



A excelência começa em você



A excelência começa em você

Guia Prático de Interação e Relacionamento com o Cliente

1ª edição

São Paulo

2013

Realização:

Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo

Concepção, Organização e Produção:

Núcleo de Gestão de Pessoas (NGP) e os Centros de Gestão de Pessoas (CGP's) das instituições do HCFMUSP*

&

Núcleo Técnico e Científico de Humanização (NTH) e Grupos de Trabalho de Humanização (GTH's) das instituições do HCFMUSP*.

* Hospital Auxiliar de Cotoxó, Hospital Auxiliar de Suzano, Laboratórios de Investigação Médica, Instituto do Câncer, Instituto Central, Instituto do Coração, Instituto da Criança, Instituto de Medicina Física e Reabilitação, Instituto de Radiologia, Instituto de Ortopedia e Traumatologia, Instituto de Psiquiatria e Prédio da Administração.

Tiragem: 2.000 exemplares

1ª edição, 2013

Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo

Jeito HC de Atender: A excelência começa em você – São Paulo: HCFMUSP, 2013.

43 p. : *il color.*

Guia Prático de Interação e Relacionamento com o Cliente – Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo.

1. Atendimento ao Cliente 2. Postura Profissional 3. Apresentação Pessoal.

Prezado Colaborador

Nós fazemos parte do maior hospital da América Latina, composto por mais de 20.000 funcionários, onde cada um traz consigo uma experiência de vida e uma maneira de ser. O jeito como nos aproximamos, ouvimos ou falamos influencia direta ou indiretamente no estado de espírito, ânimo e disposição de nosso cliente. Através deste contato deixamos nossa marca e esta será a lembrança que o cliente terá desta instituição.

Por isso, o Projeto Jeito HC tem como maior propósito alinhar estas diferentes maneiras para que fique na memória de nossos clientes a qualidade e a excelência com que foram atendidos, independente do lugar que estiveram neste imenso hospital.

O “Orgulho de Fazer o Melhor para as Pessoas” é a nossa causa HC, ela é a razão de dedicarmos nossos esforços, dia após dia. Para fazer o melhor para as pessoas é preciso conhecer nossos clientes, tanto os internos (funcionários) quanto os externos (pacientes e acompanhantes).

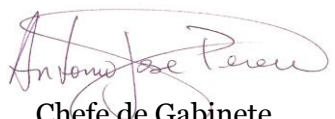
A Interação e o Relacionamento são a base para a disseminação e reforço da identidade organizacional, alinhando e mobilizando as pessoas em relação aos Valores e à Causa conseguiremos vencer nossos desafios estratégicos.

Este material foi desenvolvido para contribuir com nossa busca contínua em servir nossos clientes da melhor forma. Ele nos ajudará a refletir sobre nossas atitudes e a focar nossos empenhos em ouvir as necessidades, atender e superar as expectativas de nossos clientes.

*Administração Superior do Hospital das Clínicas
da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, 2013*


Diretora Clínica
Professora Doutora Eloisa Bonfá


Superintendente
Doutor Marcos Fumio Koyama


Chefe de Gabinete
Engenheiro Antonio José Pereira

Índice

1. ATENDER É UM ATO DE COMUNICAÇÃO	7
1.1 CRACHÁ E UNIFORME.....	10
2. APRESENTAÇÃO PESSOAL.....	11
3. ATENDIMENTO PROFISSIONAL AO CLIENTE	13
3.1 REGRAS DE OURO PARA O BOM ATENDIMENTO.....	15
3.2 ATENDIMENTO TELEFÔNICO	15
3.3 O USO DA INTERNET E DO E-MAIL.....	17
4. TRABALHO EM EQUIPE	18
5. ATENDIMENTO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA	19
6. COMO LIDAR COM CLIENTE DIFÍCIL	23
7. AMBIENTE DE TRABALHO	25
8. POSTURA PROFISSIONAL: A ELEGÂNCIA NO COMPORTAMENTO	26
8.1 ETIQUETA PROFISSIONAL AO CUMPRIMENTAR	28
8.2 EVITE SEMPRE.....	28
BIBLIOGRAFIA	29
PROTOCOLO DE ENTREGA	31

1. ATENDER É UM ATO DE COMUNICAÇÃO

Comunicação significa tornar algo comum. É uma mensagem entre pessoas, podendo ser escrita, falada ou visual.

Saber comunicar-se é essencial para um bom atendimento. Faz parte da comunicação a expressão verbal e não verbal. Cabe ressaltar que cerca de 90% da comunicação se faz por intermédio da linguagem não verbal.

PROTAGONISTAS DO ATO DA COMUNICAÇÃO

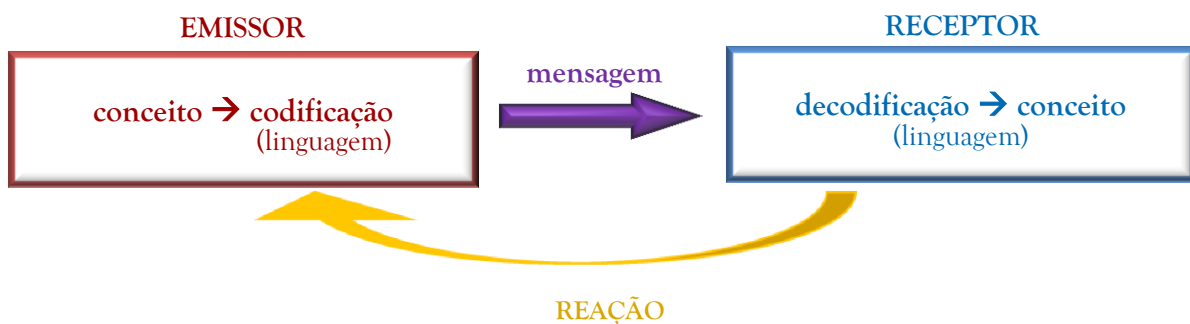
Emissor: quem emite a mensagem para o receptor, responsável pelo resultado efetivo da comunicação devendo garantir uma mensagem clara e objetiva.

