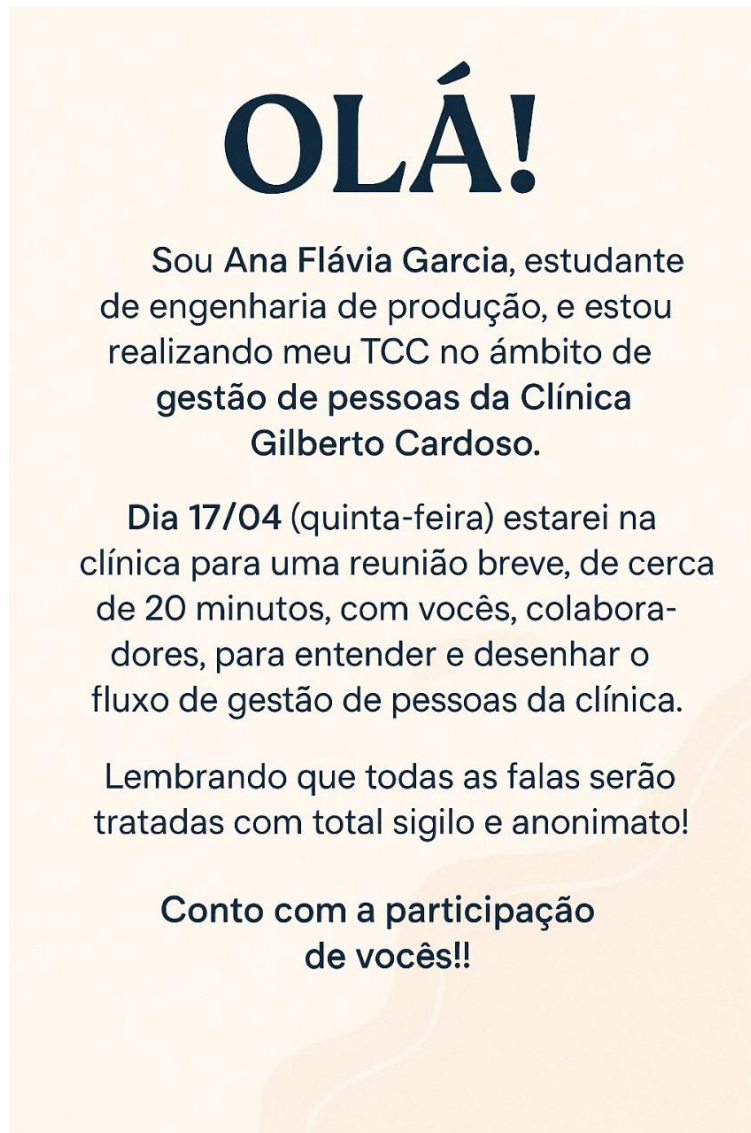


**Estes apêndices fazem parte do TCC intitulado: APLICAÇÃO DO
MAPEAMENTO DE PROCESSOS COMO ESTRATÉGIA DE MELHORIA NA
GESTÃO DE PESSOAS EM UMA CLÍNICA DE CIRURGIA PLÁSTICA: UM
ESTUDO DE CASO.**

Autor: Ana Flávia Garcia Cabral

Apêndice A – Materiais Para a Reunião de Makigami

Figura 1 - Convite enviado aos colaboradores



Elaborado por: Autor.

