

---

# SCOPO PROFISSIONAL

---

Gestão de Pessoas

---

COMO É A EMPRESA QUE TRABALHO  
E COMO CONTRIBUIR PARA O  
APRIMORAMENTO DELA?

---

# CONSULTÓRIO MÉDICO O QUE É?

UM NEGÓCIO?  
QUE TIPO DE NEGÓCIO?

# UM NEGÓCIO QUE ENVOLVE VÁRIOS ASPECTOS



Download from  
**Dreamstime.com**  
This watermarked comp image is for previewing purposes only.



ID 25337956  
© Palto | Dreamstime.com

---

# QUALIDADE

---

# O QUE É QUALIDADE?

---

# QUALIDADE É

MELHORIA NO GERENCIAMENTO DA ROTINA

SATISFAÇÃO TOTAL DE QUEM RECEBE O  
RESULTADO DO SEU TRABALHO



---

# PRINCIPAIS TIPOS DE QUALIDADE

- **QUALIDADE NO TRABALHO**
- **QUALIDADE NO SERVIÇO**
- **QUALIDADE NO CONSULTÓRIO**
- **QUALIDADE PESSOAL**



---

# CABE A SECRETÁRIA ADMINISTRAR OS SEGUINTE PROCESSOS

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

RECEPÇÃO

MANUTENÇÃO E LIMPEZA

SALA DE CONSULTA

FATURAMENTO

---

# OUTRO ASPECTO IMPORTANTE



---

# E PARA ALCANÇAR O SUCESSO....

- QUALIDADE + PRODUTIVIDADE= RELAÇÕES HUMANAS
- RAPIDEZ = REDUÇÃO DE CUSTOS E DESPERDÍCIOS

---

# E COMO VAMOS GERENCIAR UM CONSULTÓRIO?



---

*REALIZANDO QUAIS TAREFAS?*



---

# 1. GESTÃO DO PACIENTE

O MÁXIMO DE INFORMAÇÕES SOBRE ELE



# 2. AGENDA E CONTROLE DE MARCAÇÕES





---

# 3. GESTÃO FINANCEIRA

FATURAMENTO

RECIBOS

CONTROLE DE CONTAS

*FLUXO DE CAIXA*

---

# 4. ANÁLISE E APOIO A GESTÃO

a) análise do faturamento

b) análise dos convênios X particulares

c) total de pacientes por especialidade

---

# 5. E A CHAVE DO SUCESSO DO CONSULTÓRIO...



---

# VAMOS MONTAR O NOSSO CONSULTÓRIO?

---

# VISÃO

- ❖ É O SONHO
- ❖ É A IMAGEM COLETIVA DO FUTURO
- ❖ PRECISA DESPERTAR ENTUSIASMO
- ❖ TEM QUE ENVOLVER A TODOS

“ Queremos ser o ambiente onde todos se encontram. E encontram informação, diversão e cultura, instrumentos essenciais para uma sociedade que busca a felicidade de todos e de cada um.

*REDE GLOBO*

---

# MISSÃO

- ✓ É O PAPEL DA CLINICA DENTRO DA SOCIEDADE
- ✓ ALGO QUE DESEJAMOS MUDAR NO FUTURO

“ Resolver problemas não solucionados de forma inovadora”

3M

---

# VALORES

- É AQUILO QUE ELA NÃO ABRE MÃO
- É A ESSÊNCIA DA FILOSOFIA PARA ATINGIR O SUCESSO
- FORNECE SENSO DE DIREÇÃO

“ Trabalho em equipe, Excelência no atendimento, Ética, Inovação, Agilidade, Orientação para o resultado”

PANVEL

---

# UNIMED POA

## Missão e Valores

### Nossa Missão

- “Prover as melhores soluções em saúde, com crescimento sustentável e valorização do trabalho médico cooperado.”

### Nossos Valores

- Doutrina cooperativista;
- Excelência no cuidado ao cliente;
- Trabalho médico com qualidade e dignidade;
  - Ética e transparência;
  - Responsabilidade social;
- Colaboradores satisfeitos e comprometidos;
  - Atitude inovadora.



