

Procedimento Operacional

EXECUÇÃO

DE SERVIÇOS

DE RECEPÇÃO

1. **OBJETIVO**

Este documento tem como objetivo estabelecer as atividades necessárias para execução de serviços de recepção de visitantes e novos colaboradores.

1. **APLICAÇÃO**

Às Recepcionistas do Conselho Federal de Odontologia.

1. **RESPONSABILIDADE**

Chefe do Setor Administrativo e Fiscal do Contrato.

1. **FLUXOGRAMA**

Não se aplica.

1. **DETALHAMENTO**
   1. **Generalidades**

Não é permitido o recebimento de nota fiscal, recibo, documentos jurídicos, correspondências destinadas aos colaboradores ou materiais diversos pelas Recepcionistas. Caso o colaborador responsável não esteja presente a recepcionista deve acionar o seu superior.

Os visitantes e colaboradores somente terão seu acesso liberado, às dependências do CFO, após cadastro no Sistema de Controle de Acesso e aferição da temperatura corporal. A temperatura corporal aferida deve ser inferior a 37,4°C. O registro da temperatura deve ser realizado na Planilha de Controle de Temperatura de Colaboradores.

Diariamente a Recepcionista ao iniciar o primeiro turno de expediente deve ligar o ar condicionado da recepção e deve desliga-lo ao final do segundo turno de expediente.

Quinzenalmente a Recepcionista deve encaminhar a Planilha de Aferição de Temperatura preenchida ao setor de Apoio Operacional.

* 1. **Recepção aos Visitantes**

A Recepcionista ao receber o visitante deve cumprimentá-lo cordialmente (Bom dia, Boa tarde ou Boa noite) e perguntar o que deseja.

Se desejar falar com um colaborador do CFO, a Recepcionista deve solicitar que se identifique e aguarde.

A Recepcionista deve informar por telefone o colaborador que irá receber o visitante. Caso autorizado, a recepcionista deve solicitar o documento de identificação, cadastrar os dados do visitante no Sistema de Controle e tirar uma foto. No caso de visitante contínuo deve realizar o cadastro da biometria. Para os visitantes esporádicos seu acesso será liberado por meio do cartão magnético.

O colaborador responsável deve receber o visitante na recepção, ou se solicitado, a Recepcionista deve direcioná-lo a sala de espera.

Na recepção de Oficial de Justiça ou Fiscal Trabalhista, a Recepcionista deve informar ao Departamento Jurídico, em caso de ausência do colaborador da área a Recepcionista deve acionar seu superior.

* 1. **Ingresso de Novos Colaboradores e Estagiários**

O colaborador responsável pelo RH deve informar via e-mail ao chefe do setor Administrativo e colaboradores do setor de Apoio Operacional a data de início dos novos colaboradores ou estagiários.

O chefe do setor Administrativo e/ou colaborador do setor de Apoio Operacional deve informar a recepcionista o nome e data de início do novo colaborador ou estagiário.

A Recepcionista ao receber o novo colaborador ou estagiário, deve solicitar o documento de identificação, cadastrar as informações no Sistema de Controle com foto e biometria.

A Recepcionista deve informar ao RH que o novo colaborador ou estagiário encontra-se na recepção, quando solicitado, a Recepcionista deve direcioná-lo a sala de espera.

* 1. **Cadastro e Entrega da TAG**

O colaborador responsável pelo RH deve solicitar via e-mail ao chefe do setor Administrativo e colaboradores do setor de Apoio Operacional a entrega da TAG de estacionamento ao colaborador ou estagiário.

O chefe do setor Administrativo e/ou colaborador do setor de Apoio Operacional deve informar a recepcionista o nome do colaborador ou estagiário que irá receber a TAG de estacionamento.

A Recepcionista deve realizar o cadastro no Sistema de Controle e realizar a entrega da TAG ao colaborador ou estagiário.

* 1. **Recebimento de Correspondências e Materiais**

Na recepção de visitantes para entrega de malote, nota fiscal, recibo ou materiais diversos a Recepcionista deve informar o colaborador da área responsável.

|  |  |
| --- | --- |
| Tipo de entrega | Área Responsável pelo recebimento |
| Correspondências diversas | Protocolo |
| Malote | Expedição |
| Materiais de Expediente | Almoxarifado |
| Recibo / Nota Fiscal | Protocolo |

Quando do recebimento de correspondências destinadas aos colaboradores a Recepcionista deve entrar em contato e informar a disponibilidade da correspondência na recepção. Caso o colaborador esteja ausente, a Recepcionista deve realizar a entrega ao colaborador designado pelo destinatário. A Recepcionista deve preencher a Planilha de Controle de Entrega de Documentos.

* 1. **Inativação do Acesso dos Colaboradores, Estagiários Desligados e Prestadores de Serviços**

As solicitações de inativação de acesso devem ser informadas por e-mail ao Chefe do setor Administrativo e colaboradores do setor de Apoio Operacional, conforme a seguir:

* Colaboradores/Estagiários desligados - o colaborador do Setor de RH deve informar o nome do colaborador e/ou estagiário desligado, ou a data da efetivação do desligamento/término do contrato.
* Prestadores de Serviços - o colaborador do Setor de Contratos deve informar a data do término da vigência do contrato.

O Colaborador do setor de Apoio Operacional deve informar a Recepcionista o nome do colaborador, estagiário desligado e/ou prestador de serviço.

A Recepcionista deve inativar o cadastro do colaborador, estagiário desligado e/ou prestador de serviço no Sistema de Controle de acesso.

* 1. **Protocolo de Contingência**

Caso o Sistema de Controle de acessos e/ou Catracas fiquem inoperantes a Recepcionista deve informar imediatamente ao setor de Apoio Operacional para que sejam tomadas providências junto ao fornecedor.

Para garantir o controle de acesso de visitantes e/ou novos colaboradores às dependência do CFO, a Recepcionista deve preencher a Planilha de Controle de Entrada de Visitantes mantida na pasta pública Z:\GESTÃO DE PROCESSOS CFO\Recepção.

No caso de falta de energia ou inoperância no computador o cadastro para liberação de acesso dos visitantes e/ou novos colaboradores deve ser realizado por meio da planilha física e posteriormente atualizada as informações para planilha eletrônica.

1. **RECURSOS**

* E-mail;
* Sistema de Controle – Control ID;
* Telefone.

1. **DEFINIÇÕES**

* Siglas

CFO – Conselho Federal de Odontologia.

1. **REFERÊNCIAS**

* Planilha de Controle de Entrada de Visitantes;
* Planilha de Controle de Temperatura de Colaboradores.

1. **ITENS ALTERADOS**

|  |
| --- |
| **DESCRIÇÃO** |
| 1° versão do documento. |

-x-