Receptor: aquele que recebe a mensagem; o receptor deve prestar atenção no que está sendo dito e esclarecer suas dúvidas com o emissor.

O QUE FACILITA A COMUNICAÇÃO

- ✓ Identificar objetivos;
- ✓ Garantir clareza para o outro;
- ✓ Saber ouvir;
- ✓ Utilizar fatos e evidências;
- ✓ Sanar dúvidas.

ELEMENTOS DA COMUNICAÇÃO

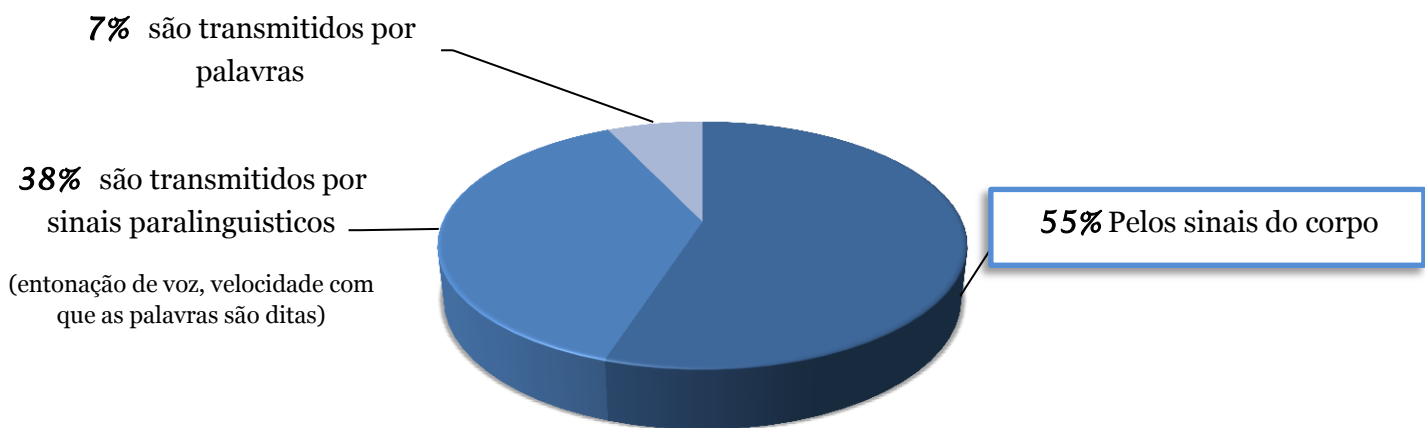


AS FORMAS DE COMUNICAÇÃO

A **linguagem não verbal**: não está associada às palavras, ou seja, não utiliza a fala nem a escrita. Ela ocorre por meio de gestos, silêncio, expressões faciais, pelo olhar e postura corporal. A emoção sentida se exprime através da linguagem do corpo.

Segundo a autora do livro “Comunicação tem remédio”, Maria Julia Paes Silva, estudos sobre comunicação não verbal estimam que:

Os pensamentos/ intenções são transmitidos por



A **linguagem verbal** é a linguagem falada e escrita. Quando interagimos verbalmente com alguém, estamos tentando nos expressar, transmitir um fato ou validar a compreensão de algo.

- ✓ Podemos escolher as palavras que queremos. Portanto, pense antes de falar!
- ✓ Entonações ou ênfases nas palavras fazem diferença. A forma como se fala é importante e influencia diretamente na compreensão da mensagem e na qualidade do atendimento.

A comunicação não é o que você pensa que disse e sim o que outro entende.

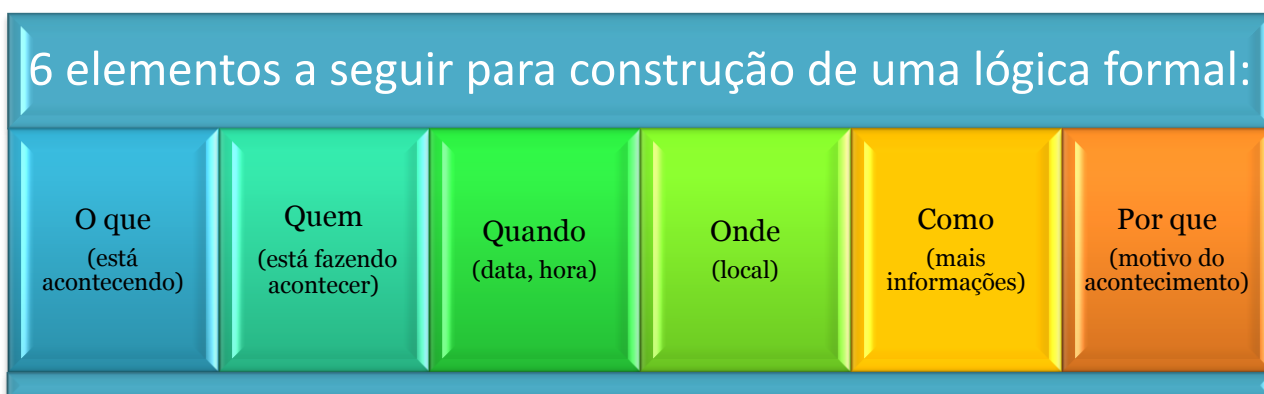
COMUNICAÇÃO ESCRITA (E-MAIL, CARTA, MEMORANDOS)

Assim como no atendimento presencial ou telefônico, ao nos comunicarmos com um cliente por meio da escrita devemos manter uma estrutura que corresponda ao padrão corporativo.

- ✓ Evite utilizar abreviação de palavras;
- ✓ Preste atenção na gramática, ortografia e na pontuação. As palavras devem ser digitadas corretamente, e o “internetês” deve ser abolido nas informações institucionais;
- ✓ Por mais breve e simples que seja a escrita, é importante que tenha saudação e assinatura no início e no fim da mensagem;
- ✓ A despedida deve ser de preferência: “atenciosamente”, “saudações”, “grato”, evite se despedir com “beijos”;
- ✓ Não utilize letras maiúsculas desnecessariamente. Escrever textos em caixa alta é o equivalente a gritar com o destinatário da mensagem;
- ✓ Nunca utilize expressões grosseiras.

