

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E  
TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA – CAMPUS JOINVILLE  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO  
HOSPITALAR**

**PADRONIZAÇÃO DOS SERVIÇOS: UMA ESTRATÉGIA PARA  
A CONQUISTA DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES INTERNOS  
E EXTERNOS**

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**SUZANA GOTTARDI  
THAYS ROBERTA TAVARES**

**JOINVILLE – SC  
2013**

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E  
TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA – CAMPUS JOINVILLE  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO  
HOSPITALAR**

**PADRONIZAÇÃO DOS SERVIÇOS: UMA ESTRATÉGIA PARA  
A CONQUISTA DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES INTERNOS  
E EXTERNOS**

**SUZANA GOTTARDI  
THAYS ROBERTA TAVARES**

**JOINVILLE – SC  
2013**

**SUZANA GOTTARDI  
THAYS ROBERTA TAVARES**

**PADRONIZAÇÃO DOS SERVIÇOS: UMA ESTRATÉGIA PARA  
A CONQUISTA DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES INTERNOS  
E EXTERNOS**

**Submetido ao Instituto Federal de  
Educação, Ciência e Tecnologia de  
Santa Catarina como parte dos  
requisitos de obtenção do título de  
Tecnólogo em Gestão Hospitalar,  
sob orientação do professor  
Amilton Fernando Cardoso.**

**JOINVILLE – SC  
2013**

Gottardi, Suzana. Tavares, Thays Roberta.

Padronização dos Serviços: Uma estratégia para a conquista da satisfação dos clientes internos e externos /

Gottardi, Suzana. Tavares, Thays Roberta – Joinville: Instituto Federal de Santa Catarina, 2013. 101 f.

Trabalho de Conclusão de Curso - Instituto Federal de Santa Catarina, 2013. Graduação. Curso Superior de Tecnologia em Gestão Hospitalar. Modalidade: Presencial.

Orientador: Amilton Fernando Cardoso. Ms.

1. Padronização

2. Qualidade

3. Cliente.

**PADRONIZAÇÃO DOS SERVIÇOS: UMA ESTRATÉGIA PARA  
A CONQUISTA DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES INTERNOS  
E EXTERNOS**

**SUZANA GOTTARDI  
THAYS ROBERTA TAVARES**

**Este trabalho foi julgado adequado para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Hospitalar e aprovado na sua forma final pela banca examinadora do Curso Gestão Hospitalar do Instituto Federal de Educação, ciência e Tecnologia de Santa Catarina.**

**Joinville, 05 de Março de 2013.**

**Banca Examinadora:**

---

**Mestre Amilton Fernando Cardoso  
Orientador**

---

**Mestre Vanessa Luiza Tuono Jardim  
Avaliadora**

---

**Mestre Joanara Winters  
Avaliadora**

*Dedicamos este projeto a Deus, por nos permitir chegar aonde  
chegamos.*

## AGRADECIMENTOS

Agradeço especialmente aos meus pais, Ivone e Luiz, e a minha avó Maria, os grandes responsáveis pela minha educação. São as pessoas que me impulsionam para as grandes conquistas da vida.

Aos meus amigos pré-históricos, Paula e Léo, que considero irmãos de coração. E aos amigos Aroldo e Franciele, pessoas admiráveis que quero sempre por perto. Ao meu amigo Rafael, muito obrigada por estar sempre disposto a ajudar.

Obrigada também aos meus colegas de sala e professores que foram grandes motivações nessa caminhada.

Agradeço aos meus amigos Thays, Neto e Taty pela paciência, companheirismo e muitas risadas. Amizade essa que é ao infinito e além, família sempre. AMO.

Finalmente, agradeço ao meu orientador Mestre Amilton Fernando, sempre disponível a contribuir com a realização desse projeto. Obrigada pelo tempo disponibilizado e pela riqueza de conhecimento.

*Suzana Gottardi.*

\*\*\*

Agradeço infinitamente a Deus por sua bondade, amor e cuidado. Sem Ele eu nada seria.

Agradeço a toda minha família, aos meus pais e irmãos por compreenderem, ou, ao menos tentarem compreender as minhas dificuldades, ausências e alterações repentinas de humor..

Agradeço especialmente a minha avó que sem dúvidas é o meu maior amor, meu grande exemplo e minha paixão. Dedico a ela todas as minhas conquistas e vitórias.

Agradeço a todos os meus verdadeiros amigos pela cumplicidade, paciência, força, amor, enfim, agradeço-os por tudo, tudo mesmo. Amo imensamente cada um de vocês.

Agradeço aos meus ilustres professores, mestres e doutores pela participação em minha formação profissional, que Deus abençoe e recompense grandemente cada um de vocês.

*Thays Roberta Tavares.*

## RESUMO

Com o aumento do número de pessoas beneficiárias de planos de saúde, aumenta-se, conseqüentemente, a busca por clínicas particulares. Com o aumento da demanda, faz-se necessário o bom atendimento ao cliente externo, como também um ambiente de trabalho organizado para os clientes internos. O objetivo do trabalho foi desenvolver um instrumento para padronização do atendimento aos clientes de uma clínica especializada em Gastroenterologia e Proctologia da cidade de Joinville, Santa Catarina. Os dados foram obtidos por meio da observação de rotinas, entrevistas informais e mediante publicações especializadas e pesquisas sobre POP. A pesquisa trata-se de um estudo de caso com abordagem qualitativa. Espera-se que o desenvolvimento dos POP's contribua para a padronização das atividades realizadas pelo setor de recepção da clínica pesquisada.

Palavras-chave: Padronização. Qualidade. Cliente

## **ABSTRACT**

With the increasing number of people receiving health insurance, it increases consequently the search for private clinics. With increasing demand, it is necessary to good customer service external, as well as a work environment organized to internal customers. The aim of the study it was develop an instrument to standardize the customer service of a clinic specializing in gastroenterology and proctology at the city of Joinville, Santa Catarina. The data were obtained through observing routines, informal interviews and through publications and research about SOP. The research it was about a case study with a qualitative approach. It is hoped that the development of SOP's can help to the standardization of activities made by the sector reception the clinic researched.

Keywords: Standardization, Quality, Customer.

## **LISTA DE SIGLAS**

**ANVISA** – Agência Nacional de Vigilância Sanitária.

**ANS** – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

**POP** – Procedimento Operacional Padrão.

**SUS** – Sistema Único de Saúde.

## **LISTA DE QUADROS**

**QUADRO 1** – População total por ano segundo município.

**QUADRO 2** – Beneficiários por ano segundo município.

**QUADRO 3** – Quadro de Funcionários.

## **LISTA DE FIGURAS**

**FIGURA 1 – Benefícios da Satisfação do Cliente**

## **LISTA DE GRÁFICOS**

**GRÁFICO 1** – Beneficiários de Planos de Saúde por cobertura assistencial no Brasil.

**GRÁFICO 2** – Percentual da população de Joinville coberta por planos de saúde.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>13</b>
<b>1.1 Objetivos .....</b>	<b>14</b>
<b>1.1.1 Objetivo Geral .....</b>	<b>14</b>
<b>1.1.2 Objetivos Específicos .....</b>	<b>14</b>
<b>1.2 Problema .....</b>	<b>14</b>
<b>2 REVISÃO DA LITERATURA .....</b>	<b>16</b>
<b>2.1 As Características e o Mercado da Saúde Suplementar no Brasil.....</b>	<b>16</b>
<b>2.2 Gestão da Qualidade do Serviço .....</b>	<b>19</b>
<b>2.3 Ferramentas de Gestão.....</b>	<b>21</b>
<b>2.3.1 Padronização dos Serviços.....</b>	<b>22</b>
<b>2.3.1.1 Procedimento Operacional Padrão (POP) .....</b>	<b>23</b>
<b>2.3.2 Pesquisa de Satisfação do Cliente .....</b>	<b>24</b>
<b>2.3.3 Avaliação de Desempenho dos Funcionários.....</b>	<b>26</b>
<b>3 METODOLOGIA .....</b>	<b>29</b>
<b>3.1 Local do estudo .....</b>	<b>29</b>
<b>4 RESULTADOS.....</b>	<b>31</b>
<b>4.1 Diagnóstico da Situação Atual.....</b>	<b>31</b>
<b>4.2 Elaboração do Procedimento Operacional Padrão (POP) ..</b>	<b>31</b>
<b>4.2.1 POP 1 – Agendamento de consultas e retornos no <i>Call Center</i> .....</b>	<b>32</b>
<b>4.2.2 POP 2 – Agendamento de consultas e retornos na recepção .....</b>	<b>33</b>
<b>4.2.3 POP 3 – Recepção ao cliente com consulta ou retorno marcado.....</b>	<b>33</b>
<b>4.2.4 POP 4 – Agendamento de exames no <i>Call Center</i>.....</b>	<b>34</b>
<b>4.2.5 POP 5 – Agendamento de exames na recepção .....</b>	<b>34</b>
<b>4.2.6 POP 6 – Recepção aos clientes com exames marcado ....</b>	<b>35</b>
<b>4.3 Sugestões e recomendações de outras ferramentas gerenciais.....</b>	<b>35</b>

<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>37</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>40</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>44</b>

# 1 INTRODUÇÃO

A padronização dos serviços é peça fundamental para organização do trabalho, contribuindo para o desenvolvimento das organizações e aumento da competitividade de mercado.

Com o progresso da saúde suplementar, grande parte da população tornou-se beneficiária deste sistema, portanto, os prestadores de serviço devem estar atentos às exigências dos clientes.

Este projeto teve como objetivo padronizar o atendimento aos clientes de uma clínica de Gastroenterologia e Proctologia de Joinville. Para isto, foi necessário descrever a rotina de atendimento do setor de recepção, na sequência, foram apontadas as falhas que ocorrem e elaborado um instrumento para padronizar processo de atendimento ao cliente por meio do Procedimento Operacional Padrão.

Devido ao aumento do número de pessoas beneficiárias de planos de saúde no Brasil, o mercado torna-se competitivo, os clientes exigentes e as organizações passam a apresentar extrema necessidade de monitoramento da qualidade dos seus serviços.

Portanto, a qualidade no serviço oferecido ao cliente é um aspecto relevante em uma organização de saúde e requer cada vez mais a atenção dos colaboradores envolvidos no processo organizacional. O gestor que possui uma visão ampla sobre qualidade na saúde, não foca somente na satisfação do cliente externo, mas também na satisfação do cliente interno, pois isso favorece um ambiente harmonioso objetivando a melhoria contínua do processo.

Para que a melhoria contínua seja eficaz é imprescindível a adoção de instrumentos e ferramentas de gestão. São esses os grandes responsáveis pelo sucesso do serviço prestado com qualidade, destacando a utilização do Procedimento Operacional Padrão (POP), Pesquisas de Satisfação de Clientes e a Avaliação de Desempenho dos Funcionários.

O trabalho está estruturado em: introdução, revisão de literatura, metodologia, apresentação dos resultados, conclusão e referências.

## **1.1 OBJETIVOS**

### **1.1.1 Objetivo Geral**

Desenvolver um instrumento para a padronização do atendimento aos clientes de uma clínica especializada em Gastroenterologia e Proctologia da cidade de Joinville, Santa Catarina.

### **1.1.2 Objetivos Específicos**

- Descrever a rotina de atendimento do setor de recepção na clínica estudada;
- Apontar as falhas que ocorrem no atendimento ao cliente na recepção;
- Elaborar um instrumento para padronizar o processo de atendimento ao cliente.

## **1.2 Problema**

Como padronizar o serviço de atendimento aos clientes?

## **2 REVISÃO DE LITERATURA**

### **2.1 As Características e o Mercado da Saúde Suplementar no Brasil**

O mercado de serviços privados de saúde é composto pelas formas de produção e gestão da assistência médico-hospitalar que têm por objetivo atender a determinada demanda ou clientela restrita (Burgos *et al*, 1991, p. 85). Esta demanda diferentemente da demanda atendida pelos serviços públicos de saúde, paga diretamente pelos serviços, isto é, compram o serviço.

Juntamente com o Sistema Público de Saúde - SUS (Sistema Único de Saúde), o Sistema de Saúde Privado (Saúde Suplementar) presta serviços assistências de saúde à população brasileira. Por meio da sua grande abrangência de atendimentos devido a diversos fatores como, por exemplo, o grande número de beneficiários de planos de saúde, o oferecimento de tecnologias de ponta e o elevado número de profissionais especializados comparado ao Sistema Público, a Saúde Suplementar é considerada um sistema de saúde essencial para o Brasil, na qual sem este, sem dúvidas a carência da assistência a saúde no país seria ainda maior.

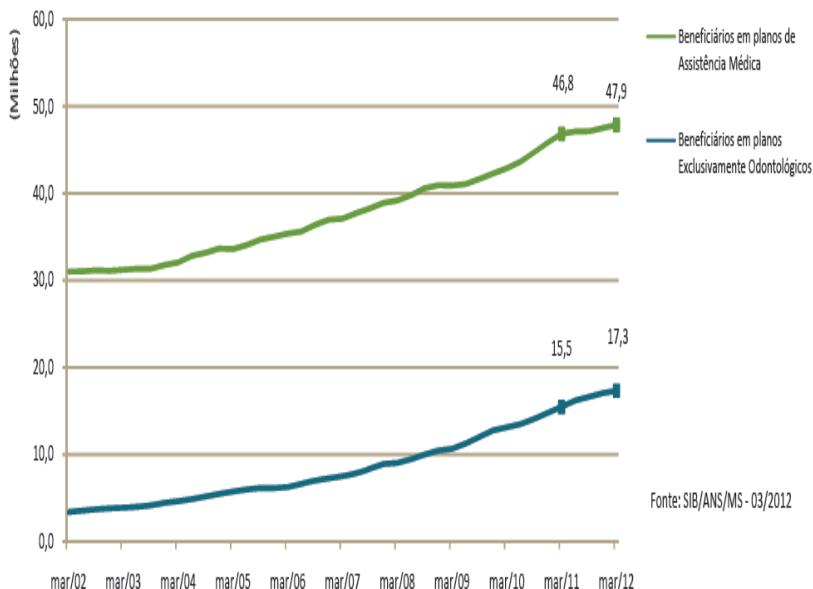
A Saúde Suplementar no Brasil é regida pela Lei nº 9656/98 e tem como órgão regulamentador a ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar).

