

## **PADRONIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS**

### **ATENDIMENTOS**

O coração de uma unidade é o atendimento, pois ele é o maior responsável pela forma que o setor é visto pelo público interno e externo. Deve-se buscar a objetividade e ao mesmo tempo manter a cordialidade com o intuito do cliente ou fornecedor serem bem atendidos e sempre terem suas dúvidas esclarecidas.

A SACMP não faz atendimento ao Município, salvo os casos de Mandado Judicial, mas faz atendimento direto aos servidores em geral e a fornecedores, o que se faz necessário a implantação da padronização para que mantenha-se um atendimento claro, objetivo e uniforme.

Vale lembrar que todo atendimento deve ser mensurado periodicamente, buscando a melhoria contínua nas ações e nos processos de gestão.

### **CANAIS DE COMUNICAÇÃO**

A SACMP trabalha com os seguintes canais de comunicação:

- 1- Interno: no qual os servidores tem acesso entre si para a realização das atribuições diárias;
- 2- Externo: no qual os servidores têm a comunicação direta com fornecedores ou servidores em geral.

A comunicação interna se faz necessária visando o bem estar no local de trabalho e a interação da equipe para a realização da demanda dos serviços. É através do trabalho em equipe que os objetivos são alcançados.

Já a comunicação externa é voltada a toda demanda de atendimentos do setor. Dentre as linhas de atendimento usamos:

- 1- Presencial: pode ser realizado no almoxarifado, onde pessoas designadas pela chefia da Seção farão o acompanhamento, quer seja no recebimento ou na destinação de um material. O atendimento inicial pode ser realizado por qualquer servidor do setor, que na sequência irá encaminhar a pessoa atendida para a chefia ou servidor designado para determinada função;
- 2- Telefônico: realizado por qualquer servidor do setor, tem por finalidade o esclarecimento de dúvidas e orientações sobre os serviços prestados pela Seção;
- 3- Via e-mail: é o canal oficial do setor, no qual são feitas as requisições de entrega, solicitações de transferências ou retiradas. Através desse canal também são realizados os atendimentos relacionados aos itens em disponibilidade (tanto para a solicitação,

como para a disponibilização), as solicitações/envios de cargas patrimoniais, os agendamentos de entrega e retirada de materiais, esclarecimento de dúvidas, etc.

- 4- Atendimento externo: realizado pela equipe do Patrimônio Itinerante, que irá até a unidade para atender a demanda operacional (chapeamento externo) ou administrativa (para efetuar diligências de fiscalização, esclarecimentos *in loco*, treinamentos, etc).

### **ATENDIMENTO PRESENCIAL**

Por questões de segurança, o atendimento no almoxarifado deve ser sempre agendado com antecedência via e-mail. No ato do agendamento deve-se informar a finalidade e necessidade da visita.

Quando for relacionado a fornecedores, que irão fazer entregas deve ser informado pela empresa os dados dos materiais a serem entregues e as informações de número de CPL, empenho e carta contrato. Tais informações são importantes para que o almoxarifado possa separar o espaço para recebimento com antecedência, além de já providenciar a documentação de recebimento. Após essa formalidade é feito o agendamento em controle próprio e devolvido ao fornecedor o número de protocolo e horário do agendamento.

**Importante:** O fornecedor só poderá fazer a entrega mediante agendamento prévio e protocolo de agendamento gerado. O não agendamento poderá implicar na recusa do material, uma vez que é item constante em edital e carta contrato.

Quando o atendimento presencial for relacionado a visitas de público externo, quer sejam servidores ou prestadores de serviço, o agendamento por e-mail deve ser realizado com a explicação prévia da finalidade da visita, não sendo permitida a circulação de pessoas no setor sem autorização prévia.

### **ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

O atendimento telefônico tem o caráter de apoio aos outros tipos de atendimento, no qual tem por finalidade a orientação ao público em geral. Ele deve ser realizado por qualquer servidor do setor, que irá verificar a necessidade e encaminhar a ligação para o responsável por determinado assunto ou orientar a formalizar o pedido via e-mail.

**Importante:** As solicitações não devem ser realizadas via contato telefônico, todas devem ser formalizadas via e-mail. Esclarecimentos de leis, relações ou outros assuntos técnicos também serão tratados formalmente para evitar possíveis falhas de informações.

### **ATENDIMENTO VIA E-MAIL**

O e-mail será o canal principal de atendimento do setor pela facilidade de mensuração das solicitações e por conta do melhor acompanhamento da gestão. Para tornar o atendimento mais objetivo, deve sempre solicitar que os e-mails sejam destinados aos grupos, uma vez que na falta de algum servidor (por motivo de doença ou férias) haverá outro servidor de prontidão para auxiliar sanar a solicitação ou esclarecer alguma dúvida.

Se no caso o pedido for relacionado os itens inservíveis, quer sejam irrecuperáveis ou antieconômicos, o e-mail deverá ser destinado para [materialsucata@sorocaba.sp.gov.br](mailto:materialsucata@sorocaba.sp.gov.br) , já se o pedido for relacionado a qualquer outro assunto referente ao almoxarifado ou a SACMP, deverá então ser destinado para [patrimonio@sorocaba.sp.gov.br](mailto:patrimonio@sorocaba.sp.gov.br) .

Os atendimentos via e-mail deverão ser respondidos em até 3 dias úteis, salvo casos excepcionais que devem ser tratados à parte, porém com o suporte ao solicitante dentro do prazo já citado.

### **ATENDIMENTO EXTERNO**

Outra forma de atendimento do setor é realizada diretamente na unidade, através dos serviços do Patrimônio Itinerante, que vai até as unidades para efetuar o chapeamento externo ou realizar suas diligências de fiscalização, buscando averiguar denúncias de mau uso do bem público ou mesmo realizar auditorias para conferência de cargas patrimoniais.

Dentro do atendimento externo há a possibilidade de uma equipe pode prestar esclarecimentos mais detalhados do setor, oferecer treinamentos básicos relacionados ao assunto ou fazer acompanhamentos de controles que se fizerem necessários.

Visando propiciar um bom atendimento a todos que procuram os nossos serviços, todos os atendimentos que chegarem até o setor devem receber as suas devidas orientações e encaminhamentos. Casos ao qual não forem de competência dessa Seção deverão ser então orientados e encaminhados para os setores aos quais os competem, propiciando o respeito a todos aqueles que dependem do serviço público.

Todos esses atendimentos são mensurados mensalmente através de relatórios de gestão, buscando a melhoria contínua e auxiliando a equipe a fazer novos projetos e adequações de fluxos de trabalho e atividades de rotina.