



FUNASA

PADRÕES DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO

1 Atenção, Respeito e Cortesia

Na **Funasa** você é atendido com atenção, respeito e cortesia. Haverá sempre nos setores de trabalho, no período de 8h às 12h e de 14h às 18h, um servidor para atendê-lo. O atendimento por telefone será da seguinte forma: Órgão/Unidade/Nome do Servidor/Saudação.

2 Prioridade no Atendimento

Priorizamos o atendimento a gestantes, deficientes físicos e mulheres com criança de colo. Nos demais casos, o atendimento é realizado por ordem de chegada.

3 Tempo de Espera para Atendimento

O atendimento por telefone deverá ocorrer até o quarto toque.

4 Prazos para Cumprimento dos Serviços

Nas solicitações de informações por telefone, e em caso de impossibilidade de resposta imediata, o servidor deverá retornar a ligação em, no máximo, 30 minutos.

5 Mecanismos de Comunicação com os Usuários

Utilize os seguintes mecanismos de comunicação:

- Internet (www.funasa.gov.br) ou e-mail: funasa@funasa.gov.br ; e
- Correspondência (SAS Quadra 4, Bloco N, Brasília-DF, Cep. 70.070-040).

6 Procedimentos para Atender às Reclamações

Suas críticas, reclamações e sugestões são bem-vindas e serão respondidas em até 15 dias úteis por carta, telefone ou e-mail ou conforme a natureza da demanda.

7 Forma de Identificação dos Servidores

Nossos servidores estão devidamente identificados com crachá.

8 Sistema de Sinalização Visual

Todas as áreas de nossas dependências estão identificadas por meio de placas e cartazes.

O hall dos elevadores está identificado por meio de placas e painéis.

9 Condições de Limpeza e Conforto

As dependências da **Funasa** são limpas diariamente e possuímos serviço de vigilância 24 horas. A água dos bebedouros encontra-se em permanente condição de consumo.