



# MANUAL GERENCIA



### CLÍNICA:

- **Acompanhar checklist do ambiente:** Verificar se o som está ligado e certificar que ele esteja funcionando de forma uniforme e audível – Verificar se a TV está ligada – Se todas as luzes decorativas estão acesas e se o ambiente está aromatizado, certificando se tem produto no difusor, caso não tenha, fazer a reposição.
- Verificar constantemente as sala de atendimentos, se estão limpas, organizadas, aromatizadas e climatizadas adequadamente;
- Fazer check-list de todos os produtos em sala de acordo com necessidade de cada equipamento ou cada sala para que nunca falte no atendimento;
- Fazer constantemente balanço de produtos para uso e revenda, verificando datas de validades, deixando sempre com prioridade produtos que estejam com vencimento próximo, e retirada de produtos vencidos. Verificar se quantidade de produtos em estoque coincidem com quantidade em sistema.
- Acompanhar rigorosamente desperdícios de consumíveis como luz, materiais descartáveis, cosméticos e outros;
- Solicitar apoio de equipe para organização e limpeza de salas, aparelhos e materias de trabalho quando não houver atendimentos, aproveitando os intervalos de atendimento para verificação e manutenção de suas responsabilidades, assim como organização de sua sala pós procedimento e áreas comuns de convívio, como cozinha e sala de espera;
- Verificar se aparelhos e ar condicionado ou luzes estão deligadas quando for finalizado o atendimento ou no fechamento da empresa.

### RECEPÇÃO:

- Conferir todas as agendas, se estão preenchidas de forma correta com o tempo de atendimento necessário para cada agendamento e se as habilidades agendadas estão compatíveis com as permitidas ou habilitadas para cada profissional, verificando também agendamentos de massagens por profissional, tentando sempre equilibrar os procedimentos além de analisar se clientes que tem preferências não foram redirecionados;
- Verificar confirmações de agendas: Verificar se existe uma observação na agenda do Maetro relatando o porquê aquele agendamento não foi confirmado, e se todos os demais agendamentos foram confirmados para o dia atual e o dia seguinte, e quando não tenha sido confirmado ainda solicitar disparo em massa com o TI ou ligações manuais com a recepção para confirmação imediata. Se o cliente não responder ou não atender a ligação de confirmação, poderá deixar a vaga na agenda disponível para possíveis encaixes necessários para outros clientes. Caso o cliente compareça poderá conversar e explicar que tentamos confirmar o horário por diversas vezes, mas sem sucesso e por isso inativamos o agendamento, podendo ser realizado a reposição posteriormente nesses casos;
- Atendimento Online: Estar atenta em tempo real nas conversas do chat, acompanhando agilidade de resposta e contexto abordado de todos os setores como recepção, avaliação, comercial, certificando que estão finalizando as conversas quando a solicitação for atendida. As conversas precisam ser respondidas o mais rápido possível, não podendo uma solicitação ficar sem resposta por mais 30 min, e 10 minutos para sequencia de comunicação, havendo exceção somente para período de inatividade da empresa;
- Verificar todos os dias assinaturas digitais do dia anterior assim como evoluções de equipe de atendimento e



lançamentos corretos de avaliadoras e recepcionistas;

- Acompanhar com a recepção envio de relatórios de vendas diário. Responsável por supervisionar os agendamentos das recepcionistas, ligações para confirmações de PRO-CEDIMENTOS e AVALIAÇÕES todos os dias, realizando testes para confirmação de um bom atendimento;
  - ACOMPANHAR a entrega de checklist de boas vindas; – VER ARQUIVO
  - Certificar que todos os termos e contratos estão sendo devidamente entregues pela recepção;
  - Verificar baixa de procedimentos de clientes que faltaram ou não responderam as msg (sempre fazer verificação do dia anterior) e também acompanhar em tempo real;
  - ACOMPANHAR: Atendimento ao telefone: SCRIPT DE ABORDAGEM – Corpo Bueno, Débora, (bom dia, boa tarde, boa noite) em que posso ajudar? Observações importantes: Atender o telefone quando disponível no máximo no segundo toque, lembrando que para tocar para você o cliente já está há alguns minutos ouvindo gravação de voz ou chamadas. Resolva a solicitação o mais rápido possível de preferência com o cliente ainda em linha, evitando ao máximo ter que retornar em outro momento para ele. Caso faça esse compromisso, anote o nome, o telefone e a solicitação do cliente e cumpra o prometido o mais rápido possível. REFORÇANDO: Não prometa ao cliente o que você não conseguirá cumprir. Tenha um caderno de anotação em mãos para facilitar o checklist de seus compromissos. Seja cordial, demonstre o sorriso na voz;
  - ACOMPANHAR: Atendimento ao interfone (quando houver): É IMPORTANTE LEMBRAR QUE O INTERFONE E A TRAVA NA PORTA É INSTALADA POR UM ÚNICO MOTIVO: SEGURANÇA! Sabendo disso é importante sempre ter a câmera de entrada ligada em tempo real no computador (quando houver). É indispensável a solicitação da identificação do cliente. SCRIPT DE ABORDAGEM (Bom dia, Boa tarde, Boa noite) Qual seu nome por favor? Após identificar o cliente, fazer a liberação. Atender o mais rápido possível o interfone;
  - ACOMPANHAR: Fechamento de Compra: Agilizar o fechamento o mais rápido possível, recebendo a informação de negociação e o plano de pagamento com a avaliadora, e caso seja uma venda de atendimento verificar a tabela de negociação (ter sempre de forma ágil essa tabela) somente após o cliente efetuar o pagamento entregar contrato e termos para serem assinados e após a finalização das assinaturas é IMPORTANTE INFORMAR: Sobre a importância de confirmar a agenda quando receber a mensagem para que o sistema não invalide o agendamento e sobre a importância de chegar pontualmente no atendimento.
  - Check list de abordagem: Vou te passar algumas orientações sobre nosso funcionamento: Pedimos que a remarcação ou o cancelamento seja feito com pelo menos 24hs de antecedência. Você irá receber uma mensagem de confirmação sempre um dia antes do seu horário agendado, é sempre importante responder a confirmação colocando a opção de confirmar, para que o sistema não invalide seu agendamento;
- O PASSO A PASSO DO BOM ATENDIMENTO Conheça como ser uma boa RECEPCIONISTA • Pela manhã até as 11:00 revisar e confirmar no Maestro agendamentos não confirmados tanto no atendimento como na avaliação. Certificar se o sistema enviou as mensagens.
- ACOMPANHAR: Solicitação de avaliação da unidade no Google.

