

PROCESSO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

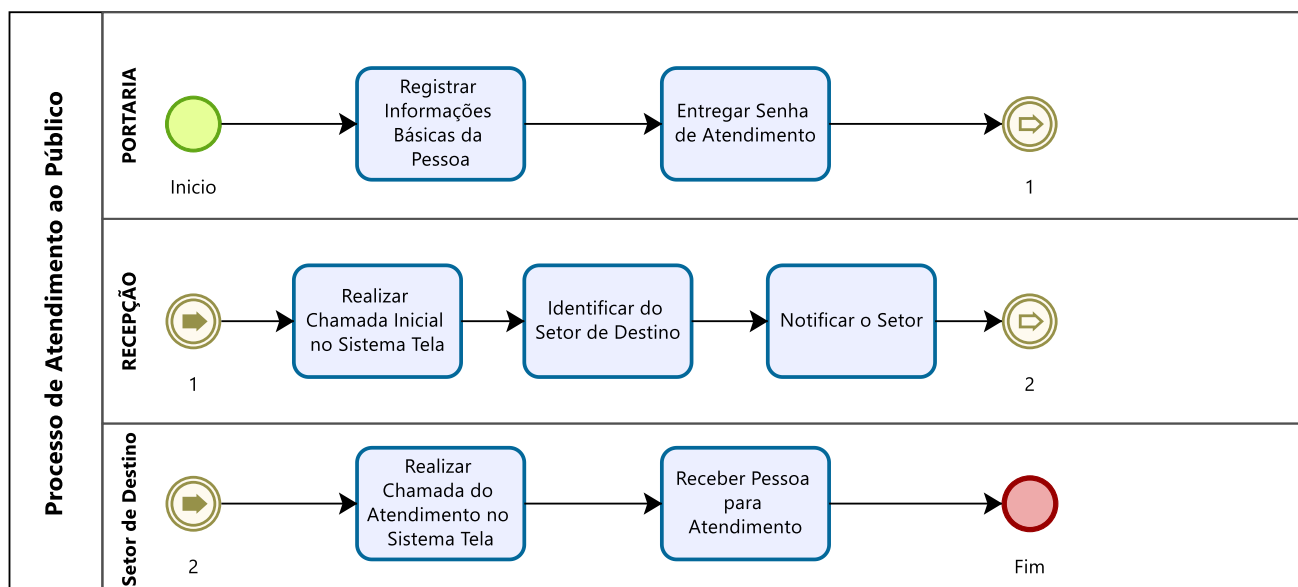


Código	Classificação	Versão
PRC.GRP.001	Interno	001

Índice

Processo de Atendimento ao Público	3
Processo de Atendimento ao Público	4
Elementos do processo.....	4
☐ Registrar Informações Básicas da Pessoa.....	4
☐ Entregar Senha de Atendimento	4
1.....	4
1.....	4
☐ Realizar Chamada Inicial no Sistema Tela.....	4
☐ Identificar do Setor de Destino.....	5
☐ Notificar o Setor.....	5
2.....	5
2.....	5
☐ Realizar Chamada do Atendimento no Sistema Tela	5
☐ Receber Pessoa para Atendimento	5
Recursos	6
Atendente da Portaria (Função).....	6
Atendente da Recepção (Função).....	6
Atendente do Setor de Destino (Função).....	6

Processo de Atendimento ao Público



Versão:

1.0

Autor:

vit0r.cunha

Processo de Atendimento ao Público

Elementos do processo

☐ Registrar Informações Básicas da Pessoa

Descrição

Nesta atividade, a portaria registra as informações básicas da pessoa que solicita atendimento, tais como identificação, motivo da visita e setor de destino. O registro é realizado de forma presencial, com o objetivo de permitir o correto controle, rastreabilidade e direcionamento do atendimento dentro da empresa.