O setor de saúde suplementar pode ser dividido em prestadores de serviços (hospitais, médicos, clínicas médicas, laboratórios de análises clínicas e centros de diagnósticos por imagem) e operadoras de planos de saúde (cooperativas médicas, instituições filantrópicas, operadoras de autogestão, seguradoras especializadas em saúde e medicinas de grupo).

Para Almeida (1998, p. 5) “a assistência médica suplementar constitui parte significativa do mercado de serviços privados de saúde”. No Brasil, a saúde suplementar encontra-se em constante crescimento como demonstra o Gráfico 1.

## Gráfico 1 – Beneficiários de Planos de Saúde por cobertura assistencial no Brasil

Beneficiários de planos de saúde, por cobertura assistencial (Brasil - março/2002-março/2012)



Fonte: ANS, 2012.

De acordo com os dados da ANS (2012), entre março de 2011 e março de 2012 mais de um milhão de novos beneficiários de planos de assistência médica foram incorporados ao mercado de saúde suplementar, chegando a um marco de 47,9 milhões de beneficiários.

O crescimento do número de beneficiários cobertos pela saúde suplementar é perceptível em todo o território brasileiro, não sendo diferente no Estado de Santa Catarina.

O Quadro 1, apresenta o total da população dos municípios de Santa Catarina.

### Quadro 1 – População total por ano segundo município

#### População Total por Ano segundo Município

Região: 4214 Nordeste

Macrorregião: Nordeste

Período: 2007-2011

Município	2007	2008	2009	2010	2011
<b>TOTAL</b>	831.147	818.448	830.083	868.530	881.626
<b>420130 Araquari</b>	22.825	22.467	23.083	24.810	25.860
<b>420205 Balneário Barra do Sul</b>	8.223	7.634	7.787	8.430	8.614
<b>420210 Barra Velha</b>	19.786	19.474	19.863	22.386	22.913
<b>420450 Corupá</b>	13.090	13.248	13.384	13.852	14.006
<b>420580 Garuva</b>	13.597	14.022	14.282	14.761	15.021
<b>420650 Guaramirim</b>	31.245	31.334	31.907	35.172	35.918
<b>420845 Itapoá</b>	12.945	11.251	11.487	14.763	15.218
<b>420890 Jaraguá do Sul</b>	135.308	136.282	139.016	143.123	145.782
<b>420910 Joinville</b>	504.983	492.101	497.329	515.288	520.905
<b>421060 Massaranduba</b>	13.747	14.331	14.501	14.674	14.837
<b>421620 São Francisco do Sul</b>	39.666	39.341	40.028	42.520	43.305
<b>421635 São João do Itaperiú</b>	3.557	3.404	3.415	3.435	3.457
<b>421740 Schroeder</b>	12.175	13.559	14.001	15.316	15.790

Fonte: DATASUS, 2012.

Já o quadro 2, demonstra a participação da saúde suplementar nas cidades também no estado de Santa Catarina. Participação essa que é crescente e envolve grande parte da população.

## Quadro 2 – Quantidade de beneficiários por ano segundo município:

### Beneficiários por Ano segundo Município

Região: 4214 Nordeste

Macrorregião: Nordeste

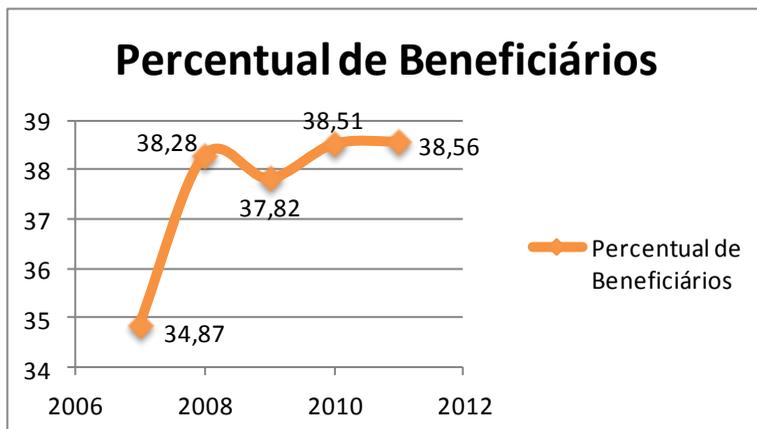
Período: 2007-2011

Município	2007	2008	2009	2010	2011
<b>TOTAL</b>	230.197	268.107	274.399	286.900	290.614
420130 Araquari	1.636	2.102	2.576	3.070	3.409
420205 Balneário Barra do Sul	545	898	1.025	1.068	1.132
420210 Barra Velha	1.887	2.188	2.420	2.696	2.815
420450 Corupá	1.651	2.487	2.540	2.473	2.493
420580 Garuva	1.561	1.717	1.729	2.141	1.894
420650 Guaramirim	3.620	6.639	7.609	7.637	7.592
420845 Itapoá	701	835	863	1.330	2.013
420890 Jaraguá do Sul	30.264	45.959	49.499	48.515	47.876
420910 Joinville	176.090	188.369	188.077	198.450	200.839
421060 Massaranduba	1.391	2.086	2.140	2.149	2.137
421620 São Francisco do Sul	9.102	11.118	11.808	13.308	14.474
421635 São João do Itaperiú	206	307	329	352	360
421740 Schroeder	1.543	3.402	3.784	3.711	3.580

Fonte: DATASUS, 2012.

O gráfico 2 demonstra a proporção da população da cidade de Joinville coberta por planos de saúde nos últimos cinco anos.

**Gráfico 2 – Percentual da população de Joinville coberta por planos de saúde**



Fonte: Elaborado pelas autoras, 2013.

O crescimento foi constante, com apenas uma diminuição do ano de 2008 para 2009. É importante lembrar que nesse período ocorreu a crise econômica mundial, ocasionando o desligamento de alguns beneficiários de planos de saúde, mais especificamente os empresariais.

Este aumento de beneficiários da saúde suplementar é um alerta para os gestores: planejar para suprir a demanda, incluindo nesse planejamento ações para oferecer serviços com qualidade para todos.

## **2.2 Gestão da Qualidade do Serviço**

A qualidade, no início de sua origem, era desenvolvida para os processos e produtos industriais, atualmente é assunto relevante na prestação de serviços de saúde.

Conceituá-la pode parecer complexo, mas Mezomo (2001, p. 111) elucida o conceito afirmando que qualidade é a “adequação dos serviços (produtos) à missão da organização

comprometida com o pleno atendimento das necessidades de seus clientes”.

Gonçalves (2006, p. 131) menciona que

A gestão da qualidade raciocina e trabalha em torno de problemas. As ferramentas são utilizadas para lidar com eles e permitir sua resolução de forma organizada e, se possível, definitiva.

Um problema pode ser considerado uma oportunidade de melhoria, visto como algo que precisa ser corrigido.

Já a qualidade em serviços, segundo Albrecht (1992, p. 32), “é a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator tenha para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém”, ou seja, a capacidade de proporcionar satisfação.

A satisfação do cliente inicialmente classificada como indicador de resultados, “ganhou aos poucos vida própria e passou a representar um componente de destaque dentro da gestão da qualidade”. (GONÇALVES, 2006, p. 138)

A qualidade nos serviços de saúde é considerada um desafio devido a múltiplos fatores, com destaque para o aumento da demanda por serviços e o aumento das exigências por serviços de qualidade.

É um desafio que quando vencido traz resultados significativos para a empresa:

- a) aumento de produtividade;
- b) redução dos custos;
- c) eliminação do desperdício;
- d) maior participação no mercado;
- e) maior competitividade;
- f) maior garantia de sobrevivência. (MEZOMO, 2001, p. 75).

Não somente por estes resultados econômico-financeiros que a qualidade deve ser implantada, mas também por que ela valoriza o cliente externo, quem presta o serviço (cliente interno) e a própria instituição que a produz.

Cliente é qualquer pessoa que seja impactada pelo produto ou processo. A qualidade em serviços engloba os clientes externos e todos os que com ela interagem, ou seja, funcionários e gestores. Os clientes podem ser externos ou internos.

Clientes externos “são impactados pelo produto, mas não são membros da empresa que faz o produto” (JURAN, 2004, p. 8-9), são aqueles que compram o produto ou utilizam algum serviço. Já os clientes internos “são impactados pelo produto e são também membros da empresa que o produz”, ou seja, os próprios funcionários” (JURAN, 2004, p. 9).

Grönroos (1993, p. 89) defende a ideia de que a qualidade em serviços deve ser, acima de tudo, “aquilo que os clientes percebem”. Hoje não basta agradar os clientes, “é necessário encantá-los, superando suas expectativas”. (LAS CASAS, 2007, p. 16)

É evidente que a qualidade no atendimento exige planejamento, conhecimento e comprometimento dos envolvidos no processo.

Oferecer um serviço com qualidade é um diferencial para a empresa, uma vez que o diferencial tornou-se uma característica de impacto em um mercado cada vez mais competitivo.

Não existe apenas uma metodologia para a implantação do processo de qualidade que garanta o sucesso. O importante é considerar os pontos primordiais e escolher o caminho que mais se adapte com a realidade da empresa, utilizando ferramentas que realmente agreguem valor ao seu desempenho. (ALVES, 2009, p. 15)

## **2.3 Ferramentas de Gestão**

Malik e Schiesari (1998, p. 73) mencionam que as ferramentas “são técnicas utilizadas para definir, mensurar, analisar, e propor soluções para os problemas que interferem no bom desempenho dos processos de trabalho”.

Não existe uma norma sobre qual a melhor ferramenta deve ser utilizada, é necessário conhecer o processo envolvido e identificar o problema a ser abordado.

### 2.3.1 Padronização dos Serviços

Para Campos (2004, p. 51),

o padrão é o instrumento básico para o gerenciamento da rotina do trabalho diário, indicando a meta (fim) e os procedimentos (meios) para execução dos trabalhos, de tal maneira que cada um tenha condições de assumir a responsabilidade pelos resultados de seu trabalho.

A padronização dos serviços é uma ferramenta que vem sendo aperfeiçoada desde a Revolução Industrial. Presente no cotidiano empresarial, a padronização é peça fundamental para a organização do trabalho, contribuindo para o desenvolvimento das organizações e aumento da competitividade de mercado.

As organizações, numa visão mais ampla de atividade, tornaram a padronização de seus serviços e produtos como ponto primordial para conquista de novos clientes e sua perpetuação no mercado (DUARTE, 2005).

A abordagem da padronização dos serviços é uma forma eficaz de se organizar a maneira de como as atividades da empresa serão desenvolvidas. Por meio da padronização, os processos tornam-se documentados, trazendo aos colaboradores subsídios para a correta execução de suas tarefas.

Campos, (1992, p. 1) menciona que “nas empresas modernas do mundo a padronização é considerada a mais fundamental das ferramentas gerenciais”.

Meegen (2002, p. 2) relata que “a padronização é o caminho seguro para a produtividade e competitividade, pois é uma das premissas onde se assenta o moderno gerenciamento”.

Para tanto, é essencial que o gestor sensibilize-se para o fato de disseminar as informações e proporcionar treinamentos contínuos aos seus colaboradores, incluindo a atualização dos procedimentos padronizados. Pois, a implantação da padronização das atividades desenvolvidas não atinge sua efetividade somente com elaboração de documentos.

É necessário desenvolver ações para que as modificações realizadas possam fazer parte da rotina das pessoas envolvidas.

Para isso deve haver investimentos na disseminação das informações e no treinamento das pessoas (SCARTEZINI, 2009, p 39).

Mesmo com a implantação de uma ferramenta de padronização é possível observar pessoas executando a mesma tarefa de formas diferentes. Uma das causas dessa falha deve-se à ausência ou má condução do treinamento. Portanto, a padronização torna-se eficaz quando o treinamento e a capacitação contínua fazem parte do planejamento da organização, como confirma Campos (1992, p. 80), relatando que “educação e treinamento são partes integrantes e inseparáveis da padronização”.

### **2.3.1.1 Procedimento Operacional Padrão (POP)**

Um dos instrumentos adotadas para alcançar a padronização dos serviços é a elaboração e implantação do Procedimento Operacional Padrão (POP).

Foi conceituado por Colenghi (1997) como,

a descrição detalhada de todas as operações necessárias para a realização de um determinado procedimento, ou seja, é um roteiro padronizado para realizar uma atividade. Têm uma importância capital dentro de qualquer processo funcional, cujo objetivo básico é o de garantir, mediante uma padronização, os resultados esperados por cada tarefa executada.

Ao elaborar um POP é necessário considerar algumas particularidades, sendo que “o conteúdo dos POPs é variável e depende da natureza da organização e do tipo de processo que está sendo padronizado” (SCARTEZINI, 2009, p 38).

O POP é um instrumento destinado a quem executa a tarefa e deve ser descrito de forma simples, completa e objetiva para que a interpretação seja acessível a todos os colaboradores independente do nível de escolaridade. Também pode ser utilizado como instrumento para gerência de qualidade em auditorias.

Para escrever um POP, alguns itens devem ser considerados em seu formato, tais como:

- a) Cabeçalho: contendo o tipo do documento, título, código, logotipo da empresa ou instituição, área responsável, responsáveis pela elaboração, aprovação e autorização;
- b) Objetivos;
- c) Abrangência ou aplicabilidade;
- d) Responsabilidades;
- e) Abreviações e definições;
- f) Descrição dos procedimentos;
- g) Referências e anexos;
- h) Paginação, versão e número da última revisão podem estar no rodapé.

Isto é o que afirma Dainesi e Nunes (2007).

