



INSTRUÇÃO DE TRABALHO RECEPÇÃO

IT88(00)

07/10/2024

SUMÁRIO

1 OBJETIVO E ABRANGÊNCIA.....	1
2 ROTINA RECEPÇÃO.....	1
3 MATERIAL DE EXPEDIENTE.....	2
4 CONTROLE DE VEÍCULOS E MULTAS.....	2
5 COMPRA DE HOSPEDAGENS E PASSAGENS.....	2
6 REVISÕES EFETUADAS.....	2
7 APROVAÇÃO DO DOCUMENTO.....	3

1 OBJETIVO E ABRANGÊNCIA

A instrução de trabalho para a recepcionista visa fornecer diretrizes claras e detalhadas sobre as tarefas e responsabilidades diárias, assegurando que o atendimento ao cliente e as operações administrativas sejam executados com eficiência e profissionalismo.

2 ROTINA RECEPÇÃO

A recepção tem como papel receber os visitantes encaminhando aos responsáveis. Garantir que a área da recepção esteja arrumada e apresentável e manter um atendimento de qualidade ao cliente.

Gerir chamadas telefônicas: Atender e encaminhar ligações de maneira eficiente, registrando mensagens quando necessário.

Gerenciar agendas e compromissos: Auxiliar na marcação e confirmação de reuniões, consultas ou eventos, conforme as necessidades da empresa. Verificar ou não a necessidade de cafés e lanches e solicitando quando necessário para o refeitório (bolos), ou através de Solicitação de Compras.

Organizar documentos e correspondências: Manter registros atualizados e organizar documentos recebidos ou enviados, garantindo o fluxo adequado de informações. Ao receber as correspondências, deve organizar e distribuir diariamente para as áreas.

Suporte administrativo: Executar tarefas administrativas, como arquivamento, envio de e-mails, controle de estoque de materiais de escritório, entre outros. Sempre que necessário, auxilia no arquivo, fotocópias, scanner de documentos e a emissão de certificados.

Realiza o lançamento de Solicitação de Compra, mensalmente, das ordens de conserto de pneus da borracharia, das ordens de abastecimento do posto e as ordens de lavagem dos veículos. Realiza

também, a conferência diária da planilha de entrada e saída de veículos. Auxilia o setor financeiro na conferência de relatórios de viagem.

3 MATERIAL DE EXPEDIENTE

É realizado mensalmente, via solicitação de compras, a aquisição dos materiais de expediente necessários para as áreas, mantendo sempre atualizado o inventário de estoque, bem como, mantendo os registros atualizados das retiradas pelas áreas para rateio das despesas.

4 CONTROLE DE VEÍCULOS E MULTAS

O controle das chaves dos veículos do Administrativo fica na recepção. Esta é solicitada via agenda conforme disponibilidade. Ao retirar a chave, o solicitante assina a planilha com data e horário da saída e chegada.

Quando necessário abastecimento, é solicitado para a recepcionista uma autorização de abastecimento que é conferido no pagamento mensal.

Em casos de multas o financeiro comunica a recepção e está informa o condutor para que o RH entre em contato e informe sobre o ocorrido.

Quando necessário lavagem dos veículos, a recepcionista providencia junto ao posto de lavagem.

5 COMPRA DE HOSPEDAGENS E PASSAGENS

As reservas de hotel devem ser solicitadas no Sistema Rotoplastyc de Controle de Viagens. Estas deverão ser alinhadas com o gestor e posteriormente a recepção dará andamento nas reservas. Será sempre levado em consideração o custo benefício da diária e proximidade do evento. Com relação à compra de passagens, a solicitação deverá ser feita preferencialmente com 20 dias de antecedência, quando for aérea, ou logo após a confirmação da agenda, ou ainda com 10 dias de antecedência quando for terrestre, através do Sistema Rotoplastyc de Controle de Viagens sob avaliação financeira da melhor forma e custo. A área poderá sugerir a melhor rota e horários de acordo com sua agenda de compromissos.

6 REVISÕES EFETUADAS

Revisão	Data	Alteração
00	07/10/2024	Emissão

7 APROVAÇÃO DO DOCUMENTO

PROCESSO	RESPONSÁVEL
Elaboração	Janete Terezinha Kuhns.
Gestor responsável	Carla Goergen.
Aprovação	Amanda Prado.