|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **INSTRUÇÃO DE TRABALHO**  **RECEPÇÃO** | IT88(00) |
| 07/10/2024 |

SUMÁRIO

[1 OBJETIVO E ABRANGÊNCIA 1](#_Toc179184789)

[2 ROTINA RECEPÇÃO 1](#_Toc179184790)

[3 MATERIAL DE EXPEDIENTE 2](#_Toc179184791)

[4 CONTROLE DE VEÍCULOS E MULTAS 2](#_Toc179184792)

[5 COMPRA DE HOSPEDAGENS E PASSAGENS 2](#_Toc179184793)

[6 REVISÕES EFETUADAS 2](#_Toc179184794)

[7 APROVAÇÃO DO DOCUMENTO 3](#_Toc179184795)

**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 conferencia 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. |