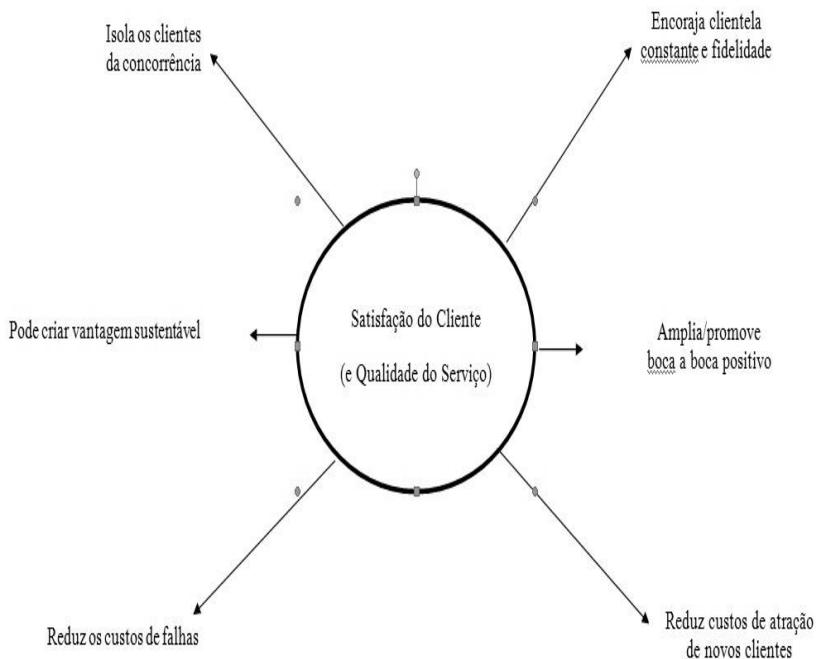
É importante que o POP possua informações suficientes para que os colaboradores possam utilizá-lo como um guia e, em caso de dúvidas tenham onde saná-las.

As pessoas que executam as tarefas descritas no POP devem colaborar com o desenvolvimento deste documento, mesmo que a redação final do documento fique a cargo de uma pessoa específica para isso.

### **2.3.2 Pesquisa de Satisfação do Cliente**

A satisfação do cliente resume-se nas expectativas que ele cria, comparando-as com o serviço que lhe foi prestado. A definição de Kotler (1998, p. 53) para satisfação é: “o sentimento de prazer ou desapontamento resultante da comprovação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas da pessoa”.

De acordo com Paladini (2002, p. 28) “a satisfação do cliente mostra-se como uma estratégia indicada para manter os clientes e, até mesmo, para aumentar a base de clientes pela propaganda boca a boca”. A Figura 1 mostra os benefícios que o alto nível de satisfação do cliente promove para a empresa.

**Figura 1- Benefícios da Satisfação do Cliente**

Fonte: Lovelock; Patterson e Waller (*apud* Lovelock e Wright, 2001, p. 116)

Clientes satisfeitos propagam informações positivas da empresa, contribuindo para a redução dos custos na atração de novos clientes. Investir na satisfação do cliente é uma estratégia para alcançar sua fidelidade, pois o cliente altamente satisfeito com os serviços oferecidos não procura outras empresas da concorrência.

Para avaliar a efetividade da satisfação, é necessário que se meça o seu efeito. Essa avaliação é possível por meio da pesquisa de satisfação de clientes.

A Pesquisa de Satisfação de Clientes é uma importante ferramenta de gestão empresarial. Baseia-se na coleta de dados, que são transformados em informações e que expressam, por meio dos clientes, a visão que eles possuem da empresa. O

objetivo da pesquisa é mensurar o que os clientes estão pensando sobre os serviços oferecidos.

Um dos benefícios proporcionados pela pesquisa de satisfação, segundo Pandolfi (2003, p. 26) é o de “verificar qual é seu desempenho perante seus clientes e só assim tomar ações que possam conduzir aos melhores resultados”.

Existem, também, outros benefícios:

percepção mais positiva dos clientes quanto à empresa; informações precisas e atualizadas quanto às necessidades dos clientes; relações de lealdade com os clientes, baseadas em ações corretivas; e confiança desenvolvida em função de maior aproximação com o cliente (ROSSI e SLONGO, 1998, p. 102).

Portanto, uma organização preocupada com a fidelização de seus clientes e o desempenho dos serviços que oferece, adota a pesquisa de satisfação como meta em seu planejamento. A pesquisa deve ser de fácil compreensão, curta e objetiva e proporcionar ao cliente o *feedback* dos resultados alcançados com ela.

### **2.3.3 Avaliação de Desempenho dos Funcionários**

A avaliação de desempenho é uma ferramenta importante para a gestão de pessoas. Grote (2003, p. 227) menciona que a “avaliação de desempenho tem o poder de chamar a atenção e canalizar a energia de cada membro da organização para cumprimento das metas estratégicas e dos valores empresariais”.

Para Chiavenato (2010), a Avaliação de Desempenho é “um processo dinâmico que envolve o avaliado e seu gerente e seus relacionamentos e representa uma técnica de direção imprescindível na atividade administrativa”.

A avaliação acompanha o desenvolvimento dos colaboradores durante sua permanência na empresa e é considerada como a função primordial dos líderes. Grote (2003, p.5) descreve alguns dos objetivos da avaliação de desempenho:

- a) Oferecer *feedback* aos funcionários sobre seu desempenho;

- b) Incentivar a melhoria do desempenho;
- c) Estabelecer e mensurar metas;
- d) Melhorar o desempenho organizacional geral;
- e) Determinar as necessidades individuais de desenvolvimento e treinamento;
- f) Determinar as necessidades da empresa de desenvolvimento e treinamento.

Uma avaliação de desempenho, quando bem aplicada, pode proporcionar uma ótima ferramenta para identificação de problemas e conseqüentemente estimular a organização para o planejamento de ações de melhoria.

Chiavenato (2010) cita que a avaliação de desempenho é um excelente meio de localizar problemas de supervisão e gerência, de integração das pessoas à organização, de adequação das pessoas ao cargo, de localização de possíveis dissonâncias as carências de treinamento e construção de competências, e, conseqüentemente, estabelecer os meios e programas para melhorar continuamente o desempenho humano.

Existem vários métodos para avaliar o desempenho dos colaboradores, a empresa deve optar pelo método que mais se aproxima das suas características. Importante ressaltar que cada organização deve construir seu próprio sistema de avaliação, de acordo com as suas necessidades.

O processo de avaliação consiste na definição dos resultados esperados, tendo como palco o planejamento estratégico ou as estratégias da organização, no acompanhamento diário do progresso, na solução contínua dos problemas que ocorrem e na revisão final dos resultados conquistados, para elaboração das propostas futuras. (PONTES, 2008, p. 26).

A avaliação de desempenho é uma ferramenta fundamental no desenvolvimento dos funcionários e na melhoria da qualidade dos serviços prestados. Portanto, a avaliação de desempenho, visa “acompanhar o processo de trabalho e fornecer *feedback* constante” (PONTES, 2008, p. 27),

contribuindo também para a qualidade de vida dentro das empresas.

### **3 METODOLOGIA**

O projeto “Padronização dos serviços: uma estratégia para a conquista da satisfação dos clientes internos e externos” foi realizada em uma clínica especializada em Gastroenterologia e Proctologia da cidade de Joinville, no estado de Santa Catarina.

O período de desenvolvimento do projeto foi de outubro a dezembro de 2012, no setor de recepção da clínica em estudo. Iniciou-se a observação da rotina da recepção e foram realizadas entrevistas informais com a coordenadora e demais colaboradores do setor.

Este projeto caracterizou-se como um estudo de caso com abordagem qualitativa. Para que o desenvolvimento do projeto fosse possível, foram realizadas pesquisas bibliográficas e exploratórias.

Delimita-se pesquisa qualitativa quando há “a intenção de buscar significados e interpretá-los a partir de um contexto próprio, natural” (GRUBITS e NORIEGA, 2004).

O estudo de caso é um dos tipos de pesquisa qualitativa, ele “evidencia-se como um tipo de pesquisa que tem sempre um forte cunho descritivo” (RODRIGO, 2008, p. 3).

A seguir serão abordados os seguintes tópicos: histórico da empresa, diagnóstico da situação atual, elaboração do Procedimento Operacional Padrão e sugestões e recomendações de outras ferramentas gerenciais.

#### **3.1 Local do estudo**

A clínica em estudo iniciou suas atividades no ano de 1992, atua nas áreas de Gastroenterologia e Proctologia, disponibilizando para seus clientes consultas com médicos especialistas, cirurgias de pequeno porte, exames de diagnóstico como Endoscopia, Colonoscopia, Ph-metria e outros.

Atualmente a clínica possui uma infra-estrutura com três recepções gerais, três salas de espera, sete consultórios médicos, uma sala de exames laboratoriais, quatro banheiros de uso comum, três salas de exames especializados, uma sala de

recuperação, uma copa, uma área de serviço, um *call center*, uma sala para atividades administrativas e um almoxarifado. A empresa conta com um total de vinte e três colaboradores, conforme especificado no quadro 4.

**Quadro 3 – Quadro de Funcionários**

<b>Função</b>	<b>Quantidade</b>
<i>Médicos</i>	7
<i>Técnicos em Enfermagem</i>	4
<i>Enfermeira</i>	1
<i>Recepcionistas/Secretárias</i>	6
<i>Auxiliar de Serviços Gerais</i>	1
<i>Fisioterapeuta</i>	1
<i>Auxiliares Administrativas</i>	2
<i>Estagiária</i>	1
<b>Total de Colaboradores</b>	<b>23</b>

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2012.

## **4 RESULTADOS**

### **4.1 Diagnóstico da Situação Atual**

Certamente um ambiente acolhedor é um dos principais aspectos positivos que uma empresa pode oferecer ao seu cliente, para isso a clínica está realizando uma reforma em sua estrutura física.

Por outro lado, o bom atendimento ao cliente não se faz apenas com uma infra-estrutura adequada, além destes aspectos, o correto atendimento é feito com profissionais capacitados que possam reconhecer que a postura, a humanização e a ética devem ser itens notavelmente presentes no atendimento ao cliente e na vida profissional.

A clínica apresenta um crescimento significativo no número de atendimentos; porém o controle do processo de atendimento e a adequação da postura dos funcionários diante o atendimento ao cliente não acompanharam este crescimento.

O quadro reduzido de funcionários é outro fator que traz um baixo desempenho no processo de atendimento ao cliente. Os funcionários encontram-se desmotivados pela sobrecarga de trabalho. A coordenação do setor de recepção realiza tarefas comuns aos funcionários do nível operacional, sem tempo hábil para o gerenciamento e controle das atividades operacionais do setor, o que conseqüentemente faz com que a equipe fique sem monitoramento e acompanhamento. Todos esses fatores citados alimentam, ainda mais, a insatisfação dos clientes internos e externos.

### **4.2 Elaboração do Procedimento Operacional Padrão (POP)**

O setor de Recepção é um dos setores mais dinâmicos em organizações de saúde, é característico de acordo com o tipo de atendimento a ser prestado, com o tipo de cliente e com as condições psicológicas e físicas do mesmo.

Os serviços oferecidos pela recepção são compostos por fatores que contribuem para a avaliação dos clientes, tais como:

o tempo de espera, a ética, a cortesia, a postura dos colaboradores, etc. A diminuição das falhas operacionais e humanas podem ser alcançadas com a correta utilização das ferramentas de gestão.

Para concluir o objetivo deste projeto, foram elaborados seis POP's na empresa estudada.

O Procedimento Operacional Padrão é um instrumento de gestão da qualidade, sendo um documento que descreve as rotinas a serem realizadas pelos colaboradores a fim de evitar erros no processo.

#### **4.2.1 POP 1 – Agendamento de consultas e retornos no *Call Center* (Apêndice 1)**

Este POP tem como objetivo auxiliar as recepcionistas para o correto agendamento de consultas e retornos no sistema de informação utilizado pela empresa via contato telefônico, observando as particularidades de cada Plano de Saúde, bem como realizar o correto agendamento de consultas e retornos Particulares e Sociais conforme a disponibilidade na agenda médica.

A necessidade de criação deste POP foi detectada através da observação do grande número de reclamações da parte dos profissionais médicos, por agendamentos incorretos conforme a agenda disponível de cada médico em particular, e, pela falta de domínio das recepcionistas do sistema de informação utilizado pela empresa.

No POP, foi descrito sobre a postura adequada frente ao atendimento telefônico, como por exemplo, o tom de voz, as expressões utilizadas, as anotações de recados para terceiros, o uso correto do telefone, entre outros aspectos. Também foram descritos detalhadamente os procedimentos a serem realizados para o agendamento das consultas e retornos no sistema conforme a agenda médica, fazendo com que as ações sejam baseadas neste manual, eliminando erros decorrentes a falta de domínio no sistema de informação.

#### **4.2.2 POP 2 – Agendamento de consultas e retornos na recepção (Apêndice 2)**

O objetivo deste POP é oferecer aos colaboradores uma ferramenta para realizar corretamente o agendamento de consultas no sistema de informação utilizado pela clínica, observando as particularidades de cada Plano de Saúde, bem como realizar o correto agendamento de consultas Particulares e Sociais conforme a disponibilidade na agenda dos profissionais executantes.

Este POP foi desenvolvido após a detecção de posturas incorretas no contato pessoal com os clientes e pela falta de conhecimento das particularidades de cada Plano de Saúde, o que ocasionava erros no agendamento, gerando perdas tangíveis e intangíveis a empresa.

Foram abordados neste POP, o tipo de comportamento ideal no atendimento pessoal ao cliente e as particularidades de cada plano de saúde para o agendamento de consultas e retornos na recepção.

#### **4.2.3 POP 3 – Recepção ao cliente com consulta ou retorno marcado (Apêndice 3)**

Este POP tem como objetivo organizar e subsidiar os serviços prestados pela recepção, trazendo agilidade no atendimento e qualidade no serviço oferecido, priorizando a cortesia, a humanização e a satisfação do cliente.

A necessidade de criação deste POP foi detectada após a observação de situações problemas no setor. Posturas incorretas, falta de domínio no trabalho, ausência de ética e humanização foram pontos concomitantes que geraram a necessidade deste POP.

Neste POP, foram descritos posturas adequadas a serem seguidas, bem como a os serviços a serem executados pelas recepcionistas para um bom andamento do processo de recepção ao cliente com consulta ou retorno marcado. Foram detalhadas as ações a serem seguidas no atendimento a todos os planos de saúde atendidos, bem como o atendimento particular e social.

#### **4.2.4 POP 4 – Agendamento de exames no *Call Center* (Apêndice 4)**

O objetivo deste POP é facilitar o correto agendamento de Exames no sistema de informação via contato telefônico, observando as particularidades de cada Plano de Saúde, bem como realizar o correto agendamento de Consultas e Retornos Particulares e Sociais conforme a disponibilidade na agenda médica.

