



O Jeito D'OR de Servir:  
Excelência no  
Atendimento

Fundada em 1977 no Rio de Janeiro como Cardiolab, a **Rede D'Or São Luiz** é a maior rede integrada de cuidados em saúde no Brasil, com presença nos estados do Rio de Janeiro, São Paulo, Pernambuco, Bahia, Maranhão, Sergipe, Ceará, Paraná, e no Distrito Federal.

Com foco no atendimento humanizado, na qualificação da equipe, na adoção de novas tecnologias e na expansão do atendimento, a **Rede D'Or São Luiz** é referência em qualidade técnica.

Em 31 de março de 2021 a Companhia contava com 54 hospitais em operação e a maior rede integrada de tratamento oncológico do país. A Rede D'Or São Luiz traz ao setor uma proposta completa de saúde para todas as pessoas, conjuga serviços de cuidado integrado, contínuo e coordenado. Possui extensa operação de consultórios e uma das maiores redes diagnósticas do Brasil.

A **Rede D'Or São Luiz** também investe inovação e pesquisa clínica, por meio do IDOR – Instituto D'Or de Pesquisa e Ensino, fundado em 2010. Com unidades também em SP, BA e DF, o IDOR reúne uma equipe de mais de 100 pesquisadores e docentes altamente qualificados, dedicando-se igualmente ao ensino na área de saúde e disseminando sua expertise através de cursos de doutorado, pós-graduação, graduação, entre outros.

## PRINCÍPIOS

De todos os avanços alcançados pela Rede D'Or São Luiz, o mais importante foi manter a mesma dedicação e respeito pela vida desde sempre, do início até aqui.

## MISSÃO

Prestar atendimento médico-hospitalar de alta eficácia, com equipes qualificadas e motivadas, respeitando a ética e o indivíduo em seu contexto social.

## VISÃO

Ser referência em gestão hospitalar e na prestação de serviços médicos, com base nos mais elevados padrões técnicos.

## VALORES

Competência, credibilidade, desenvolvimento, humanização, integridade e respeito.

## DEMANDA DO CLIENTE

A Diretora de Serviços Externos teve como foco capacitar os colaboradores que atuam na recepção dos centros médicos, criando e padronizando um modelo de atendimento empático, onde todos assumam um comportamento de embaixadores, acolhendo, olhando nos olhos e se colocando no lugar do outro. Isso requer a adoção de uma atitude que proporcione, em cada momento da verdade do cliente ou paciente com nossos atendentes, uma experiência agradável e diferenciada.



## O DESAFIO

A Dynargie foi convidada para apresentar uma proposta para essa demanda.

A solução dinérgica utiliza programas que possibilitam aos Gestores e Colaboradores o desenvolvimento das competências de excelência, necessárias para o alcance desse objetivo. Abaixo, os detalhes dos programas e conteúdo, que foram customizados conforme as características da REDE D'OR SÃO LUIZ.

O desafio pode ser resumido nos seguintes pontos:

- Reforçar a importância do papel do atendimento ao Cliente e o Jeito D'Or de Servir na REDE D'OR SÃO LUIZ.
- Trabalhar os fatores críticos de sucesso no Atendimento ao Cliente/Paciente, nas diferentes etapas.
- Dinamizar um atendimento diferenciado, que “encante” o Cliente/Paciente em toda sua experiência nos cuidados com sua saúde, momentos da verdade.
- Melhorar o indicador “Qualidade percebida pelo Cliente” e de produtividade/qualidade nos atendimentos.
- Desenvolver uma “linguagem comum” e comportamento de excelência em toda a equipe de atendimento.
- Aprimorar as atitudes e comportamentos para lidar com queixas e adversidades.

## A SOLUÇÃO

As soluções para o atendimento dessas necessidades foram desenvolvidas pela Dynargie e entregues em forma de programas de treinamento para 2 diferentes públicos: Gestores de Atendimento ao Cliente - (68 colaboradores - Brasil) e Equipe do Atendimento ao Cliente – (404 – colaboradores Brasil).

