

informativo

# CENTRO CLÍNICO

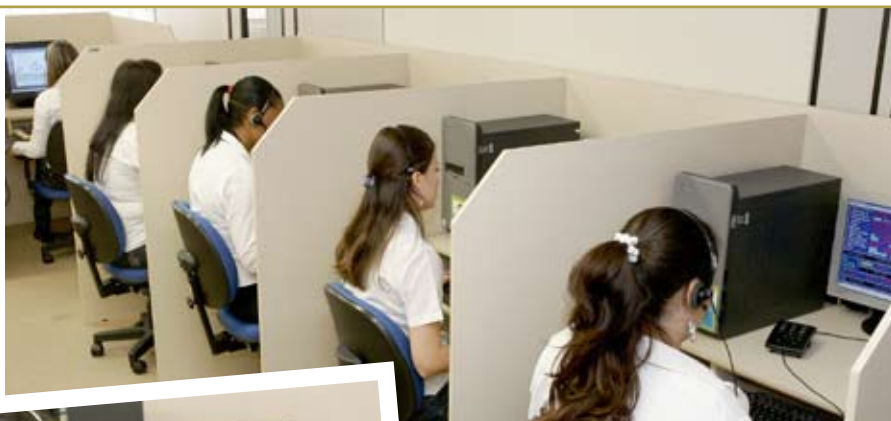
ano IX - nº 49 - maio e junho de 2009

## CCG POTENCIALIZA ATENDIMENTO DE CALL CENTER

Maior número de teleoperadores e nova tecnologia otimizam eficácia do serviço

Conhecido pelos constantes investimentos em estrutura e gestão, o Centro Clínico Gaúcho acaba de promover mais um incremento no seu **call center**, maior central de atendimento própria do Rio Grande do Sul, e principal canal direto de comunicação entre os clientes e a empresa. A ampliação, que acompanha a expansão que o CCG vem registrando desde 2008, tem como objetivo garantir o aprimoramento no atendimento da demanda dos atuais e novos usuários.

O **call center** do CCG é dividido em dois setores, a **Central de Marcação de Consultas** e a **Central de Relacionamento com o Cliente**. A Central de Marcação de Consultas teve um aumento de 15% no número de teleoperadores, o que potencializa o atendimento e diminui o número de filas de espera na linha. Conforme a coordenadora do Departamento de Relacionamento com Clientes, Márcia Santos, “graças às mudanças implantadas no setor, o serviço terá como marca registrada a agilidade, buscando sempre a satisfação do cliente e consolidando o processo de marcação de consultas da maneira como ele realmente deve ser: fácil e rápido”.



A Central de Relacionamento com o Cliente também passou por uma reestruturação e ampliou o número de teleoperadores em 50%. Estes profissionais detêm grande conhecimento sobre o grupo Centro Clínico Gaúcho e estão altamente capacitados para esclarecer dúvidas, receber críticas, elogios e manifestações dos usuários, atendendo 24 horas por dia.

A **tecnologia** empregada no setor de **call center** também passou por atualizações. As linhas de atendimento suportam um número maior de ligações, sem o risco do contato ser encerrado antes da conclusão por queda de ligação. Além disso, os pontos de atendimento do **call center** possuem um canal direto com o setor administrativo, podendo transferir e receber ligações desta área, aumentando a comunicação interna da empresa. Ainda em decorrência desta nova tecnologia, os operadores ganharam mais autonomia no recebimento das chamadas, trabalhando com maior conforto e segurança. Para efetuar marcação de consultas, o usuário deve ligar para o telefone (51) 3287-9222. Para contatos com a Central de Relacionamento com o Cliente o número é 0800-647-9600.

LEIA NESTA EDIÇÃO

p.2 Agenda é intensa no *De Bem com a Vida*

p.3 Novas unidades em Porto Alegre e Guaíba

p.3 CCG investe em treinamento de equipes

p.4 Conheça melhor a Clínica da Mulher de Porto Alegre

[www.centroclinicogauchocom.br](http://www.centroclinicogauchocom.br)

## EDITORIAL

# EM BENEFÍCIO DE NOSSOS CLIENTES

Por **Carlos Eduardo Ruschel** Superintendente



Nesta edição do *Informativo Centro Clínico*, abordaremos assuntos que são de interesse e dizem respeito diretamente aos nossos clientes: as melhorias que estão sendo executadas com o objetivo de aprimorar cada vez mais o atendimento aos usuários. Atualmente, várias são as frentes de

interface com o cliente que recebem investimentos. Um delas é o nosso *call center*, que amplia capacidade de contato, otimizando as marcações de consultas e estreitando o relacionamento com o usuário. Outra preocupação do Centro Clínico Gaúcho é estender a sua estrutura física, movimento que já está sendo realizado com a construção de uma nova unidade na Zona Leste de Porto Alegre, a criação de uma sede do Laboratório Marques D'Almeida no centro da Capital, e a abertura de uma moderna unidade na cidade de Guaíba. A empresa também atua no sentido de proporcionar ao seu corpo de colaboradores treinamentos periódicos de atualização e padronização de processos. Tudo para garantir a manutenção e melhora constante dos serviços.