### **EQUIPE:**

- Ter primeira conversa sobre todo o funcionamento da Clínica apresentando a ele o manual do seu setor de atendimento, orientando-o sobre vestimenta, posturas e condutas. Entregar a decrição de cargo/ Manual para cada funcionário iniciante, assim como pedir sua documentação para registro e enviar para RH interno ou contabilidade no primeiro dia de trabalho. Conferir se cada



funcionário está realizando seu trabalho de descrição de cargo/manual adequadamente;

- Cadastrar funcionário no ponto e realizar sua habilitação no sistema;
- Conferir funcionamento de avaliação: cadastros de fichas de avaliação no sistema nome, telefone, sexo, data de nascimento, email, indicação;
- ACOMPANHAR PONTUALIDADE DE ATENDIMENTO, não podendo ser tolerado nenhum minuto de atraso do profissional, e somente 10 min de atraso do cliente para 1 agendamento e até 20min para agendamentos com 2 horários seguidos (quando possível);
- Acompanhar em SALA sempre que possível como o procedimento está sendo realizado, certificando com o cliente se está tudo bem e o que ela está achando do tratamento;
- Acompanhar rigorosamente o uso de uniformes apropriado para o setor, pontualidade, cordialidade e receptividade dos profissionais, aplicando advertências formais quando houver recidivas de más condutas;
- Aplicar advertência verbal e por escrito ou demitir funcionários quando necessário, em comum acordo com a diretoria, quando o mesmo não mais colaborar com as necessidades da empresa ou estiver prejudicando a equipe; Quando for necessário realizar demissão, pedir carteira para dar baixa, e solicitar rescisão com o RH ou a contabilidade, orientar funcionário a fazer exame demissional quando assim prosseguir;
- Acompanhar: Após atendimento a sala deve ser mantida organizada, com lençol TNT na maca e uma toalhinha com a logo na cabeceira da maca, chinelos no suporte debaixo da maca, roupão no cabide, e demais itens em seus lugares. Após o uso do aparelho, o mesmo deverá ser limpo e higienizado.
- Fazer escala de manutenção semanal de salas. A escala poderá ser feita da seguinte forma:

Funcionária	Aparelho/sala
Funcionária A	Responsável pela Radiofrequencia
Funcionária B	Responsável pela Criofrequencia
Funcionária C	Responsável pela Limpeza de pele

Dessa forma, cada profissional irá enviar uma mensagem confirmando que foi feita a manutenção do aparelho e reposição de produtos da sala que é responsável, no dia da semana acordado, relatando se está tudo funcionando perfeitamente ou se está com algum defeito ou faltando algum material. Caso esse relatório não seja encaminhado, a profissional deverá ser advertida.

A mensagem pode ser simples:

### **Relatório Sala e aparelho de Radiofrequencia:**

**Teste do aparelho: Ok**

**Reposição de material: ok**

**Falta cabo de energia**

**Maca com estofado rasgado**

Cada aparelho existe a forma de teste de funcionalidade definida, conforme a seguir:

### **Ultrassom (Lipocavity, Mega Shape, Heccus ou qualquer outra marca):**

O teste é feito colocando-se fita adesiva ao redor do transdutor, deixando um espaço acima deste, de modo que fique no formato de um copo e que a água a ser colocada no transdutor não escoe. A água foi colocada até cobrir a superfície do transdutor. Após o aparelho ser programado em modo contínuo, na frequência de 1



MHz, foi ligado e buscou-se observar a nebulização da água com o aumento da intensidade, indicando que o aparelho está funcionando corretamente. No caso de ausência de nebulização da água, concluiu-se que o aparelho não está emitindo as ondas mecânicas e, portanto, não está funcional.

**Ultrassom Microfocado:** Aplicar gel condutor na placa de acrílico que acompanha o aparelho, modular o aparelho em uma frequência de média a alta, fazer o disparo com a manopla parada na placa. Para cada cartucho tem a placa correspondente: Para cartuchos corporais a placa deve ser a mais espessa, para cartucho de 7 a média e para a de 4,5 e 3 a mais fina.

Ao dar o disparo, ficará marcado na parte de trás da placa os pontos “de coagulação”. Caso não fique as marcas dos pontos, ou a placa não é a correta ou o aparelho não está com a potência normal e deve-se encaminhar para manutenção.



**Criofrequência:** Modular o aparelho em tratamento corporal, monopolar + multipolar, potência 85%, frequência high e dar start. Segurar a placa de condução e com a mesma mão colocar o dedo no pino central da manopla. A placa e pino deverá esquentar (cuidado pois o pino esquenta rápido). Para verificar o funcionamento da tecnologia multipolar, como o aparelho modulado dessa mesma forma, apoiar toda a palma da mão na manopla (em cima de todos os pinos). Eles deverão esquentar.

Inspecione constantemente o cabo de força, cabo da placa e mangueiras, afim de identificar ressecamento ou fissuras, caso haja, solicitar a troca do item. A água do aparelho deverá ser trocada semanalmente. Utilizar somente ÁGUA DESTILADA NO RESERVATÓRIO DE ÁGUA. O reservatório deverá ser esgotado e reabastecido conforme manual do fabricante.

**Radiofrequência:** Deve-se observar se ao passar na pele a região está ficando aquecida o suficiente. Caso apenas fique levemente morno ou não aquece, o aparelho não está entregando a potência correta e deve-se encaminhar para manutenção. Conferir o nível de água do aparelho. Outro fator para verificar o funcionamento é observar o “zunido” emitido pelo aparelho, caso não escute pode ser um sinal de mal funcionamento, enviar para manutenção.

**Criolipolise:** Deve-se ligar o aparelho, modular, e colocar em uma superfície de cabeça para baixo e deixar por 5min. Após esse tempo, desligar e colocar a mão sobre as placas do manípulo e verificar se estão congelando por igual em todas as partes dela. Caso não esteja, encaminhar para manutenção. Verificar se o porta resíduos está cheio de glicerina, se estiver, fazer o descarte e higienização. Conferir o nível de água do aparelho. Fazer higienização do manípulo com clorexidina.

**Remoção de tatuagem:** Deve-se ligar o aparelho e modular para despigmentação preta e dar disparo em alguma imagem preta ( revista, caixa de luva...) e este deve despigmentar. Após, fazer o mesmo com a ponteira para despigmentação de tatuagem colorida e dar o disparo em uma imagem colorida. Conferir também se o nível de água está correto e fazer a higienização das lentes com cotonete.

**Carboxiterapia:** Inspecione constantemente o cabo de força, cabo do pedal e as mangueiras de conexão entre o cilindro e o equipamento, principalmente próximo aos conectores, verificando se existe presença de cortes na isolação dos mesmos. Fazer a troca do equipo sempre que necessário.

**Depilação a Laser:** Verificar cabo de energia, cabo do pedal e demais itens afim de identificar ressecamento ou fissuras, caso haja, efetuar a troca do item. Verificar se há vazamento

de água, caso seja notado algum vazamento verificar o encaixe do aplicador ou se o reservatório do aparelho está abastecido acima do nível máximo. Caso não seja alguma dessas opções, procurar a assistência. Higienizar o aplicador com clorexidina alcóolica 0,5% (após cada aplicação o aplicador deve ser higienizado com clorexidina alcóolica 0,5% e deve-se aguardar a total evaporação para novo uso). Cada fabricante tem uma orientação sobre a troca da água, troca do filtro de água e calibração do aparelho, verificar o manual.

