MANUAL DE PROCESSO

AUTARQUIA MUNICIPAL DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA À SAÚDE AOS SERVIDORES

ATENDIMENTO PRESENCIAL

RECEBIMENTO E ANÁLISE DE DOCUMENTAÇÃO

RECIPREV | SAÚDE RECIFE

SUMÁRIO

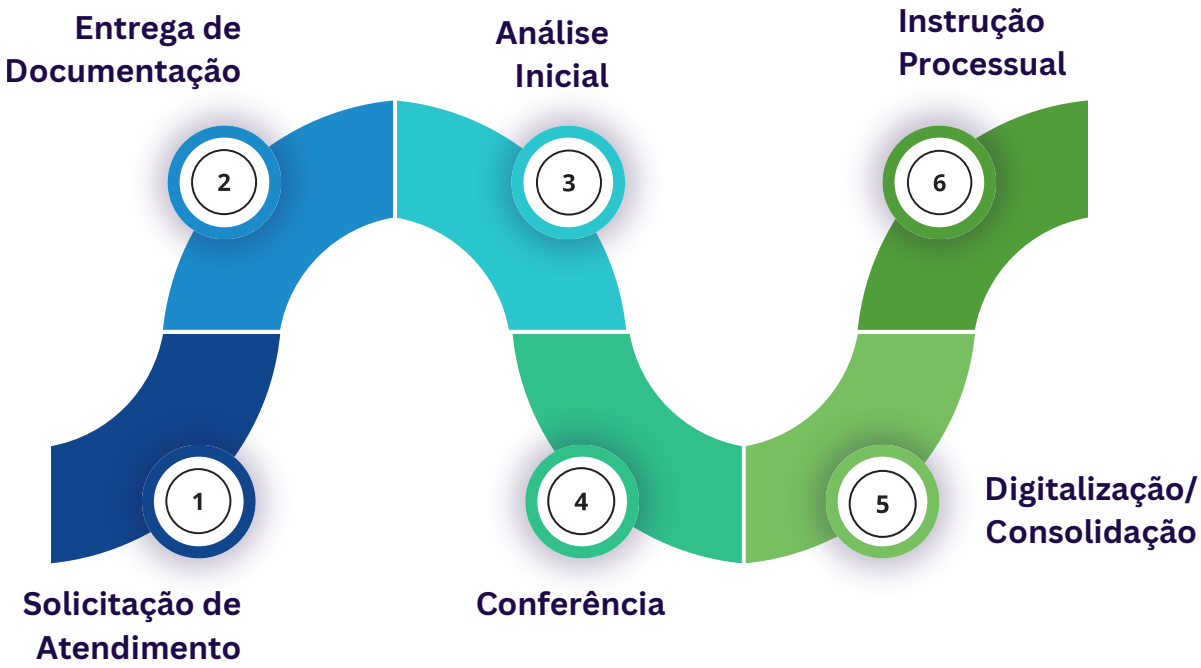
- Sobre o Processo de Atendimento Presencial 03
- Fluxo de Atendimento e Registro 03
- Descrição Detalhada das Etapas 04
- Observações e Encerramento 04

Sobre o Processo de Atendimento Presencial

O atendimento presencial é o canal pelo qual o cidadão solicita serviços diretamente no balcão, apresentando a documentação necessária. Este processo garante o registro, análise e encaminhamento corretos das demandas, assegurando agilidade e padronização.

Fluxo de Atendimento e Registro

O processo segue o seguinte fluxo:



Descrição Detalhada das Etapas

Etapa 1

Solicitar Atendimento

solicitante retira senha no balcão de entrada e aguarda ser chamado para atendimento.

Etapa 2

Entregar Documentação

O solicitante apresenta toda a documentação exigida para o serviço solicitado.

Etapa 3

Analisar Documentação

O atendente confere os documentos recebidos, verificando se estão completos e corretos.

Etapa 4

Conferir Documentação

Se correta, digitalizar e consolidar no SEI. Caso haja falhas, informar ausência ao solicitante e aguardar complementação.

Etapa 5

Reanálise de Documentação

Ao receber documentos complementares, verificar novamente a conformidade.

Etapa 6

Encaminhamento

Se a documentação estiver correta, encaminhar para instrução processual.

Etapa 7

Instrução Processual

A Gerência de Processos realiza a análise final e dá prosseguimento à demanda registrada no SEI.

Observação e Encerramento

Todos os registros e documentos devem ser digitalizados e vinculados no SEI. A comunicação com o solicitante deve ser clara, especialmente em casos de ausência de documentação. O controle do andamento deve ser monitorado pela Divisão de Atendimento ao Público e pela Gerência de Processos.