

informativo

# CENTRO CLÍNICO

ano XI - n° 59 - julho a setembro de 2011

## CENTRO CLÍNICO GAÚCHO É **TOP SER HUMANO 2011**

Operadora ganha o prêmio da ABRH-RS com o case *Padrão de Atendimento*

O Centro Clínico Gaúcho recebeu, em julho, uma notícia que recompensa e motiva ainda mais a sua equipe de quase dois mil colaboradores. A empresa venceu o disputado **Top Ser Humano** concedido pela ABRH-RS, na categoria *Empresa*. O prêmio consagra o programa interno de capacitação *Padrão de Atendimento Centro Clínico Gaúcho*, cuja implementação teve início em abril de 2009. O projeto é coordenado pela equipe de Recursos Humanos do CCG, formada pela gerente de RH, Fernanda Souza, pela supervisora Kelly Rodrigues da Silva, e pelas multiplicadoras Letícia Guichard, Gisele Ferreira da Silva e Carmem Lúcia Zanotta (na foto). O *Padrão de Atendimento* tem por objetivo principal implantar, por meio do desenvolvimento dos colaboradores e aperfeiçoamento dos processos, um modelo de qualidade nas práticas que envolvem o atendimento ao usuário, com a finalidade de aumentar a sua satisfação com os serviços prestados. Assinando com o slogan “Atender Bem faz Bem”, o projeto teve como público-alvo inicial os colaboradores antigos e novos das áreas de recepção, arquivo e relacionamento



com o usuário (Central de Marcação de Consultas, SAC e Contato Interno). O Padrão é estruturado de forma a trabalhar conteúdos ligados à Missão, Visão e Valores da empresa; Atitudes de Comunicar, Humanizar, Ser Cordial e Ser Pró-Ativo; características e habilidades do profissional de atendimento; pontos a serem observados em atendimento pessoal e ao telefone; e sugestões de como agir em determinadas situações de manejo.

Mais de 500 colaboradores já foram desenvolvidos pelo projeto, representando um incremento no número de horas de desenvolvimento da empresa e redução do *turnover*. Hoje, 100% do público-alvo do Padrão de

Atendimento está sendo capacitado pelo programa e o alto percentual de retenção de conhecimento por parte dos colaboradores traz impacto direto na satisfação dos usuários quanto ao atendimento do CCG: 90% classificam o atendimento como “Muito Bom” ou “Bom”. “Através de um importante trabalho de multiplicação do programa, nossos colaboradores têm sido capacitados para uma fundamental mudança de cultura, geradora de conhecimento individual, portátil ao longo da carreira e propulsora de uma nova forma de atendimento profissional aos usuários. Estamos mais do que satisfeitos”, comemora Fernanda Souza, gerente de RH do CCG.

LEIA NESTA EDIÇÃO

p.2 Novos grupos de apoio do *Saúde em Dia*

p.3 Central de Marcação reduzirá tempo de operações

p.3 CCG investe na Medicina Ocupacional

p.4 Cliente em Foco: Transportadora Rombaldi

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

## EDITORIAL

# INVESTIR PARA EVOLUIR

Por **Carlos Eduardo Ruschel** – Superintendente



Em 2011, é com satisfação que iniciamos a colheita dos frutos plantados ao longo dos últimos anos. Tais resultados são reflexos dos fortes investimentos em capacitação de pessoal, infraestrutura tecnológica e de atendimento, e melhoria de

processos e cultura organizacionais que só contribuíram para o aumento de nossa profissionalização. A coroação dos esforços chega agora com o prêmio *Top Ser Humano* da ABRH-RS, que tanto nos honra e impulsiona para continuarmos na busca pelo crescimento sólido e sustentável. Acima de tudo, é gratificante registrar e acompanhar o quanto esse sucesso se reflete na trajetória pessoal e profissional de nossos colaboradores – que ganham novas perspectivas a partir dos conhecimentos adquiridos –, e na adesão satisfeita de nossos clientes e usuários. Recompensados também ficamos com os resultados que já podemos verificar frutos do investimento em novas plataformas tecnológicas. Tais incrementos permitirão, por exemplo, a redução no tempo de atendimento na Central de Marcação de Consultas (mais na pg. 3) e a reformulação de padrões internos de gestão. Esta é a mensagem aos nossos clientes, de que continuaremos permanentemente em evolução.

