

Horário de atendimento

Disque Saúde funciona de Segunda a Sexta, das 07 h às 19h com atendimento realizado por operadores. Nos finais de semana, feriados e das 19h às 07h o funcionamento ocorre através de mensagens gravadas onde o usuário pode obter informações básicas em saúde.



Dados Estatísticos*

Definição

O Disque Saúde é um serviço de informação do Ministério da Saúde que atende gratuitamente a população brasileira pelo telefone 0800-611997.

Missão

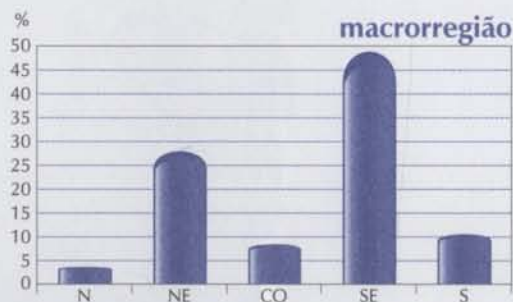
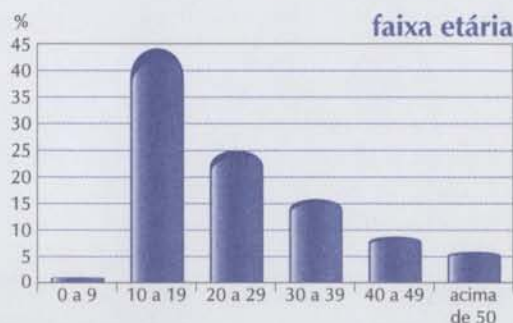
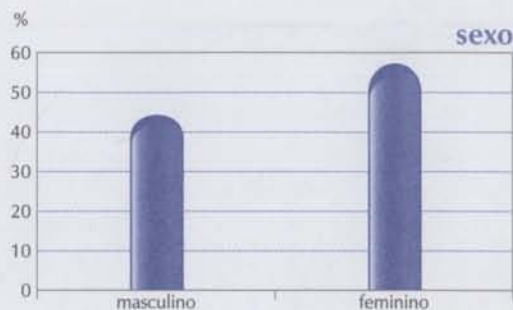
"Democratizar a informação em saúde, disponibilizando-a ao cidadão brasileiro através de tecnologia que integre telefonia e informação, com recursos humanos aptos a esclarecer dúvidas e orientar procedimentos adequados à demanda do usuário, numa busca contínua de melhoria da qualidade de vida da população brasileira."

Filosofia

Educar para a cidadania

Informação em Saúde

Banco de dados que contempla aproximadamente 90 doenças. Os assuntos mais solicitados são: aids, câncer, dengue, DST (doenças que são sexualmente transmissíveis), informações sobre as ações e políticas do Ministério da Saúde, gripe e tabagismo.



Usuários

Quem mais utiliza o serviço são os solteiros com escolaridade de 1º e 2º graus, com idade entre 20 e 29 anos.

Valores Fundamentais

Ética, Feedback, Trabalho de Equipe e Relacionamento Interpessoal.

Demanda

Desde 1996 contamos com mais de 12.100.000 ligações recebidas, devendo chegar ao final de 2002 a 50.000 ligações diárias para as 121 posições de atendimento, potencialmente atingindo mais de 18.000.000 ligações por ano.

Composição da Equipe

Atualmente o serviço é composto por 160 operadores, 12 monitores, 02 supervisores, 05 gerências, 01 coordenação e 25 pessoas distribuídas entre recepção, suportes e auxiliares técnicos; somando um total de 205 pessoas, formando uma equipe com perfil jovem onde todos possuem nível superior (completo ou incompleto).

*Dados percentuais sobre ligações recebidas até junho de 2002.