A criação deste POP surgiu devido a falta de domínio no sistema de informação utilizado atualmente na empresa, a ausência de conhecimento da agenda médica disponível, das particularidades de cada exame e particularidade das exigências dos planos de saúde.

Foram descritos no POP a postura adequada para o atendimento telefônico, as orientações para cada tipo de exame e as exigências de cada plano de saúde atendido pela empresa.

#### **4.2.5 POP 5 – Agendamento de Exames na Recepção (Apêndice 5)**

O objetivo deste POP é direcionar as recepcionistas para realizarem corretamente os agendamentos dos exames na recepção, observando as particularidades de cada Plano de Saúde, bem como realizar o correto agendamento de Consultas e Retornos Particulares e Sociais conforme a disponibilidade na agenda médica.

Detectou-se a necessidade de criação deste POP, a partir da observação do aumento do número de falhas na organização de horários na agenda médica, pela falta de domínio no sistema de informação e pela ausência de conhecimento da particularidade de cada exame e plano de saúde.

Neste POP foram descritas as particularidades de cada plano de saúde, a postura adequada frente ao atendimento pessoal com o cliente e as orientações para o agendamento no sistema de informação utilizado pela empresa.

#### **4.2.6 POP 6 – Recepção ao cliente com exame marcado (Apêndice 6)**

Este POP tem como objetivo organizar e subsidiar os serviços prestados pela recepção, trazendo agilidade no atendimento e qualidade no serviço oferecido, priorizando a cortesia, a humanização e a satisfação do cliente.

A necessidade de criação deste POP foi detectada a partir da observação do grande número de exames realizados sem autorização do plano de saúde atrapalhando o faturamento dos mesmos.

Foram detalhados neste POP, itens como postura frente ao atendimento pessoal ao cliente e todas as ações relevantes a serem realizadas para que haja um correto atendimento ao cliente e também para que não haja dificuldades no faturamento.

#### **4.3 Sugestões e recomendações de outras ferramentas gerenciais**

Após a execução do projeto e a observação do atendimento aos clientes na recepção, destacam-se algumas sugestões para implantação de algumas ferramentas de gestão, tais como: pesquisa de satisfação dos clientes e avaliação de desempenho dos funcionários.

A pesquisa de satisfação do cliente é uma ferramenta que mensura o nível de satisfação que o cliente atribui ao serviço que lhe foi oferecido. Essa pesquisa deve ser de fácil compreensão, curta e objetiva. Itens como: infra-estrutura, acolhimento, agilidade e organização são indispensáveis para a pesquisa.

O método para apontar o nível de satisfação avaliado pelo cliente fica a critério da empresa. São diversas as metodologias existentes para quantificar os resultados da pesquisa de satisfação, deve-se optar pela metodologia que seja compatível as características da empresa. Sugere-se que as recepcionistas no momento do primeiro atendimento entreguem a pesquisa para o cliente, orientando-o sobre a importância do documento e que após o preenchimento a pesquisa deve ser entregue em qualquer uma das recepções.

Mensalmente essas pesquisas devem ser recolhidas pela coordenadora, que aplicará o método escolhido para geração do resultado encontrado. Esse resultado deve ser exposto aos clientes após a finalização do diagnóstico de satisfação, é o chamado *feedback*. Os resultados obtidos serão o ponto de partida para a tomada de decisão, a partir dele é possível saber o que os clientes ainda esperam dos serviços.

Para a avaliação de desempenho dos funcionários recomenda-se que a avaliação seja efetivada nos noventa dias de experiência e replicada anualmente.

Os aspectos que devem constar na avaliação são: iniciativa, comunicação, criatividade, dedicação, organização, assiduidade e pontualidade, disciplina, relacionamento, conhecimento do trabalho, entre outros que sejam relevantes para a empresa.

A coordenadora é responsável pela realização da avaliação, é importante que o funcionário tenha um *feedback* do resultado da sua avaliação.

A avaliação contribui para o incentivo da melhoria do desempenho do funcionário e conseqüentemente na melhoria da qualidade dos serviços prestados.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A qualidade no atendimento das organizações de saúde transformou-se em uma necessidade, deixando de ser apenas uma opção gerencial. É certo que os clientes satisfeitos com o atendimento são como uma estratégia de marketing para atrair novos clientes.

Observa-se que a clínica estudada apresenta um crescimento significativo no número de atendimentos. O controle do processo de atendimento de clientes possui diversas deficiências, como o preenchimento incorreto de guias médicas, o quadro reduzido de funcionários, a ausência de tempo disponibilizado para a coordenação gerenciar e acompanhar as atividades, as críticas emitidas pelos clientes, a ausência de uma ferramenta para avaliar o desempenho dos funcionários, dificuldade no inter-relacionamento entre os pares, desmotivação da equipe, entre outros.

Por meio deste estudo observou-se a rotina do atendimento aos clientes no setor da recepção e foram elaborados os POP's para a padronização das atividades e organização do setor.

Os serviços oferecidos pela recepção são compostos por múltiplos fatores que contribuem para avaliação dos clientes, tais como: tempo de espera para o atendimento, a ética com os clientes e com os outros colaboradores, a cortesia, a humanização e a postura dos colaboradores diante do cliente.

Devido às necessidades observadas quanto a falta de padronização dos procedimentos no serviço de atendimento aos clientes, elaborou-se um instrumento denominado POP, para facilitar o desenvolvimento das atividades operacionais e o gerenciamento do processo.

Os POP's podem favorecer à empresa uma significativa redução dos erros no atendimento e no preenchimento de guias médicas, ocasionados pela falta de informação sobre a particularidade de cada plano de saúde atendido na empresa. As recepcionistas não possuem nenhum documento formal de orientação sobre como desenvolver suas atividades, o que as

torna dependentes de coordenação contínua para realizar suas funções.

Assim, espera-se que após a implantação, os POP's contribuam principalmente na área de Gestão de Pessoas e de Faturamento, pois após a implantação, as recepcionistas estarão munidas de informações padronizadas para realizarem suas atividades, o que por sua vez trará segurança na realização das tarefas diárias, motivando-as e facilitando a inter-relação pessoal no setor de recepção como também a integração com os outros setores.

Na área de faturamento, os atrasos no faturamento das guias médicas diminuirão, pois os atrasos são ocasionados pela grande quantidade de guias que retornam do setor administrativo para a recepção para serem preenchidas de forma correta. Outro aspecto que contribuirá na área de faturamento é o incentivo a verificação da carência<sup>1</sup> dos planos de saúde diferenciada para cada usuário, os POP's especificam que é necessário verificar a carência do plano, pois muitos atendimentos são realizados sem esta verificação, o que faz com que o faturamento deste atendimento seja inviável.

A elaboração dos POP's foi vista como uma solução para os problemas detectados na recepção da clínica. Porém, essa ferramenta pode trazer junto com a solução algumas vantagens quando a empresa não possui preparo e esclarecimentos necessários de como aplicá-la.

A falta de treinamento, bem como a resistência dos funcionários para adequar-se a implantação de novas ferramentas gerenciais, são fatores que também prejudicam o sucesso desta ferramenta. Para que não haja desmotivação dos colaboradores quanto ao seguimento do manual, a linguagem utilizada deve ser fácil e objetiva.

A coordenação do setor deve estar ciente que os POP's foram elaborados para serem utilizados, e que o acesso a este documento deve ser facilitado. A revisão a atualização também fica a cargo da coordenação do setor, esta revisão deve ser constante e a atualização feita quando necessário, conforme as

---

<sup>1</sup> Carência é o tempo que você terá que esperar para ser atendido pelo plano de saúde em um determinado procedimento (ANS).

mudanças nas exigências dos planos de saúde, agendas médicas, entre outros fatores.

Acredita-se que colaboradores/clientes internos motivados, realizam com excelência o seu papel na empresa. Diante desta perspectiva, sugerimos a elaboração e implantação de outras ferramentas gerenciais, como a pesquisa de satisfação do cliente e a avaliação de desempenho dos funcionários.

A pesquisa de satisfação mostrará se os POP's estão sendo efetivos no atendimento ao cliente, uma vez que por meio desta, o cliente avalia formalmente o serviço. Com o resultado da pesquisa o gestor poderá reformular estratégias, implantar novas ferramentas gerenciais que favorecem o desempenho positivo da empresa, entre outros.

Já a avaliação de desempenho dos funcionários, avaliará como estes se adéquam diante das necessidades apontadas no POP e diante das metas da empresa, fazendo com que, por meio desta avaliação seja construído um ambiente motivador que contribua na melhoria contínua do serviço prestado, na qualidade de vida do funcionário dentro da empresa e no inter-relacionamento pessoal.

Recomenda-se para projetos futuros a implantação e acompanhamento efetivo dos POP's que foram elaborados para esta clínica, a criação e implantação de uma ferramenta que viabilize a mensuração da satisfação do cliente e a avaliação do desempenho dos funcionários.

## REFERÊNCIAS

ALBRECHT, K. **Revolução nos serviços:** como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar os seus clientes. 3. ed. São Paulo: Pioneira, 1992.

ALMEIDA, C. **O Mercado Privado de Serviços de Saúde no Brasil:** Panorama Atual e Tendências da Assistência Médica Suplementar. Brasília, 1998.

ALVES, V. L. de S. **Gestão da Qualidade:** ferramentas utilizadas no contexto contemporâneo da saúde. São Paulo: Martinari, 2009.

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). **Foco Saúde Suplementar.** Rio de Janeiro, 2012.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. DATASUS. Departamento de Informática do SUS. Disponível em: < <http://www2.datasus.gov.br/DATASUS/index.php?area=02>>. Acesso em: 14 dez. 2012.

BURGOS, M. T.; MAGALHÃES, M. A. E.; VIANNA, M. L. W.; STEIN, M. L. **Público e privado no sistema de saúde brasileiro:** a contextualização do debate em torno dos programas suplementares no setor público. Rio de Janeiro: Mimeo, 1991.

CAMPOS, V. F. **Gerenciamento da Rotina do Trabalho do Dia-a-Dia.** Rio de Janeiro: INDG, 2004.

\_\_\_\_\_. **Qualidade Total:** padronização de empresas. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1992.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

COLENGHI, V. M. **O&M e Qualidade Total:** uma integração perfeita. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.

DAINESI, L. S.; NUNES, D. B. Procedimentos operacionais padronizados e o gerenciamento de qualidade em centros de pesquisa. **Revista da Associação Médica Brasileira**, São Paulo, v. 53, n. 1, jan./feb. 2007.

DUARTE, R. L. **Procedimento Operacional Padrão:** A importância de se padronizar tarefas nas BPLC. 2005. Disponível em: <[http://www.anvisa.gov.br/reblas/cursos/qualidade17/MP%20\\_apostila\\_%205%20-%20final.pdf](http://www.anvisa.gov.br/reblas/cursos/qualidade17/MP%20_apostila_%205%20-%20final.pdf)>. Acesso em: 06 nov. 2012.

GONÇALVES, E. L. (Org). **Gestão hospitalar:** administrando o hospital moderno. São Paulo: Saraiva, 2006

GRÖNROOS, C. **Marketing, Gerenciamento e Serviços:** a competição por serviços na hora da verdade. 5. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

GROTE, D. **O indicador de Performance:** perguntas e respostas. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

GRUBITS, S.; NORIEGA, J. A. V. **Método qualitativo:** epistemologia, complementariedades e campos de aplicação. São Paulo: Vetor, 2004.

JURAN, J. M. A. **A qualidade desde o projeto:** novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

KOTLER, P. **Administração de Marketing:** Análise, Planejamento, Implementação e Controle. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

LAS CASAS, A. L. **Qualidade total em serviços:** conceitos, exercícios, casos práticos. São Paulo: Atlas, 2007.

LOVELOCK, S.; WRIGHT, L. **Serviços:** marketing e gestão. São Paulo: Saraiva, 2001.

MALIK, A. M.; SCHIESARI, L. M. C. **Qualidade na gestão local de serviços e ações de saúde.** São Paulo: Faculdade de Saúde Pública da USP, 1998.

MEEGEN, R. A. V. **Análise crítica da utilização da padronização no sistema de melhoria dos centros de distribuição domiciliária dos correios.** Porto Alegre, Dissertação (Mestrado) em Engenharia de Produção. UFRGS, 2002.

MEZOMO, J. C. **Gestão da qualidade na saúde:** princípios básicos. São Paulo: Manole, 2001.

PALADINI, J. S. dos S. **Priorização De Indicadores De Desempenho Empresarial Baseados Na Satisfação Do Cliente**. Porto Alegre, Mestrado Profissionalizante. UFRGS, 2002

PANDOLFI, C. **Utilização Da Pesquisa De Satisfação De Clientes Como Ferramenta Para Decisões Gerenciais E Melhoria Contínua**. Porto Alegre, Mestrado Profissionalizante. UFRGS, 2003.

PONTES, B. R. **Avaliação de Desempenho: métodos clássicos e contemporâneos, avaliação por objetivos, competências e equipes**. 10. ed. São Paulo: LTr, 2008.

RODRIGO, J. **Estudo de Caso: fundamentação teórica**. TRT 18ª Região – Tribunal Regional do Trabalho / Analista Judiciário – Área Administrativa. Vestcom: Brasília, 2008.

ROSSI, C. A. V.; SLONGO L. A. Pesquisa de Satisfação de Clientes: o Estado-da-Arte e Proposição de um Método Brasileiro **Revista de Administração Contemporânea**, Rio de Janeiro, v.2, n.1, jan./abr. 1998.

SCARTEZINI, L. M. B. **Análise e Melhoria de Processos**. Goiânia, 2009. Disponível em: <[http://www.aprendersempre.org.br/arqs/GE%20B%20-%20An%E1lise-e-Melhoria deProcessos.pdf](http://www.aprendersempre.org.br/arqs/GE%20B%20-%20An%E1lise-e-Melhoria%20de%20Processos.pdf)>. Acesso em: 03 jan. 2013.