**Vapor de ozônio:** Desenroscar a haste do vapor e lavar com água corrente abundante; retirar a esponja de absorção da ponta emissora (caso necessário utilizar uma pinça) e lavar com água corrente. Após lavar as peças, recolocar e abastecer o aparelho com água filtrada e ligar para verificar a emissão correta do vapor e do ozônio. O funcionamento do ozônio é percebido pelo leve odor e pelo esbranquiçamento do vapor.

**Alta frequência:** Deve-se inspecionar o cabo de conexão da Caneta aplicadora, bem como os eletrodos de vidro para verificar a existência de possíveis danos (cortes, ressecamento, trincos). Caso apresentem algum tipo de problema, enviar para assistência. Caso seja no eletrodo, solicitar a troca por um novo. No caso do eletrodo, caso verifique que ele esteja fraco, mesmo com a intensidade da Caneta aplicadora ajustada, pode ser que o gás do eletrodo vazou ou termisou sua utilização esperada, deve-se trocar por um novo. Este tipo de eletrodo é autoesterilizável, a própria produção de ozônio propicia a esterilização.

**Peeling de diamante:** Inspeccione constantemente o cabo de força, mangueiras, canetas do peeling a fim de identificar rachaduras, trinco, ressecamento.

Higienizar a caneta do peeling com água e sabão neutro, utilizando escova de limpeza. Para limpar o filtro de ar do modo Vacuum (parte posterior do gabinete) remova-o do gabinete, girando o reservatório no sentido horário, lave-o com água corrente e detergente neutro. Guarde secar e recolocar no local exercendo ligeira pressão para evitar a perda de vácuo.

**Acompanhar:** revisar itens necessários de cada sala de atendimento. Para evitar da profissional precisar sair durante o atendimento para buscar algum material necessário para atendimento, é disponibilizado uma lista de itens necessários em cada sala/carrinho de atendimento. Esse material deve ser repostado principalmente pela responsável pela sala/aparelho, porém pode ser feito por qualquer atendente que utilize por último algum material. Ex: profissional usou a última folha de papel toalha: ela deverá buscar material e repor, não aguardar o dia de manutenção de sala para que a responsável faça a reposição, evitando assim que todas saiam de sala para buscar material.

Itens necessários para cada sala de atendimento:

### **Ultrassom (Lipocavity, Mega Shape, Heccus ou a marca utilizada)**

Borrifador com Álcool  
Borrifador com aromatizador  
Espátula  
Lápis branco  
Luva  
Papel Toalha  
Roupa

### **Criofrequência**

Borrifador com Álcool  
Borrifador com aromatizador  
Espátula  
Glicerina



Lápis branco  
Luva  
Papel Toalha  
Pincel  
Roupão

**Depilação a Laser**

Algodão  
Borrifador com Água  
Borrifador com Clorexidina 0.5%  
Borrifador com aromatizador  
Espátula  
Gaze  
Gel de Limpeza  
Lápis branco  
Luva  
Micropore  
Palito  
Papel Toalha  
Pomada Desonida  
Protetor Solar  
Roupão  
Tonico

**Criolipólise**

Borrifador com Álcool  
Borrifador com aromatizador  
Lápis branco  
Luva  
Papel Toalha  
Roupão

**Ultrassom Microfocado**

Algodão  
Borrifador com Água  
Borrifador com Álcool  
Borrifador com aromatizador  
Cubeta  
Espátula  
Gaze  
Gel de limpeza  
Lápis branco  
Luva  
Palito  
Papel Toalha  
Protetor Solar  
Roupão

**Remoção de Tatuagem**

Algodão  
Borrifador com Álcool  
Borrifador com Aromatizador  
Gaze



Lápis branco  
Luva  
Micropore  
Papel Toalha  
Roupão  
Pomada Bepantrix

### **Limpeza de pele**

Algodão (já deixar cortado para utilização nas buxinhas)  
Argila Branca  
Argila Verde  
Borrifador com Água  
Borrifador com Álcool  
Borrifador com aromatizador  
Cubeta  
Esfoliante facial  
Espátula  
Gaze  
Gel de Limpeza  
Loção Tônica  
Luva  
Mascara descartável  
Mascara desidratada  
Papel Toalha  
Protetor Solar  
Roupão  
Trieta

### **Carboxiterapia**

Agulha  
Algodão (já deixar cortado)  
Borrifador com Álcool  
Borrifador com aromatizador  
Gaze  
Lápis branco  
Loção Tônica  
Luva  
Papel Toalha  
Roupão

### **Radiofrequência**

Borrifador com Água  
Borrifador com Álcool  
Borrifador com Aromatizador  
Glicerina  
Lápis branco  
Loção Tônica  
Luva  
Papel Toalha  
Pincel  
Protetor Solar  
Roupão



**Massagem Relaxante**

Borrifador com Álcool  
 Borrifador com Aromatizador  
 Lençol de algodão  
 Manta vermelha  
 Óleo corporal  
 Papel Toalha  
 Pétalas de rosa vermelha  
 Roupão

Aparelho de som (colocar apenas músicas relaxantes. Caso na clínica tenha som ambiente em todas as salas e tocar outro tipo de música, pedir para desligar durante a massagem relaxante e ligar o som da sala).

**Sala de injetáveis**

Algodão (já deixar cortado)  
 Bandeja de inox  
 Borrifador com Água  
 Borrifador com Álcool  
 Borrifador com aromatizador  
 Borrifador com Clorexidina alcoólica 0,5%  
 Curativo Blood Stop  
 Espelho  
 Frigobar  
 Gaze  
 Gel de Limpeza  
 Lápis branco  
 Lençol de papel  
 Lixeira para perfurocortantes  
 Lixeira para lixo comum  
 Lixeira para material infectante  
 Loção Tônica  
 Luva  
 Máscara descartável  
 Papel Toalha  
 Seringas de 1ml, 3ml, 5ml, 10ml  
 Seringa para botox (6mm 0,25mm de 100 unidades)

**Observações importantes para sala de injetáveis:**

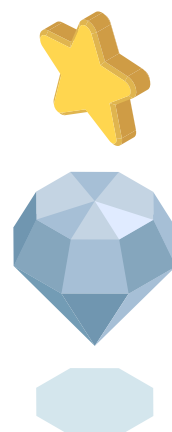
- Todos os ativos de mesoterapia devem ser guardados em sala com temperatura entre 20° e 27°. Para esse controle é necessário a utilização de um termômetro de ambiente e anotação diária da temperatura em uma tabela.
- A profissional responsável pelos materiais e produtos injetáveis deverá ficar atenta quanto a validade dos produtos e repassar para gerência caso tenha algum com data de validade inferior a 3 meses.
- Após abertura do frasco de toxina botulínica, este deverá ser usado em até 1 mês. Para maior controle, a responsável pela diluição, deverá anotar a data em que foi diluído na caixinha do produto. Após diluição deverá ser mantido entre 2° e 8° (geladeira).

