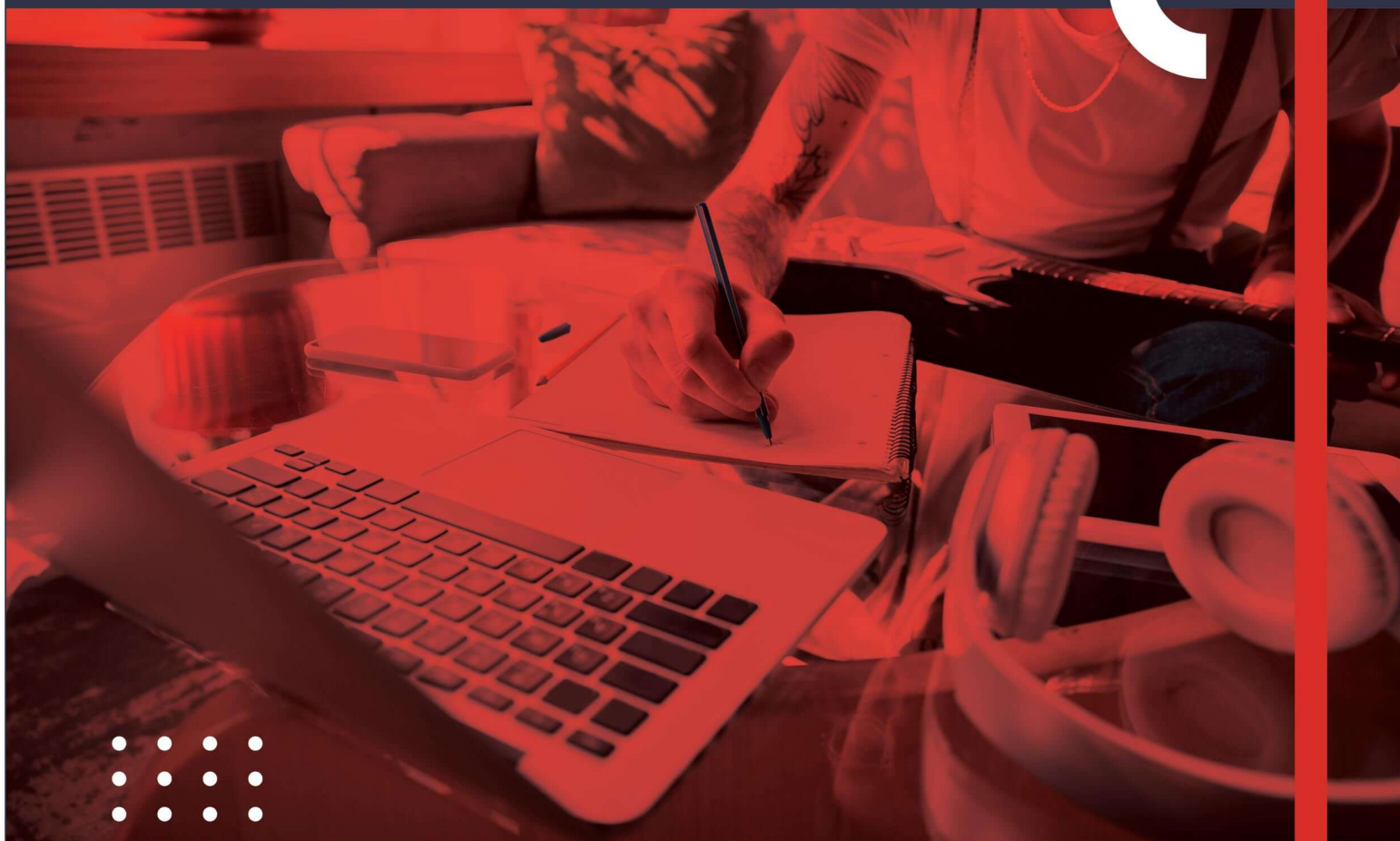


Apostila de Estudos



“O sucesso é a soma de pequenos esforços repetidos dia após dia.”

(Robert Collier)

Bons Estudos!

