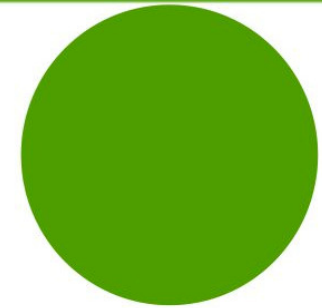


Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU APAE Bauru



JUSTIFICATIVA



- Nos princípios da declaração universal dos direitos humanos, o serviço de atendimento ao usuário aparece como importante instrumento de mediação na construção da cidadania no intuito de:
 - A) Possibilitar a participação dos usuários na gestão da Instituição.
 - B) Proporcionar acessibilidade, humanizando os serviços e preservando os direitos do cidadão.
 - C) Agilizar o atendimento aos usuários com qualidade.

OBJETIVO GERAL

- Atender adequadamente as reivindicações dos usuários, humanizando a relação usuário/APAE e transformando sugestões em oportunidades de melhorias internas.



OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Dinamizar e melhorar o atendimento ao usuário, estimulando-os a serem parceiros da Instituição;
- Conscientizar o usuário de que ele é parte de uma sociedade com direitos e deveres;
- Otimizar e direcionar os serviços oferecidos pela APAE Bauru;
- Proporcionar aos gestores uma visão maior e mais elaborada dos problemas, aliados a possíveis soluções;
- Desenvolver ações de caráter preventivo.



PÚBLICO ALVO

- Usuários
- Comunidade



DEMANDAS A SEREM RECEBIDAS

- Reclamações
- Denúncias
- Elogios
- Sugestões



FORMAS DE ATENDIMENTO

- Presencial na APAE;
- Telefone 14 - 3106-1007;
- Urnas nas recepções; ou
- E-mail: saubauru@apaebrazil.org.br



HORÁRIO



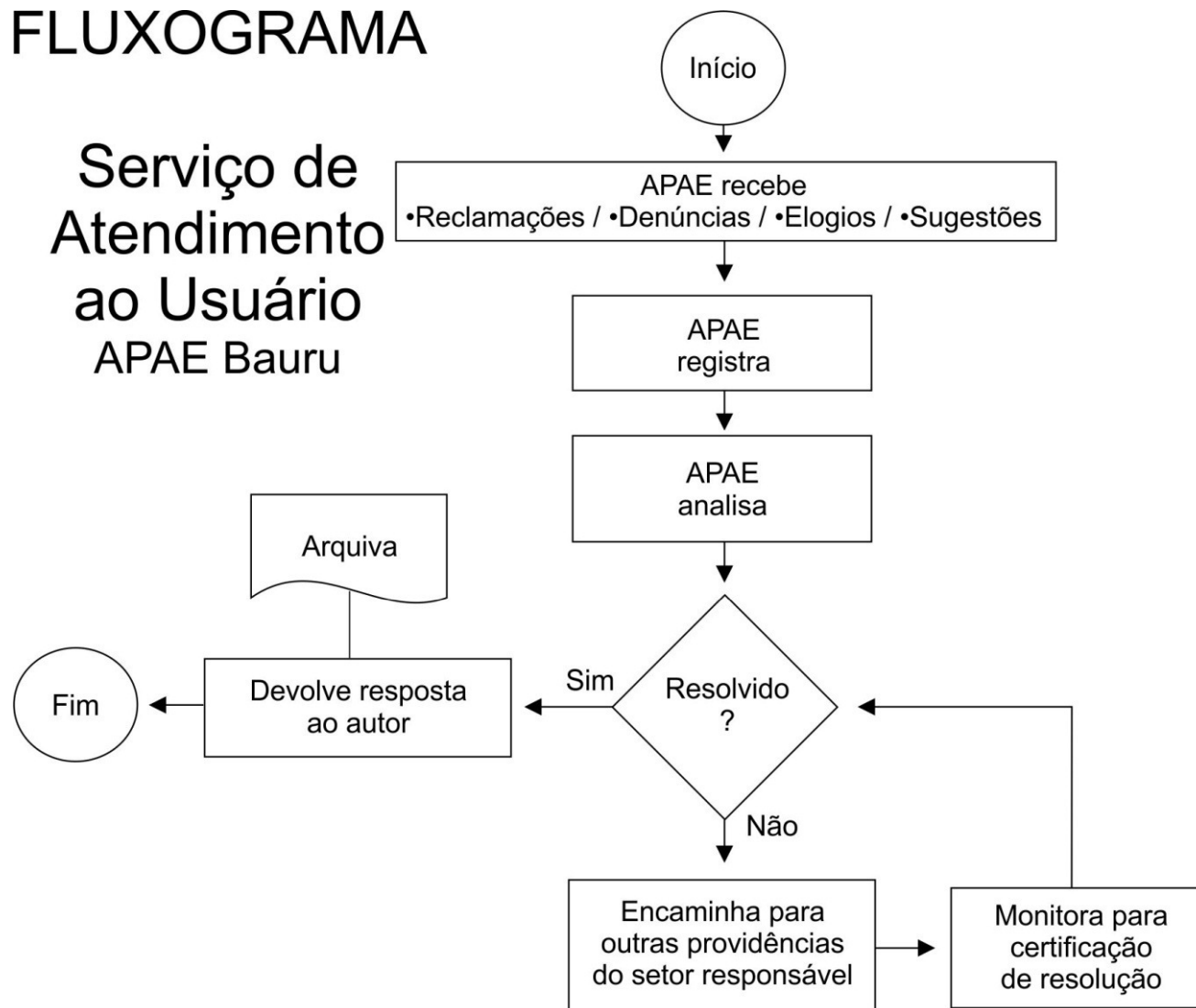
- Atendimento pessoal: Segunda a sexta-feira, das 7h30 às 11h e das 13h às 16h.
E-mail: 24h.