### EQUIPE DE LIMPEZA:

- Acompanhar a rotina da profissional responsável pela limpeza da clínica;
- Verificar se o início das atividades é com 1h30min antes do funcionamento da clínica, esse prazo faz com que a limpeza seja feita antes da chegada de clientes e funcionários, otimizando o tempo e facilitando o serviço, já que não terá trânsito de pessoas nesse horário;
- Acompanhar: A profissional deverá varrer a unidade, para evitar de ficar plumas de toalhas e cabelo, e facilitar a limpeza e evitar de que os cantos fiquem com acumulos de sujidades;
- Acompanhar: Lavar as salas, afastando móveis e retornando para os lugares novamente. Focar nas salas que utilizam glicerina e creme de massagem, pois deixam o piso escorregadio;
- Acompanhar: Repor papel higiênico e papel toalha nos banheiros, recolher lixos das salas e limpar espelhos (quando houver);
- Acompanhar: Borrifar aromatizador nos ambientes e caso tenha aromatizador elétrico, fazer reposição da essência;
- Acompanhar: Fazer café e chá para clientes e dispor na recepção, juntamente com bolachas, guardanapos, açúcar e adoçante, colher para misturar e chicaras com pires;
- Acompanhar: Tirar poeira da vitrine e móveis; limpar maçanetas e corrimão.
- Acompanhar: Acompanhar se periodicamente está sendo feita uma limpeza mais completa, lavando lixeiras, portas, calçada, limpando macas, etc;
- Orientar a profissional da limpeza a sempre limpar primeiro as áreas de circulação de clientes (salas de atendimento, banheiros, sala de avaliação, recepção) e sempre, durante o expediente, repassar nesses locais fazendo a limpeza onde precisar.
- Gerenciar trabalho de limpeza, assim como limpeza de lençol, toalhas, salas, cozinha. E higiene também de todos os outros profissionais com os ambientes.

### Cliente:

- Importante entender que o cliente terá prioridade, onde qualquer transtorno ou situação de conflito tenha que ser urgentemente solucionada. A comunicação rápida é primordial para solução do problema. Demonstre sempre estar do lado dele e que fará o possível para solucionar o problema. Temos responsabilidade sobre eles, e qualquer medida que esteja ao nosso alcance para resolver transtornos que sejam comprovados que foram causados pela empresa seja solucionado de forma rápida. Lembrem-se adiar o problema pode resultar problemas maiores;
- Reclamações divulgadas no controle de qualidade dever ser resolvidas pela gerência e repor todas no grupo a solução posteriormente para que aquele caso seja finalizado;
- Importante que entendam que o pior meio de reclamação que existe para uma empresa é o reclame aqui, sendo então de responsabilidade da gerente da empresa onde houve a reclamação resolver o problema de forma rápida. O caso pode ser discutido com a gerência geral para traçar acordo de retirada da reclamação;
- Responsável por contato direto com Cliente, esclarecendo dúvidas e solucionando problemas relacionados a empresa, encaminhando quando não resolvido casos de devoluções para o jurídico e casos de intercorrências para a gerência geral;
- Montar planilhas de necessidades de pedidos ( calcular quantidade gasta mês);



**Compromissos e Responsabilidades:**

- Estar devidamente habilitada para substituir ou prestar suporte para qualquer setor da empresa, seja avaliação, recepção e atendimento;
- Fazer checklist diário de todo o funcionamento da empresa;
- Estar habilitada para treinar funcionários para atendimentos de procedimentos em sala, estando sempre a disposição para dúvidas de funcionários e clientes;
- Relação direta com funcionários: liberação de vales, atraso, entrarem mais cedo, at-estados, escala de troca de horário de profissional, troca de escalas, folgas, fazer banco de horas repassando em seguida para o RH quando autorizado;
- Encaminhar banco de horas em tempo real para o RH para que seja atualizado no sistema para ser enviado posteriormente para contabilidade no fechamento do mês;
- Conferir controle produtos alto custo, verificando relatório de entrada e saída desse produtos ( Botox, preenchimentos, Bioestimuladores)
- Responsável coletar semanalmente testes de eficácia de TODOS os equipamentos e solicitar assistência a qualquer equipamento utilizado para atendimento, móvel, solicitando o conserto com a empresa responsável o mais breve possível;
- Fazer reunião pelo menos uma vez ao mês para discutir com funcionários pontos positivos e negativos do conjunto e individualmente levantando pautas no decorrer do mês para serem apresentadas, elaborando dinâmicas ou estratégias para engajamento da equipe;
- Responsável por agendar reciclagem de equipe quando necessário;
- Somente a gerência terá permissão de realizar o lançamento de crédito do cliente, crédito do funcionário, troca de pacote ou sessões cortesias no sistema, tendo a gerência total responsabilidade sobre essas liberações e lançamentos. Para troca de pacote, deverá ser assinado um acordo discriminando tudo o que foi acordado, com valores descritos, e coletar assinatura do cliente e da gerência (ver documento)
- Responsável por realizar revisão de confirmação de agenda, revisão de baixa no sistema de confirmados que não compareceram ou que não responderam as mensagens;
- O encaminhamento de clientes para outras unidades ou a transferência definitiva pode ser autorizada somente pela gerencia geral, sendo o gerente da unidade responsável por acompanhar a baixa do tratamento na unidade de saída para que não haja duplicidade;
- Agendar reuniões em grupos ou geral para solução ou prevenção de transtornos, para que sejam sanados sem ter que necessariamente que passar pela gerência geral ou diretoria;
- Elaboração de treinamentos para a equipe;
- Apresentar na reunião geral com a diretoria todo o relatório de funcionamento mensal da empresa;

Lidando com transtornos (acompanhamento e condutas)

- Como amenizar transtornos referentes a atrasos da avaliação:

**Atraso da avaliadora:** Caso a unidade tenha duas avaliadoras solicitar que a outra que esteja disponível faça o atendimento mesmo que o paciente não esteja na agenda dela. Caso não seja possível, identificar o tempo de atraso, se for igual a 15 min informar a avaliadora através de ramal (NUNCA BATER NA PORTA – OU SOMENTE EM CASOS EM QUE O TELEFONE NÃO ESTIVER FUN CIONANDO). Passar a informação para a avaliadora de forma sutil (ex: paciente de tal hora já está aguardando – dando assim a avaliadora entender que esse paciente vai ser atendido atrasado) O preenchimento da ficha de papel nesse caso pode ser adotado para agilizar o atendimento da avaliação (EXCLUSIVO PARA O GOIÂNIA SHOPPING) Ao identificar que a recepção está cheia ou o cliente estiver impaciente descer e pedir para aguardar nos puffs em frente a sala de avaliação;

**Atraso do cliente:** Identificar o horário do cliente e informá-lo de forma sutil que caso o cliente do próximo horário não chegar após 10 min do seu agendamento ele será atendido. O preenchimento da ficha de papel nesse caso pode ser adotado para agilizar o atendimento da avaliação.