Dicas para iniciar a escrita:

- Solicitamos por gentileza...
- Conforme conversado...
- Em vista de...



Dicas para encerrar o e-mail:

- Por favor, aguardamos confirmação ...
- Coloco-me à disposição ...

1.1. CRACHÁ E UNIFORME

O crachá mostra a **identificação** rápida e objetiva dos diversos profissionais e suas áreas de trabalho, traduzindo organização e segurança. O uso do crachá é obrigatório e recomenda-se que seja utilizado na altura do peito com a foto sempre visível.

O uso de uniforme ou avental, quando aplicado, favorece ainda mais a rápida identificação dos diferentes funcionários, incrementando a harmonia nos ambientes de trabalho e promovendo uma impressão agradável aos nossos clientes. Seguem abaixo as recomendações referentes à utilização de uniformes:

- ✓ Use sempre o uniforme completo. Mantenha o limpo e passado;
- ✓ Ao zelar pelo **uniforme** e **crachá** você estará cuidando de sua imagem e a do Hospital;
- ✓ É proibido modificá-lo e/ou customizá-lo;
- ✓ É vedado o uso de uniforme e/ou jaleco de outra instituição.

Lembre-se: seu crachá é de uso pessoal e intransferível.



2. APRESENTAÇÃO PESSOAL

Uma aparência agradável vai além do uso do crachá e do vestuário. A impressão que causamos é formada também por uma série de cuidados que podem tornar nossa apresentação pessoal um marketing positivo de nós mesmos e de nossa Instituição, transmitindo seriedade e profissionalismo a quem nos procura.

Mostre que você se cuida e se preocupa com sua apresentação pessoal!

Sugestões gerais para uma boa apresentação pessoal:

- ✓ Cuidar da higiene bucal e corporal é extremamente importante;
- ✓ Mãos e unhas limpas. Cabelos limpos e penteados. Em áreas assistenciais, os cabelos, quando compridos, devem ser mantidos presos;
- ✓ Dê preferência a perfumes suaves e em pouca quantidade;
- ✓ Acessórios como brincos, relógios e anéis devem ser pequenos e discretos;
- ✓ Roupas discretas em cores harmoniosas. Cuidado com moda e os modismos;
- ✓ Recomenda-se o não comparecimento ao local de trabalho trajando roupas decotadas, transparentes, muito justas ou curtas, mesmo que venha a trocar-se na instituição para utilizar uniforme.



Dica de ouro:
evite qualquer tipo de excesso.



Mulheres:

- ✓ Dê preferência a peças íntimas de cores que não fiquem evidentes e cuide para não deixá-las à mostra;
- ✓ Os esmaltes sempre íntegros.
- ✓ Em áreas assistenciais, mantenha as unhas curtas e dê preferência a esmaltes discretos, de tonalidade clara;
- ✓ Maquiagem leve e discreta;
- ✓ Calçados preferencialmente fechados.



Evitar o uso de sandálias abertas, especialmente as “rasteirinhas” e chinelos. Nas áreas assistenciais, a utilização de calçados fechados é essencial (NR 32).

Homens:



- ✓ Barba e/ou bigode bem feitos ou aparados;
- ✓ As unhas devem ser mantidas curtas;
- ✓ Evitar o uso de camisas abertas e desabotoadas;
- ✓ A gravata deve chegar até a altura do cinto;
- ✓ Evitar o uso de gravatas de bichinhos ou com o nó desatado no colarinho;
- ✓ Camisas, calças, calçados e meias devem combinar de forma harmoniosa;
- ✓ Sapatos limpos e engraxados. É proibido o uso de chinelos ou sandálias franciscanas;
- ✓ O uso de bonés não é permitido.

Em áreas assistenciais, por questões de higiene e segurança, tanto para mulheres e homens, é proibido o uso de anéis, colares volumosos, brincos grandes ou *piercing*, pois comprometem a segurança dos funcionários durante o cumprimento de suas funções e podem ocasionar acidentes de trabalho e/ou serem veículos de contaminação.

3. ATENDIMENTO PROFISSIONAL AO CLIENTE

Desde a entrada até a saída do cliente, tudo está sendo considerado e analisado, não só por nossos pacientes, visitantes e acompanhantes (Clientes Externos), mas por seu colega de outro setor ou área, pois ele também pode ser seu cliente (Clientes Internos). A forma como você se apresenta é o seu cartão de visitas e é assim que a imagem da Instituição vai sendo alimentada ao longo do tempo.

- ✓ Ao apresentar-se ao cliente tenha sempre um semblante simpático e acolhedor. Inicie o atendimento dizendo “**Bom dia/Boa tarde/Boa noite, Posso ajudá-lo?**”;
- ✓ Olhe sempre nos olhos do cliente, procure saber seu nome e procure sempre chamá-lo pelo nome;
- ✓ Mantenha um tom de voz suave com volume moderado. Não toque nas pessoas e mantenha uma distância razoável para se comunicar com as mesmas;
- ✓ Não fale com os clientes mascarando chiclete ou comendo;
- ✓ Sente-se adequadamente, uma postura correta é fundamental. Sua postura corporal é parte da sua apresentação pessoal;
- ✓ Ouça o cliente com atenção, interesse e empatia, procurando não interromper a fala dele, até compreender sua necessidade e expectativa;
- ✓ Valorize o que o cliente diz, evitando se dispersar ou realizar atividades concomitantes;
- ✓ Procure prestar informações de forma clara e pausada. Quando não souber, busque a resposta o mais rápido possível e não o deixe sem retorno;
- ✓ Nunca forneça informações pessoais sobre clientes ou funcionários sem a devida autorização;
- ✓ Não trate os clientes por apelido, diminutivos ou outras formas de tratamento que indique intimidade ou descaso como, por exemplo, “querida, bem, filhinha, mãezinha, tio, flor, amor, vovozinho etc.” Os clientes devem ser tratados por **senhor/senhora**;
- ✓ Utilize uma linguagem de fácil entendimento e profissional. Ao conversar com o cliente, evite o uso de gírias, termos técnicos, siglas e “gerundismo” (Ex: “vou estar ligando, vou estar fazendo...”);



