

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		POP	Nº 1
Ministério da Educação Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri – UFVJM Pró-Reitoria de Extensão e Cultura – PROEXC Pró-Reitoria de Extensão e Cultura da UFVJM Atendimento ao Público Usuário		Versão Nº	1
		Data de Aprovação	03/10/2018
		Data de Publicação	08/10/2018
		Data da última revisão	26/09/2018
Elaborador por	Vera Aparecida Cordeiro Siqueira	Data da elaboração	09/08/2018
Gestor	Joerley Moreira		
Título	Procedimento Operacional Padrão: Atendimento ao Público Usuário		

<ul style="list-style-type: none"> Descrição <p>O atendimento ao público usuário tem por escopo orientar as pessoas, esclarecer dúvidas, poupar-lhes esforços, atender às suas solicitações em curto prazo, orientá-las sobre os processos da Proexc ou direcioná-las adequadamente a quem possa atender às suas demandas mais específicas.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> Objetivos <p>O atendimento ao público usuário visa estabelecer padrões de atendimento e comportamentos dos atendentes compatíveis com as necessidades dos usuários e com os objetivos da Proexc. Pretende-se propiciar interações caracterizáveis como canal de comunicação e meio mais eficiente de entendimento e satisfação do usuário, a partir de uma motivação da equipe (servidores e estagiários) a ser formada por pessoas comprometidas e receptivas. São outros objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> identificar e atender às necessidades dos usuários; direcionar os usuários aos servidores responsáveis, segundo as demandas e dúvidas apresentadas; receber, a cada edital, a documentação de discentes bolsistas; evitar informações conflitantes; atenuar a burocracia; cumprir prazos e horários; desenvolver uma recepção de qualidade; divulgar os eventos do setor; imprimir qualidade à relação atendente/usuário; fazer uso da empatia; analisar as reclamações; acatar as boas sugestões; cuidar da comunicação (verbal e escrita). 		
<ul style="list-style-type: none"> Público Alvo <p>Docentes, técnicos e estudantes da UFVJM, assim como quaisquer pessoas da comunidade externa.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> Pré-requisitos <p>Não há pré-requisitos para o perfil de usuários a receber atendimento. No entanto, suas demandas deverão ser referentes às ações de Extensão e Cultura da UFVJM, ou em relação a eventos, dos quais a Proexc participe.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> Responsáveis <p>Vera Aparecida Cordeiro Siqueira - Auxiliar de Administração Tarcísio Pereira Pinto – Técnico em Assuntos Educacionais Apoio: Estagiários da Proexc</p>		
<ul style="list-style-type: none"> Atividades 		
Atividades	Responsável	Prazo para a realização da atividade
1-Atendimento <i>presencial</i> : receber e esclarecer dúvidas, dar informações e direcionar ao servidor responsável.	Vera Aparecida Cordeiro Siqueira	Imediatamente
2- Atendimento por <i>e-mail</i> : analisar e responder e-mails.	Vera Aparecida Cordeiro	Imediatamente, quando

	Siqueira	possível.
3-Atendimento por <i>telefone</i> : dar informações e esclarecer dúvidas quando de sua competência.	Vera Aparecida Cordeiro Siqueira	Imediatamente, quando possível.
4-Direcionar a demanda requisitada presencialmente ou por <i>e-mails</i> ou por telefone ao setor/servidor responsável.	Vera Aparecida Cordeiro Siqueira	Imediatamente, quando possível.
5-Enviar documentação solicitada.	Vera Aparecida Cordeiro Siqueira	3 dias
6-Anotar recados e transmiti-los aos responsáveis.	Vera Aparecida Cordeiro Siqueira	Imediatamente, quando possível.
7-Atender requisições de pesquisa e cópia de projetos e acesso aos mesmos.	Vera Aparecida Cordeiro Siqueira	Imediatamente, quando não houver outra demanda.

• **Lista de contatos para realização da ação**

Nome	voip	celular	e-mail
Vera Aparecida Cordeiro Siqueira	8187	-	vera.siqueira@ufvjm.edu.br
Tarcísio Pereira Pinto	8185	-	tarcisio.pereira@ufvjm.edu.br

• **Definições / Legenda**

PROEXC – Pró-reitoria de Extensão e Cultura

• **Material de suporte**

LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011 - Regula o acesso a informações previsto no inciso na Constituição Federal;

DECRETO Nº 1.171, DE 22 DE JUNHO DE 1994 - Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal;

Lei 8.112 - Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais.

• **Elaboração, aprovação, publicação, revisão**

Atividade	Data	Nome	Função
Data da elaboração	09/08/2018	Vera aparecida Cordeiro Siqueira	Auxiliar em Administração
Data da aprovação	03/10/2018	Joerley Moreira	Pró-Reitor de Extensão e Cultura
Data da publicação	08/10/2018	Fábio Campos	Técnico Administrativo da área de TI.
Data da revisão	13/08/2018	Eliane Lima	Coordenadoria de Registro e Acompanhamento

• **Histórico de revisões**

Versão	Data	Descrição das mudanças:	Requisitado por:
1	09/08/2018	Elaboração	Vera aparecida Cordeiro Siqueira
2	13/08/2018	Revisão Geral	Eliane Lima
3	26/09/2018	Revisão Geral	André Covre

• Fluxograma