O informativo Centro Clínico é uma publicação trimestral 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@centroclinicogaucho.com.br](mailto:informativo@centroclinicogaucho.com.br) • [www.centroclinicogaucho.com.br](http://www.centroclinicogaucho.com.br) • **Coordenação Geral do Informativo:** Carlos E. Ruschel (Superintendente) • **Produção editorial:** Prática em Comunicação ([www.praticom.com.br](http://www.praticom.com.br)) • **Jornalista Responsável:** Vanessa Fernandes – Reg. 11259 • **Editoração Eletrônica:** Roka Estúdio ([www.rokaestudio.com.br](http://www.rokaestudio.com.br)) • **Fotografia:** Marcelo Amaral e arquivos CCG e Transportadora Rombaldi • **Ilustração:** Juarez Menegassi • **Impressão:** Ideograf • **Tiragem:** 12,5 mil exemplares

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

## SAÚDE EM DIA

### Seguem os grupos de apoio do *De Bem com a Vida*



Os próximos grupos de apoio do módulo *De Bem com a Vida*, do programa *Saúde em Dia*, voltado aos usuários do CCG, já têm data marcada. Nos dias 17 e 24 de setembro, ocorre o *Curso de Gestantes*, onde as participantes terão acompanhamento de uma equipe multidisciplinar formada por psicóloga, ginecologista e obstetra, pediatra, nutricionista, dentista e enfermeira. Já nos dias 4 e 18 de outubro, acontecem, respectivamente, o *Workshop sobre Diabetes e Hipertensão*, e o *Workshop sobre Tabagismo*, em que os participantes, após os encontros, são encaminhados para tratamento individual com os médicos de referência do *Atenção Vital*, módulo do programa voltado ao atendimento de pacientes crônicos. Informações e inscrições podem ser realizadas pelo telefone (51) 3287.9290, durante o horário comercial.

#### Próximas atividades:

**17 e 24/09 (9h às 12h40min)**

**Curso de Gestantes**

**04/10 (15h às 18h)**

**Workshop sobre Diabetes e Hipertensão**

**18/10 (16h às 18h)**

**Workshop sobre Tabagismo**

## Empresas clientes do CCG se beneficiam com eventos dirigidos

Mais 11 clientes do Centro Clínico Gaúcho receberam, entre junho e agosto, palestras e realização de vacinas e exames – como os de pressão arterial e de hemoglicoteste – em ações dirigidas que integram o módulo *Hábitos Saudáveis* do programa *Saúde em Dia*. As empresas visitadas pela equipe do programa de medicina preventiva do CCG foram: Maxiforja, Proforte, Rombaldi, Turis Silva, Banco Olhos, Prosegur, Transmiro, Cadomar, Center Shop, Carris e Gazometro. Mais informações sobre os serviços oferecidos pelo módulo podem ser obtidas pelo e-mail [katia.oliveira@centroclinicogaucho.com.br](mailto:katia.oliveira@centroclinicogaucho.com.br)

## NOVIDADES

# CENTRAL DE MARCAÇÃO DO CCG REDUZIRÁ TEMPO DE OPERAÇÕES



O CCG dá prosseguimento às mudanças que vem realizando no sistema tecnológico interno de gestão operacional da empresa e conclui a migração para modernas plataformas de web agora também na **Central de Marcação de Consultas**. As alterações permitem a implantação de novas tecnologias que reduzirão o tempo das operações, gerando um aumento de 17% na capacidade de atendimento de ligações na Central. Outro benefício é que 100% dos contatos serão gravados. Os 124 colaboradores do Departamento de Relacionamento com o Cliente do CCG que realizam os agendamentos de consultas já receberam o treinamento para operar o sistema. A ativação da nova plataforma ocorrerá em breve. De janeiro a julho deste ano, a Central de Marcação recebeu uma média de 145 mil ligações/mês e agendou cerca de 93 mil consultas/mês.

## CCG CRIA NOVO MODELO DE ATESTADO MÉDICO

O Centro Clínico Gaúcho reformulou o seu procedimento relacionado à emissão de atestados e comprovantes de comparecimento a consultas médicas. Desde o mês de julho, a operadora passou a emitir dois documentos diferentes, um para cada objetivo. A **Declaração de Comparecimento** passa a ser disponibilizada na Recepção da Unidade que prestou o atendimento, e não mais é emitida pelo médico. Esse formulário contém o carimbo da Unidade, com data e horário em que o paciente permaneceu na estrutura. Já o novo modelo de **Atestado Médico** apresenta novidades: marca d'água impressa no fundo do documento – reduzindo o risco de falsificações –, e via carbonada – garantindo o preenchimento da 2ª via para arquivo em prontuário. Os atestados possuem validade a partir do horário informado no documento, até o final do último dia proposto, não sendo permitido o preenchimento retroativo. No caso de atendimento pediátrico, será emitido ao familiar ou responsável, no lugar de Atestado, a Declaração de Comparecimento no nome do responsável pelo menor.

## CCG INVESTE NA MEDICINA OCUPACIONAL

Atento e em sintonia com as demandas do mercado, o CCG está investindo e buscando inovações também em sua área de Medicina Ocupacional, um produto já tradicional da operadora. Para fixar e valorizar ainda mais a comunicação do serviço, a empresa criou uma identidade visual própria e associada ao seu padrão de logotipia. Também foi adquirida uma Unidade Móvel\* exclusivamente para o atendimento de Medicina Ocupacional, que em breve irá agilizar a realização de exames dentro da própria empresa cliente do CCG, evitando o deslocamento de seu funcionário até uma unidade da operadora. A empresa ainda está em processo de testes para em breve disponibilizar a marcação de exames admissionais, demissionais e periódicos via web aos Deps. de RH dos clientes, bem como a integração dos sistemas de laboratório e audiometria que irá propiciar o arquivamento digital dos resultados de exames junto ao cadastro do funcionário.