- ✓ Ao prestar informações, cheque se realmente o cliente entendeu, peça que repita a você ao menos a principal informação passada;



- ✓ Não use frases como: “**Não** posso lhe ajudar”, “**Não** foi no meu turno”, “**Não** é comigo” e “**Não** é nesse setor”, pois são abordagens que causam imagem negativa ao atendimento prestado. Dê orientação correta do que deverá ser feito ou qual pessoa ou setor que resolverá a situação e sempre que possível acompanhe-o até lá;
- ✓ Se precisar encaminhar o cliente a outro setor, certifique-se antes que aquele é o setor correto e de que o profissional desejado estará no local para atendê-lo;
- ✓ Se o telefone do setor tocar durante um atendimento ao cliente, peça a permissão do mesmo para interromper o atendimento e atender ao telefone. Porém seja breve e lembre-se de que isso não pode se repetir, pois a prioridade é o cliente à sua frente;
- ✓ No caso de atendimento de clientes externos ou internos transexuais ou travestis verifique qual o nome social que o mesmo prefere ser chamado (Decreto 558.588 de 17/03/2011);
- ✓ Quando necessário, obter informações relativas ao estado civil de clientes externos ou internos transexuais ou travestis, utilize o seguinte questionamento: “Qual seu estado civil?“, “Com quem você vive?” (Decreto 558.588 de 17/03/2011);
- ✓ Ao entrar em algum setor administrativo, bata na porta para avisar a sua chegada.

3.1. REGRAS DE OURO PARA O BOM ATENDIMENTO

Gerencie o Relacionamento:

Jeito HC de Atender
A excelência começa em você

- ✓ É muito mais fácil construir um bom relacionamento do que lutar contra um ruim. Se o relacionamento não vai bem, além de dificultar a solução do problema básico, acaba gerando novas dores de cabeça para você;
- ✓ Os problemas são muito mais fáceis de resolver quando você está em sintonia com o cliente;
- ✓ Para gerenciar efetivamente o comportamento de seus clientes, gerencie a si mesmo, gerencie o seu próprio comportamento. Esse é o melhor caminho para você conquistá-los;
- ✓ Escute e entenda - Problemas de clientes sempre representam uma “Janela de Oportunidade”. Foque no que é valor ao cliente.

3.2. ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Ao atender um cliente (interno ou externo) pelo telefone, devemos lembrar que ele não está nos vendo e, portanto, não tem informações adicionais a nosso respeito para construir a nossa imagem – ele não vê nossa expressão facial e não sabe se estamos com uma fila de pessoas à nossa frente. Ele só tem a nossa voz para se basear e formar uma imagem a nosso respeito.

O atendimento telefônico também é uma forma de marketing pessoal e institucional, capaz de demonstrar o nosso interesse em bem atendê-lo por meio de uma comunicação clara e acolhedora. O tom e velocidade de sua voz, o seu vocabulário, o volume da fala têm um papel fundamental.



Em caso de recado, anote o nome da pessoa que ligou, seus contatos e o recado propriamente dito.

O Padrão de Atendimento Telefônico deve ser seguido por todos os profissionais do HC, tanto em relação aos clientes externos (pacientes, visitantes e acompanhantes) quanto em relação aos clientes internos (colegas da área e de outros setores):

- ✓ Atenda sempre até o 3º toque. Diga: nome do serviço, seu nome, saudação (bom dia, boa tarde, boa noite);
- ✓ Nunca diga: “Alô..., pronto..., oi..., fala...” ou outras expressões não padronizadas;
- ✓ Solicite a identificação de quem está do outro lado da linha e por qual motivo entrou em contato;
- ✓ Se for solicitado ao cliente que aguarde na linha, a cada intervalo de poucos minutos, fale “Aguarde só mais um instante, por favor”. Não deixe o cliente esperando na linha. Sempre peça desculpas, se houver demora, explicando o motivo;
- ✓ Quando disponível, deixar o aparelho no status “mudo” enquanto o cliente aguarda para que não ouça ruídos ou conversas do setor. Mas, antes desta ação, avise o cliente;
- ✓ Ouça atentamente o cliente evitando silêncio prolongado, utilize palavras como: “entendo” ou “compreendo”;
- ✓ Caso saiba que a informação solicitada vai demorar a ser obtida, peça uma forma de contato com o cliente e dê retorno o mais breve possível;
- ✓ Não faça *pingue-pongue* jogando o cliente para diversos setores. Ao transferir ligações para outro setor, avise que fará a transferência e qual o ramal de destino;
- ✓ Encerre a conversa com delicadeza e antes de desligar sempre pergunte “deseja algo mais?”. Sempre deixe o cliente desligar primeiro;
- ✓ Faça uso do telefone apenas para fins de trabalho. Caso se faça inevitável o uso do telefone para fins particulares, seja breve e sucinto, não exponha os clientes ou seus colegas de trabalho a situações constrangedoras como expectadores de discussão de problemas estritamente do âmbito privado;
- ✓ Tenha sempre a seu alcance a lista atualizada de ramais por área, bloco de papel, caneta ou lápis para anotações.



3.3. O USO DA INTERNET E DO E-MAIL

- ✓ Acesse somente os sites que tenham relação com os serviços prestados e/ou informações solicitadas;
- ✓ Evite usar o *msn* corporativo para diálogos particulares;
- ✓ Não navegue enquanto estiver prestando atendimento, salvo se a informação solicitada for encontrada na internet;
- ✓ Sempre preencha o campo “Assunto” para que o destinatário identifique rapidamente sobre o que se trata o e-mail;
- ✓ Em correios eletrônicos, quando solicitado, coloque o superior em cópia no e-mail;
- ✓ Evite enviar e-mails em cima da hora, isso pode ser interpretado como desorganização ou falta de consideração para com o destinatário;
- ✓ Antes de utilizar o recurso “responder a todos” verifique se é pertinente que sua resposta seja lida por todos os copiados no e-mail ou somente ao autor da mensagem;
- ✓ Sempre que preciso faça o uso de arquivos anexados, deixando o e-mail mais compreensivo e menos extenso;
- ✓ Nunca envie e-mails com temas e imagens eróticas, engraçadinhas com piadinhas, correntes religiosas, vírus ou algo do gênero no ambiente profissional, nem utilize seu e-mail corporativo para tal finalidade;
- ✓ Efetue periodicamente a limpeza de sua caixa de lixo e exclua as mensagens que não serão mais utilizadas;
- ✓ Respeite a privacidade do outro, a correspondência eletrônica de outra pessoa, assim como a correspondência tradicional, é documento particular e não deve ser violada, salvo exceções em que haja autorização formal para tal.