Atendente em Nutrição Hospitalar

Atendente em Nutrição Hospitalar

Em todos os setores, sabemos que, essencialmente, fornecer um bom atendimento ao cliente significa atender às suas expectativas.

Atendimento ao cliente é a prestação de serviço aos clientes antes, durante e depois da compra. A percepção de sucesso de tais interações depende dos funcionários "que podem ajustar-se à personalidade do consumidor".

O atendimento ao cliente diz respeito à prioridade que uma organização atribui ao atendimento ao cliente em relação aos componentes, como a inovação de produtos e preço. Neste sentido, uma organização que valoriza o bom atendimento ao cliente pode gastar mais dinheiro em treinamento de funcionários que a média das organizações, ou de forma proativa entrevistar clientes em busca de feedback.

Pesquisa



Segundo Buckingham e Coffman, os quatro níveis de expectativas dos clientes são: precisão, disponibilidade, parceria e aconselhamento. Os autores do livro dizem que as empresas que medem esses níveis sequenciais entendem melhor o que seus clientes realmente querem, indo além de um simples produto ou fornecimento de serviço.

Exemplos

Perguntas de questionário de expectativas dos clientes:

Precisão: “Seu produto foi entregue pontualmente e conforme o esperado?”

Disponibilidade: “Nós respondemos às suas questões com agilidade e de forma adequada?”

Parceria: “Você pensa que a nossa empresa está trabalhando proativamente com a sua organização?”

Aconselhamento: “Nossa organização forneceu conselhos ou recomendações que o beneficiaram?”

Garanta a satisfação e fidelização dos seus clientes.

Identifique os pontos de contato com o cliente e monitorea o processo de atendimento.

Proporcione um feedback da sua clientela

Desenvolva modelos de questionários de satisfação do cliente.



Do ponto de vista do empenho geral da engenharia do processo de vendas, o atendimento ao cliente desempenha um papel importante na capacidade de uma organização gerar renda e receita.

Suporte ao Cliente

O suporte ao cliente é uma gama de serviços ao consumidor para auxiliá-los a utilizar um produto de forma correta e econômica.

Essa variedade de serviços inclui assistência no planejamento, instalação, treinamento, resolução de problemas, manutenção, atualização e descarte de um produto. Esses serviços ainda podem ser feitos nas instalações do cliente, onde ele/ela usa o produto ou serviço. Nesse caso é chamado de "atendimento a domicílio" ou "suporte a domicílio".

Em relação a produtos de tecnologia, como celulares, televisores, computadores, produtos de software, ou outros bens eletrônicos ou mecânicos, é denominado de suporte técnico.

Métricas

As duas principais formas de coleta de feedback são: pesquisas com clientes e mensuração Net Promoter Score, utilizado para o cálculo da lealdade que existe entre um provedor e um consumidor.

Métricas de atendimento ao cliente que são seguidas por empresas dependem da ferramenta utilizada para o atendimento. Métricas mais populares incluem:

- .tempo da primeira resposta
- .tempo médio de resposta,
- .tempo total do atendimento,
- .pontuação da satisfação do cliente (CSAT).

Atendimento com Qualidade

Existem alguns padrões sobre este tópico. ISO e o Instituto Internacional de Atendimento ao Cliente (TICSI) publicaram os seguintes:

ISO 9004:2000, sobre melhoria de desempenho

ISO 10001:2007, sobre conduta de atendimento ao cliente.

ISO 10002:2004, sobre gestão de qualidade no tratamento de reclamações de clientes

ISO 10003:2007, sobre resolução de disputas

ISO 10004:2012, sobre monitoramento e mensuração

O Padrão Internacional de Atendimento ao Cliente (TICSS)

CCQA Padrão de Atendimento ao Cliente (Aliança de Qualidade Assistencial)

Há também um padrão de gerenciamento de serviços de Tecnologia de Informação : ISO/IEC 20000:2005. Sua primeira parte refere-se a especificações e a segunda parte ao código de práticas.

“É importante manter os funcionários porque são eles que se relacionam com os clientes. Quando você faz isso, então consegue reter também clientes.”

Palavras de Bem Shapiro (Professor de Marketing e Vendas)

“Na Disney, quem tem contato com o público deve dedicar cinco minutos por dia a um só cliente para conhecer sua opinião sobre a empresa.”

