

Padrões de Qualidade do Atendimento

Coordenação de Apoio Operacional
COAPO/CGRL

"Saúde e Ação na Administração"



**Comitê Técnico do Projeto Padrões de Qualidade
do Atendimento ao Cidadão – CTPP/MS**

Site: saaintranet/padroles

E-mail: ctpp@saude.gov.br

Informações:

Coordenação do CTPP

End.: Esplanada dos Ministérios, Bloco G

Anexo Ala "A" 3º andar – sala 356

Telefone: 315-2568

Fax: 315-2518

**COMITÊ TÉCNICO
DO PROJETO PADRÕES DE
QUALIDADE DO ATENDIMENTO
AO CIDADÃO – CTPP**



**MINISTÉRIO DA
SAÚDE**

Atividades Desenvolvidas

- ✓ Gestão de Processos de Apoio.
- ✓ Administração de pessoal terceirizado, restaurante, serviços de limpeza, transporte, vigilância e copa.
- ✓ Gerência de postagem, administração de contas telefônicas, móveis e bagagem de servidores em trânsito.
- ✓ Logística das Campanhas do Ministério da Saúde.

A atenção, o respeito e a cortesia no tratamento a ser dispensado aos usuários

- ✓ Os servidores da COAPO estão preparados para atender ao público com atenção, respeito e cortesia.

As prioridades a serem consideradas no atendimento

- ✓ O atendimento nas recepções do Ed. Sede, do Anexo e da Garagem se dará respeitando a ordem de chegada.
- ✓ Terão prioridade no atendimento prestado pelos servidores do Serviço de Vigilância e Conservação da COAPO os usuários idosos, portadores de deficiência física e gestantes.
- ✓ O atendimento se dará de segunda a sexta-feira, no horário de 8h às 18h.

O tempo de espera para o atendimento

- ✓ O tempo máximo de espera para o atendimento será de:
5 minutos nas recepções do Ed. Sede e do Anexo;
10 minutos no serviço postal e reprografia;
30 minutos – após a solicitação – para o transporte de passageiros e 10 dias para o transporte de cargas.

Os prazos para o cumprimento dos serviços

- ✓ O prazo para o cumprimento dos nossos serviços será, sempre que possível, imediato.
- ✓ As solicitações de informações e/ou documentos serão fornecidas ao usuário, no prazo máximo de 30 dias ou conforme previsto em legislação específica.

Os mecanismos de comunicação com os usuários

- ✓ Para informações, reclamações e sugestões utilize:
Caixas de Comunicação localizadas nas recepções do Ed. Sede e do Anexo.
Telefone: 315-2979
Fax: 315-2325 e/ou
E-mail: coapo.cgrl@saude.gov.br
- ✓ A maioria dos serviços disponibilizados ao público interno pela COAPO poderá ser solicitado via internet pelo Sistema Integrado de Atendimento ao Usuário/SAU.

Os procedimentos para atender às reclamações

- ✓ Nossa equipe está preparada para responder às suas reclamações, bem como informá-lo sobre as providências tomadas, em até 5 dias úteis.

As formas de identificação dos servidores

- ✓ Nossos servidores estão identificados por meio de crachá com nome, foto e matrícula.
- ✓ Quando o atendimento for via telefone, o servidor o atenderá da seguinte forma:
COAPO, nome do servidor, bom dia ou boa tarde.

As condições de limpeza e conforto de suas dependências

- ✓ As instalações da COAPO apresentam condições adequadas de limpeza e higiene.
- ✓ A área de circulação do público conta com bebedouro e banheiros masculino e feminino.

ctpp@saude.gov.br

