

	Padrão de Trabalho	Código:	PT – 1.11
	VISITAÇÃO ÀS DEPENDÊNCIAS DO SIMAE	Revisão:	01
		Páginas:	1 de 4
		Data elaboração:	28/09/2011
		Data aprovação:	05/10/2011
		Aprovado por:	Elisabet M. Z. Sartori

1. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

- 1.1. A visita deve ser solicitada em documento formal, encaminhado ao Diretor Presidente (constando razão social, endereço, telefone e/ou e-mail para contato), especificando o local a ser visitado, número de visitantes, o dia e horário pretendido, e no caso de escola, informar também o ano escolar dos estudantes (Anexo I);
- 1.2. O agendamento das visitas deve ocorrer com antecedência mínima de 05 dias úteis;
- 1.3. A responsabilidade em atender o agendamento da visita é da Assessora da Qualidade;
- 1.4. O SIMAE providenciará o reagendamento de visitas, com no mínimo 48 horas de antecedência, sempre que ocorrer algum fato impeditivo ao cumprimento do primeiro agendamento;
- 1.5. Reagendamentos de visitas por parte do requerente só serão aceitas com no mínimo 24 horas de antecedência. O não comparecimento à visita sem comunicação prévia implicará em cancelamento da mesma, sem possibilidade de reagendamento.
- 1.6. A visitação deve ocorrer em horário comercial, preferencialmente no início de cada expediente.
- 1.7. As turmas para visitação a Estação de Tratamento de Água e Estação de Tratamento de Esgoto devem ser compostas, por grupos ou subgrupos de até 20 pessoas. O grupo ou subgrupo deve estar acompanhado por professores e/ou acompanhantes responsáveis;
- 1.8. O transporte ao local a ser visitado fica sob responsabilidade do requerente;
- 1.9. O tempo necessário para visitação será de acordo com os locais a serem visitados, consensado no agendamento;
- 1.10. As visitas devem ser registradas (fotografia, Registro de Visita ou documento de agradecimento) e o registro fica na responsabilidade do Servidor do SIMAE que conduzir a visita (Anexo II);
- 1.11. A linguagem do Servidor responsável pela condução da visita deverá ser adequada ao grupo visitante, visando a dar entendimento dos processos de operação e funcionamento do SIMAE a todos os participantes;
- 1.12. O Servidor designado para transmitir informações a respeito do produto/serviço deve estar devidamente uniformizado, tratar os visitantes com respeito, cordialidade, agir com disposição e possuir entendimento do assunto;
- 1.13. As correspondências de solicitação de visitas, lista de presença e outros registros devem ficar arquivadas com a Assessora da Qualidade.

2. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

3. GLOSSÁRIO

4. ANEXOS

Modelo de correspondência (público externo)
Modelo de Lista de presença (uso interno)

5. QUADRO DE REVISÕES

Item	Resumo das Alterações
1.1	Inclusão: encaminhado ao Diretor Presidente
1.3	Anterior: Coordenação da Qualidade atual: Assessora da Qualidade
1.4	Inclusão
1.5	
1.6	Alteração no item 1.6 Rev. 01 (atual) decorrentes do item 1.4 Rev. 00 Exclusão: Casos esporádicos devem ser autorizados pela Direção do SIMAE Inclusão: preferencialmente no início de cada expediente
1.8	Inclusão: O transporte ao local a ser visitado fica sob responsabilidade do requerente
1.13	Anterior: As correspondências (cópias) de solicitação de visitas e outros registros deverão ficar arquivadas no Setor da Qualidade (Correspondências originais ficarão no Protocolo). Atual: As correspondências de solicitação de visitas, lista de presença e outros registros devem ficar arquivadas com a Assessora da Qualidade.

Elaborado por:	Paulo C. Lamin Valdirene Ap. Dorini	Aprovado por:	Elisabet M. Z. Sartori
-----------------------	--	----------------------	------------------------

Anexo I

MODELO DE CORRESPONDÊNCIA

Razão Social do solicitante:

Endereço do solicitante:

Telefone do solicitante

e-mail (se houver) do solicitante

Local, ____ de _____ de 20....

À

Elisabet Maria Zanela Sartori

Diretora Presidente do SIMAE

Prezados Senhores:

Solicitamos visita ao SIMAE para (alunos, grupos, entre outros) no dia _____ e horário _____.

O grupo participante será composto por _____ integrantes e possui faixa etária de _____ anos _____ e (informar quantidade) acompanhantes responsáveis.

Favor assinalar o local pretendido para realização da visita:

- Sede Administrativa (Rua Tiradentes, 123 Joaçaba)
- Estação de Tratamento de Água (Av. Caetano Natal Branco, 1849 Joaçaba)
- Estação de Tratamento de Esgoto de:
 Herval d'Oeste Luzerna

Assinatura do responsável e para contato

Ao

Serviço Intermunicipal de Água e Esgoto

Rua Tiradentes, 123

Joaçaba SC

89600-000

Anexo II**REGISTRO DE VISITA**

PROTOCOLO N° _____

LOCAL VISITADO: _____

DATA: ____/____/____

SERVIDOR QUE CONDUZIU A VISITA: _____

VISITANTE: _____

NÚMERO DE PARTICIPANTES: _____

RESPONSÁVEL: _____