Palavras de Jim Cunningham (Mestre em Psicologia na Universidade de New Hampshire)

“O lojista não disputa mais o cliente com o vizinho, mas com tudo o que chame a sua atenção e divida o seu tempo livre, como a TV, a internet e o celular.”

Palavras de Paco Underhill (Especialista em Comportamento de Consumo)

Portaria 344/98

Autorização Especial - Licença concedida pela Secretaria de Vigilância Sanitária do Ministério da Saúde (SVS/MS), a empresas, instituições e órgãos, para o exercício de atividades de extração, produção, transformação, fabricação, fracionamento, manipulação, embalagem, distribuição, transporte, reembalagem, importação e exportação das substâncias constantes das listas anexas a este Regulamento Técnico, bem como os medicamentos que as contenham.

Autorização de Exportação - Documento expedido pela Secretaria de Vigilância Sanitária do Ministério da Saúde (SVS/MS), que consubstancia a exportação de substâncias constantes das listas "A1" e "A2" (entorpecentes), "A3", "B1" e "B2" (psicotrópicas), "C3" (imunossupressores) e "D1" (precursores) deste Regulamento Técnico ou de suas atualizações, bem como os medicamentos que as contenham.

Autorização de Importação - Documento expedido pela Secretaria de Vigilância Sanitária do Ministério da Saúde (SVS/MS), que consubstancia a importação de substâncias constantes das listas "A1" e "A2" (entorpecentes), "A3", "B1" e "B2" (psicotrópicas), "C3" (imunossupressores) e "D1" (precursores) deste Regulamento Técnico ou de suas atualizações, bem como os medicamentos que as contenham.

Medicamento

Produto farmacêutico, tecnicamente obtido ou elaborado, com finalidade profilática, curativa, paliativa ou para fins de diagnóstico.

Fármaco

Substância química conhecida e de estrutura química definida dotada de propriedades farmacológicas. Em termos correntes, a palavra fármaco designa todas as substâncias utilizadas em Farmácia e com ação farmacológica, ou, pelo menos, de interesse médico. Por convenção, substâncias inertes (como excipientes) não são considerados fármacos.

Medicamento Genérico

É um medicamento com a mesma substância ativa, forma farmacêutica e dosagem e com a mesma indicação que o medicamento original, de referência, sem no entanto nome de fantasia. E principalmente, são intercambiáveis em relação ao medicamento de referência, ou seja, a troca pelo genérico é possível. Medicamento Genérico - Lei 9.787/99

Validade dos Medicamentos

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) regula expressamente essa questão. Com efeito, dispõe o art. 31 do CDC, verbis: “Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.”

No caso de medicamentos, vale a mesma regulação do CDC com um acréscimo de força normativa em regra fixada pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). Dessa forma, a farmácia somente pode vender medicamentos que estão próximos do vencimento do prazo de validade se o consumidor puder concluir o tratamento antes dessa data.

Conceitos Básicos em Farmácia

Não são apenas os farmacêuticos que precisam de conhecimentos técnicos no varejo farma. Conhecimentos básicos para os balconistas são essenciais para o bom atendimento no varejo farmacêutico.

Cada princípio ativo (fármaco) tem suas especificidades.

Metoclopramida - Disponível em comprimidos, gotas pediátricas e ampolas.

Cetoprofeno - Cápsulas, supositórios, ampolas, comprimidos, drágeas, cápsulas gelatinosas e gotas pediátricas.

Ibuprofeno - Comprimidos, drágeas, cápsulas gelatinosas e gotas pediátricas.

Dipirona - Comprimidos, gotas, solução oral, injetável, supositórios.

Tipo de Ação dos Medicamentos

Ação Local

O medicamento age no local onde foi depositado, não atingindo a corrente sanguínea.

Exemplo: colutórios, gotas otológicas, etc.

Ação Sistêmica

O medicamento precisa passar pela corrente sanguínea para chegar ao local de ação.

Exemplo: xaropes, comprimidos, cápsulas, suspensões, soluções, etc.