Responsável

Atendente da Portaria

☐ Entregar Senha de Atendimento

Descrição

Após a coleta das informações, o porteiro entrega ao visitante uma ficha física contendo a senha de atendimento. Essa senha será utilizada para a chamada no telão da recepção, permitindo a organização da ordem de atendimento e garantindo que o fluxo ocorra de maneira controlada e transparente..

Responsável

Atendente da Portaria



☐ Realizar Chamada Inicial no Sistema Tela

Descrição

A recepcionista realiza a chamada do visitante por meio do sistema de telão de atendimento, utilizando a senha previamente fornecida na portaria. A chamada é exibida em monitor ou tela instalada na recepção, permitindo que o visitante seja convocado de forma visual e organizada, sem a necessidade de chamada nominal direta.

Responsável

Atendente da Recepção

PROCESSO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Código	Classificação	Versão
PRC.GRP.001	Interno	001

☐ Identificar do Setor de Destino

Descrição

A recepção identifica o setor de destino do colaborador com base nas informações fornecidas no momento do atendimento, garantindo o correto direcionamento para a fila adequada no sistema e a continuidade do processo de atendimento

Responsável

Atendente da Recepção

☐ Notificar o Setor

Descrição

Com o setor de destino devidamente identificado, a recepção realiza o encaminhamento direto do colaborador para a fila de atendimento do setor correspondente, por meio do sistema Tela, dando continuidade ao processo de atendimento.

Responsável

Atendente da Recepção



Descrição

O setor de destino acessa o sistema de controle de atendimento(Tela) para acompanhar as senhas que se encontram na fila de atendimento do seu setor. O atendente responsável monitora a ordem das senhas, observando eventuais prioridades quando aplicável, e realiza a chamada da senha correspondente diretamente pelo sistema. A chamada é exibida nos painéis ou monitores do Tela , permitindo que o colaborador identifique o local de atendimento e se dirija ao setor responsável. Essa etapa assegura a organização do fluxo, a transparência do atendimento e o registro adequado da chamada no sistema.

Responsável

Atendente do Setor de Destino

☐ Receber Pessoa para Atendimento

Descrição

Após a chamada, a pessoa se dirige ao setor indicado. O atendente recebe a pessoa, confirma a senha chamada e valida as informações básicas registradas anteriormente. Em seguida, verifica se o atendimento corresponde ao setor correto, esclarece eventuais dúvidas iniciais e inicia o atendimento conforme os procedimentos do setor. O início e a conclusão do atendimento são registrados no sistema, assegurando o controle, a rastreabilidade e a padronização do processo.

Elaboração: Vitor Cunha

Verificação: Rogerio Barbosa

Aprovação: Rogerio Barbosa

Página 5 de 6

Data: 06/02/2026

Data: 11/02/2026

Data: 11/02/2026

Proibida a reprodução não autorizada

Código	Classificação	Versão
PRC.GRP.001	Interno	001

Responsável
Atendente do Setor de Destino

Recursos

Atendente da Portaria (Função)

Descrição

Responsável por realizar o primeiro contato com a pessoa. Registra as informações básicas no sistema, gera e entrega a senha de atendimento, orienta sobre o fluxo e garante que a pessoa seja corretamente direcionada para a recepção

Atendente da Recepção (Função)

Descrição

O Atendente da Recepção é responsável por realizar o atendimento inicial do colaborador ou visitante após o registro na Portaria, atuando como ponto de triagem e direcionamento dentro do processo de atendimento ao público. Suas atividades incluem a chamada da senha no sistema de atendimento (Tela), a identificação do setor de destino conforme a demanda apresentada e o correto encaminhamento do colaborador para a fila de atendimento do setor correspondente.

Atendente do Setor de Destino (Função)

Descrição

Acessa o sistema para visualizar as senhas aguardando atendimento em seu setor, realiza a chamada da senha correspondente, recebe a pessoa no setor de destino, valida as informações e executa o atendimento conforme os procedimentos e normas do setor.