Figura 2 - Agradecimento pela participação na reunião



Apêndice B – Modelo Sugerido Para a Descrição de Cargos e Funções

Figura 1 - Modelo de descrição de funções para o cargo de secretária parte 1

CARGO	SETOR/DEPARTAMENTO	SUPERIOR IMEDIATO
Secretária	Administrativo	Gestor Corporativo
OBJETIVO DO CARGO		
contato até o pós-atendimento, promovendo um ambiente acolhedor e organizado. A Secretária é responsável por gerenciar a agenda dos profissionais, proporcionar um atendimento humanizado, fomentar indicações e utilizar técnicas de Social Selling para engajar pacientes e potenciais leads, contribuindo para a fidelização e o crescimento da clínica do Dr. Gilberto Cardoso.		
TAREFAS E DESCRIÇÃO DETALHADA		
1. Front-Desk: - Receber os pacientes com cordialidade e simpatia, criando um ambiente acolhedor. - Organizar as agendas do Dr. Gilberto e dos outros profissionais da clínica, agendando consultas, retornos, procedimentos e sessões de hiperbárica, otimizando o tempo da equipe e evitando horas extras. - Fornecer informações sobre os serviços, esclarecer dúvidas e resolver problemas relacionados à recepção. - Controlar o tempo de espera, comunicar atrasos de forma proativa e oferecer bebidas para maior conforto. - Solicitar feedbacks dos pacientes para buscar melhorias contínuas no atendimento.		
2. Customer Experience: - Garantir um atendimento personalizado desde o primeiro contato, enviando lembretes de consultas e reforçando a importância do atendimento. - Facilitar o agendamento, oferecendo suporte via WhatsApp ou telefone com tempo de resposta reduzido. - Criar uma experiência sensorial com aromas e músicas ambiente para relaxar os pacientes e reduzir ansiedade. - Acompanhar os pacientes durante o processo de recuperação, oferecendo suporte personalizado. - Oferecer benefícios ou brindes exclusivos para pacientes que fizerem indicações. - Utilizar feedbacks para melhorar processos e fomentar o engajamento nas redes sociais, incentivando avaliações no Google Meu Negócio e compartilhamento do Instagram e site da clínica.		

Elaborado por: Autor

Figura 2 - Modelo de descrição de funções para o cargo de secretária parte 2

3. Gestão de Indicações:		
- Seguir o plano de benefícios e brindes para incentivar indicações.		
- Facilitar o canal de indicações, enviando mensagens estratégicas em momentos específicos para aumentar o engajamento.		
- Personalizar mensagens com emojis e tom acolhedor, adaptando ao perfil do paciente quando necessário.		
4. Social Selling e Relacionamento:		
- Prospectar ativamente no Instagram, respondendo directs e comentários no perfil do Dr. Gilberto como se fosse o próprio doutor.		
- Converter contatos do Instagram em leads no WhatsApp para facilitar o atendimento e aumentar a conversão.		
- Enviar mensagens personalizadas para novos seguidores, estimulando o primeiro contato e demonstrando disponibilidade.		
- Responder a comentários em publicações, gerando interação e mostrando interesse pelos pacientes.		
- Monitorar o Instagram do Dr. Gilberto, respondendo a directs e comentários como se fosse o doutor.		
- Enviar mensagens personalizadas para novos seguidores		
FORMAÇÃO ACADÊMICA		
Ensino Superior Completo		
HABILIDADES COMPORTAMENTAIS		
Boa comunicação		
Organização		
Proatividade		
Empatia		
HABILIDADES TÉCNICAS		
WhatsApp Busines		
Instagram Direct		
SmartClinic		

Elaborado por: Autor

Apêndice C – Imagens da Reunião de Makigami

Figura 1 - Início da reunião de *Makigami*



Figura 2 - Quadro Makigami parte 1

	Processo: Gerir pessoas			
	1	2	3	4
Diretoria	Identificada a necessidade de contratação	Solicitar indicações de Profissionais a chefes	Realizar entrevistas presenciais com os indicados	
Setor Financeiro				
Novo Colaborador				
Gestor Cooperativo				Burocracia de contratação
Setor do novo colaborador				
Dados/Informações			Entrar em contato via whatsapp	Documentos pessoais / contrato de trabalho / Carteira de trabalho
Problemas/Oportunidades de melhorias		Ausência de critérios Padronizados	Não há o apoio de um Profissional de RH	

