

HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA FMUSP INSTITUTO DO CORAÇÃO	MANUAL DE ORGANIZAÇÃO
	ROTINA: Agendamento Exames e Consultas CCI
	SETOR: Call Center
Manual de Procedimentos	

AGENTE	OPERAÇÃO
Lideres	Recebem e-mails do CCI solicitando o agendamento de vários exames e repassam aos operadores para efetuarem o agendamento.
Operador de tele-atendimento	Efetuem o agendamento.
Lideres	Enviam um e-mail com confirmação de resposta ao CCI. (Centro de Comunicação Interna) Confirmação de exames: A confirmação de todos os exames agendados é efetuada diariamente, sendo com 24 horas de antecedência ou 48 horas de antecedência para exames que necessitam de maior prazo para preparo.