

## RELATÓRIO DO ESTÁGIO SUPERVISIONADO

Ana Paula de Souza Siqueira – [anapaulasiqueira@hotmail.com](mailto:anapaulasiqueira@hotmail.com)

Prof. Carlos William de carvalho [cwcadm@gmail.com](mailto:cwcadm@gmail.com)

**RESUMO:** O relatório destina-se não só a descrever as atividades desenvolvidas ao longo do estágio, mas também a apresentar um enquadramento do trabalho realizado com todo o conhecimento adquirido no curso. Assim o tema será descrito com foco no setor de recepção, com a problemática de como podemos melhorar o atendimento em termos de agilidade e qualidade.

A Unimed Anápolis é uma cooperativa de trabalho médico, focada em dar assistência adequada e eficaz aos seus usuários e condições dignas de trabalho aos seus cooperados.

O estágio supervisionado tem como objetivo apresentar formas para melhoria no atendimento para proporcionar ao cliente e ao cooperado, melhores formas para que a Unimed Anápolis possa desenvolver seus objetivos, e fazer com que a cooperativa possa agregar valor em seu atendimento.

O desenvolvimento deste trabalho é uma forma de enriquecimento do conhecimento do autor, proporcionado contato direto com a empresa tornando possível maior envolvimento com o ambiente de trabalho. Teve, igualmente, oportunidade de verificar o quão importante é um ambiente atendimento de qualidade, como o que vigora nesta empresa, para o bom funcionamento da organização como um todo.

**Palavras-chave:** Atendimento, Qualidade, Agilidade.

### Introdução

O relatório de estágio tem o intuito de descrever as atividades aprendidas em sala, para aplica-las no nosso ambiente de trabalhando, fazendo com que o teórico e prático se interajam. Melhorando o desenvolvimento do trabalho exercido e aplicando para o crescimento da empresa e pessoal.

Na atualidade podemos observar que os clientes estão cada vez mais pressurosos e exigentes, devido a tecnologia que nos deixa estar sempre conectados, resolvendo problemas em questão de segundos. Observando esse aspecto, como poderíamos melhorar o atendimento na recepção, de forma com que o cliente se mantenha satisfeito e que a Unimed possa agregar mais valor ao atendimento prestado ao cliente, tornando o atendimento mais Ágil e eficaz?

### Caracterização da Organização e seu Ambiente

O sistema Cooperativista Unimed foi criada em 1967, na cidade de Santos, São Paulo, partindo da mobilização de dirigentes do sindicato da classe, como uma reação de empresas de medicina criadas por advogados, empresários e médicos não vinculados com a categoria. Com o objetivo de prestar serviço médico de alta qualidade para os usuários, com respeito e ética.

A Cooperativa em Anápolis foi fundada dia cinco de março de 1990, onde foi realizada a Assembleia Geral na sede da AMA (Associação Médica de Anápolis), sendo sua primeira sede administrativa e também vigorado o nome Unimed em nossa cidade. Tinha como objetivo de oferecer aos seus usuários uma assistência de saúde adequada e aos cooperados melhores condições de trabalho, fazendo com que possa se tornar referência permanente em promoção de saúde.

A Unimed Anápolis conta com quatro pontos de atendimento, a Sede Administrativa (atendimento ao cliente, perícia médica e imposto renda), o Centro de Atendimento de Urgência/Emergência e ambulatorial, o Centro de Diagnósticos (Laboratório, ultrassonografia, raio-x e eletrocardiograma), e a Unidade Praça das Mães onde conta com a saúde ocupacional, ginástica laboral, clínica de fisioterapia e medicina preventiva.

Área de atuação da Unimed Anápolis abrange também as cidades de Vianópolis, Nerópolis, São Francisco de Goiás, Corumbá de Goiás, Pirenópolis, Alexânia e Abadiânia, Silvania e Leopoldo de Bulhões.

A cooperativa conta com 312 médicos cooperados, 39.237 beneficiários (Janeiro/2016) e 166 colaboradores. A Unimed Anápolis é composta por Diretoria executiva e conselho consultivo (Diretor Presidente, Diretor Administrativo, Diretor Financeiro, Diretor de mercado, Diretor Médico e Conselheiros), Conselho técnico, Conselho fiscal, médicos cooperados e funcionários.

