



**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO  
SUPERVISÃO DE RECEPÇÃO**

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo Ribeiro de Pádua Alves	02/08/2024
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	02/08/2024

**1. Objetivo**

- Supervisionar e monitorar diretamente as atividades diárias das equipes da recepção e consultórios no desempenho de suas atividades, a fim de cumprir as normas e garantir a satisfação dos clientes e médicos.

**2. Campo de Aplicação**

- Aplica-se aos setores de atendimento ao cliente.

**3. Responsabilidades:**

- Supervisor de Recepção.

**4. Descrição:**

Quando: Diariamente.

Executado por: Supervisão de Recepção.

Material necessário: Computador, papel, caneta e impressora.

Como:

- Administrar condição de uso dos consultórios e buscar providências quanto a eventuais manutenções dos mesmos;
- Executar o processo de solicitação da documentação para novos médicos que são inseridos no corpo clínico, em seguida, solicitar ao departamento de tecnologia da informação – TI a abertura de agenda no sistema Tasy para agendamento de consultas;
- Supervisionar diariamente as demandas da recepção e consultórios;
- Realizar as alterações das agendas médicas;

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo Ribeiro de Pádua Alves	02/08/2024
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	02/08/2024

- Verificar se as recepcionistas estão nos seus postos de trabalho devidamente uniformizadas, utilizando crachás e com boa aparência;
- Monitorar diariamente o padrão de atendimento das recepcionistas prestadas ao cliente;
- Mediar situações de conflitos, ouvindo e verificando as reclamações dos pacientes/clientes, buscando solucionar essas demandas de forma imediata, a fim de garantir um atendimento de excelência;
- Conferir se as recepções e consultórios estão limpos e organizados para o atendimento;
- Executa outras tarefas correlatas ao cargo e/ou determinadas pelo superior imediato;
- Atender as demandas do Corpo Clínico;
- Certificar-se, antes do atendimento, o funcionamento dos equipamentos, sistemas e outros para o pleno funcionamento do atendimento;
- Realizar mensalmente a validação de todos os certificados institucionais que garantem o funcionamento da Organização;
- Monitorar e controlar o estoque de materiais de limpeza, alimentício e de expediente;
- Lançar periodicamente as planilhas de gastos referentes ao consumo de energia, água, condomínio, padaria, oxigênio, estacionamento, etc;
- Atender as demandas de materiais do setor de enfermagem;
- Monitorar semanalmente a retirada do lixo químico e retirada e entrega dos enxovais da lavanderia;
- Supervisionar diariamente a infraestrutura da clínica, verificando os funcionamentos dos equipamentos de ar, iluminação, relógio de ponto, consultórios e banheiros internos e externos;

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo Ribeiro de Pádua Alves	02/08/2024
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	02/08/2024

- Validar os serviços de manutenção realizados;
- Monitorar diariamente o serviço de limpeza dos ambientes da clínica executado pela equipe de limpeza.

**CONTROLE DE VERSÕES**

<b>Versão</b>	<b>Motivo</b>	<b>Data da Revisão</b>
02/08/2021	Criação	02/08/2021
02/08/2024	Revisão	02/08/2024

	<b>Nome</b>	<b>Data</b>
<b>Elaborado por:</b>	Andrea Melo Ribeiro de Pádua Alves	02/08/2024
<b>Aprovado por:</b>	Marcelo Lopes Fagundes	02/08/2024