## APÊNDICES

### Apêndice 1 – Procedimento Operacional Padrão - Agendamento de Consultas e Retornos no Call Center

<b>CLÍNICA X</b>	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - AGENDAMENTO DE CONSULTAS E RETORNOS NO CALL CENTER</b>	<b>POP N°1  Versão: 1  Data: 07/01/2013</b>
----------------------	---	---

**Controle de aprovação e revisão atual**

<b>Elaborado:</b> Suzana Gottardi; Thays Roberta Tavares. <b>Data:</b> <b>Visto:</b>	<b>Revisado:</b>  <b>Data:</b> <b>Visto:</b>	<b>Aprovado:</b>  <b>Data:</b> <b>Visto:</b>
--	---	---

**OBJETIVO:** Realizar corretamente o agendamento de Consultas e Retornos no Sistema Inovasi via contato telefônico, observando as particularidades de cada Plano de Saúde, bem como realizar o correto agendamento de Consultas e Retornos Particulares e Sociais conforme a disponibilidade na agenda médica.

**RESPONSABILIDADE:** Coordenadora da Recepção.

**MATERIAL NECESSÁRIO:** Computador com acesso a internet, telefone, caneta e papel.

**POSTURAS E PROCEDIMENTOS:**

1. Postura e Comportamento
2. Procedimentos

**AGENDAMENTO DE CONSULTAS E RETORNOS NO CALL CENTER****1. Postura e comportamento**

- Procurar atender ao primeiro toque.
- Usar tom de voz baixo, porém audível. Falar claramente de forma acolhedora.
- Atender dizendo “Clínica X”, seu nome e um cumprimento adequado (ex: Clínica X, Gabriela, Bom dia).
- Perguntar o nome da pessoa e durante a ligação sempre chamá-la pelo nome, evitando expressões como “meu anjo”, “meu bem”, etc.
- Perguntar no que você pode ajudar, ouvindo atenciosamente, concentrando-se na ligação.
- Procurar entender o objetivo da ligação, explicando os questionamentos quantas vezes forem necessárias.
- Caso seja para transferir a ligação, transferir.
- Caso seja uma ligação particular, anotar o recado e retornar a ligação mais tarde.
- Caso seja um telefonema para recados ou perguntas pertinentes a outras pessoas, anotar o recado com letra legível e entregar ao destinatário.
- Evitar o uso de termos técnicos.
- Sempre retornar as ligações que prometeu retornar.
  
- Ser breve e eficiente nas ligações.
- Não deixar o cliente esperando. Caso haja a necessidade de resolver algum problema, anotar o número e retornar a ligação para o cliente assim que o problema estiver solucionado.
- Encerrar as ligações com cortesia (ex: obrigado).
- Nunca deixar o telefone fora do gancho.
- Não esquecer: o telefone é de uso EXCLUSIVO do serviço.

## **2. Procedimentos**

### **Agendamento de Consultas e Retornos no Sistema Inovasi:**

1. Verificar a data disponível na agenda do médico, ofertando dois ou três horários alternados quando possível.
2. Clicar em cima do horário escolhido e em seguida clicar no ícone em formato de lupa.
3. Digitar o nome do paciente e consultar se o paciente já possui cadastro no sistema, caso possua, selecionar o nome do paciente confirmando os dados (nome, convênio, data de nascimento e telefones), caso o paciente não possua cadastro, dentro da aba aberta no ícone em formato de lupa, selecionar a opção “paciente novo” e fazer o cadastro corretamente (nome, sexo, data de nascimento, convênio e telefones – sempre anotar dois números de telefone).
4. Após realizar o cadastro ou confirmar os dados cadastrados, salvar as alterações.
5. Na opção serviço, clicar no ícone em formato de lupa e selecionar o tipo de atendimento (ex: consulta, retorno, retirada de pontos, etc.), caso necessário, adicionar a observação no lugar específico localizado na mesma janela.
6. Salvar o agendamento.

### **Planos que exigem autorização prévia para consultas:**

Unimed Big (Walmart), Funcionários da Unimed de Joinville, Saúde Bradesco (Empresa Duque), Sindicatos (Todos os Sindicatos), Medprev, Mais Saúde, Lepper, Itamed.

**INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:** Lembre-se sempre que a prioridade do serviço é a atenção ao cliente.

A revisão desde POP deve ser feita a cada 12 meses ou quando houver necessidade de atualização. A revisão e atualização são de responsabilidade total da coordenação do serviço de recepção.

Caso haja dúvidas sobre este protocolo ou sobre as atividades descritas no mesmo, dirigir-se a coordenadora da Recepção.

## Apêndice 2 – Agendamento de Consultas e Retornos na Recepção

<b>CLÍNICA X</b>	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - AGENDAMENTO DE CONSULTAS E RETORNOS NA RECEPÇÃO</b>	<b>POP N°2  Versão: 1  Data: 07/01/2013</b>
----------------------	--	---

<b>Controle de aprovação e revisão atual</b>
--

<b>Elaborado:</b> Suzana Gottardi; Thays Roberta Tavares. <b>Data:</b> <b>Visto:</b>	<b>Revisado:</b>  <b>Data:</b> <b>Visto:</b>	<b>Aprovado:</b>  <b>Data:</b> <b>Visto:</b>
--	---	---

**OBJETIVO:** Realizar corretamente o agendamento de consultas no Sistema Inovasi na Recepção, observando as particularidades de cada Plano de Saúde, bem como realizar o correto agendamento de consultas Particulares e Sociais conforme a disponibilidade na agenda dos profissionais executantes.

**RESPONSABILIDADE:** Coordenadora da Recepção.

**MATERIAL NECESSÁRIO:** Computador com acesso a internet, caneta e papel.

### **POSTURAS E PROCEDIMENTOS:**

1. Postura e Comportamento
2. Procedimentos

## AGENDAMENTO DE CONSULTAS E RETORNOS NA RECEPÇÃO

### 1. Postura e comportamento

- Chamar as senhas seqüencialmente, não realizar atendimentos sem senha.
- Saudar o cliente (“Bom dia”, “Boa tarde”, “Em que posso ajudar?”) com postura acolhedora, atendendo-o de forma respeitosa.
- Sempre ouvi-lo atentamente antes de falar.
- Usar tom de voz baixo, porém audível.
- Informar e orientar o cliente, quando necessário anotar a orientação (hora da consulta, nome do médico, etc).
- Não interromper o atendimento. Quando outro cliente solicitar sua atenção, peça gentilmente para aguardar (ex: espere um segundo, em poucos minutos irei atendê-lo).
- Estar 100% atento a pessoa que está atendendo.
- Manter-se calmo em situações conflituosas, sendo paciente e não revidando agressões.
- Despedir-se ao término do atendimento.
- Não mascar chiclete e não comer na recepção, para tal, encaminhar-se a copa nos intervalos.
- Jamais deixar a recepção sozinha.
- Manter o local de trabalho organizado.

### 2. Procedimentos

#### **Agendamento de Consultas e Retornos no Sistema Inovasi**

1. Verificar a data disponível na agenda do médico, ofertando dois ou três horários alternados quando possível.
2. Clicar em cima do horário escolhido e em seguida clicar no ícone em formato de lupa.

3. Digitar o nome do paciente e consultar se o paciente já possui cadastro no sistema, caso possua, selecionar o nome do paciente confirmando os dados (nome, convênio, data de nascimento e telefones), caso o paciente não possua cadastro, dentro da aba aberta no ícone em formato de lupa, selecionar a opção “paciente novo” e fazer o cadastro corretamente (nome, sexo, data de nascimento, convênio e telefones – sempre anotar dois números de telefone).
4. Após realizar o cadastro ou confirmar os dados cadastrados, salvar as alterações.
5. Na opção serviço, clicar no ícone em formato de lupa e selecionar o tipo de atendimento (ex: consulta, retorno, retirada de pontos, etc.), caso necessário, adicionar a observação no lugar específico localizado na mesma janela.
6. Salvar o agendamento.

**Planos que exigem autorização prévia para consultas:** Unimed Big (Walmart), Funcionários da Unimed de Joinville, Saúde Bradesco (Empresa Duque), Sindicatos (Todos os Sindicatos), Medprev, Mais Saúde, Lepper, Itamed.

**INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:** Lembre-se sempre que a prioridade do serviço é a atenção ao cliente.

A revisão desde POP deve ser feita a cada 12 meses ou quando houver necessidade de atualização. A revisão e atualização é de responsabilidade total da coordenação do serviço de recepção.

Caso haja dúvidas sobre este protocolo ou sobre as atividades descritas no mesmo, dirigir-se a coordenadora da Recepção.

### Apêndice 3 – Agendamento de Consultas e Retornos na Recepção

<b>CLÍNICA X</b>	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - RECEPÇÃO AO CLIENTE COM CONSULTA OU RETORNO MARCADO</b>	<b>POP N°3  Versão: 1  Data: 07/01/2013</b>
----------------------	--	---

<b>Controle de aprovação e revisão atual</b>
--

<b>Elaborado:</b> Suzana Gottardi; Thays Roberta Tavares. <b>Data:</b> <b>Visto:</b>	<b>Revisado:</b>  <b>Data:</b> <b>Visto:</b>	<b>Aprovado:</b>  <b>Data:</b> <b>Visto:</b>
--	---	---

**OBJETIVO:** Organizar e subsidiar os serviços prestados pela recepção, trazendo agilidade no atendimento e qualidade no serviço oferecido, priorizando a cortesia, a humanização e a satisfação do cliente.

**RESPONSABILIDADE:** Coordenadora da Recepção.

**MATERIAL NECESSÁRIO:** Computador com acesso a internet, caneta, papel carbono e guias de consulta.

#### **POSTURAS E PROCEDIMENTOS:**

1. Postura e comportamento
2. Procedimentos

## RECEPÇÃO AO CLIENTE COM CONSULTA OU RETORNO MARCADO

### 1. Postura e comportamento

- Apresentar-se ao trabalho de forma adequada, com o uniforme oferecido pela clínica, sem o uso de maquiagens/acessórios extravagantes.
- Realizar os atendimentos somente com senha, chamando as senhas sequencialmente.
- Observar a particularidade de cada convênio ou serviço, realizando os procedimentos de forma correta baseando-se nas instruções detalhadas neste POP.
- Saudar o cliente com postura acolhedora (ex: “Bom dia”, “Boa tarde”, “Em que posso ajudar?”), perguntando o seu nome e o nome do médico, em seguida realizar o atendimento de forma respeitosa.
- Ouvir atentamente a solicitação do cliente antes de falar ou fazer qualquer encaminhamento.
- Usar tom de voz baixo, porém audível.
- Orientar o cliente no que for preciso, caso haja necessidade, repita a informação quantas vezes forem necessárias e a escreva para que o cliente não tenha dúvidas.
- Não interromper o atendimento. Quando outro cliente solicitar sua atenção, peça gentilmente para aguardar (ex: “Olá, qual seu nome? Ok Senhora Maria, aguarde um momento, em poucos minutos irei atendê-la).
- Estar 100% atento a pessoa que está atendendo.
- Manter-se calmo em situações conflituosas, sendo educado, não revidar agressões.
- Ser ético. Não falar sobre outro cliente, colegas de trabalho ou assuntos particulares na frente de outro cliente.
- Despedir-se ao término do atendimento (ex: “Tenha um bom dia”).
- Não mascar chiclete e não comer na recepção, para tal, encaminhar-se a copa nos intervalos.
- Sempre verificar se há água no bebedouro e café na garrafa térmica, caso não haja, repor imediatamente.
- Jamais deixar a recepção sozinha.

- Manter o local de trabalho organizado.

## **2. Procedimentos**

- 2.1 Particular**
- 2.2 Social**
- 2.3 Unimed**
- 2.4 Agemed**
- 2.5 Saúde Bradesco**
- 2.6 Mediservice**
- 2.7 Assefaz**
- 2.8 Vitaserv**
- 2.9 SC Saúde**
- 2.10 Sindicato da Saúde**
- 2.11 Sindicato dos Mecânicos**
- 2.12 Sindicato do Transportes de Cargas**
- 2.13 Sindicato do Transporte de Passageiros**
- 2.14 Sindicato do Comércio**
- 2.15 Lepper**
- 2.16 Mais Saúde**
- 2.17 Medprev**
- 2.18 Itamed**
- 2.19 Tecnofibras**
- 2.20 SBC**

### **2.1 Particular:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto.
2. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.

3. Verificar no Sistema Inovasi se este atendimento é uma nova consulta ou um retorno. Caso seja retorno para mostrar exames, perguntar ao cliente se ele trouxe todos os exames solicitados pelo médico, solicitando-o que os deixe em mãos. Quando o atendimento for uma nova consulta, realizar a cobrança da consulta no valor de R\$200,00 e identificar o dinheiro para entregar a pessoa responsável pelo caixa.
4. Mudar status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala de Espera”.
5. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que médico o chamará pelo nome.

## **2.2 Social:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto.
2. Conferir no sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.
3. Verificar no Sistema Inovasi se este atendimento é uma nova consulta ou um retorno. Caso seja retorno para mostrar exames, perguntar ao cliente se ele trouxe todos os exames solicitados pelo médico, solicitando-o que os deixe em mãos. Quando o atendimento for uma nova consulta, realizar a cobrança da consulta no valor de R\$150,00 e identificar o dinheiro para entregar a pessoa responsável pelo caixa.
4. Mudar status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala de Espera”.
5. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que médico o chamará pelo nome.

### **2.3 Unimed:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto e a carteirinha do convênio.
2. Verificar a carência e validade do plano.
3. Verificar na carteirinha se o atendimento necessita de autorização da empresa ou se o plano é de atendimento local.
4. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.
5. Verificar no Sistema Inovasi se este atendimento é uma nova consulta ou um retorno. Caso seja retorno para mostrar exames, perguntar ao cliente se ele trouxe todos os exames solicitados pelo médico, solicitando-o que os deixe em mãos.
6. Passar a consulta para o Sistema Online da Unimed (retorno não é necessário).

\* Observação 1: Funcionários do Big (Walmart) deverão ter autorização prévia da empresa (guia – cheque consulta), solicitar a ele esta guia e fazer corretamente o preenchimento da mesma, lançando-a em seguida no Sistema Online da Unimed.

\* Observação 2: Todos os funcionários da Unimed de Joinville devem trazer autorização prévia (chave) autorizando o atendimento.