### Programa Excelência no Atendimento - “O Jeito D'Or de Servir”: com o objetivo de:

1. Adquirir atitudes e disponibilizar ferramentas comportamentais que levem à excelência no atendimento ao Cliente/Paciente.
2. Implementar uma cultura de Excelência no Atendimento e serviço aos Clientes/Pacientes.
3. Dominar técnicas de comunicação para um atendimento de qualidade.
4. Atitudes e comportamentos aprimorados para lidar com adversidades.
5. Reforçar a importância do papel do atendente da Rede D'Or.

### Programa Gestão de Equipes de Atendimento (Guardiões da Qualidade): com o objetivo de:

1. Dotar os Gestores de ferramentas práticas para maior eficácia na gestão de pessoas e equipes.
2. Reforçar uma linguagem comum na gestão de pessoas.
3. Aperfeiçoar a comunicação, motivação e responsabilização dos colaboradores.

### Programa de Inteligência Emocional no Trabalho: com o objetivo de:

1. Refletir sobre a missão e o papel das emoções, sua função adaptativa e suas expressões em diferentes contextos.
2. Conhecer as dimensões da inteligência emocional e como podemos aplicá-las nos contextos organizacionais, potencializando os resultados.
3. Identificar como podemos utilizar as emoções como alicerces da inteligência emocional para construir relações saudáveis.
4. Conciliar o lado emocional e racional do cérebro, neutralizando as emoções negativas e potencializando as emoções positivas para gerar os resultados desejados.
5. Utilizar a inteligência emocional para tomar decisões conscientes, evitando se arrependem de atos impulsivos.

### Equipe do Atendimento ao Cliente – (404 – colaboradores Brasil)

## Estudo de Caso

**REDE D'OR**  
**SÃO LUÍZ**

### Programa Excelência no Atendimento – “O Jeito D’Or de Servir”: com o objetivo de:

1. Adquirir atitudes e disponibilizar ferramentas comportamentais que levem à excelência no atendimento aos Clientes/Pacientes.
2. Implementar uma cultura de excelência no atendimento e serviço aos Clientes/Pacientes.
3. Dominar técnicas de comunicação para um atendimento de qualidade.
4. Atitudes e comportamentos aprimorados para lidar com adversidades.
5. Reforçar a importância do papel do atendente da Rede D’Or.

### RESULTADOS

Os treinamentos ocorreram ao longo de abril de 2018 até novembro de 2020, alongado em razão do início da pandemia e ao volume de colaboradores e dispersão geográfica. Os colaboradores ficaram muito satisfeitos e comprometidos na evolução das atitudes do dia a dia.

Os Gestores foram treinados em gerir de forma mais eficaz suas equipes e os demais colaboradores da Diretoria de Atendimento para um atendimento com alto grau de excelência.

O resultado pode ser constatado pela avaliação quantitativa e qualitativa, cujo resultado atribuído individualmente pelos participantes do treinamento, foi de 95%.

