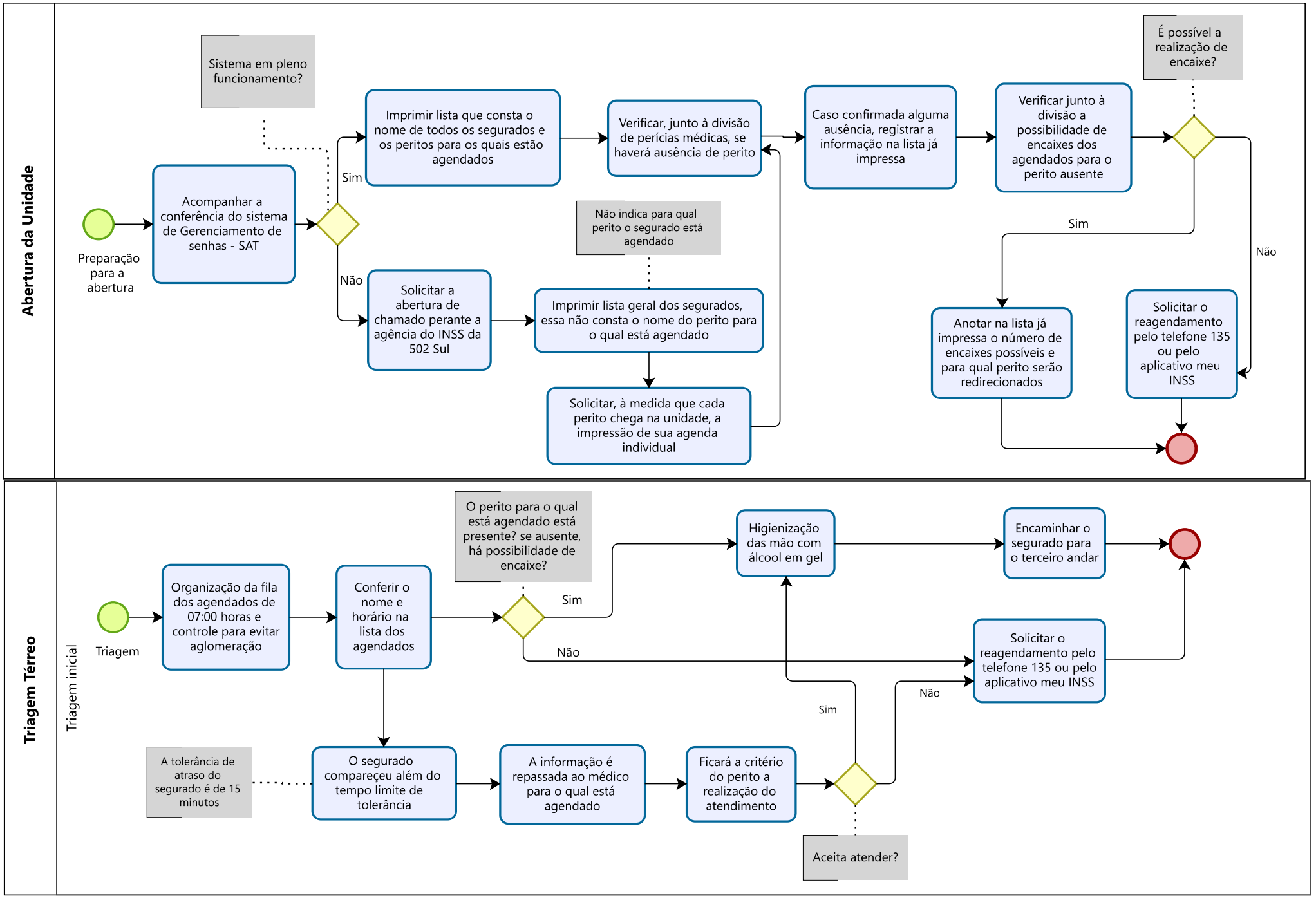
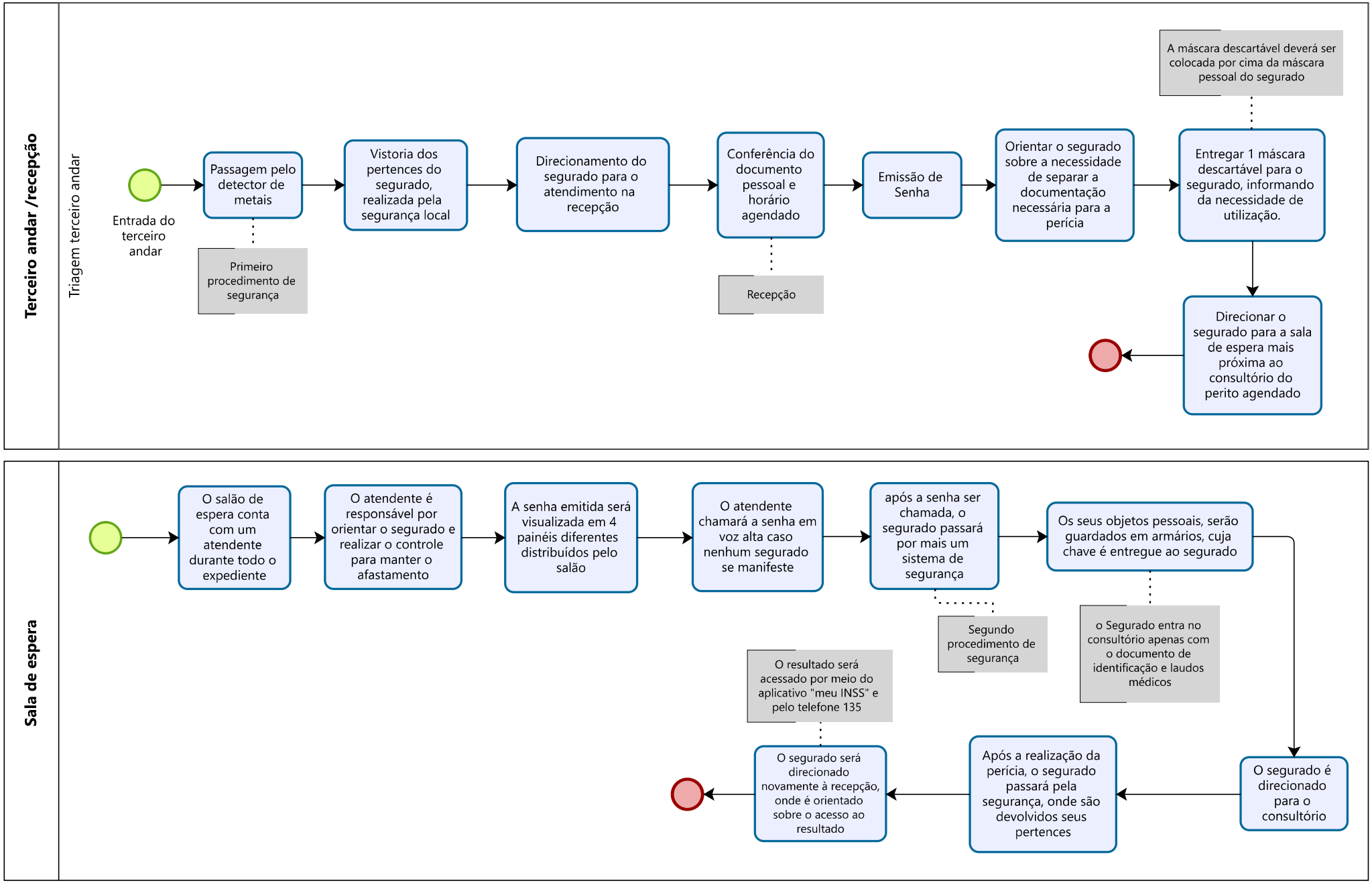
