

3.A comunicação no atendimento telefónico em serviços de saúde



3.1. Características

O telefone é uma das mais comuns e necessárias ferramentas de trabalho. Mas os hábitos, a rotina e o desgaste do quotidiano tendem a deteriorar o atendimento telefónico.

O atendimento telefónico requer uma atuação com profundo sentido de responsabilidade e profissionalismo, pressupondo cuidados adicionais devido à impossibilidade de análise das reações fisionómicas do interlocutor.

O atendimento telefónico estabelece uma relação quase instantânea, mobilizando de imediato a atenção do destinatário que pretende estabelecer um feedback com o emissor.

Trata-se, pois, de uma comunicação bidirecional, permitindo a troca de informações e retificações simultâneas, e deve reger-se por:

- Prontidão;
- Polidez;
- Preparação;
- Precisão;
- Profissionalismo;
- Positivismo.

É necessário gerir adequadamente o atendimento telefónico, não descurando os aspetos económicos e conhecendo, designadamente:

- Quando se deve utilizar;
- Como preparar e efetuar o telefonema;
- Quais as principais regras de utilização.

Deve-se utilizar preferencialmente para:

- Resolver assuntos urgentes;
- Transmitir informações simples;
- Obter informações rápidas;
- Contactar pessoas muito ocupadas.

Não deve ser utilizado para:

- Assuntos sem interesse urgente;
- Assuntos que carecem de documentação de apoio;
- Transmissão de informações para um aglomerado de pessoas;
- Assuntos confidenciais;
- Convocação de várias pessoas para eventos (formações, reuniões, palestras).

3.2. Os elementos-chave no atendimento telefónico (o encaminhamento da chamada e a prestação do serviço informativo)

O processo de receção, atendimento e encaminhamento de chamadas rege-se por várias etapas, sendo essencial, em cada uma delas, relembrar os seguintes princípios:

- Faça uso das mesmas regras de cortesia e eficiência do atendimento presencial;
- Lembre-se que o seu estado de espírito se reflete na sua voz;
- O seu sorriso ouve-se ao telefone. Sorria ao levantar o auscultador: e verá como a sua amabilidade pode ser contagiosa!

Controle a voz

- A voz é determinante para que um telefonema se torne agradável.

Fale naturalmente

- Nunca utilize uma voz dissimulada; dá uma imagem negativa da Instituição;
- Utilize uma voz expressiva, natural, direta e viva: transmite o sentimento de uma pessoa interessada, atenta e motivada.

Evite ser monocórdico

- A voz monocórdica provoca cansaço e desinteresse no utente;
- Module a voz de acordo com a importância da mensagem;
- Varie o volume, a ênfase e o ritmo da sua voz;
- Faça pausas em função do seu discurso;
- Não interrompa o seu interlocutor.

Preocupe-se com a articulação das palavras

- Articule bem as palavras;
- Fale calma e pausadamente;
- Não fale demasiado baixo: o utente quer ouvi-lo;
- Exprima-se com clareza e autoconfiança;
- Fale diretamente para o auscultador.

Seja agradável e cortês

- Cortesia é fundamental desde o início ao fim do telefonema;
- Tente utilizar palavras como:
 "Obrigado/a"
 "Por favor".

Atenda prontamente

- Atenda o mais depressa possível, preferencialmente até ao terceiro toque;

- Se no seu local de trabalho está outro telefone a tocar, atenda o telefone;
- Faça gestão do tempo, não prolongue a conversa; alguém pode estar à espera;
- Fale somente o necessário.

Faça uma coisa de cada vez

- Disponibilize toda a sua atenção quando está a atender um telefonema;
- Não atenda o telefone se estiver a manter outra conversa;
- Faça a pessoa sentir-se especial.

Identifique a sua Instituição

- Identifique a Instituição e o seu serviço já que quem efetuou o telefonema necessita saber que ligou para o sítio certo;
- Se a chamada foi canalizada (pela telefonista ou outra pessoa), comece por identificar o serviço e depois o funcionário e a sua categoria profissional;

Por exemplo:

Quem atende telefonema vindo do exterior:

"Bom dia, em que posso ajudar?"