Evite comentários sobre a Instituição e/ou de pessoas do trabalho, lembrando-se que o ambiente corporativo é monitorado, e como está escrito, não há como alegar que “não era bem isso o que queria dizer”.

4. TRABALHO EM EQUIPE

Em uma instituição complexa como o **HCFMUSP**, a excelência não é construída por um único funcionário. Os funcionários precisam trabalhar em sintonia e deve haver espírito de equipe entre os diversos setores para que o trabalho não sofra prejuízos que podem refletir e ser percebidos pelos clientes. Toda área/departamento depende direta e indiretamente do trabalho de outras várias áreas.

Todos devem focar e ter interesse em fazer o seu melhor em prol do cliente com agilidade em busca da excelência em seus resultados. Portanto, ao se relacionar com os colegas de sua área ou de outro setor, siga as seguintes orientações:

- ✓ Mostre cordialidade, respeito e cumprimente as pessoas;
- ✓ Use sempre as palavras: por favor, obrigado (a), com licença, desculpe-me;
- ✓ Valorize sempre o trabalho das pessoas e pense no impacto de seu trabalho no Hospital como um todo;
- ✓ Evite o descompromisso dizendo algo como: “Não é comigo”, “Ninguém me falou”, “Não sei”. E sim diga “Irei verificar”, principalmente quando solicitado/questionado por outro profissional/área;
- ✓ Dê sempre retorno aos outros setores em relação às solicitações que lhe fazem;
- ✓ Ao solicitar algo a outro setor, faça-o com respeito e profissionalismo, nunca use tom de ameaça ou apelo emocional;
- ✓ Caso haja mudanças nas rotinas/processos de sua área, avise imediatamente os setores envolvidos por escrito;
- ✓ Negocie prazo ao solicitar tarefas a outros setores;
- ✓ Aceite críticas e sugestões como uma fonte de melhorias/aprendizado ao seu trabalho;
- ✓ Procure soluções para os problemas e não culpados;
- ✓ Tenha sempre conduta ética e profissional com as pessoas;
- ✓ Respeite a hierarquia.



5. ATENDIMENTO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA

Para combater estereótipos, preconceitos e práticas nocivas em relação às pessoas com deficiência, é indispensável que os profissionais de saúde dispensem a este público a mesma qualidade de serviços dispensada aos demais.

É muito importante saber quais expressões e termos são adequados para designar pessoas que possuem algum tipo de deficiência, e é fundamental ter o cuidado com a linguagem e com a comunicação, incluindo a forma de definir quem tem deficiência.

Há muito tempo não se usa mais aleijado para designar esse grupo da população, pois a palavra ganhou um sentido preconceituoso. Outras formas também deixaram de serem usadas, como pessoas especiais, pessoas com necessidades especiais e portadores de necessidades especiais ou portadores de deficiência. Esta última ainda é empregada, porque é a forma consagrada na legislação brasileira em vigor.

Entretanto, a definição internacionalmente aceita é a proposta pela Convenção Sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência das Nações Unidas: **pessoa com deficiência** – e derivados que especificam o tipo de limitação: pessoa com cegueira, pessoa com surdez, pessoa com deficiência física, pessoa com deficiência intelectual.

Tão errado como não perceber uma pessoa com deficiência é exagerar na dose de atenção dispensada a ela. Trate-a como uma pessoa normal e não como incapaz, ou seja, quem requer atenção especial espera ter o tratamento semelhante aos demais clientes.



Dicas para lidar com a pessoa com deficiência:

- ✓ A pessoa com deficiência sempre deve ser consultada sobre a melhor maneira de ser atendida ou abordada, evitando-se, assim, constrangimentos desnecessários;
- ✓ Ao pedir sugestões à pessoa com deficiência, perguntando quais seus interesses e necessidades, dirija-se sempre à pessoa com deficiência, e não ao acompanhante. Se a pessoa estiver impossibilitada de fornecer as informações, então o acompanhante pode ser solicitado a fornecer as informações necessárias;
- ✓ Nem sempre a pessoa com deficiência necessita de auxílio. Quando quiser auxiliá-la, pergunte primeiramente se ela necessita de ajuda e qual é a maneira mais adequada para você ajudá-la;
- ✓ Se você for solicitado, mas não puder auxiliar a pessoa com deficiência, refira a sua impossibilidade e procure quem possa ajudar;
- ✓ Ao falar com uma pessoa com deficiência, procure ficar de frente para ela e preferencialmente na mesma altura da pessoa, sentando-se à frente dela se necessário.
- ✓ Muitas vezes, a pessoa com deficiência precisa de mais tempo para se expressar, andar, ou realizar tarefas, por isso é importante respeitar esse tempo;
- ✓ É fundamental que a pessoa com deficiência sinta-se acolhida e bem atendida, porém é importante que não haja exageros.

Deficiência Auditiva

- ✓ Ao lidar com uma pessoa que tenha deficiência auditiva é fundamental ser expressivo e falar com o tom normal de voz (a menos que lhe peçam para falar mais alto);
- ✓ Fale claramente, em velocidade normal, de frente para a pessoa. Mantenha contato visual. É importante para ela enxergar você falando;
- ✓ Use gestos e expressões faciais. Mudanças do tom de voz indicando sarcasmo ou seriedade nem sempre podem ser compreendidas pelas pessoas com deficiência auditiva;

- ✓ Caso uma pessoa surda esteja acompanhada de intérprete, fale diretamente à pessoa, e não ao intérprete;
- ✓ Se você quiser falar, chame sua atenção, sinalizando ou tocando suavemente no seu braço;
- ✓ Se você não entender o que a pessoa está querendo dizer, peça para ela repetir. Se mesmo assim não entender, veja a possibilidade de comunicar-se por escrito.

