	<b>GESTÃO DAS RECEPÇÕES</b>	<b>POP REC Nº 001</b>
	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>Edição: 10/01/2018</b> <b>Versão: 001</b> <b>Data da Versão: 11/01/2018</b> <b>Página 1 de 2.</b>

## 1- Objetivo

- 1.1 Realizar a gestão das pessoas e gestão dos processos dos setores:
- 1.2 Recepções
- 1.3 Agendamento de consultas e exames por telefone
- 1.4 Central de Telefonia GAMP/ CANOAS

## 2- Abrangência

- 2.1 Recepções do HU
- 2.2 Telefonia Única para o HPSC, HU e UPAS.
- 2.3 Agendamento de Consultas e exames por telefone.

## 3- Responsável pela atividade

- 3.1 Supervisora de Recepção e Telefonia

## 4- Material

- 4.1 Caneta
- 4.2 Folha ofício
- 4.3 PC
- 4.4 Acesso Sistemas MV, ADPWEB, E-mail, office
- 4.5 Impressora
- 4.6 Ramal telefônico

## 5- Descrição das Atividades

### Gestão de pessoas:

- 5.1 Recrutamento e seleção
- 5.2 Admissão/ Demissão
- 5.3 Aplicar sanções previstas em lei
- 5.4 Acompanhamento funcional
- 5.5 Acompanhamento do funcionário na área de trabalho
- 5.6 Avaliação Desempenho
- 5.7 Escala plantões e folgas
- 5.8 Escala férias
- 5.9 Manutenção do ponto
- 5.10 Treinamentos: Integração, Preenchimento de cadastro, Padrões de Atendimento e Atendimento ao Cliente.

#### UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedroso, 41 - conj. 01,02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100  
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

#### UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP  
Fone: (11) 2450.7440

#### UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF –  
CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

#### UNIDADE RECIFE – PE


Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160  
Fone: (81) 3128.5497

#### UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai -670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM  
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

#### UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200  
Fone: (48) 3031.8653

	<b>GESTÃO DAS RECEPÇÕES</b>	<b>POP REC Nº 001</b>
	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	<b>Edição: 10/01/2018</b> <b>Versão: 001</b> <b>Data da Versão: 11/01/2018</b> <b>Página 2 de 2.</b>

## Gestão de Processos:

- 5.11 Descrever e atualizar os Processos Operacionais Padrão e os fluxos das áreas junto com os funcionários. Bem como garantir o a realização do processo
- 5.12 Levantamento necessidades de materiais e equipamentos
- 5.13 Controlar e zelar pelos bens móveis das áreas
- 5.14 Solicitar compras de materiais quando necessário
- 5.15 Solicitação e autorização de acessos aos sistemas utilizados
- 5.16 Atendimento aos clientes
- 5.17 Responder e resolver Ouvidorias
- 5.18 Controle de Custos do setor
- 5.19 Representar as recepções e telefonia na integração com as outras áreas do hospital

## 6- Contra Indicação

- 6.1 Não se aplica

REVISÃO	DATA	ELABORADO/ REVISADO POR	DESCRIÇÃO DAS ALTERAÇÕES
001	10/01/2018	Ana Beatriz Carvalho da Silva – Supervisora Recepções Daniela Garcez – Qualidade e Segurança do Paciente	Não se aplica

DATA DE EMISSÃO	DISPONIBILIZADO POR	APROVADO POR
10/01/2018	Daniela Garcez HU Gestão de Documental	Jeferson Pereira Diretor Administrativo Hospital Universitário Canoas

**UNIDADE COTIA – SP - SEDE**  
 Rua Professor Manoel José Pedroso, 41 - conj. 01, 02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100  
 Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

**UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA**  
 Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP  
 Fone: (11) 2450.7440

**UNIDADE BRASÍLIA – DF**  
 SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF –  
 CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

**UNIDADE RECIFE – PE**  
 Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160  
 Fone: (81) 3128.5497

**UNIDADE MANAUS – AM**  
 Avenida Rio Jutai - 670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM  
 CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

**UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC**  
 Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200  
 Fone: (48) 3031.8653