

GUIA DE IMPLEMENTAÇÃO

Seu *Manual* de Cultura Pronto para Uso

Este material foi desenvolvido pela AJA Educação para ser **o alicerce operacional da sua clínica**. Mais do que um texto informativo, este é um documento de gestão desenhado para ser aplicado hoje mesmo. Nosso objetivo é que você não perca tempo criando processos do zero, mas sim refinando a execução do seu time.



Como *utilizar* Este material

PASSO A PASSO

Para extrair o máximo valor deste conteúdo e elevar o padrão da sua clínica, siga estas instruções:

✧ **Personalize com sua Marca:** Copie o conteúdo das próximas páginas, cole em um documento com o seu logotipo e ajuste as cores conforme a identidade visual da sua clínica.

✧ **Adapte Detalhes Específicos:** No item 1 (Padrão Visual), defina e escreva quais são as cores de esmalte permitidas e qual o modelo de salto padrão da sua instituição.

✧ **A Reunião de Alinhamento:** Use o Roteiro de Reunião (Item 3) para apresentar o material. Não entregue apenas o papel; explique a visão e a importância de cada ponto para o crescimento da clínica.

✧ **Torne Inegociável:** Utilize os checklists como ferramenta de feedback. O que não é medido, não é gerenciado. Se o padrão não for cumprido, use o manual como base para a correção imediata.

Nota de Gestão

Um padrão só se torna cultura quando a liderança não tolera o descumprimento. Use este material como o seu "**juiz oficial**". Quando algo estiver fora do esperado, não é uma opinião pessoal sua, é o Padrão Oficial da Clínica que não está sendo seguido.



MANUAL DE CULTURA DA CLÍNICA

AJA COMO
SE JÁ FOSSE



POR PATRICIA
ANDRADE

1. Padrão *visual*

✧ 1.1. Uniforme e apresentação

- **Uniforme:** uso obrigatório, completo, limpo, passado e do tamanho adequado.
- **Calçado:** salto conforme padrão definido pela clínica (sem adaptações pessoais).
- **Cabelo:** sempre alinhado e com aparência profissional.
- **Maquiagem:** leve e elegante, sem excessos.
- **Perfume:** discreto (não pode marcar ambiente).
- **Unhas:** curtas e bem cuidadas, com esmaltação em cor padrão definida (ou neutra).
- **Acessórios:** discretos, sem excesso de brilho/volume.

2. Padrão de *comportamento*

✧ 2.1. Postura

- Tom de voz calmo, educado e confiante.
- Expressão facial acolhedora.
- Proatividade: resolver antes de virar problema.
- Sem “cara de pressa”, sem conversas paralelas na frente do paciente.

✧ 2.2. Linguagem

- Sempre tratar com respeito e simpatia.
- Evitar gírias, brincadeiras inadequadas e intimidade forçada.
- Nunca discutir problemas internos perto de pacientes.

3. Padrão de *Atendimento*

✧ 3.1. Nome do paciente (regra)

- **Usar o nome do paciente pelo menos 3 vezes na jornada:**
 - a. na recepção/chegada
 - b. na condução/organização (sala, água, orientação)
 - c. na despedida/encerramento

✧ 3.2. Roteiro mínimo de acolhimento

- Cumprimentar com sorriso e contato visual.
- Confirmar nome e horário.
- Orientar próximos passos (tempo, espera, banheiro, água, etc.).
- Manter o paciente sempre “amparado” (sem sensação de abandono).

✧ 3.3. Padrão de despedida

- Confirmar próximos passos (retorno, pagamento, orientações).
- Agradecer e finalizar com gentileza e presença.

4. Ferramentas de *trabalho*

✧ 4.1. Rádio (inegociável)

- Uso obrigatório durante o expediente.
- Rádio não é “opcional”, é ferramenta operacional e de experiência.
- Se houver falha técnica, avisar imediatamente e substituir.

✧ 4.2. Celular pessoal

- Uso restrito.
- Não usar na recepção ou na frente de pacientes.

2. *Checklists* Diários



2.1. Checklist de abertura (antes do primeiro paciente)

- ☐ Uniforme completo, limpo e alinhado
- ☐ Cabelo e maquiagem dentro do padrão
- ☐ Unhas dentro do padrão
- ☐ Rádio funcionando e em uso
- ☐ Recepção organizada (mesa, cadeiras, cheiro, ambiente)
- ☐ Água/café/itens de acolhimento ok
- ☐ Agenda conferida e confirmada
- ☐ Linguagem do time alinhada: “hoje é dia de excelência”



2. *Checklists* Diários



2.2. Checklist por paciente (padrão de experiência)

- ☐ Cumprimentei com sorriso e contato visual
- ☐ Usei o nome do paciente na chegada
- ☐ Orientei com clareza (tempo, próximo passo, conforto)
- ☐ Mantive tom de voz calmo e postura elegante
- ☐ Usei o nome do paciente durante a jornada
- ☐ Ambiente sem conversas paralelas / sem celular
- ☐ Despedida com gratidão e confirmação de próximos passos
- ☐ Usei o nome do paciente na despedida

2. *Checklists* Diários



2.3. Checklist de fechamento (final do dia)

- ☐ Recepção e sala organizadas
- ☐ Pendências do dia registradas e encaminhadas
- ☐ Agenda do dia seguinte revisada
- ☐ Rádio guardado/carregado
- ☐ Feedback rápido do dia: o que foi excelente e o que precisa corrigir amanhã



3. Roteiro de reunião de *alinhamento*

Reunião: Padrão Oficial da Clínica (60 minutos)

✧ 1. Abertura (5 min)

- “Hoje não é bronca. É alinhamento de padrão. A clínica está subindo de nível e o time precisa subir junto.”

✧ 2. Por que isso importa (10 min)

- Alto padrão é percepção + consistência.
- Paciente sente tudo: aparência, tom de voz, organização, acolhimento.
- Não dá para depender de “jeito pessoal”. Precisa ser processo.

✧ 3. O que muda a partir de hoje (20 min)

- Apresentar os inegociáveis:
 - padrão visual (unhas, uniforme, salto, cabelo)
 - padrão de postura
 - padrão de atendimento (nome 3 vezes)
 - rádio obrigatório
 - celular restrito

✧ 4. Demonstração prática (10 min)

- Fazer simulação rápida:
 - cenário 1: chegada perfeita
 - cenário 2: condução e acolhimento
 - cenário 3: despedida com próximos passos

E corrigir ao vivo, com elegância.

✧ 5. Perguntas e alinhamento de dúvidas (10 min)

- “O que impede vocês de cumprir isso hoje?”
- “O que vocês precisam da liderança para cumprir o padrão?”

Sem abrir espaço para “negociar” regra. Apenas remover obstáculos reais.

✧ 6. Fechamento (5 min)

- Reforçar que padrão é institucional.
- Explicar acompanhamento diário (checklist).
- Deixar claro: quem fica, escolhe jogar esse jogo.





Aviso Legal – Direitos Autorais

(AJA Educação)

Todo o conteúdo produzido pela **AJA Educação** é protegido pela **Lei de Direitos Autorais (Lei 9.610/98)**.

É proibida a reprodução, cópia, distribuição, venda, compartilhamento ou qualquer uso não autorizado dos materiais.

A violação destes direitos caracteriza infração civil e crime, conforme **Lei 9.610/98 (arts. 7º, 29 e 102) e Código Penal, art. 184**, sujeitando o infrator a indenizações e penalidades legais.

Uso exclusivo para quem adquiriu o acesso. Qualquer distribuição não autorizada é ilegal.