---

VOLTAR AO 1º SLIDE.....

---

# O TEMPO É MEU AMIGO OU INIMIGO?



---

# TRÍADE DO TEMPO



---

# TRÍADE DO TEMPO

- A Tríade do Tempo é um modelo atualizado de classificação que mostra a forma como você utiliza suas horas. O tempo está relacionado com o número 3: são 3 os ponteiros do relógio e são 3 os períodos temporais (passado, presente e futuro – manhã, tarde e noite).
- O tempo então é uma tríade composto de atividades **importantes, urgentes e circunstanciais**.

---

# ESFERA IMPORTANTE

- Refere-se a todas as atividades que você faz e são relevantes em sua vida – aquelas que trazem **resultado de curto, médio ou longo prazo**. É a esfera da estrada certa, a qual você conduz seu carro e sabe que na linha de chegada deve estar realizada.
- As coisas importantes têm prazos de execução e nunca são urgentes. Ex: consulta ao cardiologista para um check-up. Se sofrer um infarto a consulta passa a ser urgente.
- Uma tarefa importante pode tornar-se urgente se não for cumprida no tempo previsto.

---

# ESFERA DA URGÊNCIA



- Abrange todas as atividades para as quais o tempo está curto ou se esgotou. São as exigências em cima da hora, não podem ser previstas e geralmente **causam pressão e estresse** (relatórios inesperados, esquecimentos, problemas de saúde, reuniões emergenciais ou clientes que apresentam alguns problemas).
- Como estamos muito acostumados com as urgências da vida acabamos por adiar o que é importante e só o realizamos quando se torna urgente e extremamente necessário. Quando você vai ao dentista? Quando leva o carro para consertar? Quando faz aquele planejamento importante? Infelizmente, a negligência diante das coisas importantes conduz nossa rotina a um frequente regime de urgência.

---

# ESFERA CIRCUNSTANCIAL

- Abrange as **atividades desnecessárias ou excessivas**. São os gastos inúteis de tempo e as tarefas feitas por comodidade ou por serem socialmente apropriadas. Não levam a lugar algum, geralmente não trazem resultados, e muitas vezes podem gerar frustrações. Ex: uso exagerado da internet, certas festas, reuniões sem propósito, e-mails que veiculam propagandas, mensagens que veiculam brincadeiras, horas incontáveis na frente da TV, conversas fúteis (rádio corredor), etc.



---

# TRÍADE DO TEMPO



- As esferas não se misturam.
- Se for IMPORTANTE, tem prazo, não gera estresse, nem exige atenção imediata.
- A tarefa urgente pode ter sido importante um dia, mas, a partir do momento em que foi adiada, deslocou-se para a esfera da urgência.
- Quando você separa o urgente e o importante em sua vida e em sua equipe, fica muito mais fácil entender e resolver os problemas e a forma como o tempo é utilizado.



---

# TRÍADE



# TRÍADE IDEAL





# MATRIZ URGENTE-IMPORTANTE



---

# URGENTE IMPORTANTE

- Para o quadrante **URGENTE IMPORTANTE** irão todas as tarefas que são **importantes**, mas que por **imprevistos, falta de prevenção ou má gestão do tempo**, tornaram-se também **urgentes**. Incluem atividades como projetos atrasados, reuniões de última hora, crises ou mesmo emergências de saúde. Quando temos a maior parte de nossas ações localizadas nessa área, tendemos a nos sentir **estressados e ansiosos**, muitas vezes por vivermos apenas administrando problemas e nos movendo de uma crise para outra.



