



Resolução n.º 19/2020

Cria o Setor de Central de Atendimento ao Médico e Institui Função Gratificada de Supervisor de Setor e dá outras disposições.

O CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, no uso das atribuições conferidas pela Lei nº 3.268, de 30 de setembro de 1957, publicada em 1º de outubro de 1957, regulamentada pelo Decreto nº 44.045, de 19 de julho de 1958, publicado em 25 de julho de 1958, alterações subsequentes; Resolução Cremers n.º 05/2018; e considerando a busca da melhor organização estrutural e funcional na realização de eventos para consecução dos objetivos e atribuições do CREMERS, resolve:

Art. 1º. Cria o Setor de Central de Atendimento ao Médico junto a Secretaria Operacional (PF-PJ) do CREMERS.

Art. 2º. Institui Função Gratificada de Supervisor de Setor para a Central de Atendimento ao Médico.

§ 1º. As atribuições estão estabelecidas em anexo à presente Resolução;

§ 2º. A Supervisão do Setor de Central de Atendimento ao Médico somente será exercida por funcionário do quadro de servidores do CREMERS.

Art. 3º. Da remuneração:

§ 1º. O valor da Função Gratificada será o mesmo fixado para Supervisor dos demais Setores do CREMERS.

Art. 4º. Os casos omissos ou não expressamente previstos nesta Resolução serão submetidos à deliberação da Diretoria.

Art. 5º. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 6º. Dê ciência, cumpra-se e publique-se.

Porto Alegre, 17 de setembro de 2020.

Dr. Carlos Isaia Filho
Presidente

Dra. Márcia Vaz
Primeira-Secretária



FUNÇÃO GRATIFICADA: SUPERVISOR DE SETOR

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO MÉDICO

DAS ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES:

- Prestar o primeiro atendimento aos médicos e prestadores de serviços médicos advindos da central de telefonia e via os demais canais de comunicação (redes sociais);
- Realizar atendimento telefônico com qualidade, direcionando as demandas aos funcionários que efetivamente irão resolver a demanda, evitando-se assim a transferência equivocadas das ligações.
- Realizar a resolução imediata das demandas de baixa e média complexidade relacionados aos assuntos dos setores SO-PF, SO-PJ, Financeiro, e Arrecadação e TI;
- Encaminhar as demandas que não necessitem de maior tempo para resolução ao setor responsável e acompanhar o respectivo tramite;
- Auxiliar a Secretaria Operacional (PF-PJ) no aprimoramento de seus processos de trabalho para dar maior celeridade as demandas internas;
- Realizar atividades administrativas da Secretaria Operacional (PF-PJ) relacionadas com sua área de atuação;
- Despachar com a Diretoria encaminhamentos que necessitam de maior urgência ou decisão superiores;
- Garantir o correto encaminhamento de documentos aos demais setores do Conselho, acompanhando os prazos fixados;
- Participar de reuniões de Diretoria quando solicitado para demonstração de dados e de andamento acompanhamento de projetos;
- Sugerir práticas modernas e atualizadas de rotinas administrativas, visando à otimização dos recursos internos e a satisfação do médico ou dos setores internos;
- Acompanhar o desempenho e a forma do atendimento aos médicos e prestadores de serviços médicos e controlar o cumprimento das solicitações;
- Elaborar relatórios que demonstrem o desempenho de seu setor com informações, apresentando uma análise técnica ou gerencial das informações demonstradas para subsidiar a Diretoria na tomada de decisões;
- Realizar demais atividades correlatas, conforme solicitação de seu superior imediato ou da Diretoria.

Dr. Carlos Isaia Filho
Presidente

Dra. Márcia Vaz
Primeira-Secretária