Regras Básicas

Os medicamentos não são bens de consumo comuns, e sim, bens de saúde, por isso sua propaganda está sujeita a regras específicas.

1ª) advertência se medicamento apresenta efeito de sedação/sonolência
“(Nome comercial do produto) É UM MEDICAMENTO. DURANTE SEU USO, NÃO DIRIJA VEÍCULOS OU OPERE MÁQUINAS, POIS SUA AGILIDADE E ATENÇÃO PODEM ESTAR PREJUDICADAS”;

2ª) advertência relacionada à substância ativa do medicamento (de acordo com o Anexo III da RDC nº 96/2008). Ex.: “CÂNFORA: NÃO USE ESTE MEDICAMENTO EM CRIANÇAS MENORES DE DOIS ANOS DE IDADE.”

3ª) advertência padrão: “(nome comercial do medicamento ou, no caso dos medicamentos genéricos, a substância ativa) É UM MEDICAMENTO. SEU USO PODE TRAZER RISCOS. PROCURE O MÉDICO E O FARMACÊUTICO. LEIA A BULA”

A advertência obrigatória por Lei:

“SE PERSISTIREM OS SINTOMAS, O MÉDICO DEVERÁ SER CONSULTADO”.

Descarte de Resíduos Químicos e Farmacêuticos

O gerenciamento dos RSS constitui-se em um conjunto de procedimentos de gestão, planejados e implementados a partir de bases científicas e técnicas, normativas e legais, com o objetivo de minimizar a produção de resíduos e proporcionar aos resíduos gerados, um encaminhamento seguro, de forma eficiente, visando à proteção dos trabalhadores, a preservação da saúde pública, dos recursos naturais e do meio ambiente.

O gerenciamento deve abranger todas as etapas de planejamento dos recursos físicos, dos recursos materiais e da capacitação dos recursos humanos envolvidos no manejo dos RSS.

Referências Bibliográficas

Sobre o autor:

Wikipédia, a enciclopédia livre. Farmácia Hospitalar.

Disponível em:

https://pt.wikipedia.org/wiki/Farm%C3%A1cia_hospitalar

PORTARIA Nº 344, DE 12 DE MAIO DE 1998. Ministério da Saúde.

Disponível em:

https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/svs/1998/prt0344_12_05_1998_rep.html

Wikipédia, a enciclopédia livre. Medicamento.

Disponível em:

<https://pt.wikipedia.org/wiki/Medicamento>

Wikipédia, a enciclopédia livre. Fármaco.

Disponível em:

<https://pt.wikipedia.org/wiki/F%C3%A1rmaco>

Wikipédia, a enciclopédia livre. Medicamento Genérico.

Disponível em:

https://pt.wikipedia.org/wiki/Medicamento_gen%C3%A9rico

Guia da farmácia. O prazo de validade dos medicamentos.

Disponível em:

<https://guiadafarmacia.com.br/o-prazo-de-validade-dos-medicamentos/>

Design instrucional e pesquisa em: 02/04/2020

Referências Bibliográficas

Sobre o autor:

Guia da farmácia. Oito conhecimentos básicos para balconistas.

Disponível em:

<https://guiadafarmacia.com.br/oito-conhecimentos-basicos-para-balconistas/>

ANVISA. Regras básicas de propaganda.

Disponível em:

<http://portal.anvisa.gov.br/regras-basicas-de-propaganda>

RESOLUÇÃO RDC Nº 306, DE 7 DE DEZEMBRO DE 2004.

Disponível em:

https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2004/res0306_07_12_2004.html

Design instrucional e pesquisa em: 02/04/2020

Referências Bibliográficas

Sobre o autor:

Wikipédia, a enciclopédia livre. Atendimento ao Cliente.

Disponível em:

https://pt.wikipedia.org/wiki/Atendimento_ao_cliente

SurveyMonkey. Os quatro principais pontos para a excelência em atendimento ao cliente.

Disponível em:

pt.surveymonkey.com

Aprenda com os Grandes Gurus. 20 Entrevistas. Revista Pequenas Empresas Grandes Negócios. Editora Globo.

Disponível em:

editoraglobo.com.br

Design instrucional e pesquisa em: 01/04/2020