#### Alguns depoimentos e feedbacks recebidos:

- “Gostei muito da teoria em que proporcionou um ótimo treinamento de ótima qualidade”.
- “Aprender a se passar pelo paciente”.
- “Muito satisfeita e grata pela oportunidade de aprimorar ainda mais meus conhecimentos”.
- “O treinamento é muito bom, porém o fluxo de atendimento e a estrutura as vezes impede de pôr em prática 100% do que foi passado”.
- “Foi muito produtivo para o nosso dia a dia”.
- “Projeto muito bem elaborado, aplicado com um ótimo dinamismo, na qual podemos aprender mais com as experiências contadas por cada um”.
- “Muito bom, já havia participado do presencial e o online não deixou a desejar”.
- “Foi tudo muito positivo. Também já tive o privilégio de fazer o curso antes e percebo que ele continua importante”.
- “Muito satisfeito com o conteúdo, o que acho de mais legal, é que o palestrante nos conduz a interagir com os conteúdos e com as pessoas ao ponto de tirar nossa timidez ao falar com público, ótimo aprendizado, mas uma vez, visto que já fiz o 1 curso no Rio de Janeiro”.
- “Este treinamento, chegou em um momento que estava precisando muito, pessoalmente falando ele realmente me motivou a não desistir, continuar seguindo em frente”.
- “Gostei bastante, podendo extrair alguma coisa da experiência compartilhada pelos demais gestores de outras unidades”.
- “Motivador e principalmente agrega valor ao trabalho do gestor com a equipe”.
- “O curso me fez repensar sobre o perfil do gestor que quero ser. Temas abordados que foram de grande importância para aplicabilidade no meu dia a dia”.
- “Extremamente grata pela oportunidade de aprimoramento pessoal e profissional frente aos conteúdos trabalhados”.

## Estudo de Caso

- “Super satisfeita no que vivi no treinamento de hoje. Me identifiquei muito com o conteúdo. Interagir com a liderança de outras unidades excelente”.
- “Gosto do modelo de treinamento da Dynargie, bem como os condutores: sempre muito envolvidos. Só mudaria o tempo de curso para 2 horas, mesmo que levasse mais dias. Fica mais tranquilo para quem é gestor, se ausentar da atividade”.

São Paulo, 26 de abril de 2021.

### Depoimento do Cliente

Com o desafio de manter o padrão de atendimento no elevado nível de excelência exigido na Rede D’Or São Luiz, dada a natureza da nossa atividade - assistencial e nossa capilaridade, não poderíamos ter feito escolha melhor do que a parceria com a Dynargie. Possuímos quase uma centena de pontos de atendimento e tratamos a satisfação dos nossos clientes como meta de todos os departamentos e de nossos executivos. A qualidade percebida, resultante da avaliação dos clientes, colaboradores e médicos é tratada com muito rigor por aqui e faz parte dos 3 pilares da nossa empresa: qualidade assistencial, qualidade percebida e performance financeira.

Por isso, trouxemos a Dynargie, para nos ajudar nessa missão, com foco no atendimento da recepção dos centros médicos, em 6 estados, contemplando mais de 30 unidades assistenciais. A Dynargie veio para nos apoiar no treinamento comportamental, visando o melhor acolhimento aos nossos clientes, em seu primeiro contato presencial, quando buscam os serviços ambulatoriais de nossos hospitais.

O time da Dynargie é especialista na conscientização da importância da missão de servir, da empatia, de aprender a se colocar na posição do outro. Trabalham com mudança de comportamento, de forma lúdica e experiencial, trazendo para o ambiente de treinamento os casos e incidentes críticos do dia-a-dia. Foi assim com as turmas do nosso time de atendimento, atuando sobre as vivências de cada participante e permitindo a reflexão e o despertar para melhores práticas.

Os consultores são muito profissionais, experientes e habilidosos em replicar situações reais de comportamento no atendimento e lidar com todas elas em sala de aula. Colhemos frutos dessa ação que deve ser estendida para outros setores. Estamos muito felizes com as entregas da Dynargie.

**RAQUEL GAMBARRA**  
Diretora Executiva de Serviços Externos

A Dynargie é uma Consultoria Internacional de Desenvolvimento de Soft Skills. Nascemos na Suíça em 1982 e estamos presente em 13 países. Trabalhamos para fortalecer o *human side of business*, usando uma metodologia própria, que impacta toda a empresa e prepara as pessoas para serem protagonistas das mudanças necessárias, para fazer frente às transformações do mundo e nos ambientes de negócios.

Nosso propósito é transformar comportamentos, levando gestores e geridos a construir ambientes naturalmente dinâmicos, usando a energia estritamente necessária para impactar positivamente os resultados.