



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;

Reclamações e elogios, orientar para entrar em contato pelos canais: telefone (14) 34342-518 ou através do e-mail: 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> . 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, informando o código verificador **0043624771** e o código CRC **322372D8**.