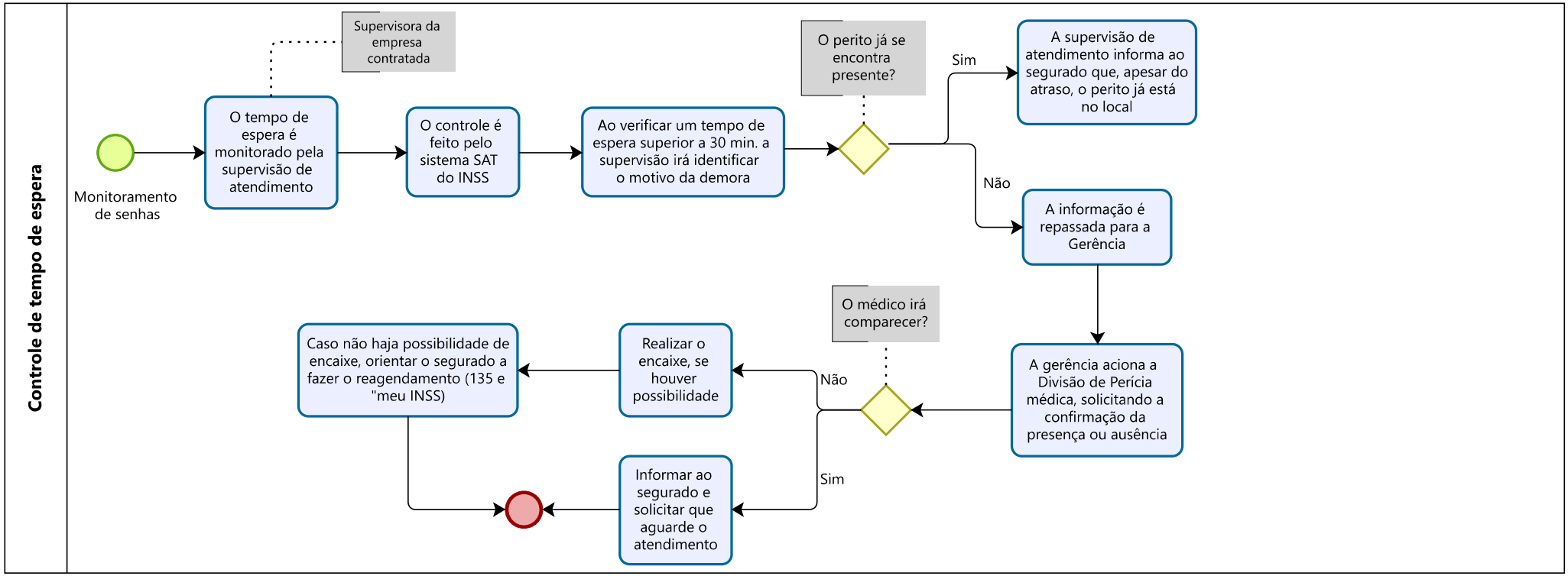

Abertura da Unidade
Sistema em pleno funcionamento?
