

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	PO_ADM_004
	Procedimento Operacional	Revisão - Versão	02
	Recepção de pessoas	Válido a partir de:	01/11/2020
		Página	Página 1 de 2

1. OBJETIVO

Estabelecer o processo de recepção de pessoas na Cegero.

2. APLICAÇÕES

Esta sistemática é aplicada ao setor comercial e de apoio administrativo.

3. REFERÊNCIAS

3.1 Manual de atendimento ao consumidor: MA_ADM_001_versão vigente.

3.2 PS_SGQ_003 – Controle de documentos.

4. DEFINIÇÕES/TERMINOLOGIA E SÍMBOLOS

Não se aplica.

5. DESCRIÇÃO DO PROCESSO/ATIVIDADE/TAREFA

5.1 A Recepção é realizada ao público em geral, sejam fornecedores, associados, consumidores, consultores etc., sendo de responsabilidade da recepcionista o atendimento inicial dos mesmos e despacho para os devidos setores.

5.1.1 O processo de recepção é organizado de duas formas, de acordo com o público recepcionado: público geral e clientes.

- a. Público geral: Composto de pessoas que não irão tratar de assuntos vinculados ao fornecimento de energia elétrica, bem como aqueles que serão atendidos diretamente em um segundo nível (setores não vinculados ao setor comercial).
- Nesse caso, ao recepcionar as pessoas, seguindo o manual de atendimento MA_ADM_001_versão vigente, o recepcionista deverá identificar a necessidade da pessoa e encaminhá-la para os setores específicos, sempre verificando previamente a possibilidade do atendimento pelos setores.
- Esse procedimento se aplica tanto para a recepção presencial, quanto para a telefônica.
- As pessoas só poderão ser atendidas pelos setores específicos após a devida recepção.

Elaboração: Flávio Schlickmann	Verificação: Alexsandro H. Silveira	Aprovação: Francisco Niehues Neto
Área: SGI	Área: Consultoria	Área: Presidente
Data: 01/11/2020. Visto: _____	Data: 01/11/2020. Visto: _____	Data: 01/11/2020. Visto: 

	Sistema de Gestão da Qualidade	Código	PO_ADM_004
	Procedimento Operacional	Revisão - Versão	02
	Recepção de pessoas	Válido a partir de:	01/11/2020
		Página	Página 2 de 2

b. Clientes: Composto de pessoas, associados e consumidores que irão tratar de assuntos vinculados ao fornecimento de energia elétrica, diretamente no primeiro nível, ou seja, no setor comercial.

- Nesse caso, ao recepcionar as pessoas, seguindo o manual de atendimento MA_ADM_001_versão vigente, o recepcionista deverá identificar a necessidade da pessoa, em seguida instruir a pessoa quanto à emissão da senha e encaminhá-la para a sala específica, quando a mesma for acionada para o atendimento.
- Na ausência de senhas, verificar previamente a possibilidade do atendimento pelo setor comercial, e se possível, encaminhar a pessoa para a respectiva sala.
- Se tratando de atendimento telefônico, ao recepcionar as pessoas, é necessário identificar previamente a necessidade da pessoa, no sentido de compreender qual o setor responsável pelo atendimento, bem como informar previamente o setor sobre o assunto a ser tratado e a possibilidade do atendimento.
- As pessoas só poderão ser atendidas pelos setores específicos após a devida recepção.
- **Durante a recepção, tanto presencial quanto telefônica, deverá, sempre que possível, alertar o consumidor quanto à necessidade de apresentar os documentos pessoais que contenham foto, e que o atendimento vinculado à uma unidade consumidora, poderá ser realizado somente ao titular da unidade ou procurador para esse fim.**

6. CONTROLE DE REGISTROS

Não se aplica.

7. ANEXOS

Não se aplica.

Elaboração: Flávio Schlickmann	Verificação: Alexsandro H. Silveira	Aprovação: Francisco Niehues Neto
Área: SGI	Área: Consultoria	Área: Presidente
Data: 01/11/2020. Visto: _____	Data: 01/11/2020. Visto: _____	Data: 01/11/2020. Visto: 