\* Consulte o Dep. de Medicina Ocupacional do CCG para mais informações



## Pílulas de Bem-estar

Correr faz bem à saúde.

Porém, alguns cuidados com a alimentação são importantes:

- **Hidratação:** beba 2 litros de água ao dia, assim como antes, durante e depois da corrida. Caso a corrida for de longa duração ou em dias quentes, deve-se fazer uso de isotônicos.
- **Alimentação balanceada:** consuma saladas, frutas, carnes magras e dê preferência para carboidratos da linha integral, como pães e massas.
- **Carboidratos:** é importante a ingestão de carboidrato – principal fonte de energia para o corpo – antes, durante e depois do treino, para restaurar os níveis musculares de glicogênio. A diminuição no organismo resulta em fadiga e queda no desempenho.
- **Intervalos entre as refeições:** pular refeições pode atrapalhar muito nos treinos, diminuindo o rendimento e fazendo com que a massa magra seja degradada.

Fonte: Equipe Saúde em Dia

# CLIENTE EM FOCO

## A trajetória até a liderança



Fundada em 1967 por Annivaldo Primo Rombaldi, e contando, na época, com apenas quatro funcionários e três caminhões, a **Transportadora Irmãos Rombaldi Ltda.**, especializada no transporte de produtos químicos líquidos a granel, é hoje, 44 anos depois, considerada uma das melhores empresas de transporte rodoviário do Brasil, atendendo todo o território nacional e países do Mercosul. Instalada na cidade de Canoas em uma área própria de mais de 39 mil m<sup>2</sup>, e com mais de 150 colaboradores,

a empresa passou a ser líder no seu segmento após realizar um profundo processo de reestruturação. Porém, nunca esqueceu do pilar fundamental do seu fundador: foco total nos clientes e fornecedores.

De cunho familiar, a Transportadora Rombaldi preserva seus colaboradores reforçando a cultura e os valores de ética e responsabilidade que estruturaram a história da empresa. Além disso, promove atividades e concede benefícios essenciais para o bem-estar de seus trabalhadores. “Devemos sem-

pre valorizar os nossos talentos, e para isso a saúde dos profissionais e de seus familiares são fundamentais para a empresa”, ressalta Carlos Alberto da Silva (foto), Coordenador Corporativo de Recursos Humanos da Rombaldi.

A parceria com o Centro Clínico Gaúcho vem desde o ano de 2003, e hoje a operadora atende em torno de 330 vidas – entre colaboradores da Transportadora Rombaldi e seus dependentes – com planos de saúde médico hospitalar e odontológico. Além do atendimento e dos atributos técnicos médicos, Carlos Alberto da Silva destaca o fator custo-benefício como diferencial do CCG para a escolha pelos planos da operadora. “Outro fator importante é a forma de relacionamento entre as nossas empresas. O Grupo Rombaldi tem o orgulho de fazer parte da *família* Centro Clínico Gaúcho, e desejamos continuar esta parceria com o intuito de enfrentar os novos desafios do mundo moderno e mutável”, finaliza Silva.

## CARTA ABERTA

**Anderson Marques Pinto**

Manu Fios Ltda.

“Gostaria de elogiar o trabalho feito pela Dr<sup>ª</sup> Andréia Natividade (Odontologia). Durante cerca de um ano, realizei meu tratamento com ela. Estou muito satisfeito pela cordialidade e presteza de seu atendimento, sem falar na qualidade do serviço, que foi ótima. Obrigada.”

Contatos com a redação pelo e-mail: [informativo@centroclinicogauchocom.br](mailto:informativo@centroclinicogauchocom.br)

## Importante!

A cada edição do Informativo, notícias e orientações aos clientes e usuários do CCG.

- **Migração/Adaptação:** Se o usuário possui um plano anterior a 1999, poderá realizar a migração ou adaptação de seu contrato de plano de saúde de acordo com as regras da RN 254. Através do *Guia de Planos de Saúde da ANS*, é possível verificar as opções de planos compatíveis. Veja em: [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)
- **Comunicado aos usuários de Plano Pessoa Física, Associações, Sindicatos e Cooperativas:** você será informado, no mês de aniversário do seu plano, sobre a possibilidade de realizar a portabilidade de carências, que poderá ser efetivada até o terceiro mês subsequente.

Contate  
o CCG

Central de Relacionamento com o Cliente  
0800 647 9600 | [faleconosco@centroclinicogauchocom.br](mailto:faleconosco@centroclinicogauchocom.br)

Central de Marcação de Consultas  
(51) 3287.9222

Comercial  
(51) 3287.9220