**Como amenizar transtornos referentes a atrasos de procedimentos:** Atraso da profissional: É de responsabilidade da recepcionista abordar de forma sutil para o cliente que a profissional está finalizando outro atendimento e logo irá atendê-lo, e tentar ao mesmo tempo se comunicar com a profissional para avisá-la. Estar sempre atenta ao horário pontual de cada cliente informando se possível com antecedência as profissionais (ex: caso o paciente chegue antes do horário marcado, informar imediatamente a profissional que o seu próximo paciente já chegou, não deixando para avisar em cima da hora);

**Atraso do cliente:** É de responsabilidade da recepcionista informar se será possível a realização do procedimento ou não. Quando o atraso for em média de 10 minutos não será necessário informar ao cliente. Sendo possível o atendimento. Quando o atraso se exceder a 15 minutos informar de forma sutil que o seu horário precisará ser reagendado. Com exceção de agendamentos com 2 horários seguidos que seja possível equilibrar o tempo de atendimento, nesse caso não precisará informar o paciente. Solicitar o profissional somente em caso de dúvidas referente ao tempo de atendimento do procedimento.

**Lidando com transtornos na ausência de equipamentos:** Quando o equipamento não estiver na unidade por algum motivo, oferecer outro procedimento semelhante para ser realizado, presenteando-o com uma sessão cortesia do equipamento que esteja disponível. Se ainda sim, o cliente não aceitar ou relatar insatisfação, oferecer uma sessão cortesia extra do seu procedimento ou similar em uma outra data. OBS1: Analisar o procedimento do paciente e se caso for um procedimento de auto consumo, relatar a gerência para solucionar o problema. Caso seja outro procedimento está autorizado a recepção a resolver de forma rápida, oferecendo ao cliente as opções listadas acima. OBS2: O importante é resolver o problema de forma rápida para evitar transtornos. Após dada a sessão cortesia informar a gerência da bonificação para ser lançada em sistema.

**Lidando com transtornos de agendamentos não identificados na agenda:** O cliente chegou na unidade relatando ter um horário agendado naquele momento e você não encontrou esse agendamento, imediatamente antes mesmo de repassar essa informação a ele, procure na agenda um horário que esteja disponível e encaixe o cliente. Quando for resolvido dessa forma nesses casos, não será necessário passar essa informação ao paciente de que não havia nenhum horário agendado para ele. Deixando subentendido que esse horário sempre esteve agendado. Quando não disponível o horário para encaixe com nenhuma profissional ou com nenhum aparelho, se desculpe pelo inconveniente, identifique a situação (falha) e tente agendar um horário mais próximo possível. A sessão extra (quando baixo consumível) pode ser utilizada nesse momento para clientes com grande insatisfação, restando sempre a gerência quando dada essa bonificação. Para



situações em que tenha uma profissional disponível mas não tem o aparelho, poderá oferecer a opção de um procedimento semelhante;

**Lidando com cancelamento de horários:** É de extrema importância entender se o cancelamento está sendo realizado com 24hs de antecedência ou através de uma ligação ou mensagem. Não será permitido cancelamento no dia do procedimento, com exceção de problemas de saúde. Para clientes que não respondem ou não atendem as confirmações a sessão poderá ser invalidada pelo sistema. (alguns clientes entendem que se não responderem, não teremos o direito de dar baixa em sua sessão e considerá-la como utilizada) mas nesses casos isso poderá ser feito. Check list de abordagem quando for retirada a sessão: A partir de agora sistematizaremos toda nossa agenda para oferecermos mais disponibilidade de horários e um melhor atendimento pra nossos clientes, e quando ele identifica que não houve a confirmação ou que o cancelamento foi realizado com menos de 24hs ou houve uma confirmação sem comparecimento ele invalida a sessão automaticamente;



**Lidando com intercorrências/reações exacerbadas:** Não orientar em nada o paciente, somente tranquiliza-lo informando que algumas reações podem fazer parte do pós-procedimento, mas que vai repassar para a Dra. (que avaliou) entrar em contato;

**Lidando com insatisfações e pedidos de estorno:** Informar imediatamente a gerente geral (quando relacionado ao atendimento dentro da unidade) e para a gerente comercial quando se tratar de venda online ainda não realizada;

**Aproveite as oportunidades:** Transmita confiança e profissionalismo, isso fará com que os clientes admirem e respeitem seu trabalho. Aproveite nesse momento para pedir indicações de clientes, pedir divulgações e avaliações do trabalho da clínica, só assim poderemos manter o fluxo sempre constante de clientes e trabalharemos sempre para nos tornarmos cada vez melhores!