---

# NÃO URGENTE IMPORTANTE

- O quadrante **NÃO URGENTE IMPORTANTE** será composto pelas tarefas importantes, mas com **tempo hábil para serem executadas**. Por não terem o aspecto da urgência, é comum que acabem recebendo pouca atenção da maioria das pessoas, mas é o mais valioso quadrante da matriz. Aqui permanecerão as atividades relacionadas ao planejamento estratégico, **desenvolvimento pessoal e profissional**, **aumento de competências**, **avaliação de riscos**, **bem como quaisquer ações concernentes a uma boa qualidade de vida**. O tempo gasto nesse quadrante é, em geral, de qualidade. A sensação de controle que as atividades planejadas nos proporciona ajuda a lidar com a maioria dos problemas antes que eles surjam e a permanecer com foco no que realmente importa.

---

# URGENTE NÃO IMPORTANTE

- Neste quadrante serão incluídas tarefas urgentes, mas sem importância. Aqui residem as **interrupções** que, por vezes, nos levam a **perder tanto tempo**, como telefonemas que precisamos atender, reuniões sem importância, relatórios desnecessários, pessoas que temos de dar atenção imediata, ou mesmo checagem excessiva de e-mails. Quem tem grande parte de suas atividades nessa área tende a se sentir improdutivo e impotente diante de tantas demandas externas e da falta de controle sobre suas ações.



# NÃO URGENTE NÃO IMPORTANTE

- Por fim, para este quadrante irão as atividades que não possuem urgência e nem importância. São as **distrações**, representadas por tarefas como **trocas de mensagens irrelevantes, mau uso das redes sociais, televisão em excesso, jogos eletrônicos em momentos inadequados ou mesmo pensamentos de autocrítica**. Geralmente é um tempo mal gasto, e em muitas ocasiões as ações desse quadrante se devem à **procrastinação ou fuga**. Quando dedicamos muito tempo a essa área da matriz, tendemos aos atrasos em nossos prazos e comumente utilizamos a falta de tempo como justificativa para não realizar as tarefas mais importantes. Cansaço, falta de energia e até depressão podem ser sintomas de quem tem a maior parte de suas atividades localizada nesse quadrante.





---

***Em qual quadrante concentramos um maior número de atividades e dedicamos mais tempo?***

Pessoas eficazes e proativas gastam a maior parte do seu tempo no segundo quadrante, mas se esse não for o nosso caso, cabe uma reflexão sincera.

---

# INTERRUPÇÕES E IMPREVISTOS

- Elimine as pendências. Coloque os atrasos em dia;
- Dê instruções claras e corretas a equipe a fim de evitar pedidos de esclarecimento e frustrações;
- Quando deixar recados, deixe informações completas;
- Diminua as interrupções desnecessárias. Lide com as interrupções impondo suas limitações de tempo: “Temos apenas 20 minutos para este assunto!”
- Divida a comunicação em lotes. Evite a cada assunto que surge discutir imediatamente com o responsável. Discuta vários problemas no mesmo momento.
- Evite adiamentos;
- Materiais e tarefas que não dizem respeito a sua atividade principal devem ser encaminhadas imediatamente a pessoa responsável.

---

# PARA ECONOMIZAR TEMPO

- PLANEJAMENTO
- ORGANIZAÇÃO
- DELEGAÇÃO
- TELEFONE
- COMUNICAÇÃO
- CONCENTRAÇÃO

---

# PARA ECONOMIZAR TEMPO

- AGENDA

Você sabe quanto tempo utiliza em cada tarefa?

Estabeleça um prazo/um período de tempo para cada atividade.

- LISTAS DE ATIVIDADES

Concentre-se nelas até que todas estejam executadas. O trabalho deve-se subordinar ao tempo disponível. Ele pode ser moldado, reformulado e dividido.

- DEFINIÇÃO DE METAS (Anuais, Mensais, Semanais, Diárias)
- DEFINIÇÃO DE PRIORIDADES
- ORGANIZAÇÃO DE TAREFAS
- DISCIPLINA
- CONTROLE

Av. Carlos Gomes, 700 Sl 1109 | Platinum Tower  
Auxiliadora | Porto Alegre | 51 3085 2999  
**[www.scopoprofissional.com.br](http://www.scopoprofissional.com.br)**