

# Checklist

## CAPÍTULO 3

---

### COMO REALIZAR AS TAREFAS DO CONSULTÓRIO DA MELHOR FORMA POSSÍVEL?

*“Seus clientes mais insatisfeitos são sua melhor fonte de aprendizado.”*

**Bill Gates, fundador da Microsoft.**

No período de inscrição dos colaboradores no curso de Excelência em Atendimento, os gestores podem mencionar na ficha de inscrição alguns pontos que eles querem que abordemos com mais vigor durante a aula.

Segundo nossas estatísticas, mais de 90% dos gestores mencionam que a secretária não realiza de forma efetiva as funções no consultório. E isso se atribui bastante **à falta de um checklist das atividades** que serão realizadas no consultório.

De certa forma, o gestor tem uma participação direta na elaboração deste checklist. É importante saber que a ótica do colaborador responsável pelo atendimento, em geral, é diferente da do gestor em diversos aspectos, inclusive nos objetivos de crescimento do consultório.

Do outro lado, a função operacional, isto é, de executar uma determinada tarefa será do colaborador. Com o checklist em mãos, tudo ficará mais claro e objetivo. Vamos entender mais sobre o assunto.

## O que é um checklist?

Um checklist nada mais é do que a transcrição de todo o processo de realização das funções por um determinado setor ou colaborador em uma planilha, que poderá ser impressa ou digital.

No checklist, será possível:

- Descrição da função;
- Identificar o responsável pela execução da função;
- Explanar o motivo de realização da função;
- Como aquela função será executada;
- Onde será realizada a função;
- Determinar o prazo ou periodicidade de realização da função;
- Identificar se a função foi realizada ou não;
- Saber qual o custo para realizar uma determinada função.

Analisando os itens acima, fica fácil perceber que algumas ações são inerentes ao gestor, como saber se aquela função foi realizada ou saber qual será o custo daquela tarefa.

Para ficar mais fácil de entender, veja o exemplo a seguir de uma planilha de checklist.

Função	Responsável	Motivo da realização	Como executar	Local	Quando fazer	Foi realizada?
Compra de materiais para o atendimento clínico	Maria	Evitar que haja falta de material, prejudicando assim o atendimento	Identificar/ checar a quantidade de material necessária para compra	Consultório / Sala clínica	Todo dia 5 de cada mês	Sim

Perceba que não resta nenhuma dúvida sobre todo o processo de realização desta tarefa por Maria. Identificamos deste a tarefa até a conclusão (ou não) dela.

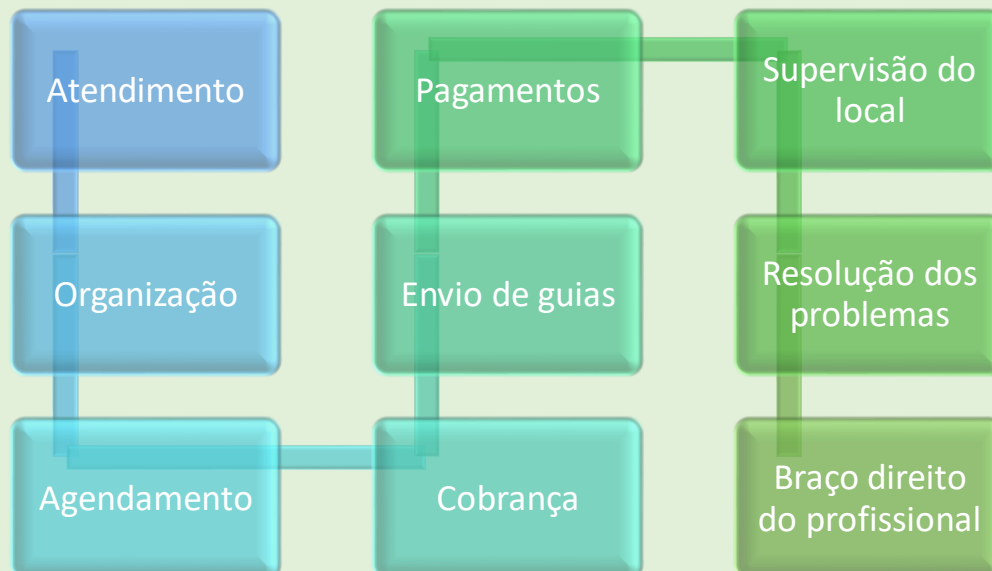
### ***Por que ter um checklist no meu consultório?***

A rotina de um consultório pode ser bem movimentada, principalmente aqueles que atendem convênios.

São muitas tarefas ao mesmo tempo e, para que haja a realização de uma forma efetiva, é importante uma espécie de guia para que o colaborador saiba exatamente como será o processo. Isso sem falar da

possibilidade de esquecimento, que também ocorre no dia a dia.

### ***Funções gerais de uma secretária***



Ressalto também que este checklist não deverá ser implementado apenas para os colaboradores, mas sim para todos os integrantes do consultório, principalmente se há uma sociedade entre profissionais.

Menciono isso porque os colaboradores deverão ter supervisão, e alguém ficará responsável por isso. Quando há uma planilha de checklist para os gestores, cada colaborador saberá exatamente a quem procurar para reportar algum assunto sobre aquela função.

Por exemplo, quando trabalhamos apenas com o campo de função x responsável, podemos imaginar o seguinte exemplo abaixo:

Função	Responsável pela função			
	Dr. João	Dr. José	Dra. Maria	Dra. Rosa
Manutenção de equipamentos	X			X
Ações de Marketing	X	X		
Compra de materiais			X	X
Pagamento de contas		X	X	
Supervisão dos colaboradores		X		X

Quando o colaborador tem esta planilha em mãos, ele tem a certeza de quem irá procurar para pedir alguma orientação ou para reportar um problema.

Por exemplo, se um determinado equipamento quebrou, Joana, que é a secretária do consultório, saberá que os responsáveis por esta função são Dr. João e Dra. Rosa. Da mesma forma que ocorrerá com ações de marketing ou compra de materiais.

Tal planilha também é importante para cada sócio saber quem é o responsável por aquela função inerentes aos gestores do local.

Quando não há essa divisão de função de uma maneira clara, os colaboradores não saberão a quem se reportar e os próprios gestores ficarão sem saber quem realmente vai assumir aquela tarefa, correndo o risco enorme de acabar no famoso “deixa que eu deixo”.

Como mencionei, o gestor tem que participar na construção da planilha de checklist, principalmente porque ele tem a ótica que a empresa precisa. Por exemplo, a realização de uma tarefa pode ser mais urgente que a outra. E isso também é importante.

Lembro de um caso que o compressor de uma clínica odontológica quebrou. Um dos gestores pediu

para a secretária fazer uma pesquisa de preço. Sem um compressor, nada no consultório funciona, inviabilizando o atendimento.

Ora, há diversos tipos de compressores no mercado. Além de levar horas, não haveria um desconto significativo que compensasse as horas ou até mesmo os dias sem atendimento. É pura matemática.

A criação do checklist deverá ser feita com a presença do gestor do consultório, até para dizer o que é mais importante para ser feito. [Clique aqui](#) e baixe uma planilha editável de checklist para já colocar em prática o mais breve possível.