

Procedimento Operacional

EXECUÇÃO

DE SERVIÇOS

DE TELEFONIA

1. **OBJETIVO**

Este documento tem como objetivo estabelecer as atividades necessárias para execução de serviços de telefonia.

1. **APLICAÇÃO**

Às Telefonistas do Conselho Federal de Odontologia.

1. **RESPONSABILIDADE**

Chefe do Setor Administrativo e Fiscal do Contrato.

1. **FLUXOGRAMA**

Não se aplica.

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

Para a execução das atividades, a Telefonista deve utilizar sempre o uniforme padrão, apresentar-se de forma adequada para o ambiente de trabalho, tratar o Cliente com educação e cumprir sempre o horário de trabalho. No caso de problemas, deve avisar imediatamente o seu superior.

Não é permitido fornecer informações sobre:

* Dados do Conselho, exceto endereço e telefone;
* Dados pessoais de Diretores, Colaboradores, Assessores, Conselheiros, Membros da Comissão e Representação.
* Dados de Clientes e Fornecedores.

Nota: Informações sobre o número de telefone celular de colaboradores somente é permitida após autorização.

Todas as ligações recebidas e realizadas devem ser registradas na Planilha de Controle de Ligações mantida na pasta pública Z:\GESTÃO DE PROCESSOS CFO\Telefonia.

* 1. **Ligações Telefônicas**

A Telefonistadeve atender a ligação, informar o nome do CFO, identificar-se e cumprimentar o Cliente (Bom Dia, Boa Tarde ou Boa Noite).

A Telefonista deve identificar a solicitação do interessado e proceder à transferência da ligação, caso necessário.

Caso o colaborador não seja localizado ou o ramal esteja ocupado, a Telefonista deve informar ao interessado e perguntar se deseja aguardar, retornar a ligação ou deixar recado.

No caso de recado, a Telefonista deve localizar o colaborador e repassar as informações. Na impossibilidade de contato, a Telefonista deve enviar, via e-mail, o recado ao colaborador destinatário.

No caso de contatos de dúvidas relacionadas ao Setor de Registro e Especialização a Telefonista deve informar que o contato será realizado unicamente via e-mail, nos seguintes endereços: [suporte.registros@cfo.org.br](mailto:suporte.registros@cfo.org.br) e [suporte.especialidades@cfo.org.br](mailto:suporte.especialidades@cfo.org.br). Excepcionalmente, o Chefe do Setor de Registros e Especialidades deve avaliar a necessidade de realizar o atendimento via telefone. Para demais solicitações a Telefonista deve informar o e-mail cfo@cfo.org.br.

Quando solicitada, a Telefonista deve realizar ligações telefônicas e registrar as informações na Planilha de Controle de Ligações.

1. **RECURSOS**

* E-mail;
* Telefone.

1. **DEFINIÇÕES**

* Sigla

CFO – Conselho Federal de Odontologia.

1. **REFERÊNCIAS**

* Ofício Circular N° 300/2020;
* Planilha de Controle de Ligações.

1. **ITENS ALTERADOS**

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

-x-