O mercado em que a empresa atua é na área de plano privado de assistência a saúde, seus principais concorrentes são: Plameg e Ipasgo. Em relação aos anos anteriores (2012 à 2016) em relação ao número de beneficiários é bastante interessante, pois em relação ao ano de 2012 ao ano atual a Unimed se encontra em crescimento.

## Referencial Teórico

Segundo Prieto, (2007), citado por Las Casas (2011), "A excelência no atendimento tem foco nos serviços ao cliente. Excelência nos serviços ao cliente é o conjunto de atividades desenvolvidas por uma organização com orientação ao mercado, direcionadas a identificar as necessidades dos clientes, procurando atender as suas expectativas, criando ou aumentando o seu nível de satisfação".

A preocupação da Maioria das empresas deveria ser a melhora no atendimento e como ele procede na empresa, seria extremamente importante se esse fosse o foco do investimento de muitas empresas, porém quando o usuário procura a empresa para tirar dúvidas há uma decepção, por mais que a empresa tenha excelente qualidade tecnológica, o cliente somente se satisfará com a forma com que ele será recebido ao procurar a empresa para ser atendido. (Sales, 2013).

Para que a empresa exerça um atendimento adequado é necessário que os atendentes tenham postura profissional, porém para exercer bom atendimento é necessário antes seguir alguns quesitos. É necessário para um bom atendimento conhecimento técnico. Para que o atendimento seja de qualidade é necessário saber o que faz com que o cliente se mantenha satisfeito. (Las Casas, 2011).

Para que uma instituição chegue ao alto padrão no atendimento é necessário focar a atenção no cliente e nos funcionários. Para que isso seja feito, é importante que as pessoas selecionadas sejam treinadas para com que os objetivos de um atendimento de excelência sejam efetuados com sucesso. Para com que o funcionário atinja um excelente atendimento, a

empresa tem que garantir um conjunto de estratégias internas para com que os funcionários sintam-se motivados. No caso do cliente deve-se procurar entender suas necessidades e também avaliar sua satisfação com o atendimento, fazendo com que a empresa utilize essa avaliação para motivar o atendimento. (Las Casas, 2011).

A Melhor propaganda que uma empresa pode fazer é que o cliente faz, a instituição necessita mostrar ao cliente que ele pode confiar na empresa, afinal o que os usuários sempre procuram é uma garantia de um atendimento de qualidade e se firmar na confiança que o atendente possa passar para ele. Morales (2011, *et al* Ferreira).

Há alguns elementos importantes para manter o bom relacionamento com o cliente, de acordo com Nickels e Wood (1999), citado por Oliveira; Marcondes; Malere; Galvão (2009, *apud* Nickels e Wood) “afirmam que as atividades de serviços ao consumidor são elementos vitais do pacote de valor, e compreendem uma variedade grande, que incluem atendimento, entrega, instalação, conserto, treinamento, crédito e garantia. Por meio desses serviços as empresas podem estabelecer relacionamentos, bem como estabelecer serviços superiores em relação aos concorrentes. Entretanto, essas atividades dependem de como o prestador de serviços desenvolve e gerencia o mix de marketing de serviços”.

Os líderes responsáveis precisam manter o atendimento com a mesma qualidade, padronizando a forma de atender, que as diferentes formas de atender não interfiram na qualidade do serviço prestado. Também deve ser observado os momentos de menos fluxo para que seja aproveitando dando um atenção diferenciada aos usuários. Tomazwsky *et al* (2016).

A comunicação é uma peça fundamental na área comercial, centralizando nas suas necessidades, usando a comunicação para agregar valor no atendimento independente para qual fundamento seja, deve-se usar a comunicação como chave principal dos serviços. A Comunicação tem muitas deficiências que devem ser sanadas. (Las Casas, 2011).

