



**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**TÍTULO: ATENDIMENTO AO PÚBLICO (E-MAIL, TELEFONE OU PRESENCIAL)**

**Código:** ILMD-GAB-POP.001

**Revisão/Ano:** 00/2018

**Classificação SIGDA:**

**SUMÁRIO**

**01. OBJETIVO**

**02. CAMPO DE APLICAÇÃO**

**03. RESPONSABILIDADES**

**04. DEFINIÇÕES**

**05. REFERÊNCIAS NORMATIVAS E BIBLIOGRÁFICAS**

**06. SIGLAS**

**07. PROCEDIMENTOS**

**08. ALTERAÇÕES EM RELAÇÃO A REVISÃO ANTERIOR**

**09. ANEXOS**

**10. FOLHA DE APROVAÇÃO**

**01. OBJETIVO**

Informar ao público interno e externo.

**02. CAMPO DE APLICAÇÃO**

Aplica-se ao Chefe de Gabinete e Secretária Executiva do ILMD, nas tarefas de atendimento ao público por e-mail, telefone ou presencialmente.

**03. RESPONSABILIDADES**

**Chefe do Gabinete:**

Atender o demandante quando for de sua competência.

**Secretária Executiva:**

Verificar se a demanda é de competência do Gabinete;

Verificar se a informação está disponível;

Se necessário, consultar ou encaminhar o demandante a(o) Chefe de Gabinete ou ao setor competente;

Data de Aprovação

\_\_/\_\_/2018

Página: 1/3

Informar ao demandante o procedimento adotado.

#### **04. DEFINIÇÕES**

**O Gabinete** é uma estrutura de articulação institucional e assessoramento técnico, subordinado à Diretoria, que responde pela condução dos processos de formulação estratégica e de monitoramento das ações, projetos, e interações de interesse do ILMD FIOCRUZ Amazônia. Para o desenvolvimento destas atividades, conta com a Secretaria Executiva e a Assessoria de Comunicação.

**A Secretaria Executiva** é um órgão de assistência direta e imediata ao Gabinete, a ele diretamente subordinada, que tem por finalidade assisti-lo na execução, supervisão e coordenação das atividades.

#### **05. REFERÊNCIAS**

Legislação da Administração Pública;

Estatuto da FIOCRUZ;

Regimento Interno da FIOCRUZ;

Regimento Interno do ILMD;

Regulamentos do ILMD;

Legislações específicas.

#### **06. SIGLAS:**

FIOCRUZ – Fundação Oswaldo Cruz

ILMD – Instituto Leônidas & Maria Deane

#### **07. PROCEDIMENTOS**

Atende o demandante;

Verifica se a demanda é de competência do Gabinete;

Verifica se a informação está disponível;

Se necessário, consulta ou encaminha o demandante a(o) Chefe de Gabinete ou ao setor competente;

Informa ao demandante o procedimento adotado.

TÍTULO: ATENDIMENTO AO PÚBLICO (E-MAIL, TELEFONE OU PRESENCIAL)

Código: ILMD-GAB-POP.001

Revisão/Ano: 00/2018

## 08.ALTERAÇÕES EM RELAÇÃO A REVISÃO ANTERIOR

Item alterado	Descrição das alterações
-----	-----

## 09. ANEXOS

Não se aplica.

## 10. FOLHA DE APROVAÇÃO

Elaboração
<p>_____</p> <p><b>Larissa Prado da Costa</b> <b>Bolsista</b> Data: __/__/2018</p>
Verificação
<p>_____</p> <p><b>Severina Oliveira dos Reis</b> <b>Chefe de Gabinete</b> Data: __/__/2018</p>
Aprovação
<p>_____</p> <p><b>Sérgio Luiz Bessa Luz</b> <b>Diretor ILMD/Fiocruz Amazônia</b> Data: __/__/2018</p>