Deficiência física

- ✓ Evite acidentes e não se apoie na cadeira de rodas. A cadeira de rodas é o instrumento para a pessoa locomover-se;
- ✓ Ao conversar com uma pessoa que utiliza cadeira de rodas, sente-se no mesmo nível do olhar da pessoa com quem está conversando. É importante saber que para uma pessoa sentada é incômodo ficar olhando para cima por muito tempo.
- ✓ Caso seja solicitada ajuda para empurrar uma cadeira de rodas, faça-o sempre suavemente informando ao usuário quando irá movimentá-la. E quando for ajudar um usuário de cadeira de rodas a descer uma rampa inclinada é preferível usar a “marcha ré”, para evitar que, por conta da inclinação, a pessoa possa desequilibrar e cair para frente.
- ✓ Se você estiver acompanhando uma pessoa com deficiência que anda devagar, com auxílio ou não de aparelhos ou bengalas, procure acompanhar o ritmo do passo dela e tome cuidado para não tropeçar nos equipamentos;
- ✓ Em alguns casos, pessoas com deficiência física (como paralisia cerebral, sequelas graves de A.V.E., entre outras) podem ter movimentos involuntários, andar com dificuldade ou depender de equipamentos para comunicar-se. Tente acompanhar o seu ritmo e se não entender sua fala peça para que ela repita.

Deficiência visual

- ✓ É importante identificar-se quando for dirigir-se a alguém com deficiência visual, pois nem sempre ele o identificará pela voz;
- ✓ Ofereça ajuda quando perceber que há necessidade e peça explicações de como ele quer ser ajudado e ao guiar ofereça o braço para que ela possa acompanhar seu movimento;
- ✓ Quando for conduzi-la a uma cadeira guie a mão para o encosto, informando se a cadeira tem braços de apoio ou não;
- ✓ Oriente a pessoa cega para evitar obstáculos meios-fios, degraus e outras barreiras, descreva o que há na frente sendo o mais claro possível;
- ✓ Em lugares estreitos para duas pessoas passarem, ponha seu braço para trás. Desta forma, a pessoa poderá segui-lo com menor dificuldade.
- ✓ Quando uma pessoa com deficiência visual estiver acompanhada de seu cão-guia, lembre-se: o cão-guia é um animal de trabalho e não de estimação, então é melhor ignorá-lo para não atrapalhar o seu trabalho.



Deficiência Intelectual

- ✓ Em algumas situações a pessoa com deficiência mental pode ser carinhosa, disposta e comunicativa, entretanto cumprimente-a normalmente.
- ✓ Quando for uma criança, trate-a como criança. Se for adolescente ou adulto, trate-o como tal.
- ✓ Evite superproteção. Ajude somente quando for necessário.

6. COMO LIDAR COM CLIENTE DIFÍCIL

Na área da saúde muitos clientes encontram-se ansiosos, com medo, dor e normalmente com pressa. É natural que todos queiram ser atendidos rapidamente e que esperem de nós uma solução para todos os seus males.

Contudo à espera dessa solução, o cliente pode demonstrar nervosismo de diversas formas e intensidades diferentes. Por isso, é importante que os profissionais estejam preparados para lidar com essas situações e sigam um padrão de conduta que minimize as tensões e preserve a imagem da Instituição.

Foque sua atenção para identificar rapidamente como o cliente se apresenta:
ansioso, defensivo e/ou fora de controle.

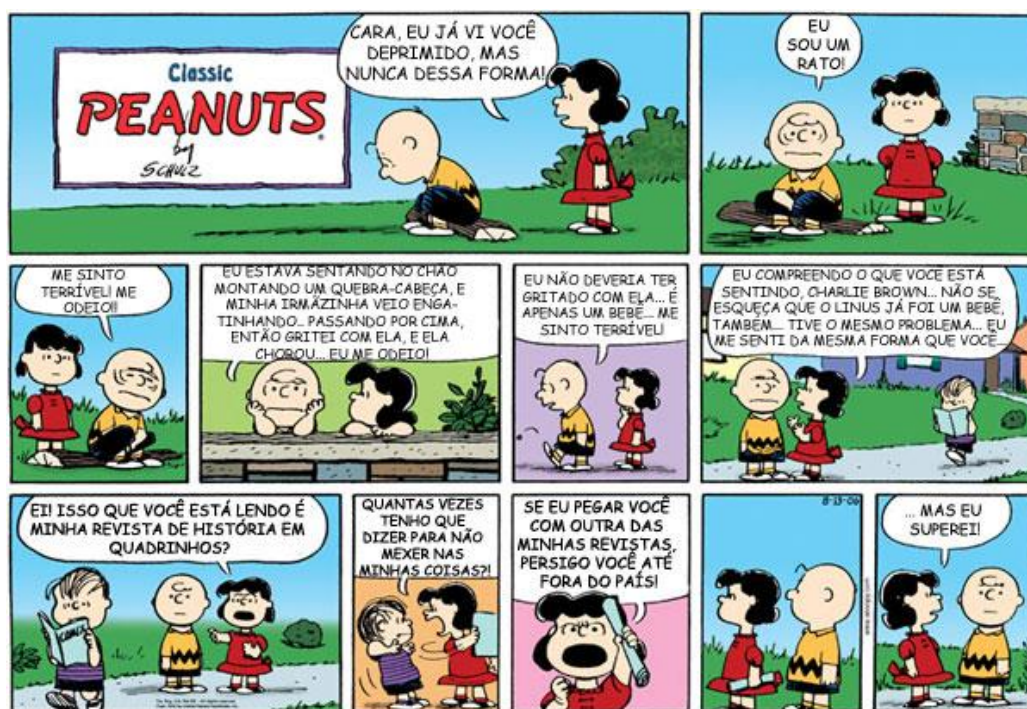
CUIDAR DOS SENTIMENTOS DOS CLIENTES:

- ✓ Fale com o cliente olhando em seus olhos e chamando-o pelo nome;
- ✓ Demonstre empatia deixando o cliente falar e colocando-se no lugar dele (não altere o seu tom/volume de voz);
- ✓ Formule perguntas para entender o problema;
- ✓ Demonstre que está compreendendo: olhe nos olhos, sinalize que está ouvindo, esboce um sorriso e mostre interesse;
- ✓ Nunca diga que o problema não é seu;
- ✓ Não toque no cliente nervoso;
- ✓ Faça um resumo da situação – problema.