## Resultados e discussão

Como foi observado através da busca de justificativas para entender o processo de atendimento e como a empresa pode melhorar o relacionamento com seus usuários, podemos ressaltar a seguinte citação:

Para que uma instituição chegue ao alto padrão no atendimento é necessário focar a atenção no cliente e nos funcionários. Para que isso seja feito, é importante que as pessoas selecionadas sejam treinadas para com que os objetivos de um atendimento de excelência sejam efetuados com sucesso. Para com que o funcionário atinja um excelente atendimento, a empresa tem que garantir um conjunto de estratégias internas para com que os funcionários sintam-se motivados. No caso do cliente deve-se procurar entender suas necessidades e também avaliar sua satisfação com o atendimento, fazendo com que a empresa utilize essa avaliação para motivar o atendimento. (Las Casas, 2011).

Um bom atendimento começa no treinamento dos funcionários, para com que eles melhorem a forma com que o cliente é recebido na empresa, afinal, a atendimento é a cara empresa. No caso do atendimento presencial no qual é feito na recepção é um conjunto de simpatia, satisfação e solicitude. i

O atendimento só é ideal se o cliente sai satisfeito, por mais que seu problema não foi resolvido naquele momento é importante sempre dar um retorno para o cliente, para dar as

informações, pois sempre que o cliente procura a empresa ele espera que a empresa seja recíproca com suas necessidades.

A finalidade com que o cliente procura o atendimento é sanar suas necessidades, por isso a empresa necessita usar uma série de estratégias para garantir um atendimento de excelência e para com que o cliente se mantenha satisfeito.

Na recepção quando o cliente chega ele informa suas necessidades na triagem, onde ele pega sua senha conforme o que foi informado. Ao solicitar atendimento a recepção ele é atendido conforme o que foi solicitado, na conclusão do atendimento os atendentes podem ser avaliados, para com que o cliente possa dar um feedback e assim de acordo com sua avaliação a empresa possa melhorar seu atendimento.

Podemos observar na recepção algumas dificuldades para garantir um atendimento de excelência: Falta de alguns artificios para entreter o cliente enquanto ele espera sua senha ser chamada e problemas técnicos com sistema ou também com a própria estrutura, que melhoram não só a forma com que o cliente inicia o atendimento mais também como ele se mantém satisfeito durante.

As atividades exercidas no setor de Recepção:

- Exames Simples: Se tem cobertura no roll, carimbo e assinatura no pedido.
- Exames especiais: carência, cobertura no roll, se vai para auditoria sempre anexar pedido médico.
- Fisioterapia: Se o plano for Unimed Anápolis e for fazer as sessões de fisioterapia na nossa Unimed pode solicitar mais de uma quantidade, e se não for fazer as sessões na nossa unidade solicitar apenas 1 quantidade. Intercambio segue normal solicitar de acordo com o pedido médico.
- Psicóloga: Para a primeira consulta necessário encaminhamento de um médico e anexar pedido e as sessões solicitar normal no nome do profissional sempre quantidade 01.

Código da consulta – 50000462

Código da sessão – 50000470

- Fonoaudiólogo: Para a primeira consulta necessário encaminhamento de um médico e anexar pedido e as sessões solicitar normal no nome do profissional e sempre quantidade 01.

Código da consulta – 50000586

Código da sessão - 50000616

- Nutricionista: Solicitar encaminhamento na primeira consulta e anexar pedido e sempre solicitar na quantidade 01 .

Código de Consulta - 50000560

- Diu Mirena / Cobre:

Solicitação Plano Unimed Anápolis solicitar no sistema.

- 01ª-Guia: 31303293 - Implante de dispositivo intra-uterino (DIU MIRENA) hormonal/ 31303269 Implante de dispositivo intra-uterino (DIU COBRE) não hormonal (TUS Procedimentos eventos em saúde) e 17831293 (Tabela própria de pacotes), o executante é o médico assistente.
- 02ª Guia: 17831178 (outras tabelas)- Entrega de DIU, prestador será o Centro de Atendimento (CA) 178101515.
- 03ª Guia - 31602312 Anestesia o prestador será COOPANEST.(obs solicitar anestesia somente se tiver solicitando no pedido médico).

Solicitação Intercambio: tirar xerox do pedido do termo e do cartão do beneficiário, o pedido original mais a xerox do termo fica com o beneficiário e a xerox do pedido mais o original do termo e entregado para a Alice junto com a xerox do cartão.

