A.C.E.
Consultoria UFPE

KIT DE RESPONSABILIDADES E INTEGRAÇÃO DA EQUIPE

Modelos prontos para dividir tarefas, receber quem chega e acompanhar os primeiros 90 dias. Adapte as funções à realidade da sua clínica.

SUMÁRIO

Como usar este kit 03

CAPÍTULO 1
Quem faz o quê na clínica 04

CAPÍTULO 2
Distribuição de tarefas e rotinas 07

CAPÍTULO 3
Checklist de entrada do novo colaborador 10

CAPÍTULO 4
Roteiro dos primeiros 90 dias 14

CAPÍTULO 5
Quando alguém falta ou sai 18

COMO USAR ESTE KIT

Este kit ajuda a clínica a responder duas perguntas: quem faz o quê e como receber bem quem chega. Segundo o Gallup, só 12% dos funcionários dizem que a empresa faz um bom trabalho de integração.

O QUE TEM AQUI

• Um mapa das funções da clínica e regras para dividir responsabilidades.
• Uma matriz de responsabilidades e um quadro de rotinas diárias, semanais e mensais.
• Um checklist de entrada, do antes do primeiro dia ao fim da primeira semana.
• Um roteiro de acompanhamento dos primeiros 90 dias, com padrinho de integração.
• Um plano para quando alguém falta ou sai da equipe.

COMO PERSONALIZAR

Comece pelas funções que a sua clínica tem hoje. Apague o que não se aplica, troque [nome] e [função] pelos dados reais e ajuste os prazos ao tamanho da equipe.

3 REGRAS ANTES DE COMEÇAR

1. Cada tarefa tem um único responsável.
2. O gestor participa da integração: não deixe só com a recepção ou com o RH.
3. Registre tudo por escrito e deixe à vista da equipe.

POR QUE ISSO IMPORTA

No mesmo estudo, quem teve o gestor envolvido na integração tem 3,4 vezes mais chance de dizer que ela deu certo. E um novo colaborador leva cerca de 12 meses para chegar ao melhor desempenho: os primeiros 90 dias definem o ritmo.

A.C.E.
Consultoria UFPE

QUEM FAZ O QUÊ NA CLÍNICA

Capítulo 1

AS FUNÇÕES DA CLÍNICA

Antes de dividir tarefas, deixe claro o papel de cada função. Em clínica pequena, uma pessoa costuma ocupar mais de um papel: o importante é cada tarefa ter um dono.

- **GESTÃO (DONO OU GERENTE)**
  Define metas, aprova gastos e escalas, acompanha os indicadores e conduz as conversas de 30, 60 e 90 dias.

- **RECEPÇÃO**
  Agenda e confirma consultas, recebe o paciente, cuida da lista de espera e registra as faltas.

- **PROFISSIONAIS DE SAÚDE**
  Atendem, registram o prontuário e orientam a equipe de apoio sobre o preparo de cada atendimento.

- **AUXILIAR OU TÉCNICO**
  Prepara salas e materiais, cuida da esterilização e controla o estoque de uso diário.

- **FINANCEIRO E FATURAMENTO**
  Fecha o caixa, envia as guias dos convênios, acompanha glosas, repasses e contas a pagar.

- **RESPONSÁVEL TÉCNICO**
  Profissional exigido pelo conselho de classe e pela vigilância sanitária. Responde pelas normas técnicas da clínica e precisa estar no quadro.

REGRAS PARA DIVIDIR RESPONSABILIDADES

UM DONO POR TAREFA
Várias pessoas podem ajudar, mas só uma responde pelo resultado. Tarefa de todo mundo acaba sendo de ninguém.

ESCREVA COM VERBO E PRAZO
"Confirmar as consultas de amanhã até as 16h" é claro. "Cuidar da agenda" não é. Quem lê precisa saber o que fazer e até quando.