\* Observação 3: Caso o Sistema Online da Unimed esteja fora do ar, preencher corretamente a guia de consulta manual e guardá-la para enviar ao setor administrativo, assim como o cheque consulta que o cliente trouxe da empresa.

7. Colocar o número da guia de consulta no Sistema

Inovasi.

8. Mudar o status do cliente para “Sala de espera”.
9. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que o médico o chamará pelo nome.

#### **2.4 Agemed:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto e a carteirinha do convênio.
2. Verificar a carência e a validade do plano.
3. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.
4. Verificar no Sistema Inovasi se este atendimento é uma nova consulta ou um retorno. Caso seja retorno para mostrar exames, perguntar ao cliente se ele trouxe todos os exames solicitados pelo médico, solicitando-o que os deixe em mãos.
5. Preencher corretamente a guia de consulta conforme o modelo e em seguida pedir para que o cliente assine a guia.
6. Colocar o número da guia de consulta no Sistema Inovasi.
7. Mudar o status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala de espera”.
8. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que o médico o chamará pelo nome.

#### **2.5 Saúde Bradesco:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto e a carteirinha

do convênio.

2. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.
3. Verificar no Sistema Inovasi se este atendimento é uma nova consulta ou um retorno. Caso seja retorno para mostrar exames, perguntar ao cliente se ele trouxe todos os exames solicitados pelo médico, solicitando-o que os deixe em mãos.  
\* Observação: Funcionários da empresa Duque precisam trazer o cheque consulta carimbado pela empresa.
4. Preencher corretamente a guia de consulta conforme o modelo e em seguida pedir para que o cliente assine a guia de consulta.
5. Colocar o número da guia de consulta no Sistema Inovasi.
6. Mudar status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala de espera”.
7. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que o médico o chamará pelo nome.

## **2.6 Mediservice:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto e a carteirinha do convênio.
2. Conferir no sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.
3. Verificar no Sistema Inovasi se este atendimento é

uma nova consulta ou um retorno. Caso seja retorno para mostrar exames, perguntar ao cliente se ele trouxe todos os exames solicitados pelo médico, solicitando-o que os deixe em mãos.

4. Preencher corretamente a guia de consulta conforme o modelo colocando papel carbono e em seguida pedir para que o cliente assine a guia de consulta.
5. Colocar o número da guia de consulta no Sistema Inovasi.
6. Mudar status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala de espera”.
7. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que o médico o chamará pelo nome.

### **2.7 Assefaz:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto e a carteirinha do convênio.
2. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.
3. Verificar no Sistema Inovasi se este atendimento é uma nova consulta ou um retorno. Caso seja retorno para mostrar exames, perguntar ao cliente se ele trouxe todos os exames solicitados pelo médico, solicitando-o que os deixe em mãos.
4. Preencher corretamente a guia de consulta conforme o modelo e pedir para que o cliente assine a guia de consulta.
5. Colocar o número da guia de consulta no Sistema Inovasi.
6. Mudar status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala de espera”.
7. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera,

informando-o que o médico o chamará pelo nome.

### **2.8 Vitaserv:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto e a carteirinha do convênio.
2. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.
3. Verificar no Sistema Inovasi se este atendimento é uma nova consulta ou um retorno. Caso seja retorno para mostrar exames, perguntar ao cliente se ele trouxe todos os exames solicitados pelo médico, solicitando-o que os deixe em mãos.
4. Preencher corretamente a guia de consulta conforme o modelo e pedir para que o cliente assine a guia de consulta.
5. Colocar o número da guia de consulta no Sistema Inovasi.
6. Mudar o status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala de espera”.
7. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que o médico o chamará pelo nome.

### **2.9 SC Saúde:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto e a carteirinha do convênio.
2. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente

- preenchendo todos os campos necessários.
3. Verificar no Sistema Inovasi se este atendimento é uma nova consulta ou um retorno. Caso seja retorno para mostrar exames, perguntar ao cliente se ele trouxe todos os exames solicitados pelo médico, solicitando-o que os deixe em mãos.
  4. Passar a consulta no Sistema Online do SC Saúde;
  5. Colocar número da guia de consulta no Sistema Inovasi.
  6. Mudar status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala de espera”.
  7. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que o médico o chamará pelo nome.

#### **2.10 Sindicato da Saúde:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto e a guia de autorização do sindicato.
2. Verificar a validade da guia de autorização de consulta, o local de realização da consulta ou o nome do médico.
3. Preencher a guia corretamente (colocar nome completo e legível, data da consulta, CRM do médico) e pedir para que o paciente assine.
4. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.
5. Verificar no Sistema Inovasi se este atendimento é uma nova consulta ou um retorno. Caso seja retorno para mostrar exames, perguntar ao cliente se ele trouxe todos os exames solicitados pelo médico, solicitando-o que os deixe em mãos.
6. Mudar status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala

de espera”.

7. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que o médico o chamará pelo nome.

### **2.11 Sindicato dos Mecânicos:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto e a guia de autorização do sindicato.
2. Verificar a validade da guia de autorização de consulta, o local de realização da consulta ou o nome do médico.
3. Preencher a guia corretamente (colocar nome completo e legível, data da consulta, CRM do médico) e pedir para que o paciente assine.
4. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.
5. Verificar no Sistema Inovasi se este atendimento é uma nova consulta ou um retorno. Caso seja retorno para mostrar exames, perguntar ao cliente se ele trouxe todos os exames solicitados pelo médico, solicitando-o que os deixe em mãos.
6. Mudar status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala de espera”.
7. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que o médico o chamará pelo nome.

### **2.12 Sindicato do Transporte de Cargas:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto e a guia de autorização do sindicato.

2. Verificar a validade da guia de autorização de consulta, o local de realização da consulta ou o nome do médico.
3. Preencher a guia corretamente (colocar nome completo e legível, data da consulta, CRM do médico) e pedir para que o paciente assine.
4. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.
5. Verificar no Sistema Inovasi se este atendimento é uma nova consulta ou um retorno. Caso seja retorno para mostrar exames, perguntar ao cliente se ele trouxe todos os exames solicitados pelo médico, solicitando-o que os deixe em mãos.
6. Mudar status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala de espera”.
7. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que o médico o chamará pelo nome.

### **2.13 Sindicato do Transporte de Passageiros:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto e a guia de autorização do sindicato.
2. Verificar a validade da guia de autorização de consulta, o local de realização da consulta ou o nome do médico.
3. Preencher a guia corretamente (colocar nome completo e legível, data da consulta, CRM do médico) e pedir para que o paciente assine.
4. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não

possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.

5. Verificar no Sistema Inovasi se este atendimento é uma nova consulta ou um retorno. Caso seja retorno para mostrar exames, perguntar ao cliente se ele trouxe todos os exames solicitados pelo médico, solicitando-o que os deixe em mãos.
6. Mudar status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala de espera”.
7. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que o médico o chamará pelo nome.

#### **2.14 Sindicato do Comércio:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto e a guia de autorização do sindicato.
2. Verificar a validade da guia de autorização de consulta, o local de realização da consulta ou o nome do médico.
3. Preencher a guia corretamente (colocar nome completo e legível, data da consulta, CRM do médico) e pedir para que o paciente assine.
4. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.
5. Verificar no Sistema Inovasi se este atendimento é uma nova consulta ou um retorno. Caso seja retorno para mostrar exames, perguntar ao cliente se ele trouxe todos os exames solicitados pelo médico, solicitando-o que os deixe em mãos. Caso seja consulta, realizar a cobrança da consulta no valor de R\$80,00 e em seguida carimbar a guia com o carimbo “PAGO”.

6. Identificar o dinheiro para entregar para a pessoa responsável pelo caixa.
7. Mudar o status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala de Espera”.
8. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que o médico o chamará pelo nome.

### **2.15 Lepper:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto, a carteirinha e a autorização da empresa.
2. Solicitar ao cliente que assine a autorização.
3. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.
4. Verificar no Sistema Inovasi se este atendimento é uma nova consulta ou um retorno. Caso seja retorno para mostrar exames, perguntar ao cliente se ele trouxe todos os exames solicitados pelo médico, solicitando-o que os deixe em mãos.
5. Mudar o status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala de Espera”.
6. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que o médico o chamará pelo nome.

### **2.16 Mais Saúde:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto e a autorização do convênio.
2. Verificar a validade da guia de autorização de consulta, o local de realização da consulta ou o nome do

médico.

3. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.
4. Verificar no Sistema Inovasi se este atendimento é uma nova consulta ou um retorno. Caso seja retorno para mostrar exames, perguntar ao cliente se ele trouxe todos os exames solicitados pelo médico, solicitando-o que os deixe em mãos.
5. Mudar status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala de Espera”.
6. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que o médico o chamará pelo nome.

### **2.17 Mediprev:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto e a autorização do convênio.
2. Verificar a validade da guia de autorização de consulta, o local de realização da consulta ou o nome do médico.
3. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.
4. Verificar no Sistema Inovasi se este atendimento é uma nova consulta ou um retorno. Caso seja retorno para mostrar exames, perguntar ao cliente se ele trouxe todos os exames solicitados pelo médico, solicitando-o que os deixe em mãos.
5. Mudar status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala

de Espera”.

6. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que o médico o chamará pelo nome.

### **2.18 Itamed:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto e a autorização do convênio.
2. Verificar a validade da guia de autorização de consulta, o local de realização da consulta ou o nome do médico.
3. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.
4. Verificar no Sistema Inovasi se este atendimento é uma nova consulta ou um retorno. Caso seja retorno para mostrar exames, perguntar ao cliente se ele trouxe todos os exames solicitados pelo médico, solicitando-o que os deixe em mãos.
5. Mudar status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala de Espera”.
6. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que o médico o chamará pelo nome.

### **2.19 Tecnofibras:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto e a carteirinha do convênio.
2. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se

houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.

3. Verificar no Sistema Inovasi se este atendimento é uma nova consulta ou um retorno. Caso seja retorno para mostrar exames, perguntar ao cliente se ele trouxe todos os exames solicitados pelo médico, solicitando-o que os deixe em mãos.
4. Preencher a guia de consulta conforme o modelo, em seguida pedir para que o cliente assine a guia de consulta.
5. Mudar o status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala de Espera”.
6. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que o médico o chamará pelo nome.

## **2.20 SBC:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto e a carteirinha do convênio.
2. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.
3. Verificar no Sistema Inovasi se este atendimento é uma nova consulta ou um retorno. Caso seja retorno para mostrar exames, perguntar ao cliente se ele trouxe todos os exames solicitados pelo médico, solicitando-o que os deixe em mãos. Caso seja consulta, realizar a cobrança da consulta no valor de R\$70,00 e identificar o dinheiro para entregar para a pessoa responsável pelo caixa.
4. Preencher a guia de consulta conforme o modelo, em seguida pedir para que o cliente assine a guia de consulta.

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>5. Mudar o status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala de Espera”.</li><li>6. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que o médico o chamará pelo nome.</li></ol> |
|---|

**INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:** Todas as guias de consulta, guias de sindicatos e autorizações devem ser cautelosamente preenchidas conforme o modelo e guardadas em seu devido lugar para serem enviadas ao setor administrativo.

Lembre-se sempre que a prioridade do seu serviço é a atenção ao cliente.

A revisão desde POP deve ser feita a cada 12 meses ou quando houver necessidade de atualização. A revisão e atualização é de responsabilidade total da coordenação do serviço de recepção.

Caso haja dúvidas sobre este protocolo ou sobre as atividades descritas no mesmo, dirigir-se a coordenadora da Recepção.

## Apêndice 4 – Agendamento de Exames no Call Center

<b>CLÍNICA X</b>	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - AGENDAMENTO DE EXAMES NO CALL CENTER</b>	<b>POP N°6  Versão: 1  Data: 07/01/2013</b>
----------------------	---	---

<b>Controle de aprovação e revisão atual</b>
--

<b>Elaborado:</b> Suzana Gottardi; Thays Roberta Tavares. <b>Data:</b> <b>Visto:</b>	<b>Revisado:</b>  <b>Data:</b> <b>Visto:</b>	<b>Aprovado:</b>  <b>Data:</b> <b>Visto:</b>
--	---	---

**OBJETIVO:** Realizar corretamente o agendamento de Exames no Sistema Inovasi via contato telefônico, observando as particularidades de cada Plano de Saúde, bem como realizar o correto agendamento de Consultas e Retornos Particulares e Sociais conforme a disponibilidade na agenda médica.

**RESPONSABILIDADE:** Coordenadora da Recepção.

**MATERIAL NECESSÁRIO:** Computador com acesso a internet e telefone.

### POSTURAS E PROCEDIMENTOS:

1. Postura e comportamento
2. Procedimentos

<b>AGENDAMENTO DE EXAMES NO CALL CENTER</b>
<b>1. <u>Postura e comportamento</u></b>

- Procurar atender ao primeiro toque.
- Usar tom de voz baixo, porém audível. Falar claramente de forma acolhedora.
- Atender dizendo “Progastro”, seu nome e um cumprimento adequado (ex: Progastro, Gabriela, Bom dia).
- Perguntar o nome da pessoa e durante a ligação sempre chamá-la pelo nome, evitando expressões como “meu anjo”, “meu bem”, etc.
- Perguntar no que você pode ajudar, ouvindo atenciosamente, concentrando-se na ligação.
- Procurar entender o objetivo da ligação, explicando os questionamentos quantas vezes forem necessárias.
- Caso seja para transferir a ligação, transferir.
- Caso seja uma ligação particular, anotar o recado e retornar a ligação mais tarde.
- Caso seja um telefonema para recados ou perguntas pertinentes a outras pessoas, anotar o recado com letra legível e entregar ao destinatário.
- Evitar o uso de termos técnicos.
- Sempre retornar as ligações que prometeu retornar.
- Ser breve e eficiente nas ligações.
- Não deixar o cliente esperando. Caso haja a necessidade de resolver algum problema, anotar o número e retornar a ligação para o cliente assim que o problema estiver solucionado.
- Encerrar as ligações com cortesia (ex: obrigado!).
- Nunca deixar o telefone fora do gancho.
- Não esquecer: o telefone é de uso EXCLUSIVO do serviço.