Preparação para a abertura
Acompanhar a conferência do sistema de Gerenciamento de senhas - SAT
Sim
Não
Imprimir lista que consta o nome de todos os segurados e os peritos para os quais estão agendados
Verificar, junto à divisão de perícias médicas, se haverá ausência de perito
Caso confirmada alguma ausência, registrar a informação na lista já impressa
Verificar junto à divisão a possibilidade de encaixes dos agendados para o perito ausente
É possível a realização de encaixe?
Sim
Não
Anotar na lista já impressa o número de encaixes possíveis e para qual perito serão redirecionados
Solicitar o reagendamento pelo telefone 135 ou pelo aplicativo meu INSS
Solicitar a abertura de chamado perante a agência do INSS da 502 Sul
Não indica para qual perito o segurado está agendado
Imprimir lista geral dos segurados, essa não consta o nome do perito para o qual está agendado
Solicitar, à medida que cada perito chega na unidade, a impressão de sua agenda individual
Triagem Térreo
Triagem inicial
Triagem
Organização da fila dos agendados de 07:00 horas e controle para evitar aglomeração
Conferir o nome e horário na lista dos agendados
O perito para o qual está agendado está presente? se ausente, há possibilidade de encaixe?
Sim
Não
Higienização das mão com álcool em gel
Encaminhar o segurado para o terceiro andar
Solicitar o reagendamento pelo telefone 135 ou pelo aplicativo meu INSS
Sim
Não
A tolerância de atraso do segurado é de 15 minutos
O segurado compareceu além do tempo limite de tolerância
A informação é repassada ao médico para o qual está agendado
Ficará a critério do perito a realização do atendimento
Aceita atender?


Terceiro andar /recepção
Triagem terceiro andar
Entrada do terceiro andar
Passagem pelo detector de metais
Primeiro procedimento de segurança
Vistoria dos pertences do segurado, realizada pela segurança local
Direcionamento do segurado para o atendimento na recepção
Conferência do documento pessoal e horário agendado
Recepção
Emissão de Senha
Orientar o segurado sobre a necessidade de separar a documentação necessária para a perícia
Entregar 1 máscara descartável para o segurado, informando da necessidade de utilização.
A máscara descartável deverá ser colocada por cima da máscara pessoal do segurado
Direcionar o segurado para a sala de espera mais próxima ao consultório do perito agendado
Sala de espera
O salão de espera conta com um atendente durante todo o expediente
O atendente é responsável por orientar o segurado e realizar o controle para manter o afastamento
A senha emitida será visualizada em 4 painéis diferentes distribuídos pelo salão
O atendente chamará a senha em voz alta caso nenhum segurado se manifeste
após a senha ser chamada, o segurado passará por mais um sistema de segurança
Segundo procedimento de segurança
Os seus objetos pessoais, serão guardados em armários, cuja chave é entregue ao segurado
o Segurado entra no consultório apenas com o documento de identificação e laudos médicos
O segurado é direcionado para o consultório
Após a realização da perícia, o segurado passará pela segurança, onde são devolvidos seus pertences
O segurado será direcionado novamente à recepção, onde é orientado sobre o acesso ao resultado
O resultado será acessado por meio do aplicativo "meu INSS" e pelo telefone 135


Controle de tempo de espera
Supervisora da empresa contratada
Monitoramento de senhas
O tempo de espera é monitorado pela supervisão de atendimento
O controle é feito pelo sistema SAT do INSS
Ao verificar um tempo de espera superior a 30 min. a supervisão irá identificar o motivo da demora
O perito já se encontra presente?
Sim
A supervisão de atendimento informa ao segurado que, apesar do atraso, o perito já está no local
Não
A informação é repassada para a Gerência
A gerência aciona a Divisão de Perícia médica, solicitando a confirmação da presença ou ausência
O médico irá comparecer?
Não
Realizar o encaixe, se houver possibilidade
Caso não haja possibilidade de encaixe, orientar o segurado a fazer o reagendamento (135 e "meu INSS)
Sim
Informar ao segurado e solicitar que aguarde o atendimento