DEFINA QUEM SUBSTITUI
Toda tarefa importante precisa de um substituto treinado para férias, faltas e atestados.

NÃO CONCENTRE TUDO NO DONO
Se toda decisão passa por uma pessoa, a clínica para quando ela não está. Defina o que cada função pode resolver sozinha.

DEIXE À VISTA E REVISE
Fixe o quadro onde a equipe vê e revise a cada 6 meses ou sempre que alguém entrar ou sair.

ACÚMULO DE FUNÇÃO
É normal uma pessoa ter mais de um papel. Registre isso no quadro e alinhe com o contrato, para evitar sobrecarga e problemas trabalhistas.

ATENÇÃO À HABILITAÇÃO
Algumas tarefas só podem ser feitas por profissionais habilitados, como os procedimentos de enfermagem. Confira as regras do conselho de cada profissão antes de distribuir tarefas e mantenha a descrição do cargo coerente com o registro em carteira.

A.C.E.
Consultoria UFPE

DISTRIBUIÇÃO DE TAREFAS

Capítulo 2

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

COMO LER A MATRIZ

F = faz a tarefa. A = aprova e responde pelo resultado. C = é consultado antes. I = é informado depois. Cada tarefa tem um único A. Escreva o nome da pessoa, não só o cargo.

RECEPÇÃO E ATENDIMENTO

Exemplos prontos: troque pelas tarefas e pelos nomes da sua clínica.

Agendar e confirmar consultas: F recepção · A gestão · I profissional
Fechar o caixa do dia: F recepção · A financeiro · I gestão
Responder reclamação: F recepção · A gestão · C profissional
Atualizar cadastro e consentimentos: F recepção · A gestão

CLÍNICO E ADMINISTRATIVO

Preparar salas e esterilizar materiais: F auxiliar · A responsável técnico
Repor estoque e checar validade: F auxiliar · A gestão · C profissional
Enviar guias e tratar glosas: F financeiro · A gestão · C recepção
Montar escala e férias: F gestão · A dono · C equipe · I todos

QUADRO DE ROTINAS DA EQUIPE

TODO DIA, NA ABERTURA

□ Conferir agenda, salas e materiais. Quem: _____
□ Checar equipamentos e esterilização. Quem: _____

TODO DIA, NO FECHAMENTO

□ Fechar o caixa e anotar pendências. Quem: _____
□ Confirmar a agenda de amanhã. Quem: _____

TODA SEMANA

□ Revisar estoque e fazer pedidos. Quem: _____
□ Reunião de 15 minutos com a equipe. Quem: _____

TODO MÊS

□ Fechar indicadores: faltas, caixa e glosas. Quem: _____
□ Conferir validades, licenças e manutenções. Quem: _____

A CADA 6 MESES

□ Revisar este quadro e as descrições de cargo. Quem: _____

A.C.E.
Consultoria UFPE

CHECKLIST DE ENTRADA DO NOVO COLABORADOR

Capítulo 3

ANTES DO PRIMEIRO DIA

Resolva a papelada antes da chegada: o primeiro dia é para aprender.

DOCUMENTOS E OBRIGAÇÕES

□ Exame admissional (ASO) feito antes de começar a trabalhar
□ Contrato assinado e registro no eSocial antes do primeiro dia

SAÚDE E SEGURANÇA (NR-32)
□ Vacinas em dia: hepatite B, tétano e difteria
□ Treinamento de segurança antes de começar a atender

SIGILO E LGPD
□ Termo de confidencialidade assinado
□ Acessos criados só para o que a função precisa

ESTRUTURA PRONTA

□ Uniforme, crachá e EPIs separados
□ Login do sistema, e-mail e ramal funcionando
□ Equipe avisada da chegada e padrinho escolhido.

NA VÉSPERA

Mande uma mensagem de boas-vindas com horário, endereço, quem vai receber e o que levar. Parece pouco, mas tira a ansiedade de quem chega.