Nos outros casos:

Identificação do serviço, "bom dia", identificação do funcionário e categoria profissional ("Administrativo", "Assistente Social", "Estagiária de Serviço Social") "...em que posso ajudar?"

Preocupe-se em identificar o interlocutor

- Saber a identificação do seu interlocutor deve ser tarefa inicial; se colocar bem a questão, a resposta será dada facilmente. Tente várias abordagens:

"Posso perguntar o seu nome por favor?";

"Desculpe, não ouvi completamente. É capaz de soletrar o seu apelido?";

"Tenho a certeza que o Sr....gostaria de saber quem telefonou, pode dizer-me o seu nome?"

- Agradeça a amabilidade.

Ajude o interlocutor

- Se a pessoa com quem o interlocutor deseja falar está disponível, forneça essa informação e ofereça-se para ajudar, dizendo por exemplo:

"Sim, ela está. Deseja que lhe passe a chamada?"

- Se a pessoa com quem o interlocutor deseja falar não está disponível, seja discreto na resposta. Diga, por exemplo:

"De momento está a atender outra chamada. Posso ficar com o seu nome e contacto para que o Sr...lhe possa falar mais tarde?"

"O Sr... não está aqui neste momento. Posso tentar localizá-lo..."

- Ajude o seu interlocutor, mas não lhe dê informações confidenciais ou desnecessárias;
- Não entre em justificações sobre atitudes dos seus colegas: é a sua própria imagem que é posta em causa.

Não faça esperar o seu interlocutor

- Faça com que o tempo de espera seja o mais curto possível;
- Quando a extensão está ocupada ou aparece "a música", contacte com o interlocutor de 20 em 20 segundos, perguntando se pode continuar a aguardar;
- Mantenha o interlocutor informado dos esforços que está a desenvolver para encontrar a pessoa com quem deseja falar;
- Use sempre o bom senso: se a espera é superior a 5 minutos, tome a iniciativa de pôr à consideração do interlocutor se ele prefere:
 - Esperar uns minutos;
 - Ligar mais tarde;
 - Deixar mensagem para ser contactado mais tarde;
- Se prometeu voltar a ligar, faça-o.

Evite interromper um telefonema

- É muito desagradável para quem está do outro lado da linha, verificar que o seu interlocutor está a responder a outras solicitações ou a dar instruções, interrompendo assim o discurso;
- Se for extremamente necessário interromper o telefonema, deverá:
 - Avisar que vai interromper a chamada;
 - Não tape o auscultador. Trata-se de uma questão de cortesia;
 - Se a chamada for abaixo, quem fez o telefonema é quem deve voltar a ligar;
 - Para tal, deixe o telefone livre para que a conversação possa ser retomada.

Como proceder na passagem das chamadas

- Prontifique-se para transferir a chamada e assegure-se de que o tempo de espera não vai ser longo;
- Não deixe a pessoa pendurada: encaminhe a chamada e informe que o vai fazer:
"Aguarde um instante, por favor, vou passar a chamada; não desligue".
- Não o faça bruscamente: dê tempo a que agradeçam e agradeça também;
- Certifique-se que está a passar a chamada para a extensão correta: não utilize o método das tentativas.

Refira o nome do interlocutor

- Faça um atendimento personalizado, utilizando o nome do interlocutor:
Em vez de *"...vou verificar isso..."* Utilize antes: *"...vou verificar isso agora mesmo, Sr..."*
- Sempre que tenha a informação do grau académico/patente militar, faça preceder o nome do seu interlocutor do respetivo título;
- Usar o nome do interlocutor traz várias vantagens:
 - Damos a conhecer que sabemos com quem estamos a falar;
 - Criamos empatia, porque é sempre agradável ouvir o próprio nome;
 - Lembrar-nos-emos mais facilmente do telefonema;
 - Significa que falou com a pessoa e não com a máquina.

Demonstre atenção

- Cumprimente com cortesia e educação;
- Escute atentamente;
- Durante o discurso, se este se alongar, utilize expressões como:
 - *Sim;*
 - *Exato;*
 - *Com certeza.*
- Desenvolva a sua capacidade de escuta para evitar repetições;
- Defenda-se de cair na rotina;
- Tome notas: evite esquecimentos e confusões.