- Laqueadura: Entregar o termo de consentimento mais a relação dos documentos e a lista dos psicólogos. Quando o beneficiário vir entregar as documentações conferir se não esta faltando nada e tirar Xerox do cartão e passa para o setor de Auditoria ou Intercambio.
- Vasectomia: Entregar o termo de consentimento mais a relação dos documentos e a lista dos psicólogos. Quando o beneficiário vir entregar as documentações conferir se não esta faltando nada e tirar Xerox do cartão e passa para o setor de Auditoria ou Intercambio.
- Bariátrica: Se for a primeira vez que o beneficiário estiver vindo aqui a respeito da cirurgia encaminhar para auditoria para pegar o termo e o questionário tanto Unimed Anápolis quanto Intercambio. Quando o mesmo vir para entregar a documentação Unimed Anápolis encaminhar para Auditoria e Intercambio para a Recepção.
- Intercambio - Conferir se os termos estão todos preenchidos e reconhecido firma, conferir se estão todos os relatórios dos médicos que pede e todos os exames de imagem, os relatórios são os originais e tirar xerox de todos os laudos dos exames de imagem e passar para o Luiz Intercambio junto com o pedido do médico e xerox do cartão.
- Coparticipação: Para retirada de consulta e exames conferir no infomed os dados do beneficiário tirar o boleto e pedir para pagar no Sicoob, Guia de consulta Plano empresarial IV paga o boleto aqui e retira a guia no Centro de Atendimento.

Calcular: valor da consulta x o valor da porcentagem / por 100.

- Alteração de endereço: Preencher o formulário e tirar xerox do comprovante de endereço e fazer alteração no infomed.
- Pacotes (endoscopia, Oftalmológicos, Dermatológicos, Otorrino): Sempre que solicitar exames referentes colocar o código de pacote.
- Carta de Portabilidade: Solicitação feita por e-mail para o setor de cadastro informando o numero do cartão e nome completo do beneficiário e dependentes se

solicitado pelo mesmo, colocar telefone e e-mail para contato, prazo de 3 dias úteis para ficar pronto.

- Custo operacional: Solicitação feita quando o beneficiário se encontra em carência. E a Unimed oferece o valor de tabela (valor que a Unimed paga para o prestador), mais 20% da taxa administrativa, para com que o cliente possa pagar um valor acessível em relação ao particular.

## Considerações Finais

O propósito principal deste trabalho foi de apresentar e analisar a qualidade do atendimento, olhando tanto em questão das necessidades dos clientes como as dos funcionários para alcançar o objetivo principal, que é a excelência no atendimento. Observando as formas de atendimento na recepção e ressaltando alguns pontos negativos que podem melhorar para com que o atendimento possa ser satisfatório para a empresa quanto para o cliente.

Um ponto de relevância para nosso estudo são os motivos principais motivos com que o cliente se sente insatisfeito com o atendimento, podem ser pela falta da valorização do cliente a falta de recursos em promoção ao cliente.

A ideia principal é mostrar o desenvolvimento do trabalho na recepção e informando como todo processo é feito, a partir do atendimento ao cliente até o final do seu atendimento. Observando todas as informações passadas pelo cliente para realização de um atendimento de excelência.

## Referências

Las Casas L. A. Excelência em atendimento ao cliente. 24. ed. São Paulo: M. Books, 2011.

MORALES G. F. *et al.* A Excelência em qualidade no atendimento das organizações. Disponível em: <http://www.faeso.edu.br/>. Acesso em: 4 de novembro de 2016.

OLIVEIRA G. E. *apud.* Marketing de serviços: relacionamento com o cliente e estratégias para a fidelização. Disponível em: <http://www.publicacoes.fatea.br/>. Acesso em: 4 de novembro de 2016

SALES E. Excelência no atendimento ao cliente. Disponível em: <http://www.administradores.com.br>. Acesso em: 4 de novembro de 2016.

TOMASAZEWSKI A. L. *et al.* Estratégia de operações em serviços de saúde preventiva: análise dos critérios competitivos e recomendações operacionais. Disponível em: <http://www.scielo.br/>. Acesso em: 4 de novembro de 2016.