TRAMITAÇÃO DA DEMANDA (FLUXOGRAMA)



FLUXOGRAMA



PROCEDIMENTOS ESPECIAIS

- O Serviço de Atendimento ao Usuário é independente, autônomo e imparcial por estes motivos, promoverá em qualquer instância e/ou circunstâncias, os encaminhamentos cabíveis, acompanhando e retornando em tempo hábil ao usuário as providências adotadas, preservando o sigilo do demandante.



INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO

- Relatórios quantitativos e qualitativos mensais com gráficos, números e pesquisa de nível de satisfação dos usuários.
- Reuniões periódicas com a equipe.



RECURSOS



Humanos:

- Diretora Técnica
- Gerente de saúde

Físicos e materiais:

- 01 sala de fácil acesso ao cidadão-usuário
- 01 computador completo
- 01 telefone
- Internet

ESTRATÉGIAS DE IMPLANTAÇÃO

- Apresentação do Projeto a Diretoria para aprovação;
- Realização de palestras para apresentação do trabalho de atendimento aos usuários e funcionários;
- Campanha de divulgação através de: jornal, site, panfletos;
- Capacitação da equipe;
- Os relatórios do SAU serão entregues mensalmente a diretoria Técnica e Executiva bem como a publicação do balanço das ações aos usuários em murais, no site e jornal interno.



RESULTADOS ESPERADOS



Com a implantação deste projeto, espera-se os seguintes resultados:

Resultados sociais:

Satisfação e participação dos usuários em relação a qualidade dos serviços prestados.

Resultados corporativos:

- Atingir um modelo eficaz de gestão participativa com soluções para os problemas;
- Promover maior aproximação e satisfação entre os usuários e a APAE.



EQUIPE RESPONSÁVEL



- **Saete R. M. Afonso**
Psicóloga - Diretora Técnica
- **Luci de Paula**
Fonoaudióloga - Gerente de Saúde