Verifique os factos importantes

- Assegure-se de que todas as informações que presta são corretas e adequadas;

- Não confie na memória: mantenha sempre perto um lápis e papel/caneta para anotações;
- Recolha todas as informações pertinentes da mensagem:
 - O quê?
 - Quando?
 - Onde?
 - Como?
 - Quanto?
 - Porquê?

Com o conhecimento que tem de determinadas informações, não faça juízos de valor, não transmita opiniões e não elabore suposições ou rumores.

Quando decidir deixar mensagens

- Identifique-se o melhor possível;
- Deixe os seus contactos;
- Deixe uma mensagem curta e clara;
- Solicite a quem atendeu o telefonema que repita a mensagem para verificar se a informação está correta;
- Despeça-se com cortesia e agradeça.

Canalize as mensagens recebidas

- Depois de recebida uma mensagem, passe-a imediatamente para a pessoa a quem se destina. Assegura-se assim que não ocorrerão esquecimentos, trabalhos desnecessários, nem "curto-circuitos" na comunicação interna.

Conclua o telefonema agradavelmente

- Ao concluir o telefonema, despeça-se para que o interlocutor se aperceba de que terminou;
- Finalize o contacto como o iniciou, de forma cordial e simpática;
- Utilize expressões como:
 - "Tive muito gosto em ser--lhe útil";*
 - "Tive gosto em poder ajudá-lo";*
 - "Sempre que desejar..."*
- Deixe que quem ligou desligue em primeiro lugar;
- Se o interlocutor se alonga, assuma algumas atitudes de forma cuidadosa:

"...Irei dizer isso ao Sr..., assim que ele chegar"

"...Pronto, irei de seguida fazer..."

"...Logo que tiver terminado, contacto..."

3.3.0 atendimento telefónico como imagem do organismo e da qualidade de serviço

A voz que se apresenta ao telefone deve ser tão atraente que provoque no cliente o desejo de nos conhecer só por ouvi-la. Esta não transmite apenas informação, mas também atitudes como cortesia, interesse e/ou preocupação, bem como desinteresse, agressividade e insegurança.

Além da voz, a entoação e a forma de atender o telefone revela a educação, a sociabilidade, a afabilidade e a eficiência do funcionário que está por detrás do aparelho.

Mas para além disto, o profissionalismo demonstrado é um fator determinante na construção da imagem do organismo e da qualidade do serviço por ele prestado.

O segredo da boa comunicação é saber que a forma como dizemos qualquer coisa é mais importante do que aquilo que dizemos.

Como temos pouco tempo para passar a mensagem e não podemos mostrar documentos, fazer demonstrações ou apoiarmo-nos na linguagem não-verbal, as palavras que empregamos são determinantes.

São as palavras que conferem sentido à mensagem, sendo um elemento decisivo para estabelecer uma relação de confiança com o cliente.

Para criar um maior impacto da sua mensagem, é importante recorrer ao maior leque possível de expressões, através de gestos, tom de voz e vocabulário.

3.4. Técnicas para manter uma comunicação telefónica eficaz

Algumas regras básicas

- Sorria;
- Coloque-se do lado do outro;
- Faça o utente sentir-se importante; seja cortês;
- Esteja preparado: mantenha um registo escrito, tome notas;
- Personalize o atendimento, identifique-se;
- Trate o utente pelo nome;
- Demonstre disponibilidade para assumir responsabilidades;
- Articule bem as palavras;
- Fale devagar;
- Fale com entusiasmo;
- Demonstre interesse, ouça;
- Dê toda a sua atenção ao utente;
- Demonstre entendimento do problema, repita;
- Não deixe o utente "pendurado", ofereça opções;
- Antes de terminar o contacto, agradeça e seja o último a desligar.

