
	Secretaria de Estado de Saúde	UF RESPONSÁVEL Superintendência de Vigilância Sanitária		
		TÍTULO: Atendimento ao Público	CODIFICAÇÃO POP 00.18	VERSÃO 03


ATENDIMENTO AO PÚBLICO

REGISTROS DO DOCUMENTO		
Elaboração	Verificação Normativa	Aprovação
Núcleo de Administração	Coordenador da CDIAD	Superintendente da SUVISA
Ass. Alessandra Ramos da Costa Zaban Data: 21/11/2017	Ass. Maria de Lourdes de O. Moura Data:	Ass. Cláudia Maria Braga de Mello Data:
VIGÊNCIA: 04 ANOS A PARTIR DA DATA DA APROVAÇÃO.		

	Secretaria de Estado de Saúde	UF RESPONSÁVEL Superintendência de Vigilância Sanitária		
		TÍTULO: Atendimento ao Público	CODIFICAÇÃO POP 00.18	VERSÃO 03

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. OBJETIVO	3
3. CAMPO DE APLICAÇÃO	3
4. REFERÊNCIAS	3
5. DEFINIÇÕES	3
6. SÍMBOLOS E ABREVIATURAS	4
7. RESPONSABILIDADES	4
8. PROCEDIMENTOS	4
9. RECURSOS NECESSÁRIOS.....	6
10. DESVIOS E AÇÕES NECESSÁRIAS.....	6
11. GESTÃO DE REGISTRO	6
12. ANEXOS	6
13. HISTÓRICO DE REVISÃO	6

	Secretaria de Estado de Saúde	UF RESPONSÁVEL Superintendência de Vigilância Sanitária		
		TÍTULO: Atendimento ao Público	CODIFICAÇÃO POP 00.18	VERSÃO 03

1. INTRODUÇÃO

A qualidade do atendimento ao público apresenta-se como um desafio institucional, ou seja, deve envolver todas as atividades e todos devem estar sempre em busca de superar as expectativas do interessado, tomando as providências necessárias para garantir a qualidade do serviço prestado. A padronização do atendimento ao cliente é um poderoso mecanismo que possibilita agregar qualidade ao trabalho em equipe, podendo trazer inúmeros benefícios para todos os envolvidos, tais como uma melhor resolução de problemas com agilidade, fluidez e eficiência.

2. OBJETIVO

Estabelecer os critérios e as práticas a serem adotadas para atendimento ao público pessoal e por telefone, realizados pela Recepção da Superintendência de Vigilância Sanitária, visando a padronização do atendimento segundo os critérios de qualidade no atendimento e o registro das atividades realizadas.

3. CAMPO DE APLICAÇÃO


Este procedimento operacional padrão se aplica às Unidades Organizacionais que compõe a estrutura da SUVISA.

4. REFERÊNCIAS

- Não é aplicável

5. DEFINIÇÕES

- FAT – Formulário de Atendimento - É o formulário utilizado no atendimento pessoal para registrar informações relativas à entrada e saída de pessoas na SUVISA. Tem a finalidade de possibilitar o controle dos atendimentos realizados na SUVISA.
- Interessados – toda e qualquer pessoa, empresa ou órgão, externos à SUVISA, que necessitem obter esclarecimentos e informações da SUVISA.

	Secretaria de Estado de Saúde	UF RESPONSÁVEL Superintendência de Vigilância Sanitária		
		TÍTULO: Atendimento ao Público	CODIFICAÇÃO POP 00.18	VERSÃO 03

- Sistema VISA RECEPÇÃO – Sistema de Cadastro do Atendimento da Vigilância Sanitária.

6. SÍMBOLOS E ABREVIATURAS


- POP: Procedimento Operacional Padrão;
- SUVISA: Superintendência de Vigilância Sanitária.

