



**Governo do Estado de São Paulo  
Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília  
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade**

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL - HCFAMEMA**

**Nº do Processo:** 144.00011634/2024-75

**Assunto:** ATENDIMENTO TELEFÔNICO – PABX

**CÓDIGO:** HCF-DIL-PO-4

**REVISÃO:** 1

**1. OBJETIVO**

Estabelecer um processo padronizado e eficiente para o atendimento telefônico, visando garantir a consistência e a qualidade no atendimento ao cliente. O procedimento busca assegurar que todas as chamadas sejam atendidas de maneira profissional e ágil, com comunicação clara e eficaz, seguindo normas e práticas estabelecidas para resolver as solicitações dos clientes de forma satisfatória e dentro dos padrões institucionais.

**2. APLICAÇÃO**

Este procedimento aplica-se especificamente aos colaboradores responsáveis pela execução das atividades relacionadas ao atendimento e gestão de chamadas no departamento de PABX.

**3. RESPONSABILIDADE**

Telefonista.

**4. ABREVIATURAS E SIGLAS**

DIL - Departamento de Infraestrutura e Logística;  
GHT - Gerência de Hotelaria e Transporte;  
HCFAMEMA - Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília;  
LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados;  
PABX - Private Automatic Branch Exchange;  
PO - Procedimento Operacional.

**5. MATERIAIS/EQUIPAMENTOS/FERRAMENTAS**

**Materiais:**

Não se aplica.

**Equipamentos:**

Computador;  
Telefone; e,  
Readset.

## **Ferramentas:**

Lista de ramais internos.

## **6. CONCEITOS E FUNÇÕES**

### **6.1 PABX**

O PABX é uma central telefônica, que permite a conexão direta com outras linhas internas, inclusive sem fio, por meio de ramais, sendo a operação feita pelo (a) telefonista. O serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem interrupções.

## **7. PROCEDIMENTO OPERACIONAL**

Ao receber ligação, atender com o Readset, apertando a tecla "OK". Caso não estiver com o Readset, retirar o fone do gancho.

### **7.1 SCRIPT DE ATENDIMENTO**

#### **7.1 SAUDAÇÃO INICIAL E IDENTIFICAÇÃO**

HCFAMEMA, Saudação: "Bom dia", "Boa tarde" ou "Boa noite", conforme o horário.

Nome do Telefonista: "Meu nome é [Nome do Telefonista]."

Exemplo: "Bom dia! Meu nome é Ana Souza. Como posso ajudá-lo?"

#### **7.2 DIRECIONAMENTO DA LIGAÇÃO**

Escuta Ativa: Ouça atentamente a solicitação do cliente.

Confirmação: "Entendi que você precisa de [breve resumo da solicitação]. Vou encaminhar sua ligação para o setor responsável."

#### **7.3 INSTRUÇÕES TÉCNICAS**

Para realizar o encaminhamento das Ligações:

Com Readset: Digite o ramal do setor responsável.

Com Monofone: Levante o fone, digite o ramal e depois coloque o fone de volta no gancho.

Com Sistema de Telefonia: Use o símbolo do fone ou a opção de encaminhamento no sistema, digite o ramal e confirme o envio da ligação.

Exemplo de Procedimento: "Vou transferir sua ligação para o departamento de [Nome do Setor]. Um momento, por favor."

#### **7.4 CORDIALIDADE E ENCERRAMENTO**

Caso a ligação retorne:

Disponibilizar número do ramal e realizar o agradecimento: "Obrigado, desejo-lhe um ótimo dia/boa tarde/boa noite!"

Finalização: "Se precisar de mais alguma coisa, estamos à disposição."

Exemplo: "Obrigado por entrar em contato com a HCFAMEMA. Vou transferir sua ligação agora. Tenha um ótimo dia!"

## 7.5 QUESTÕES COMPORTAMENTAIS

### 7.5.1 ATITUDE POSITIVA

Mantenha um tom de voz amigável e acolhedor durante toda a ligação.