**Lidando com manutenção e reparos de materiais ou equipamentos de trabalho:**

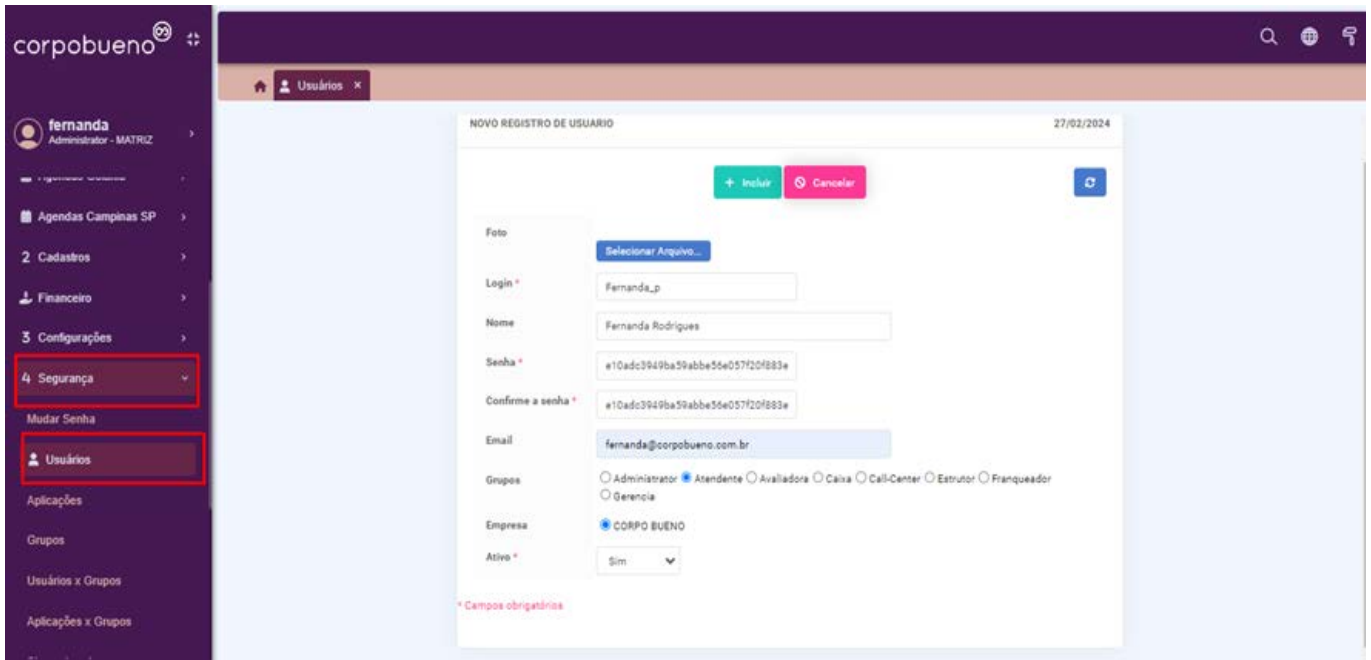
Deverá a gerente responsável solicitar conserto imediato com o técnico ou empresa ou prestador contratado, reportando no grupo das gerencias que aquele aparelho ou item foi ou está programado ir para a manutenção, informando alí a data de envio e data prevista pra retorno, encaminhando custos ou negociação para o setor financeiro tratar de combinar;

A informação rápida e ágil sobre a situação do item de trabalho é extremamente importante, assim como a importância de cobrar essa informação rápida da equipe para que possa repassar rapidamente a situação para o grupo e ser solicitada a correção do problema também com agilidade. A COMUNICAÇÃO de forma ágil com a recepção e equipe é importante para que seja feita medidas de substituição daquele aparelho ou recurso. (É de responsabilidade da gerencia traçar um plano de ação);

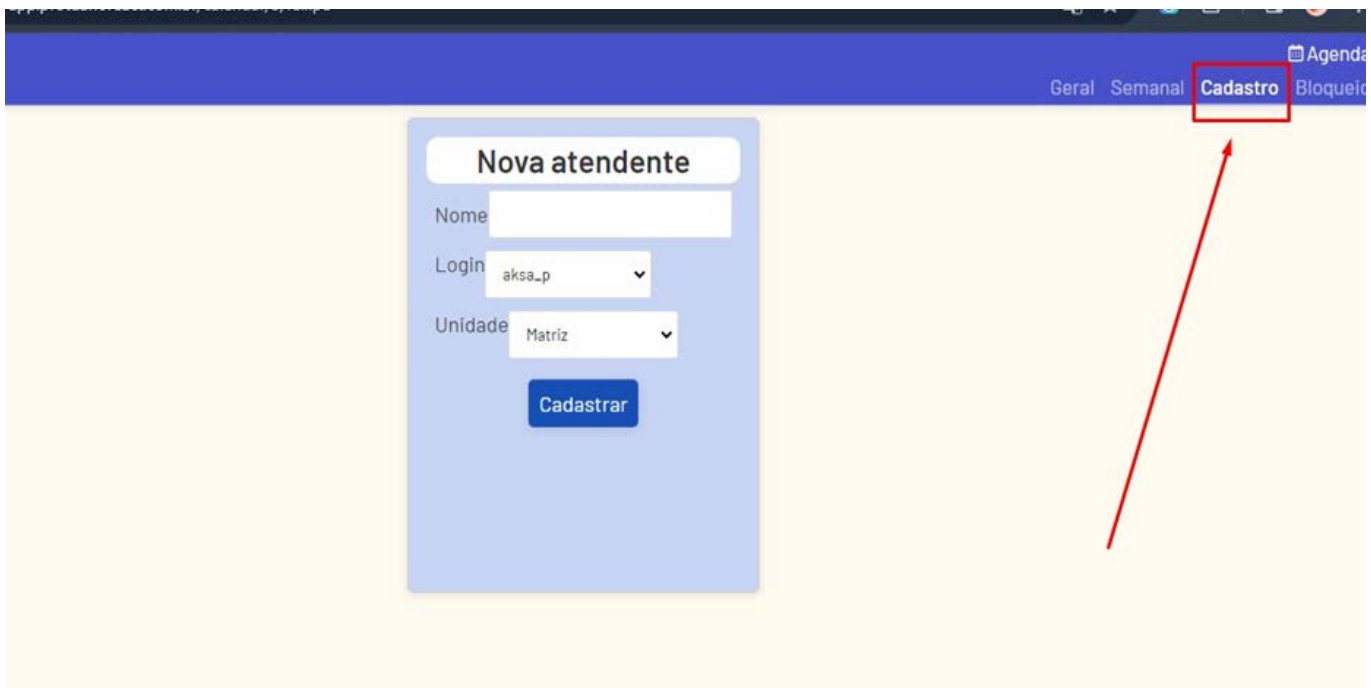
Reparos de itens estruturais ou básicos devem ser repassados o mais rápido possível para o setor responsável.

## Cadastrar profissional no sistema de agendamentos:

- Cadastrar atendentes, avaliadoras e recepcionistas no sistema:
- Abrir o sistema maestro
- Na barra lateral esquerda clicar no item Segurança e em seguida Usuários.
- Clicar em NOVO
- No campo login, colocar o primeiro nome da atendente seguido de \_p. Ex: Maria\_p. Cadastrar nos campos seguintes: Nome, senha (a senha poderá ser alterada pelo usuário posteriormente), email e grupo a que a profissional pertence: Atendente, avaliadora, gerente, etc, e clicar em incluir.

