



**PROCEDIMENTO OPERACIONAL  
POP**

**POP-AT-002**

Página: 01/01

Revisão: 00

Data: 03/07/2018

**Título:** Rotina de Trabalho – Setor Atendimento

**Quem:** Ouvidoria

**Quando:** Diariamente

**Onde:** Atendimento

**Condições Necessárias:**

- Computador com sistema para ordens de serviço;
- Telefone para comunicação;
- Material de Escritório.

**Descrição do Procedimento:**

1. Auxilio ao Atendimento,
2. Entra em contato com a SAMU ( à noite, finais de semana e feriados),
3. Entra em contato com famílias de menores de 18 e maiores de 60 anos,
4. Entra em contato com a Central de Vagas(ao CROSS à noite, finais de semana e feriados),
5. Aciona o Conselho Tutelar quando há necessidade(à noite, finais de semana e feriados),
6. Entra em contato com Instituições Sociais,
7. Dá apoio ao médico em solicitações de Vaga,
8. Recolhimento de fichas e contagens,
9. Solicita material de escritório,
10. Solicita reparos no Sistema, para TI,
11. Solicita reparo na Manutenção,
12. Auxilia a Ouvidoria.
13. Aciona a GM, quando necessário(à noite, finais de semana e feriados),
14. Realiza BO quando necessário(à noite, finais de semana e feriados),
15. Realiza e é responsável pela troca de nome de Médico na recepção a cada troca de plantão,
16. Pesquisa de Satisfação(Abordagens), Provocada e Espontânea,
17. Recolhimentos de fichas e contagens,
18. Solicita material de escritório,
19. Solicita reparos no Sistema , para TI,
20. Solicita reparo na Manutenção,
21. Auxilia a Assistente Social.,
22. Responde direto a Coordenação de Atendimento e ADM.

**Resultado Esperado:**

Manter a Integridade dos pacientes dentro da Unidade.

**Em caso de anomalia:**

Comunicar a coordenadora de Atendimento e ADM

**Elaborador:** Elisabete  
dos Santos Lopes

**Data:** 03/07/2018

**Aprovação:**

**Data:**