### 7.5.2 EMPATIA

Demonstre compreensão e paciência com as solicitações dos clientes.

### 7.5.3 CLAREZA

Seja claro e objetivo ao explicar o processo de transferência e ao confirmar os detalhes.

## 8. ORIENTAÇÕES GERAIS

Durante o atendimento identificar-se com agilidade, paciência, tranquilidade, presteza, com tom de voz agradável e claro, proporcionando um clima de segurança, confiança e respeito;

Não divulgar telefones pessoais de médicos e colaboradores, conforme a Cartilha do HCFAMEMA LGPD;

Quando houver várias ligações, colocar na espera em ordem crescente, priorizar a sequência das ligações internas e após, por ordem numérica as ligações externas, mantendo o total de nove (9) ligações em espera;

Solicitações de cópias de prontuários, relatórios médicos e exames de pacientes: orientar para entrar em contato pelos canais: telefone (14) 3434-2538 ou através do e-mail: [niu@hcfamema.sp.gov.br](mailto:niu@hcfamema.sp.gov.br);

Reclamações e elogios, orientar para entrar em contato pelos canais: telefone (14) 34342-518 ou através do e-mail: [ouvidor@hcfamema.sp.gov.br](mailto:ouvidor@hcfamema.sp.gov.br);

Nos atendimentos de ligações internas, prestar informações sempre que solicitado, utilizando listas telefônicas ou bancos de dados atualizados.

## 9. REFERÊNCIAS

BRASIL. ANVISA. Plano Integrado para a Gestão Sanitária da Segurança do Paciente em Serviços de Saúde. 2021-2025. Brasília-DF.2021. Disponível em: <<https://www.gov.br/anvisa/pt-br/centraisdecontato/publicacoes/plano-integrado-2021-2025-final-para-publicacao-05-03-2021.pdf>>. Acesso em: 20 ago.2024;

HOSPITAL DAS CLÍNICAS DE FAMEMA . Cartilha sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Artigo 5º, inciso I. Abril de 2023. Disponível em: [https://hcfamema.sp.gov.br/wp-content/uploads/2023/05/Cartilha-de-Conscientiza%  
c3%a7%  
c3%a3o-sobre-a-Lei-Geral-de-Prote%  
c3%a7%  
c3%a3o-de-Dados-LGPD.pdf](https://hcfamema.sp.gov.br/wp-content/uploads/2023/05/Cartilha-de-Conscientiza%c3%a7%c3%a3o-sobre-a-Lei-Geral-de-Prote%c3%a7%c3%a3o-de-Dados-LGPD.pdf) . Acesso em: 21/10/2024.

## 10. CONTROLE DE QUALIDADE

### 10.1 REVISÃO

Nº DA REVISÃO	DATA	ITEM	MOTIVO
0	21/09/2022	-	Elaboração
1	21/10/2024	7.1 até 7.5.3	Inclusão

## 11. ELABORAÇÃO

DEPARTAMENTO	NOME
Gerência de Hotelaria e Transporte	Maria Antônia Moreno May
Gerência de Hotelaria e Transporte	Evelyn Faria de Oliveira Sena

## 12. CONFERÊNCIA

DEPARTAMENTO	NOME
--------------	------

Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade	Amanda Sabatine dos Santos
---	----------------------------

### 13. APROVAÇÃO

DEPARTAMENTO	NOME
Gerência de Hotelaria e Transporte	Evelyn Faria de Oliveira Sena
Departamento de Infraestrutura e Logística	Gabriel Fontes Loeve



Documento assinado eletronicamente por **Amanda Sabatine dos Santos, Diretor Técnico I**, em 21/10/2024, às 11:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Gabriel Fontes Loeve, Diretor Técnico III**, em 21/10/2024, às 11:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Evelyn Faria de Oliveira Sena, Diretor Técnico II**, em 29/10/2024, às 15:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.sp.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0043624771** e o código CRC **322372D8**.