O informativo Centro Clínico é uma publicação bimestral e de distribuição gratuita do Centro Clínico Gaúcho ANS nº 39280-4 e Centro Clínico Canoas ANS nº 34845-7.

## EXPEDIENTE

Rua Cel. Frederico Linck, 25. Porto Alegre/RS • (51) 3287.9200 • [informativo@centroclinicogauchocom.br](mailto:informativo@centroclinicogauchocom.br) • [www.centroclinicogauchocom.br](http://www.centroclinicogauchocom.br) • **Coordenação Geral do Informativo:** Tatiana Moojen Canevese (Gerente de Marketing) – Reg. 8230 • **Apoio:** Priscila Araújo (Depart. de Marketing) • **Coordenação e execução editorial:** Prática em Comunicação ([www.praticom.com.br](http://www.praticom.com.br)) • **Jornalista Responsável:** Vanessa Fernandes – Reg. 11259 • **Projeto Gráfico:** Letraria • **Editoreção Eletrônica:** Raquel Castedo • **Fotografia:** Cristine Rochol, Marcelo Amaral e arquivo • **Impressão:** Ideograf • **Tiragem:** 10,5 mil exemplares

Os artigos assinados são de responsabilidade dos autores. As colaborações enviadas, publicadas ou não, são isentas de remuneração.

## SAÚDE EM DIA

### Iniciam três novos grupos do *De Bem com a Vida*

**Tabagismo, Diabetes e Hipertensão e Obesidade** são os temas das novas turmas do *De Bem com a Vida* que começam em junho e julho. Em 17 de junho, iniciaram as atividades do **Programa de Controle ao Tabagismo**, com encontros periódicos acompanhados por uma equipe de profissionais especializada no combate ao fumo. Já no dia 19 de junho foi formado mais um **Grupo de Apoio a Pacientes com Diabetes e Hipertensão**, e para o dia 3 de julho está programado o início de uma nova turma do **Grupo de Apoio à Obesidade Mórbida**. A participação no *De Bem com a Vida* é gratuita e voltada aos usuários do CCG. Mais informações e inscrições estão disponíveis pelo telefone (51) 3287.9290.

### Dia Mundial sem Tabaco é marcado nas unidades do CCG



Blitz na Unidade Zona Norte

De 29 de maio a 1º de junho, as equipes de RH, SESMT e do Saúde em Dia (*Hábitos Saudáveis*) realizaram mais uma *Blitz da Saúde*, desta vez em alusão ao **Dia Mundial sem Tabaco** (31 de maio). Houve distribuição de material educativo sobre o tema em todas as unidades de atendimento do CCG (foto), em um movimento de conscientização sobre a importância do abandono do vício do cigarro. Ainda dentro do módulo *Hábitos Saudáveis*, foram realizadas em março palestras em 11 empresas clientes do CCG, entre elas Sbardecar, Tubomac, Renner Têxtil e Massas Romena. Nos encontros, os colaboradores receberam orientações sobre primeiros socorros, alimentação saudável, doenças sexualmente transmissíveis, febre amarela e a gripe A (H1N1).

## NOTÍCIAS

# PORTO ALEGRE E GUAÍBA TERÃO NOVAS UNIDADES

O CCG continua ampliando sua capacidade de atendimento e prepara a inauguração de unidades na Capital gaúcha e em Guaíba. As obras estão em fase final de construção e têm previsão de abertura para a partir do mês de julho. O **Laboratório Marques D’Almeida** ganha nova sede na avenida Alberto Bins, nº 863, e será voltado exclusivamente para realização de exames laboratoriais. A unidade centralizará todos os procedimentos, conferindo mais comodidade e conforto aos pacientes. Ainda em Porto Alegre, será criada uma unidade na **Zona Leste** para prestação de atendimento em clínica geral, pediatria, ginecologia, cardiologia, entre outras especialidades. Em **Guaíba**, será concluída nova unidade na avenida 20 de Setembro, nº370, que substituirá a já existente na cidade, fornecendo atendimento de diversas especialidades, a partir de agosto.

# CCG INVESTE EM TREINAMENTO DE EQUIPES

A manutenção da prestação de **serviços padronizados** e de **alta qualidade** é o principal objetivo para o CCG. Tendo isto em vista, a empresa realiza atualizações periódicas de alinhamento das funções de seus profissionais. Os treinamentos mais recentes foram destinados aos colaboradores dos setores de **recepção** e **limpeza** da empresa. Nos dias 26 e 27 de maio, recepcionistas de todas as unidades participaram do treinamento *Padronização dos Processos de Recepção das Unidades Ambulatoriais*, ação que atingiu 305 colaboradores. Já os grupos de higienização passaram por treinamentos de abril a junho, recebendo orientações de saúde e técnicas para realizar as funções com total segurança, garantindo o bem-estar de pacientes e usuários.