Figura 3 - Quadro Makigami parte 2

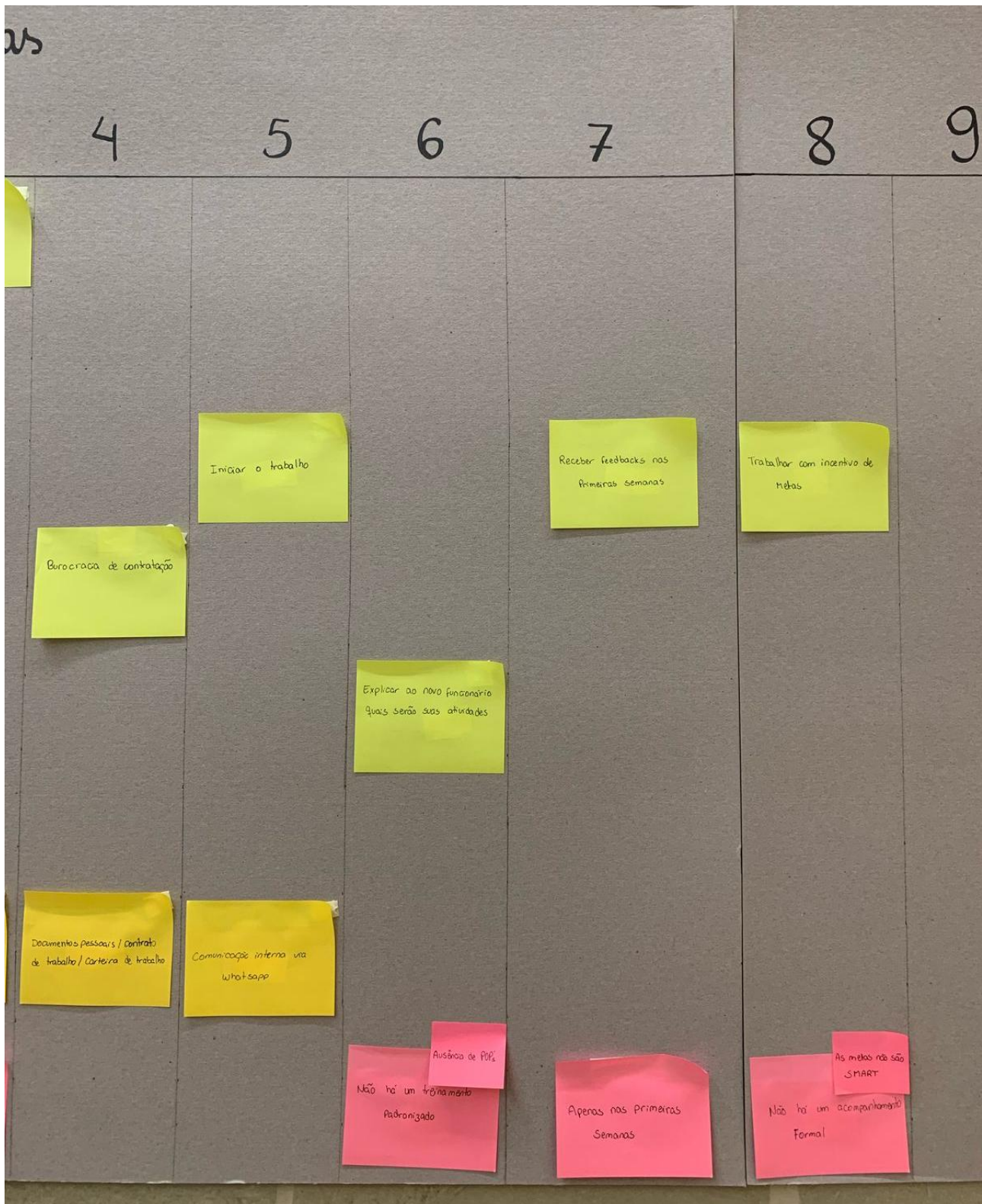


Figura 4 - Quadro Makigami completo