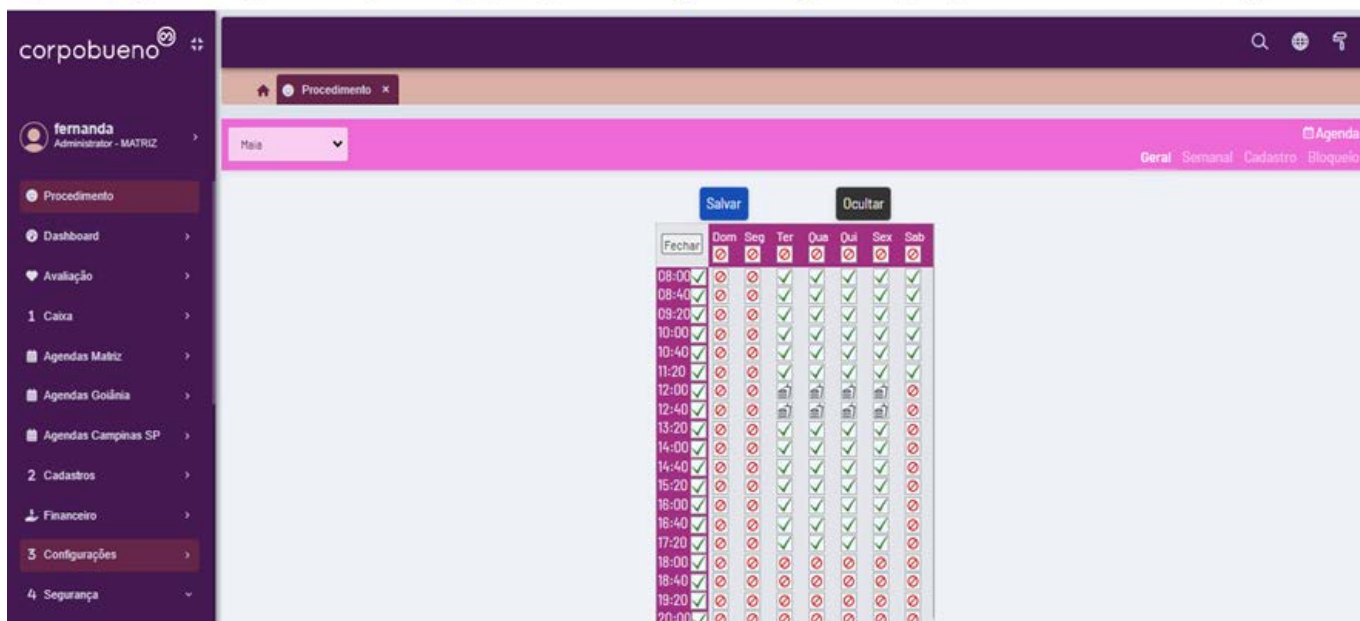
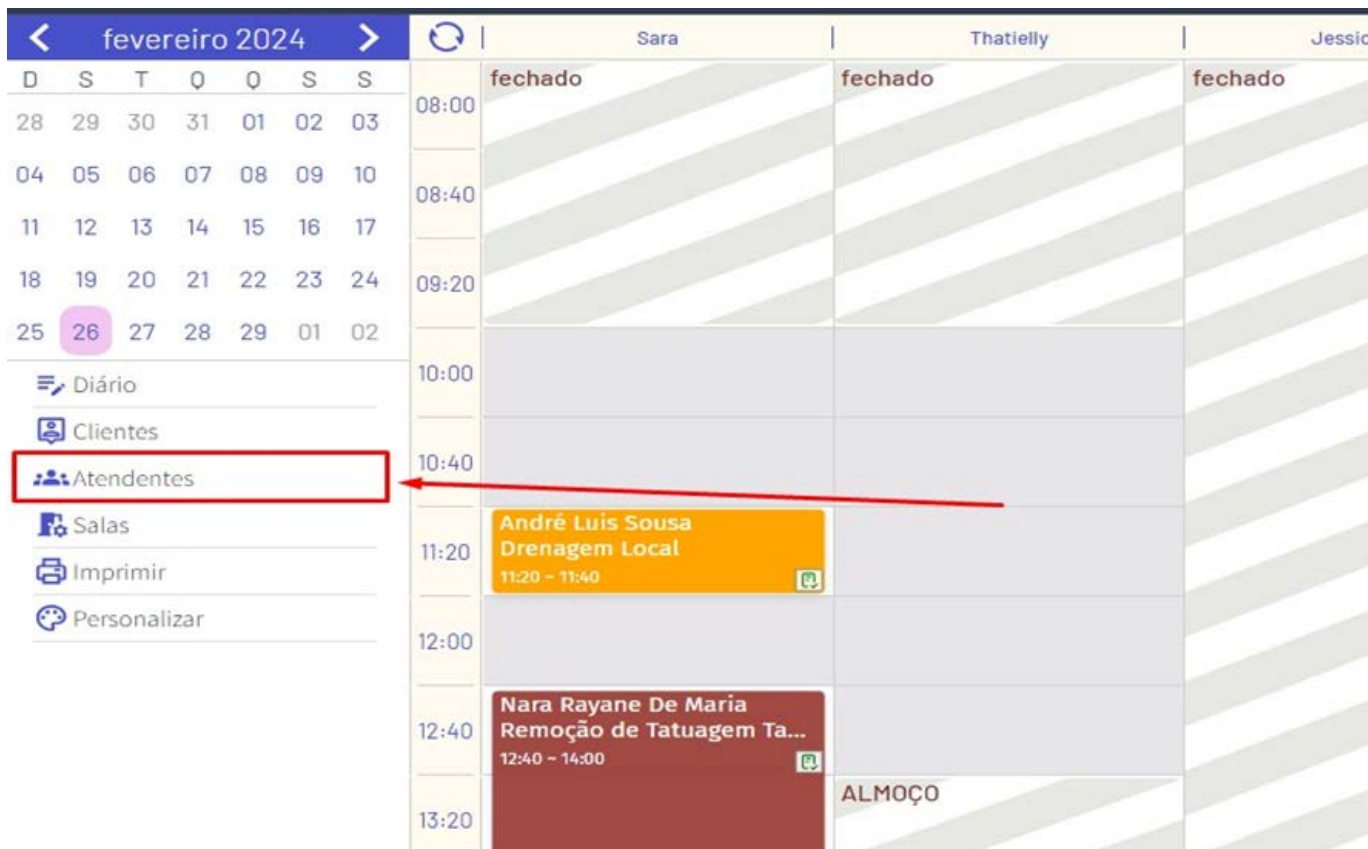


- Após o cadastro do Usuário, ir na aba Procedimentos, clicar em Atendentes, dastro, Colocar o nome no campo correspondente e selecionar o cadastro que foi feito anteriormente, selecionar a unidade e clicar em cadastrar.