NUNCA

- ...Tenha intimidade com o utente: fofa, querida, linda, etc.;
- ...Imagine estar sozinha ao telefone (está sempre alguém olhando);
- ...Invente o que não sabe;
- ...Deixe de cumprir o que prometeu;
- ...Deixe de retornar chamadas;
- ...Adie resolver problemas;
- ...Comente problemas internos com amigos/utentes;
- ...Atenda ligações particulares em detrimento das de serviço.

3.5. Momentos críticos no atendimento telefónico

É natural que durante a atividade profissional, e quando se fala ao telefone, por vezes surjam situações que apresentem palavras de difícil compreensão, ou que para a sua maior clareza se tenha de soletrar o que o nosso interlocutor deverá anotar.

Por conseguinte, devem utilizar-se palavras padrão de conhecimento mais ou menos alargado e comum, que vão transmitir letra a letra como se compõem a palavra.

Escolha

- Palavras convincentes, palavras fortes;
- Palavras simples, fáceis de compreender;
- Palavras utilizadas pelo cliente;
- Palavras que ilustrem a situação que se pretende exprimir;
- Um estilo afirmativo e direto;
- Uma linguagem adaptada ao interlocutor;
- Um discurso sintético e objetivo;
- Palavras ou frases que permitam confirmar que está a ser entendido;
- Palavras ou frases que permitam verificar se o outro o compreendeu corretamente.

Em caso de reclamação

- Atue com naturalidade. Escute atentamente;
- Mostre-se interessado, mas neutral;
- Demonstre o seu profissionalismo, por exemplo, passando a chamada para o seu colega e informando-o genericamente;
- Tenha em atenção que um utente que reclama pode estar mal informado, mas pode ter razão. Não atue de forma precipitada se não tem informações suficientes para resolver o caso;
- Lembre-se que uma reclamação é uma oportunidade para progredir e melhorar a imagem da Instituição.

3.6.A resolução de casos típicos de atendimento telefónico

Seguidamente, apresenta-se alguns exemplos de expressões erradas e a forma de as tornar recomendadas para uma boa comunicação telefónica:

NUNCA DIGA	DIGA
<p>"Alô"</p> <p>"Está lá"</p> <p>"Tá lá"</p> <p>"Estou"</p> <p>"Tou"</p> <p>"Sim"</p> <p>"Diga"</p>	<p>"Organização + nome + cumprimento".</p> <p>Por exemplo:</p> <p><i>Instituição (x), fala Ana Sousa, Bom dia/ boa tarde</i></p>
<p>"Quem fala"?</p>	<p>"Quem devo anunciar, por favor?"</p>
<p>"Não ouço nada"</p> <p>"O que é que disse?"</p>	<p>"A ligação parece não estar boa e não captei o que acabou de dizer. Por favor, não se importa de repetir?"</p>
<p>"Espere!"</p> <p>"Aguarde!"</p> <p>"Não desligue!"</p>	<p>"Um momento, por favor!"</p>
<p>"Essa informação só a posso dar presencialmente"</p>	<p>" A informação que pretende é de carácter confidencial, pelo que só a podemos disponibilizar presencialmente, mediante identificação do próprio.</p>
<p>"Pode dar-me o ser número de telefone/ telemóvel?"</p>	<p>"Qual é o seu contacto mais direto e mais rápido para voltar a falar com o senhor(a)</p>
<p>"Um momentinho"</p> <p>"Um minutinho"</p> <p>"Obrigadinho/a"</p> <p>"Uma perguntinha"</p>	<p>"Um momento, por favor"</p> <p>"Obrigado/a"</p> <p>"Gostaria de lhe colocar uma pergunta"</p>

"Percebeu?"	"Estou a ser claro no que estou a transmitir?"
"Diga?"	"Há algo mais que podemos fazer por si?"
"Isso não é comigo"	"Irei de seguida pô-lo em contacto com a pessoa mais indicada para resolver a situação"
"Isso é impossível"	"Essa situação é nova para nós. Por favor explique melhor..."
"Não sei"	"Vou informar-me, pois de momento não lhe consigo responder"
"É tudo?"	"Tive todo o prazer em ouvi-lo, contacte-nos sempre que desejar"
"Adeus"	"Adeus, obrigado/a por ter telefonado, e até breve".