PRIMEIRO DIA E PRIMEIRA SEMANA

PRIMEIRO DIA: RECEBER BEM
Quem recebe: o gestor e o padrinho. Ninguém começa atendendo sozinho no primeiro dia.

- □ Mostrar a clínica e apresentar cada pessoa pelo nome
- □ Explicar a função usando o quadro de responsabilidades
- □ Entregar acessos, manual de rotinas e contatos úteis

PRIMEIRA SEMANA: APRENDER FAZENDO
Primeiro observar, depois fazer junto e, por fim, fazer sozinho com conferência.
No 5º dia, conversa rápida: o que ficou claro e o que ainda falta.

- □ Treinar o sistema da clínica e o atendimento ao paciente
- □ Acompanhar ao menos um dia inteiro de cada rotina da função

FRASE PARA O PRIMEIRO DIA
"Aqui ninguém aprende sozinho: pergunte quantas vezes precisar."

FICHA DE TREINAMENTO

DATA	TEMA	QUEM ENSINOU	ASSINATURA DO COLABORADOR

O QUE ENSINAR EM CADA FUNÇÃO

RECEPÇÃO

> Sistema de agenda, confirmação de consultas, cadastro do paciente, recebimento e fechamento do caixa, e como falar com o paciente no balcão e no WhatsApp.

AUXILIAR OU TÉCNICO

> Preparo das salas, fluxo de esterilização, descarte de resíduos, uso de EPIs e controle do estoque.

FINANCEIRO E FATURAMENTO

Comece pelas regras de cada convênio:

> Prazos e envio de guias, tratamento de glosas, conciliação do caixa, contas a pagar e repasses aos profissionais.

Para todas as funções:
1. A missão e o jeito de atender da clínica.
2. Sigilo: nada de dados de paciente em grupos ou no celular pessoal.
3. O que fazer em uma emergência e a quem chamar.
4. Onde ficam os manuais e o quadro de responsabilidades.
5. Como e a quem pedir ajuda.

A.C.E.
Consultoria UFPE

ROTEIRO DOS PRIMEIROS 90 DIAS

Capítulo 4

MARCOS DO ACOMPANHAMENTO

Três conversas marcadas na agenda, de 15 a 20 minutos, entre o gestor e quem chegou. Anote o que foi combinado e retome na conversa seguinte.

DIA 30: ADAPTAÇÃO

> Já faz as tarefas básicas da função sem ajuda? Conhece a equipe e sabe a quem recorrer? Combine 2 ou 3 pontos para melhorar até o dia 60.

DIA 60: AUTONOMIA

> Já assume sozinho as rotinas do quadro? Os pontos do dia 30 melhoraram? Comece a passar tarefas novas e defina quem confere o trabalho.

DIA 90: DECISÃO

> Avalie pelo que foi combinado: efetivar, efetivar com plano de desenvolvimento ou encerrar. Dê o retorno ao colaborador antes do prazo.

CUIDADO
O contrato de experiência dura no máximo 90 dias, já contando a prorrogação. Faça a conversa do dia 90 alguns dias antes do vencimento: passou do prazo, o contrato vira por tempo indeterminado.

PERGUNTAS PARA CADA CONVERSA

Use as perguntas como roteiro das conversas dos dias 30, 60 e 90. Primeiro escute, depois dê o seu retorno. Anote tudo na ficha do colaborador.

PERGUNTE AO COLABORADOR

1. O que está sendo mais fácil e o que está mais difícil?
2. Tem alguma tarefa que você ainda não sabe fazer?
3. Do que você precisa para trabalhar melhor?

O RETORNO DO GESTOR

1. Um ponto forte que você já percebeu.
2. Um ponto para melhorar, com um exemplo concreto.
3. O que fica combinado até a próxima conversa.

NO DIA 90, PERGUNTE TAMBÉM

"Se um amigo viesse trabalhar aqui, o que você contaria para ele?" A resposta mostra o que precisa mudar na integração.