7. RESPONSABILIDADES

Recepção	<ul style="list-style-type: none"> - Preenchimento e emissão do FAT - Cadastrar o atendimento no Sistema VISA RECEPÇÃO
Setor de Apoio Administrativo e Logístico da SUVISA	<ul style="list-style-type: none"> - Gerenciamento da Recepção - Arquivamento do FAT - Emissão de relatório consolidado de atendimento
Servidores (Técnicos etc)	<ul style="list-style-type: none"> - Atendimento aos interessados - Assinatura e devolução do FAT

8. PROCEDIMENTOS

- O horário de atendimento na SUVISA é de 09:00 às 17:00 h.
- O atendimento poderá ser pessoal ou telefônico.
- Todas as pessoas externas, que se dirigirem à SUVISA, devem se identificar na recepção da SUVISA.
- Para impedir que pessoas não autorizadas tenham acesso diretamente às unidades organizacionais da SUVISA será necessário a disponibilização de duas

	Secretaria de Estado de Saúde	UF RESPONSÁVEL Superintendência de Vigilância Sanitária		
		TÍTULO: Atendimento ao Público	CODIFICAÇÃO POP 00.18	VERSÃO 03

recepcionistas, tendo em vista a ausência para almoço entre outros motivos, mantendo sempre a recepção com atendimento em tempo integral.

RECEPÇÃO

- Atendimento telefônico – Atender cordialmente identificando o órgão.
- Identifica o setor e repassa a ligação informando o telefone direto da unidade organizacional.
- Atendimento pessoal - Após receber cordialmente o interessado identifica o assunto e a unidade organizacional do atendimento.
- Preenche e emite o FAT – Formulário de Atendimento, registra o horário do início do atendimento e fornece ao servidor da unidade organizacional que irá acompanhar o interessado até o local do atendimento.
- Recebe o FAT – Formulário de Atendimento e registra no Sistema VISA RECEPÇÃO o horário de término do atendimento.
- Encerra o atendimento no Sistema VISA RECEPÇÃO.
- Encaminha o FAT para o Setor de Apoio Administrativo e Logístico para arquivar.


SETOR DE APOIO ADMINISTRATIVO E LOGÍSTICO

- Providencia soluções para os problemas relacionados ao atendimento.
- Gerencia a disponibilização de funcionários ao posto de atendimento na recepção.
- Acessa o Sistema VISA RECEPÇÃO e emite relatório consolidado sobre o atendimento na Recepção.
- Arquiva o FAT – Formulário de Atendimento.
- Realiza o descarte dos FAT – Formulário de Atendimento com data superior a um ano.

UNIDADES ORGANIZACIONAIS DA SUVISA

EXEMPLAR Nº 01 Vigência 21/11/2021

REPRODUÇÃO PROIBIDA

	Secretaria de Estado de Saúde	UF RESPONSÁVEL Superintendência de Vigilância Sanitária		
		TÍTULO: Atendimento ao Público	CODIFICAÇÃO POP 00.18	VERSÃO 03

- Servidor/funcionário dirige-se a recepção, recebe o FAT e conduz o interessado ao local do atendimento;
- Atende o interessado;
- Registra o horário do término do atendimento no FAT;
- Conduz o interessado à recepção;
- Devolve o FAT à recepcionista preenchido ao final do atendimento.

9. RECURSOS NECESSÁRIOS

- Computador e impressora com acesso à rede da SES e INTRASUVISA;
- Telefone com recurso para transferência de ligações.

10. DESVIOS E AÇÕES NECESSÁRIAS

- Não é aplicável.

11. GESTÃO DE REGISTROS

- O FAT – Formulário de Atendimento fica arquivado no Setor de Apoio Administrativo e Logístico.

12. ANEXOS

- Não é aplicável

13. HISTÓRICO DE REVISÃO

Nº. da Versão	Item	Alterações
03	N/A	Revisão em conformidade com a Norma Zero da SES-RJ; Adequação de procedimentos quanto ao Sistema VISA RECEPÇÃO e questões relacionadas ao arquivamento dos FATs.