CUIDAR DO PROBLEMA DO CLIENTE:

- ✓ Verifique qual é a solução mais adequada para o cliente e acompanhe a solução do caso;
- ✓ Proponha os “sins” possíveis;
- ✓ Dê informações ao cliente sobre o que você irá fazer e faça;
- ✓ Nunca use frases como “Fique calmo” ou “A Senhora não precisar ficar nervosa”, “Você não está me entendendo”;
- ✓ Não deixe o cliente sozinho, pois ele poderá se sentir esquecido/abandonado e ficar ainda mais nervoso;
- ✓ Em caso de exaltação, retire o cliente do ambiente e o conduza a uma sala ou ambiente mais reservado. Caso seja agredido fisicamente, saia imediatamente do local e chame o segurança. Ele saberá o que fazer;
- ✓ Não leve as ofensas para o lado pessoal.
- ✓ Não revidar as agressões e discretamente avise o segurança para que permaneça mais próximo em caso de necessidade;
- ✓ Ofereça ao cliente a opção de formalizar a insatisfação ou elogio junto à ouvidoria;
- ✓ Caso a situação esteja além de sua resolutividade, chame seu superior.



A empatia é fundamental para perceber o outro, pois você poderá viver um dia a mesma situação.

7. AMBIENTE DE TRABALHO

A organização do nosso espaço de trabalho e dos materiais e equipamentos que utilizamos em nossas tarefas diárias demonstram o nosso compromisso com a nossa função dentro da Instituição.

Manter a limpeza, a organização e a correta utilização dos materiais disponíveis, promove o conforto e o bem-estar (nosso e de nossos clientes), além de propiciar agilidade na realização das tarefas e evitar retrabalho e desperdício. Seguem abaixo algumas recomendações:

- ✓ Mantenha a mesa arrumada, nela deverão estar somente os materiais e papéis que está usando naquele momento;
- ✓ Quando permitido disponha alguns vasos com plantas pelo ambiente, pois alegria e humaniza, porém lembre-se de não exagerar.
- ✓ Reutilize folhas de rascunho como bloco de notas. Tenha atitudes de sustentabilidade;
- ✓ Ajude a economizar não imprimindo folhas desnecessariamente;
- ✓ Não cole papéis/avisos/figuras nas paredes, portas e janelas;
- ✓ Caso perceba equipamentos com defeito ou quebrados acione imediatamente o serviço de manutenção ou a pessoas/área responsável para as devidas providências.



8. POSTURA PROFISSIONAL: A ELEGÂNCIA NO COMPORTAMENTO

A postura que você adota no seu dia a dia de trabalho frente aos clientes externos e internos exerce um grande impacto sobre sua imagem e da Instituição. Afinal, é a sua postura que irá confirmar ou desmentir não só aquilo que você diz como também o que o HCFMUSP divulga como nossa marca e nossos valores.

Seu comportamento e suas atitudes devem evidenciar sua identificação com os propósitos dessa Instituição e mostrar a sua ética profissional e o seu respeito para com os outros. Faça de fato a diferença e demonstre a nossa excelência.

- ✓ Conheça os usos e costumes de cada local e preste atenção aos detalhes. Na dúvida, observe primeiro e pergunte depois;
- ✓ Nunca trate seus assuntos particulares próximos aos clientes;
- ✓ Preserve a imagem do HCFMUSP. Nunca reclame ou fale mal da empresa em que trabalha perto de clientes e fornecedores;
- ✓ Diga a verdade ao cliente: é melhor ele saber o tempo real que terá que esperar pela solicitação do que criar falsas expectativas;
- ✓ É necessário saber a hora de dizer “SIM” e “NÃO”, com delicadeza e firmeza, principalmente quando a situação pode gerar ações não éticas ou ainda ilegais, dentro da organização. Quando for necessário dizer não ao cliente, sempre explique os motivos;
- ✓ Respeite o atendimento preferencial. Seja justo, não privilegie clientes em função de relações pessoais;
- ✓ Não invada a privacidade do cliente com perguntas/comentários/atitudes que fujam a rotina de atendimento;
- ✓ Respeite a diversidade e não faça comentários ou gestos que mostrem qualquer tipo de preconceito à opção sexual, religião, raça, etnia e demais características do cliente;
- ✓ Nunca deixe o cliente sem resposta ou sem uma explicação. Caso você não consiga esclarecer as dúvidas, procure alguém que possa fazê-lo.
- ✓ Evite o uso de expressões que inspirem dúvidas: “acho que..., talvez..., pelo que sei...”;

Jeito HC de Atender
A excelência começa em você

- ✓ Não faça comentários sobre pacientes, diagnósticos, a instituição, etc., em áreas de circulação tais como: elevador, lanchonete, banco, etc;
- ✓ Ao tomar decisões fora da rotina, leve ao conhecimento do responsável pelo setor assim que possível;
- ✓ Sempre se antecipe para dar uma justificativa/retorno ao cliente quanto à sua situação (atrasos, cancelamentos, etc.);
- ✓ Uma das atitudes mais desagradáveis no ambiente de trabalho é o atraso. Programe seus horários e seja sempre pontual;
- ✓ Fique atento para não chamar os colegas à distância em voz alta;
- ✓ Mantenha uma boa postura, não sente de maneira relaxada ou com a mão no queixo e não se debruce nos balcões. Não sentar em camas, mesas, braços de cadeiras ou balcões;
- ✓ Evite conversas paralelas durante o atendimento, concentre-se em fazer o seu melhor pelo nosso cliente;
- ✓ Não use seu celular como aparelho de som (MP3, TV,...) no seu horário de trabalho;
- ✓ Não gesticule demais ao falar com as pessoas;
- ✓ Bom dia, boa tarde, obrigado (a) e, por favor, são palavras obrigatórias e devem ser dirigidas a qualquer pessoa em qualquer situação;
- ✓ Se precisar criticar ou repreender alguém, sobretudo se for um subordinado, evite fazê-lo na frente dos outros. Chame a pessoa em algum lugar privado e converse objetivamente sobre a falha. Não misture críticas profissionais com pessoais. Não agrida ou insulte o interlocutor com palavras grosseiras ou rudes.