## Gerentes e coordenadores em atividade especial

Atividades diferentes da rotina usual de trabalho marcaram o fim de maio para as equipes de **gerentes administrativos** e de **unidades**, e de **coordenadores médicos** do CCG. Eles participaram do encontro *“Mergulho Profundo – A arte de navegar e ancorar sonhos”*, organizado pelo departamento de RH da empresa, nos dias 29 e 30 de maio, no complexo de eventos **Vila Ventura**, localizado em Viamão. A ação é parte do processo de **desenvolvimento de lideranças** que será realizado ao longo de todo o ano no CCG, e que tem como objetivo sensibilizar os participantes para a importância e responsabilidade de um líder nas organizações. O encontro teve foco em atividades dinâmicas e jogos que simularam ações do dia a dia, permitindo a prática do **trabalho em equipe** e aguçando o **espírito de cooperação**.



## Direção do CCG palestra na ACIAL

No dia 28 de maio, o diretor comercial do CCG, **Cesar Franco de Lima**, e o superintendente **Carlos Eduardo Ruschel** participaram de uma reunião almoço na sede da **Associação Comercial e Industrial de Alvorada (ACIAL)**. Durante o encontro, o diretor comercial apresentou os resultados positivos da empresa, destacou a consolidação do CCG no segmento de planos de saúde, e apontou os mais recentes e futuros investimentos em estrutura e gestão. Já Carlos Eduardo Ruschel palestrou aos presentes sobre o **Mercado de Saúde Suplementar**. Além dos associados da ACIAL, participaram também o prefeito de Alvorada, João Carlos Brum, e o presidente do Sindilojas de Porto Alegre e Alvorada, Ronaldo Sielichow.

# QUEM FAZ O CCG

## Um lugar para as mulheres

Com uma equipe voltada exclusivamente para o atendimento de pacientes do sexo feminino, a **Clínica da Mulher de Porto Alegre** é uma unidade do Centro Clínico Gaúcho com características peculiares. Todos os 46 funcionários, entre médicos, enfermeiros, recepcionistas e equipe de higienização, trabalham com um único objetivo: oferecer total **conforto** e **bem-estar** às mulheres, um público com particularidades complexas. Sob a gestão de **Marcia De Nardin**, a Clínica da Mulher atende cerca de trezentas pacientes ao dia, muitas delas gestantes. Além de disponibilizar procedimentos médicos básicos, a equipe está sempre atenta com o intuito de esclarecer dúvidas e dispensar cuidados específicos no atendimento. A preocupação com o estado psicológico das pacientes ganha especial atenção dos profissionais da clínica. Como relata a líder da unidade, **Rosimere Marin**, as mulheres passam por alternados períodos de ansiedade em momentos como gravidez, em casos de vivência de algumas patologias típicas femininas, ou até em relação a tabus sobre a realização de determinados exames ginecológicos. Daí a busca pela **visão global** do quadro da paciente.



Representantes da equipe da Clínica

Entre os diversos serviços oferecidos pela Clínica da Mulher, destacam-se todos os exames de rotina das especialidades de obstetrícia, ginecologia e mastologia. A equipe médica é composta por 22 ginecologistas obstetras e um mastologista. Às gestantes, é oferecido acompanhamento desde o período pré-natal até o encaminhamento para o parto.

A usuária dos planos de saúde do CCG, **Valquíria Jardim Andriotti** (na foto, à direita), tratada pelos profissionais da Clínica da Mulher desde os primeiros meses de sua gestação, destaca o empenho da equipe da unidade ao longo do período. “Durante toda a gravidez e após o nascimento do meu filho, consultei com os especialistas da Clínica da Mulher. Posso dizer que o atendimento prestado por toda a equipe vai além dos procedimentos essenciais de manutenção da saúde da paciente, havendo uma atenção especial com a qualidade de vida”.



## CARTA ABERTA

### Hélio Azambuja Júnior

Grupo Digicon

“Gostaria de agradecer a atenção especial dedicada pelas funcionárias Patrícia e Paola, do setor de Relacionamento com o Cliente. Só tenho elogios em relação as suas condutas e a todo o processo realizado através do plano de saúde do CCG, desde os exames que diagnosticaram o problema de minha mulher, até a intervenção cirúrgica a qual ela foi submetida. Em nome da minha família, muito obrigado.”

### Adriana Santos Alves

São Leopoldo

“Quero parabenizar o CCG pelo ótimo atendimento que recebi ainda na sala de recepção. As recepcionistas foram muito educadas e simpáticas, e se mostraram dispostas a esclarecer todas as minhas dúvidas. Estendo meus parabéns a Drª Carla, pediatra que atendeu meu filho, também muito solícita e profissional.”

Contatos com a redação pelo e-mail:  
informativo@centroclinicogauchocom.br

## CURTAS

- O CCG participou do 9º Congresso de Stress da ISMA-BR e 11º Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho, que ocorreu em junho, em Porto Alegre. A empresa apresentou o case “Por que identificar o perfil de risco cardiovascular dos colaboradores de uma empresa?”, desenvolvido pelo *Saúde em Dia*.
- Em 16 de maio, o CCG marcou presença no Dia da Solidariedade do colégio Princesa Isabel, de Cachoeirinha. Na ocasião, a cirurgiã dentista Juliane Silva da Silva palestrou para os estudantes sobre hábitos de higiene bucal.