## **2. Procedimentos**

### **Agendamento de Exames no Sistema Inovasi:**

- **Não marcar Colonoscopia por telefone.**
  1. Verificar a data disponível na agenda do médico, ofertando dois ou três horários alternados.
  2. Clicar em cima do horário escolhido e em seguida clicar no ícone em formato de lupa para adicionar os dados do

paciente.

3. Consultar se o paciente já possui cadastro no sistema, caso possua, selecionar o nome do paciente confirmando os dados (nome, data de nascimento e telefones), caso o paciente não possua cadastro, dentro da aba aberta no ícone em formato de lupa, selecionar a opção “paciente novo” e fazer o cadastro corretamente (nome, sexo, data de nascimento, convênio e telefones – sempre anotar dois números de telefone).
4. Após realizar o cadastro ou confirmar os dados cadastrados, salvar as alterações.
5. Na opção serviço, clicar no ícone em formato de lupa e selecionar o tipo de atendimento (ex: exame, retirada de ponto, etc.), caso necessário, adicionar a observação no lugar específico localizado na mesma janela.
6. Salvar o agendamento.

#### **Autorizações prévias necessárias:**

- **Unimed Joinville:** Colonoscopia, PHmetria, Manometria Esofágica/Anorretal, Exerese e Ligadura Elástica.
- **Unimed Intercâmbio:** PHmetria, Manometria Esofágica, Manometria Anorretal e Ligadura Elástica.
- **Unimed Big (Walmart):** Autorizar previamente qualquer tipo de exame.
- **Agemed:** Autorizar previamente qualquer tipo de exame.
- **Saúde Bradesco:** Endoscopia, PhMetria, Manometria Esofágica, Manometria Anorretal, Reto Flexível, Ligadura Elástica e Exerese.
- **Mediservice:** Não precisa de autorização prévia para exames.
- **Assefaz:** Autorizar previamente qualquer tipo de exame.
- **Vitaserv:** Autorizar previamente qualquer tipo de exame.
- **SC Saúde:** Autorizar o exame na clínica. Caso haja biópsia, informar o código da pinça de biópsia (código: 5200582) e dizer para o paciente autorizar no convênio.
- **Sindicato da Saúde:** Autorizar previamente qualquer tipo de exame.
- **Sindicato dos Mecânicos:** Autorizar previamente qualquer tipo de exame.
- **Sindicato do Transporte de Cargas:** Autorizar previamente

qualquer tipo de exame.

- **Sindicato do Transporte de Passageiros:** Autorizar previamente qualquer tipo de exame.
- **Sindicato do Comércio:** Autorizar previamente qualquer tipo de exame.
- **Lepper:** Autorizar previamente qualquer tipo de exame.
- **Mais Saúde:** Autorizar previamente qualquer tipo de exame.
- **Mediprev:** Autorizar previamente qualquer tipo de exame.
- **Itamed:** Autorizar previamente qualquer tipo de exame.
- **Tecnofibras:** Autorizar previamente qualquer tipo de exame.
- **SBC:** Não precisa de autorização prévia para exames.

**INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:** Lembre-se sempre que a prioridade do seu serviço é a atenção ao cliente.

A revisão desde POP deve ser feita a cada 12 meses ou quando houver necessidade de atualização. A revisão e atualização é de responsabilidade total da coordenação do serviço de recepção.

Caso haja dúvidas sobre este protocolo ou sobre as atividades descritas no mesmo, dirigir-se a coordenadora da Recepção.

## Apêndice 5 – Agendamento de Exames na Recepção

<b>CLÍNICA</b>  X	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b> - <b>AGENDAMENTO DE EXAMES NA RECEPÇÃO</b>	<b>POP N°6</b>  <b>Versão: 1</b>  <b>Data:</b> <b>07/01/2013</b>
-------------------------	---	---

### Controle de aprovação e revisão atual

<b>Elaborado:</b> Suzana Gottardi; Thays Roberta Tavares. <b>Data:</b> <b>Visto:</b>	<b>Revisado:</b>  <b>Data:</b> <b>Visto:</b>	<b>Aprovado:</b>  <b>Data:</b> <b>Visto:</b>
--	---	---

**OBJETIVO:** Realizar corretamente o agendamento de Exames no Sistema Inovasi na recepção, observando as particularidades de cada Plano de Saúde, bem como realizar o correto agendamento de Consultas e Retornos Particulares e Sociais conforme a disponibilidade na agenda médica.

**RESPONSABILIDADE:** Coordenadora da Recepção.

**MATERIAL NECESSÁRIO:** Computador com acesso a internet, caneta e papel.

**POSTURAS E PROCEDIMENTOS:**

1. Postura e comportamento
2. Procedimentos

## **AGENDAMENTO DE EXAMES NA RECEPÇÃO**

### **1. Postura e comportamento**

- Procurar atender ao primeiro toque.
- Usar tom de voz baixo, porém audível. Falar claramente de forma acolhedora.
- Atender dizendo “Progastro”, seu nome e um cumprimento adequado (ex: Progastro, Gabriela, Bom dia).
- Perguntar o nome da pessoa e durante a ligação sempre chamá-la pelo nome, evitando expressões como “meu anjo”, “meu bem”, etc.
- Perguntar no que você pode ajudar, ouvindo atenciosamente, concentrando-se na ligação.
- Procurar entender o objetivo da ligação, explicando os questionamentos quantas vezes forem necessárias.
- Caso seja para transferir a ligação, transferir.
- Caso seja uma ligação particular, anotar o recado e retornar a ligação mais tarde.
- Caso seja um telefonema para recados ou perguntas pertinentes a outras pessoas, anotar o recado com letra legível e entregar ao destinatário.
- Evitar o uso de termos técnicos.
- Sempre retornar as ligações que prometeu retornar.
- Ser breve e eficiente nas ligações.
- Não deixar o cliente esperando. Caso haja a necessidade de resolver algum problema, anotar o número e retornar a ligação para o cliente assim que o problema estiver solucionado.
- Encerrar as ligações com cortesia (ex: obrigado!).
- Nunca deixar o telefone fora do gancho.
- Não esquecer: o telefone é de uso EXCLUSIVO do serviço.

### **2. Procedimentos**

#### **Agendamento de Exames no Sistema Inovasi:**

1. Verificar a data disponível na agenda do médico, ofertando dois ou três horários alternados.

2. Clicar em cima do horário escolhido e em seguida clicar no ícone em formato de lupa para adicionar os dados do paciente.
3. Consultar se o paciente já possui cadastro no sistema, caso possua, selecionar o nome do paciente confirmando os dados (nome, data de nascimento e telefones), caso o paciente não possua cadastro, dentro da aba aberta no ícone em formato de lupa, selecionar a opção “paciente novo” e fazer o cadastro corretamente (nome, sexo, data de nascimento, convênio e telefones – sempre anotar dois números de telefone).
4. Após realizar o cadastro ou confirmar os dados cadastrados, salvar as alterações.
5. Na opção serviço, clicar no ícone em formato de lupa e selecionar o tipo de atendimento (ex: exame, retirada de ponto, etc.), caso necessário, adicionar a observação no lugar específico localizado na mesma janela.
6. Salvar o agendamento.
7. Informar o paciente sobre as informações do exame.

**ATENÇÃO:** Quando o exame for uma Colonoscopia, não esquecer de entregar para o paciente o horário para o recebimento do preparo.

**Autorizações prévias necessárias:**

- **Unimed Joinville:** Colonoscopia, PHmetria, Manometria Esofágica/Anorretal, Exerese e Ligadura Elástica.
- **Unimed Intercâmbio:** PHmetria, Manometria Esofágica/Anorretal e Ligadura Elástica.
- **Unimed Big (Walmart):** Autorizar previamente qualquer tipo de exame.
- **Agemed:** Autorizar previamente qualquer tipo de exame.
- **Saúde Bradesco:** Endoscopia, PhMetria, Manometria Esofágica, Manometria Anorretal, Reto Flexível, Ligadura Elástica e Exerese.
- **Mediservice:** Não necessita autorização prévia para exames.
- **Assefaz:** Autorizar previamente qualquer tipo de exame.
- **Vitaserv:** Autorizar previamente qualquer tipo de exame.

- **SC Saúde:** \* Endoscopia com Biópsia: Colocar na guia de exame o código da Pinça de Biópsia (Código: 5200582).
- \* Colonoscopia com Biópsia: colocar na guia de exame o código da Pinça de Biópsia (Código: 5200582).
- \* Manometria: Colocar na guia de exame o código e o valor da Sonda de Manometria (Código: 520009 – Valor: R\$100,00).
- \* Ph-metria: Colocar na guia de exame o código e o valor da Sonda de Ph-Metria (Código: 5200092 – Valor: R\$120,00).
- \* Alça de Polipectomia: Colocar na guia de exame o código e o valor da Alça de Polipectomia (Código: 5200081 – Valor: R\$150,00).
- **Sindicato da Saúde:** Autorizar previamente qualquer tipo de exame.
- **Sindicato dos Mecânicos:** Autorizar previamente qualquer tipo de exame.
- **Sindicato do Transporte de Cargas:** Autorizar previamente qualquer tipo de exame.
- **Sindicato do Transporte de Passageiros:** Autorizar previamente qualquer tipo de exame.
- **Sindicato do Comércio:** Autorizar previamente qualquer tipo de exame.
- **Lepper:** Autorizar previamente qualquer tipo de exame.
- **Mais Saúde:** Autorizar previamente qualquer tipo de exame.
- **Mediprev:** Autorizar previamente qualquer tipo de exame.
- **Itamed:** Autorizar previamente qualquer tipo de exame.
- **Tecnofibras:** Autorizar previamente qualquer tipo de exame.
- **SBC:** Não necessita autorização prévia para exames.

**INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:** Lembre-se sempre que a prioridade do serviço é a atenção ao cliente.

A revisão desde POP deve ser feita a cada 12 meses ou quando houver necessidade de atualização. A revisão e atualização é de responsabilidade total da coordenação do serviço de recepção.

Caso haja dúvidas sobre este protocolo ou sobre as atividades descritas no mesmo, dirigir-se a coordenadora da Recepção.

## Apêndice 6 – Recepção ao Cliente com Retorno Marcado

<b>CLÍNICA X</b>	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - RECEPÇÃO AO CLIENTE COM EXAME MARCADO</b>	<b>POP N°6  Versão: 1  Data: 07/01/2013</b>
----------------------	--	---

### Controle de aprovação e revisão atual

<b>Elaborado:</b> Suzana Gottardi; Thays Roberta Tavares. <b>Data:</b> <b>Visto:</b>	<b>Revisado:</b>  <b>Data:</b> <b>Visto:</b>	<b>Aprovado:</b>  <b>Data:</b> <b>Visto:</b>
--	---	---

**OBJETIVO:** Organizar e subsidiar os serviços prestados pela recepção, trazendo agilidade no atendimento e qualidade no serviço oferecido, priorizando a cortesia, a humanização e a satisfação do cliente.

**RESPONSABILIDADE:** Coordenadora da Recepção.

**MATERIAL NECESSÁRIO:** Computador com acesso a internet, caneta e guias de exame.

### POSTURAS E PROCEDIMENTOS:

1. Postura e comportamento
2. Procedimentos

<b>RECEPÇÃO AO CLIENTE COM EXAME MARCADO</b>
<p><b><u>1. Postura e comportamento</u></b></p> <p>- Apresentar-se ao trabalho de forma adequada, com o uniforme oferecido pela clínica, sem o uso de maquiagens/acessórios</p>

extravagantes.

- Realizar os atendimentos somente com senha, chamando as senhas sequencialmente.
- Observar a particularidade de cada convênio ou serviço, realizando os procedimentos de forma correta baseando-se nas instruções detalhadas neste POP.
- Saudar o cliente com postura acolhedora (ex: “Bom dia”, “Boa tarde”, “Em que posso ajudar?”), perguntando o seu nome e o convênio, em seguida realizar o atendimento de forma respeitosa.
- Ouvir atentamente a solicitação do cliente antes de falar ou fazer qualquer encaminhamento.
- Usar tom de voz baixo, porém audível.
- Orientar o cliente no que for preciso, caso haja necessidade, repita a informação quantas vezes forem necessárias e a escreva para que o cliente não tenha dúvidas.
- Não interromper o atendimento. Quando outro cliente solicitar sua atenção, peça gentilmente para aguardar (ex: “Olá, qual seu nome? Ok Senhora Maria, aguarde um momento, em poucos minutos irei atendê-la).
- Estar 100% atento a pessoa que está atendendo.
- Manter-se calmo em situações conflituosas, sendo educado, não revidar agressões.
- Ser ético. Não falar sobre outro cliente ou colega de trabalho na frente de outro cliente.
- Despedir-se ao término do atendimento (ex: “Tenha um bom dia”).
- Não mascar chiclete e não comer na recepção, para tal, encaminhar-se a copa nos intervalos.
- Sempre verificar se há água no bebedouro e café na garrafa térmica, caso não haja, repor imediatamente.
- Jamais deixar a recepção sozinha.
- Manter o local de trabalho organizado.

## **2. Procedimentos**

- 2.1 Particular**
- 2.2 Social**

- 2.3 Unimed
- 2.4 Agemed
- 2.5 Saúde Bradesco
- 2.6 Mediservice
- 2.7 Assefaz
- 2.8 Vitaserv
- 2.9 SC Saúde
- 2.10 Sindicato da Saúde
- 2.11 Sindicato dos Mecânicos
- 2.12 Sindicato do Transportes de Cargas
- 2.13 Sindicato do Transporte de Passageiros
- 2.14 Sindicato do Comércio
- 2.15 Lepper
- 2.16 Mais Saúde
- 2.17 Mediprev
- 2.18 Itamed
- 2.19 Tecnofibras
- 2.20 SBC

### **2.1 Particular:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto e a requisição do exame.
2. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.
3. Realizar a cobrança do exame (Colonoscopia R\$1000,00 – Endoscopia R\$ 500,00 – PhMetria e Manometria Esofágica R\$ 700,00 – Manometria Anorretal R\$ 700,00 - Reto Flexível R\$ 500,00 – Reto Rígida R\$180,00 - Ligadura Elástica R\$750,00 – Polipectomia R\$200,00)
4. Preencher corretamente a requisição de exame com o carimbo “PAGO”.
5. Mudar o status do cliente no Sistema Inovasi para

“Sala de espera”.

6. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que ele será chamado pelo nome.
7. Encaminhar a guia de exame para as salas de exames.

**Saindo do exame:**

- Assim que o cliente sair do exame, agendar o retorno com seu respectivo médico caso ele se consulte conosco.
- Caso houver biópsia orientar o cliente sobre a retirada do resultado.

**2.2 Social:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto e a requisição do exame.
2. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários
3. Realizar a cobrança do exame (Colonoscopia R\$500,00 – Endoscopia R\$ 250,00 – PhMetria e Manometria Esofágica R\$ 350,00 – Manometria Anorretal R\$ 350,00 - Reto Flexível R\$ 250,00 – Reto Rígida R\$100,00 - Ligadura Elástica R\$450,00 – Polipectomia R\$ 200,00)
4. Preencher corretamente a requisição de exame e carimbar com o carimbo de “PAGO”
5. Mudar o status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala de espera”.
6. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que ele será chamado pelo nome.
7. Encaminhar a guia de exame para as salas de exames.

**Saindo do exame:**

- Assim que o cliente sair do exame, agendar o retorno com seu respectivo médico caso ele se consulte conosco.
- Caso houver biópsia orientar o cliente sobre a retirada do resultado.

**2.3 Unimed:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto, a carteirinha do convênio e a requisição do exame.
2. Verificar se o exame está autorizado quando a autorização prévia for necessária.
3. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.
4. Preencher a guia de exame conforme o modelo e pedir para que o paciente assine a guia.
5. Mudar o status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala de espera”.
6. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que ele será chamado pelo nome.
7. Encaminhar a guia de exame para as salas de exames.

**Saindo do exame:**

- Assim que o cliente sair do exame, agendar o retorno com seu respectivo médico caso ele se consulte conosco.
- Caso houver biópsia orientar o cliente sobre a retirada do resultado.

**2.4 Agemed:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto e a carteirinha do convênio e a requisição do exame.
2. Caso a guia de exame esteja na clínica, pegar a guia na pasta de autorizações e conferir se o exame já foi autorizado, caso não esteja autorizado, autorizar na hora com o convênio.
3. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.
4. Preencher a guia de exame conforme o modelo e pedir para que o paciente assine a guia.
5. Mudar o status do cliente no Sistema Inovasi para "Sala de espera".
6. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que ele será chamado pelo nome.
7. Encaminhar a guia de exame para as salas de exame.

**Saindo do exame:**

- Assim que o cliente sair do exame, agendar o retorno com seu respectivo médico caso ele se consulte conosco.
- Caso houver biópsia orientar o cliente sobre a retirada do resultado.

**2.6 Saúde Bradesco:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto, a carteirinha do convênio e a requisição do exame, caso a requisição não tenha ficado com o cliente, procurar na pasta de exames autorizados.
2. Verificar se o exame está autorizado caso seja necessário a autorização prévia do exame a ser realizado.
3. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está

completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.

4. Preencher a guia de exame conforme o modelo e pedir para que o paciente assine a guia.
5. Mudar o status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala de espera”.
6. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que ele será chamado pelo nome.
7. Encaminhar a guia de exame para as salas de exames.

**Saindo do exame:**

- Assim que o cliente sair do exame, agendar o retorno com seu respectivo médico caso ele se consulte conosco.
- Caso houver biópsia orientar o cliente sobre a retirada do resultado.

**2.7 Mediservice:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto, a carteirinha do convênio e a requisição do exame, caso a requisição não tenha ficado com o cliente, procurar na pasta de exames autorizados.
2. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.
3. Preencher a guia de exame conforme o modelo e pedir para que o paciente assine a guia.
4. Mudar o status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala de espera”.
5. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que ele será chamado pelo nome.

6. Encaminhar a guia de exame para as salas de exames.

**Saindo do exame:**

- Assim que o cliente sair do exame, agendar o retorno com seu respectivo médico caso ele se consulte conosco.
- Caso houver biópsia orientar o cliente sobre a retirada do resultado.

**2.10 Assefaz:**

8. Pedir ao cliente um documento com foto, a carteirinha do convênio e a requisição do exame.
9. Verificar se o exame está autorizado caso seja necessária a autorização prévia do exame a ser realizado.
10. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.
11. Preencher a guia de exame conforme o modelo e pedir para que o paciente assine a guia.
12. Mudar status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala de espera”.
13. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que o médico o chamará pelo nome.
14. Encaminhar a guia de exame para as salas de exames.

**Saindo do exame:**

- Assim que o cliente sair do exame, agendar o retorno com seu respectivo médico caso ele se consulte conosco.
- Caso houver biópsia orientar o cliente sobre a retirada do resultado.

**2.11 Vitaserv:**

8. Pedir ao cliente um documento com foto, a carteirinha do convênio e a requisição do exame.
9. Verificar se o exame está autorizado, caso seja necessária a autorização prévia do exame a ser realizado.
10. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.
11. Preencher corretamente a guia de exame conforme o modelo e pedir para que o cliente assine a guia.
12. Mudar o status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala de espera”.
13. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que o médico o chamará pelo nome.
14. Encaminhar a guia de exame para as salas de exames.

**Saindo do exame:**

- Assim que o cliente sair do exame, agendar o retorno com seu respectivo médico caso ele se consulte conosco.
- Caso houver biópsia orientar o cliente sobre a retirada do resultado.

**2.12 SC Saúde:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto, a carteirinha do convênio e a requisição do exame.
2. Verificar se o exame está autorizado caso seja necessária a autorização prévia do exame a ser realizado.

3. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.
4. Preencher corretamente a guia de exame conforme o modelo e pedir para que o cliente assine a guia.
5. Mudar o status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala de espera”.
6. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que o médico o chamará pelo nome.
7. Encaminhar a guia de exame para as salas de exames.

**Saindo do exame:**

- Assim que o cliente sair do exame, agendar o retorno com seu respectivo médico caso ele se consulte conosco.
- Caso houver biópsia orientar o cliente sobre a retirada do resultado.

**2.13 Sindicato da Saúde:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto, a carteirinha do convênio e a requisição do exame.
2. Verificar se o exame está autorizado.
3. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.
4. Realizar a cobrança do exame (Colonoscopia R\$380,00 – Endoscopia R\$ 200,00 – PhMetria e Manometria Esofágica R\$ 300,00 - Reto Flexível R\$ 220,00 – Reto Rígida R\$100,00 - Ligadura Elástica R\$80,00 cada – Polipectomia R\$200,00 – Consulta +

Reto Rígida R\$ 150,00)

5. Preencher a requisição de exame, carimbar com o carimbo de “PAGO” e pedir para que o cliente assine a guia.
6. Mudar o status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala de espera”.
7. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que ele será chamado pelo nome.
8. Encaminhar a guia de exame para as salas de exames.

**Saindo do exame:**

- Assim que o cliente sair do exame, agendar o retorno com seu respectivo médico caso ele se consulte conosco.
- Caso houver biópsia orientar o cliente sobre a retirada do resultado.

**2.14 Sindicato dos Mecânicos:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto e a requisição do exame.
2. Verificar se o exame está autorizado.
3. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.
4. Preencher corretamente a requisição de exame e pedir para que o paciente assine a guia.
5. Mudar o status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala de espera”.
6. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que ele será chamado pelo nome.
7. Encaminhar a guia de exame para as salas de exames.

**Saindo do exame:**

- Assim que o cliente sair do exame, agendar o retorno com seu respectivo médico caso ele se consulte conosco.
- Caso houver biópsia orientar o cliente sobre a retirada do resultado.

**2.12 Sindicato do Transporte de Cargas:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto e a requisição do exame.
2. Verificar se o exame está autorizado.
3. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.
4. Preencher corretamente a requisição de exame e pedir para o cliente que assine a guia.
5. Mudar o status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala de espera”.
6. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que ele será chamado pelo nome.
7. Encaminhar a guia de exame para as salas de exames.

**Saindo do exame:**

- Assim que o cliente sair do exame, agendar o retorno com seu respectivo médico caso ele se consulte conosco.
- Caso houver biópsia orientar o cliente sobre a retirada do resultado.

**2.13 Sindicato do Transporte de Passageiros:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto e a requisição

do exame.

2. Verificar se o exame está autorizado.
3. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.
4. Preencher corretamente a requisição de exame e pedir para o cliente que assine a guia.
5. Mudar o status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala de espera”.
6. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que ele será chamado pelo nome.
7. Encaminhar a guia de exame para as salas de exames.

**Saindo do exame:**

- Assim que o cliente sair do exame, agendar o retorno com seu respectivo médico caso ele se consulte conosco.
- Caso houver biópsia orientar o cliente sobre a retirada do resultado.

**2.14 Sindicato do Comércio:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto, a carteirinha do convênio e a requisição do exame.
2. Verificar se o exame está autorizado.
3. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.
4. Realizar a cobrança do exame (Colonoscopia R\$380,00 – Endoscopia R\$ 180 – PhMetria e Manometria Esofágica R\$ 300,00 – Manometria

Anorretal R\$ 350,00 – Reto Flexível R\$ 220,00 – Reto Rígido R\$100,00 – Ligadura Elástica R\$80,00 cada – Polipectomia R\$200,00 – Consulta + Reto Rígido R\$150,00)

5. Preencher corretamente a requisição de exame, carimbar com o carimbo de “PAGO” e pedir para o cliente que assine a guia.
6. Mudar o status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala de espera”.
7. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que ele será chamado pelo nome.
8. Encaminhar a guia de exame para as salas de exames.

**Saindo do exame:**

- Assim que o cliente sair do exame, agendar o retorno com seu respectivo médico caso ele se consulte conosco.
- Caso houver biópsia orientar o cliente sobre a retirada do resultado.

**2.15 Lepper:**

7. Pedir ao cliente um documento com foto, a carteirinha e a autorização da empresa.
8. Verificar se o exame está autorizado.
9. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.
10. Preencher corretamente a requisição de exame e pedir para que o cliente assine a guia.
11. Mudar o status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala de espera”.
12. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que ele será chamado pelo nome.

13. Encaminhar a guia de exame para as salas de exames.

**Saindo do exame:**

- Assim que o cliente sair do exame, agendar o retorno com seu respectivo médico caso ele se consulte conosco.
- Caso houver biópsia orientar o cliente sobre a retirada do resultado.

**2.16 Mais Saúde:**

7. Pedir ao cliente um documento com foto e a requisição do exame.
8. Verificar se o exame está autorizado.
9. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.
10. Preencher corretamente a requisição de exame e pedir para que o cliente assine a guia.
11. Mudar o status do cliente no Sistema Inovasi para "Sala de espera".
12. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que ele será chamado pelo nome.
13. Encaminhar a guia de exame para as salas de exames.

**Saindo do exame:**

- Assim que o cliente sair do exame, agendar o retorno com seu respectivo médico caso ele se consulte conosco.
- Caso houver biópsia orientar o cliente sobre a retirada do resultado.

**2.17 Mediprev:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto e a requisição do exame.
2. Verificar se o exame está autorizado.
3. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.
4. Preencher corretamente a requisição de exame.
5. Mudar o status do cliente no Sistema Inovasi para "Sala de espera".
6. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que ele será chamado pelo nome.
7. Encaminhar a guia de exame para as salas de exames.

**Saindo do exame:**

- Assim que o cliente sair do exame, agendar o retorno com seu respectivo médico caso ele se consulte conosco.
- Caso houver biópsia orientar o cliente sobre a retirada do resultado.

**2.18 Itamed:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto e a requisição do exame.
2. Verificar se o exame está autorizado.
3. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente

- preenchendo todos os campos necessários.
4. Preencher corretamente a requisição de exame e pedir para que o cliente assine a guia.
  5. Mudar o status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala de espera”.
  6. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que ele será chamado pelo nome.
  7. Encaminhar a guia de exame para as salas de exames.

**Saindo do exame:**

- Assim que o cliente sair do exame, agendar o retorno com seu respectivo médico caso ele se consulte conosco.
- Caso houver biópsia orientar o cliente sobre a retirada do resultado.

**2.19 Tecnofibras:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto, a carteirinha do convênio e a requisição do exame.
2. Verificar se o exame está autorizado.
3. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.
4. Preencher corretamente a requisição de exame e pedir para que o paciente assine a guia.
5. Mudar o status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala de espera”.
6. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que ele será chamado pelo nome.
7. Encaminhar a guia de exame para as salas de exames.

**2.20SBC:**

1. Pedir ao cliente um documento com foto, a carteirinha do convênio e a requisição do exame.
2. Conferir no Sistema Inovasi se o cliente já possui cadastro, se possuir, analisar se o mesmo está completo confirmando os dados com o cliente e se houver necessidade atualizá-lo. Caso o cliente não possua cadastro, realizar o cadastro corretamente preenchendo todos os campos necessários.
3. Realizar a cobrança do exame (Colonoscopia R\$380,00 – Endoscopia R\$ 220,00 – PhMetria e Manometria Esofágica R\$ 300,00 – Manometria Anorretal R\$ 350,00 – Reto Flexível R\$ 200,00 – Ligadura Elástica R\$80,00 cada – Polipectomia R\$200,00 – Consulta + Reto Rígida R\$150,00)
4. Preencher a requisição de exame, carimbar com o carimbo de “PAGO” e pedir para que o cliente assine a guia.
5. Mudar o status do cliente no Sistema Inovasi para “Sala de espera”.
6. Pedir para o cliente aguardar na sala de espera, informando-o que ele será chamado pelo nome.
7. Encaminhar a guia de exame para as salas de exames.

**Saindo do exame:**

- Assim que o cliente sair do exame, agendar o retorno com seu respectivo médico caso ele se consulte conosco.
- Caso houver biópsia orientar o cliente sobre a retirada do resultado.

**INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:**

Todas as guias de consulta, guias de sindicatos e autorizações devem ser cautelosamente preenchidas conforme o modelo e guardadas em seu devido lugar para serem enviadas ao setor administrativo.

A revisão desde POP deve ser feita a cada 12 meses ou quando houver necessidade de atualização. A revisão e atualização é de responsabilidade total da coordenação do serviço de recepção.

Lembre-se sempre que a prioridade do seu serviço é a atenção ao cliente. No caso de dúvidas sobre este protocolo, dirigir-se a coordenadora da Recepção.