IMPORTANTE

Elogie em público e corrija em particular. Não guarde problemas para o dia 90: se algo não vai bem, converse na hora, com calma e com exemplos.

PADRINHO OU MADRINHA

Um colega experiente que acompanha quem chega durante os primeiros 90 dias. O Gallup recomenda essa figura: ela tira as dúvidas do dia a dia e encurta o tempo de adaptação.

QUEM ESCOLHER

> Alguém da mesma função ou de uma função próxima, paciente e que conheça bem as rotinas. Não precisa ser o gestor nem a pessoa mais antiga.

O QUE O PADRINHO FAZ

> Recebe no primeiro dia, almoça junto na primeira semana, mostra os atalhos do sistema e responde às dúvidas sem julgamento.

COMBINADO MÍNIMO

> 15 minutos de conversa por semana no primeiro mês e a cada 15 dias até o dia 90. O que o padrinho perceber, ele passa para o gestor.

RECONHEÇA QUEM AJUDA

Ser padrinho é trabalho a mais. Agradeça em público, leve isso em conta na avaliação e reveze a função na equipe.

QUANDO ALGUÉM FALTA OU SAI

Capítulo 5

COBERTURA E PASSAGEM DE FUNÇÃO

QUADRO DE SUBSTITUIÇÕES

Se a recepção faltar, quem cobre: _____
Se o auxiliar faltar, quem cobre: _____
Se o financeiro faltar, quem cobre: _____
Combine também quem decide quando o gestor não está.

PASSAGEM DE FUNÇÃO (FÉRIAS OU SAÍDA)

> Antes de sair, a pessoa deixa por escrito: tarefas em andamento, prazos da semana, acessos a transferir e contatos importantes. Quem assume confere tudo junto.

CONVERSA DE DESLIGAMENTO

> Pergunte com calma: "O que fez você decidir sair?" e "O que poderíamos ter feito diferente?". Anote as respostas: elas mostram o que corrigir na equipe.

No dia do desligamento, cancele os acessos ao sistema, e-mail e grupos de trabalho, e recolha crachá, chaves e EPIs.

O QUE NUNCA FAZER

- Deixar uma função sem substituto definido.
- Comentar a saída de alguém com os pacientes.
- Manter acessos ativos depois do desligamento.
- Fazer a passagem de função só de boca.

CHECKLIST: IMPLANTE O KIT EM 1 SEMANA

DIA 1
□ Listei as funções da clínica e quem ocupa cada uma
□ Preenchi a matriz de responsabilidades (F/A/C/I)

DIA 2
□ Montei o quadro de rotinas com um nome em cada tarefa
□ Defini quem substitui quem nas faltas

DIA 3
□ Apresentei os quadros para a equipe e tirei as dúvidas
□ Deixei os quadros impressos em um lugar visível

DIA 4
□ Adaptei o checklist de entrada à realidade da clínica
□ Escolhi os padrinhos ou madrinhas da equipe

DIA 5
□ Marquei na agenda as conversas de 30, 60 e 90 dias de quem é novo
□ Criei a ficha de treinamento de cada colaborador

TODA SEMANA, A PARTIR DE AGORA
□ Conferi se as rotinas foram feitas e por quem
□ Atualizei os quadros quando alguém entrou, saiu ou mudou de função

FAÇA PARTE DE UMA REDE COM MAIS DE 500 CLIENTES COM REALIDADES TRANSFORMADAS!





























































COMO ALCANÇAMOS OS MELHORES RESULTADOS?

Atuamos no mercado há 33 anos, com a finalidade de **potencializar negócios** através de soluções únicas proporcionadas pela nossa busca incessante de **inovar, solucionar problemas e alavancar resultados.**



Entre em contato agora, potencialize os resultados da sua empresa e aumente sua eficácia dentro do mercado através do nosso inconsformismo!