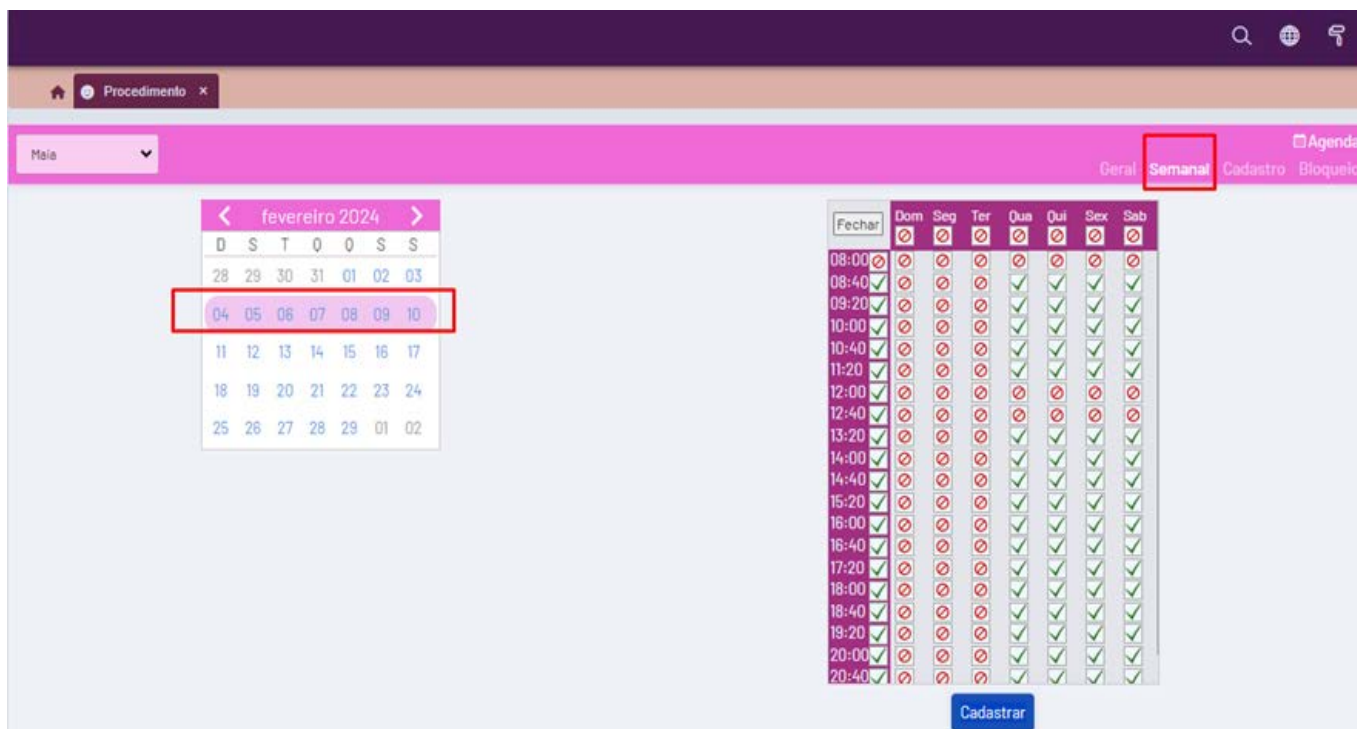


Cadastrar horário de trabalho da atendente:

Na agenda de procedimentos, clicar em atendentes e selecionar na aba superior esquerda o usuário. Na barra superior da imagem que abrir, selecionar os dias de trabalho. Ao clicar abaixo do dia da semana ele libera ou bloqueia. No exemplo acima a funcionária Maia não trabalha aos domingos e segundas. De terça a sexta faz o horário das 8:00 as 20:00 com intervalo de 1:20 das 12:00 as 13:20, e aos sábados trabalha das 8:00 as 12:00.



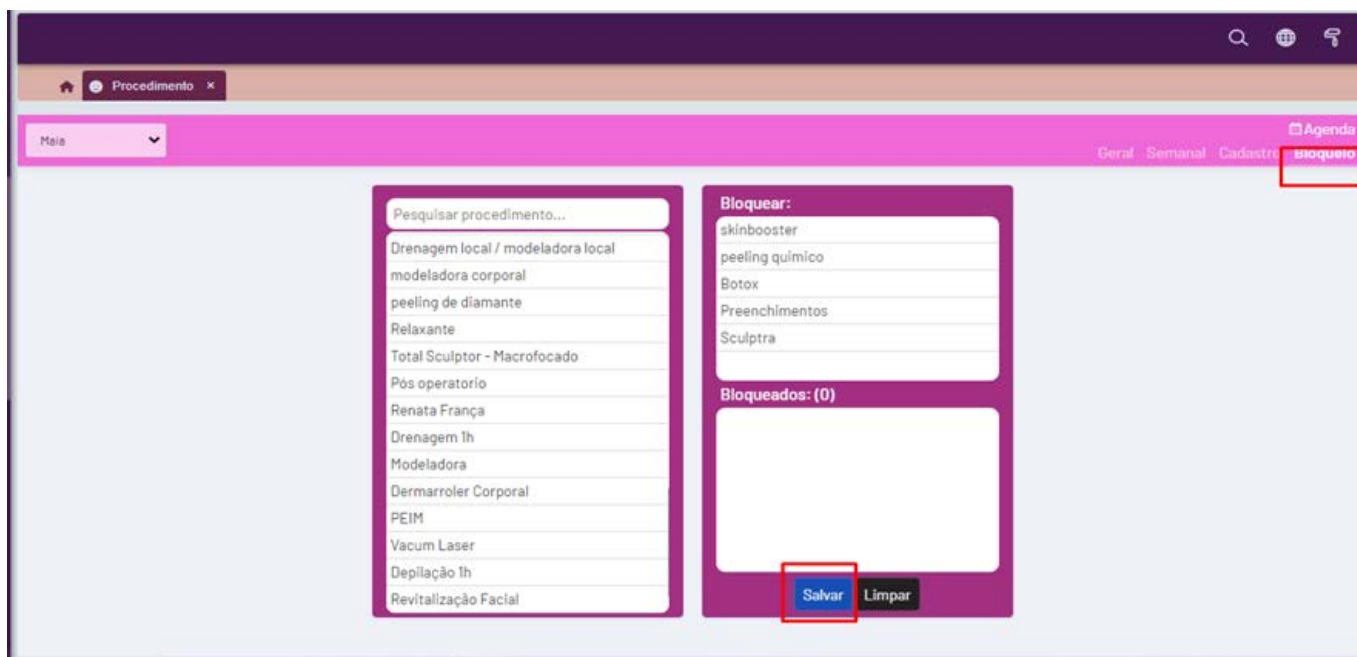
Caso a escala altere de acordo com a semana, clicar na aba superior direita em SEMANAL, e ir selecionando a semana e o horário correspondente. Segue exemplo abaixo:



Nos dias em que selecionar que ela não irá trabalhar, a profissional não aparecerá na agenda. Ex: Maia não trabalha nas segundas, quando a recepcionista abrir a agenda de segunda não aparecerá o nome da Maia.

- Cadastrando Habilidades da Profissional:

Ainda na página da atendente, clicar em Bloqueio. Serão listados todos os procedimentos efetuados na clínica. Clicar sobre o item no qual a profissional não realizará e após clicar em Salvar.



Pronto, a agenda da profissional já está liberada para agendamentos de procedimentos. Basta clicar no dia e horário desejado e agendar a cliente.

Obs: Será importante que cada profissional tenha o máximo de habilidades possível para que otimize e facilite as possibilidades de agendamentos. Sempre organizar treinamentos para as habilidades que faltam para algumas profissionais e desabilitar habilidades para profissionais que tiveram reclamações até que a mesma realize uma reciclagem e esteja apta à retornar.