Mostre-se solícito com os colegas de trabalho. Se alguém lhe pedir um pequeno favor ou ajuda no trabalho e você puder atender, faça!

8.1. ETIQUETA PROFISSIONAL AO CUMPRIMENTAR

- ✓ Ao se apresentar a alguém, você deve apenas dizer o seu nome e, se for o caso, a função que representa (gerente, supervisor, coordenador, etc);
- ✓ Se estiver sentado e for homem levante-se sempre que for apresentado a alguém. As mulheres só devem se levantar para cumprimentar outras mulheres de mais idade ou pessoas de alta hierarquia;
- ✓ O aperto de mão é o tipo de cumprimento mais adequado, qualquer que seja a situação, pode e deve ser usado por homens e mulheres. O aperto de mão deve ser firme, sem ser agressivo ou exagerado. Sorria e olhe nos olhos da pessoa enquanto a cumprimenta.

8.2. EVITE SEMPRE

- ✓ Chegar a um ambiente e não cumprimentar as pessoas;
- ✓ Ler ou interagir com o celular, computador enquanto outros estão conversando com você;
- ✓ Conversar enquanto outros estão lendo;
- ✓ Dar gargalhadas ruidosas;
- ✓ Criticar alguém na frente de outras pessoas;
- ✓ Falar mal de uma pessoa ausente;
- ✓ Rir dos erros alheios;
- ✓ Não retribuir um sorriso;
- ✓ Não agradecer um elogio;
- ✓ Comer, beber ou mascar chicletes na frente de cliente.

Siga a regra universal: elogios públicos, críticas privadas.



BIBLIOGRAFIA

BRASIL. Ministério da Justiça. Secretaria de Estado dos Direitos Humanos. Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência. **Manual de atendimento**. Brasília: CORDE, s.d. Disponível em <http://www2.transportes.gov.br/ascom/Pass Livre/ManualAtend.htm> Acesso 14 mar. 2013.

DINIZ, Arthur. **Líder do Futuro – A Transformação em Líder Coach**. São Paulo: Espaço Editorial, 2010.

HONDA. **Alegria de Atender – A Expansão – Guia prático de um dia de trabalho**. São Paulo, 2012.

HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA FACULDADE DE MEDICINA DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Ordem de serviço nº 48/2012, que “Dispõe sobre acesso e utilização dos ativos virtuais do HCFMUSP, pelos funcionários”.

HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA FACULDADE DE MEDICINA DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. **Manual de Etiqueta Institucional**. São Paulo, 2010.

INSTITUTO DO CÂNCER DO ESTADO DE SÃO PAULO – OCTÁVIO FRIAS DE OLIVEIRA. **Referenciais para o relacionamento com cliente ICESP do Instituto de Câncer do Estado de São Paulo**. São Paulo, 2012.

INSTITUTO DO CORAÇÃO DO HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA FACULDADE DE MEDICINA DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. **Manual de Excelência no Atendimento ao Cliente InCor – Ciência e Humanismo**. São Paulo, 1987.

INSTITUTO DA CRIANÇA DO HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA FACULDADE DE MEDICINA DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. **Manual de Excelência no Atendimento**. São Paulo, 2011.

INSTITUTO DE ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA DO HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA FACULDADE DE MEDICINA DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. **Cartilha para Atendimento – Jeito HC de Atender o Paciente “Orgulho de Fazer o Melhor para as Pessoas”**. São Paulo: Comitê de Qualidade de Atendimento, 2011.

INSTITUTO DE PSIQUIATRIA DO HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA FACULDADE DE MEDICINA DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. **Manual de Atendimento ao Cliente**. São Paulo: Escola de Excelência do IPQ, 2008.

INSTITUTO DE RADIOLOGIA DO HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA FACULDADE DE MEDICINA DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. **Atendimento ao Cliente InRad – “Regras de Ouro” -Versão 4 horas**. São Paulo: Consultoria Apoen, 2012.

REDE DE REABILITAÇÃO LUCY MONTORO. **Cartilha de Orientação para o Atendimento a Pessoas com Deficiência**. São Paulo: Áurea Editora, 2009.

SASSAKI, Romeu Kazumi. In: VIVARTA, Veet (coord.). **Mídia e deficiência**. Brasília: Andi/Fundação Banco do Brasil, 2003, p. 160-165. Disponível em: <http://www.pessoacomdeficiencia.sp.gov.br/portal.php/terminologia>

SECRETARIA DE ESTADO FAZENDA DO MATO GROSSO. **Manual de Etiqueta Profissional**. Disponível em: http://www.sefaz.mt.gov.br/portal/download/arquivos/Apresentacao_Etiqueta_Profissional_2011.pdf

SECRETARIA DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA - GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Como lidar: Dicas para quando você encontrar uma pessoa com deficiência**. Disponível em: <http://www.pessoacomdeficiencia.sp.gov.br/portal.php/comolidar>

SILVA, Maria Julia Paes. **Comunicação tem remédio**. São Paulo: Edições Loyola, 2005.



PROTOCOLO DE ENTREGA

Eu,....., lotado(a) o Instituto..... Área..... recebi o ***Guia Prático de Interação e Relacionamento com o Cliente - Jeito HC de Atender*** e estou ciente de todas as informações contidas neste documento e me comprometo a seguir seus princípios e zelar pela imagem Institucional.

São Paulo, _____ de _____ de _____.

Assinatura: _____.



A excelência começa em você

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

