

Anexo II - Rotina – Teleatendimento

Hospital Central da Aeronáutica

OPERADOR DE TELEMARKETING – CBO 5143-20

Atividades a serem executadas pela contratada:

- Login nos sistemas (agenda, prontuário, CRM).
 - Checagem de agendas do dia (consultas, exames, encaixes).
 - Leitura de avisos internos (ausência de médicos, mudanças).
 - Definição de prioridades (ex: pacientes do dia e do dia seguinte).
-

Confirmações do dia e urgências

- Confirmar consultas/exames do próprio dia.
 - Contatar pacientes com horários críticos (manhã).
 - Reforçar orientações importantes (jejum, documentos).
 - Ajustar encaixes de última hora.
-

Confirmações antecipadas (24h–72h)

- Confirmar agenda dos próximos dias.
 - Atualizar cadastros.
 - Identificar desistências e liberar vagas.
 - Iniciar remarcações.
-

Agendamentos receptivos/ativos

- Marcação de consultas e exames.
 - Priorização por especialidade/urgência.
 - Organização de filas de espera.
-

Follow-up e faltosos

- Contatar pacientes que não compareceram.
 - Reagendar consultas/exames.
 - Retornar ligações pendentes.
 - Continuidade de confirmações não concluídas.
-

Campanhas e otimização

- Campanhas preventivas (check-up, vacinação).
- Preenchimento de vagas ociosas.

- Contato com lista de espera.
-

Fechamento dirário

- Atualização final dos registros.
 - Fechamento de indicadores do dia.
 - Organização da agenda para o dia seguinte.
 - Reporte rápido à supervisão.
-

A rotina prioritária a ser executada deverá ser ajustada periodicamente com a contratante, de modo que atenda a demanda vigente.

SUPERVISOR DE TELEMARKETING – CBO 4201-35

- **Verificação de Sistemas:** Checar o funcionamento de computadores, headsets, linhas telefônicas, PABX e sistemas de atendimento/CRM.
- **Escala e Presença:** Conferir o espelho de ponto, controlar faltas, atrasos e organizar a distribuição de pausas e horários de almoço dos operadores.
- **Alinhamento Inicial (*Briefing*):** Realizar uma reunião rápida de 10 minutos com a equipe para passar as orientações e recados importantes.

Durante o Turno (Operação)

- **Monitoramento em Tempo Real:** Acompanhar painéis de indicadores (chamadas em espera, TMA - Tempo Médio de Atendimento, TPA - Tempo de Pós-Atendimento e nível de serviço).
- **Escuta de Atendimentos:** Monitorar chamadas dos operadores (ao vivo ou gravadas) para avaliar a qualidade técnica, a cordialidade e a conformidade com o script.
- **Suporte Nível 2 (Intervenção):** Atender a chamados críticos ou clientes exaltados que exigem a intervenção do supervisor ("chamados de escalação").
- **Feedbacks Corretivos e Motivacionais:** Chamar operadores individualmente para orientações rápidas de melhoria de postura ou elogiar bons desempenhos.

Fim do Turno (Pós-Jornada)

- **Fechamento de Indicadores:** Consolidar os dados de produtividade e resoluções do dia em relatórios gerenciais.
- **Registro de Ocorrências:** Anotar problemas sistêmicos, comportamentais ou de infraestrutura que impactaram a operação.



MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO

Documento:	ANEXO II - ETP - ROTINAS DO SERVIÇO
Data/Hora de Criação:	28/09/2026 14:39:55
Páginas do Documento:	2
Páginas Totais (Doc. + Ass.)	3
Hash MD5:	25602e8a3799c4abfad0a9aee37d469d
Verificação de Autenticidade:	https://autenticidade-documento.sti.fab.mil.br/assinatura

Este documento foi assinado e conferido eletronicamente com fundamento no artigo 6º, do Decreto nº 8.539 de 08/10/2015 da Presidência da República pelos assinantes abaixo:

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Major ROBERTA DE MEDEIROS MUNIZ no dia 29/09/2026 às 09:25:48 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Suboficial FABRICIO HECKERT TAVARES no dia 29/09/2026 às 09:40:16 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por 1º Ten MAYARA MINEIRO DE AZEVEDO no dia 29/09/2026 às 09:55:42 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Suboficial CAROLINE AZEVEDO DA SILVA no dia 29/09/2026 às 10:07:02 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Cap CAIO ANTONIO ALMEIDA DA SILVA PEREIRA no dia 29/09/2026 às 11:14:02 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Cel MARIA TEREZA TOMASSINI MENDES no dia 29/09/2026 às 12:16:28 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Brig Med EDUARDO WANDERLEY ESTANISLAU DA COSTA no dia 29/09/2026 às 14:15:59 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Civil MARCIA MARIA NASCIMENTO DA CONCEICAO no dia 30/09/2026 às 09:29:27 no horário oficial de Brasília.

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Cap MAÍRA NUNES COSTA no dia 15/10/2026 às 10:36:08 no horário oficial de Brasília.