



**SimTec** 25  
SIMPÓSIO DOS  
PROFISSIONAIS DA  
UNICAMP  
2022 - 8ª Edição

## TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS NO ATENDIMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DO HEMOCENTRO UNICAMP

MARIA CRISTINA LOURENÇONI

HEMO - CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA - HEMOCENTRO; ADMQUA - QUALIDADE; ADMQ - ADMINISTRACAO DE QUALIDADE



**Palavras-chave:** Humanização. Acolhimento. Atendimento. Necessidades. Satisfação

### Introdução/Objetivo:

O Atendimento de manifestações dos usuários dos serviços do Hemocentro Unicamp aplica o diálogo humanizado para responder sobre todos os assuntos, dúvidas, sugestões dos serviços prestados. As perguntas sobre inaptidão de doadores e atendimento de pacientes são respondidas considerando as técnicas de Mediação e Conciliação de Conflitos para o acolhimento das insatisfações com empatia, cordialidade e educação. O Atendimento dá validade à opinião do cidadão, sem transgredir as normas internas e protocolos de seleção de candidatos, respeitando ainda os princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, assegurando aos usuários a qualidade dos serviços prestados internamente em observância às legislações vigentes e de atendimento de usuários de serviços públicos.

### Metodologia:

O canal de atendimento utiliza palavras como: importante, entendemos, lamentamos, reconhecemos, gerando valorização da opinião do manifestante, e explicando com empatia e cordialidade as normas internas. Essas técnicas de diálogo baseadas nos princípios da mediação e conciliação de conflitos e da comunicação não violenta, não impõem a decisão final sobre o assunto, mas ajudam a compreensão do argumento e criam conexão humana com o usuário.

### Resultados:

A política interna de tratamento das manifestações recebidas envolve registrar todos os pedidos e solicitações dos usuários dos nossos serviços adequadamente, e encaminhar aos setores responsáveis pelo serviço e/ou produto fornecido, para um parecer. Todo esse tratamento das solicitações de usuários foi desenhado seguindo Normas Internacionais de Gestão da Qualidade, aprovadas pela política de qualidade do Hemocentro. As manifestações são classificadas pelo seu conteúdo, área e profissional responsável. São analisadas pelo setor na possibilidade de serem atendidas, e consideram também a implantação de melhorias dos serviços prestados. Para mapear o resultado de satisfação com o retorno da questão, foi implantado o Índice de Satisfação com o Canal do Cliente, por Pesquisa Formulário Google. Solicita-se ao usuário que dê uma nota (média das notas entre 0 e 10) para o atendimento recebido dentro do Canal do Cliente e, desde que foi implantado, em 2019, tem tido aumento. O resultado mapeado é que o diálogo humanizado e acolhedor no contato com o cidadão manifestante resulta em maior satisfação com o tratamento que é dado à sua demanda. Abaixo as notas anuais apuradas com o Canal de Atendimento ao Cliente/Usuários: Ano Nota 2019 7,15 2020 7,5 2021 8,1

### Conclusão:

O Hemocentro Unicamp utiliza a comunicação humanizada como política de qualidade no atendimento ao cidadão manifestante, com técnicas dialógicas de mediação e conciliação de conflitos, respeitando e valorizando a opinião do usuário e o seu direito à cidadania, mesmo não podendo atender ao requerimento. Esse tratamento traz maior satisfação com os serviços prestados, pois valoriza e respeita o contato do usuário com empatia, e transmite seriedade e profissionalismo institucionais.

Hemocentro Unicamp -  
Administração da  
Qualidade - CAC  
Comissão de Atendimento  
ao Cliente



*Técnicas de Mediação e Conciliação de Conflitos melhorando a satisfação dos manifestantes com o Canal de Atendimento ao Cliente / Usuário dos serviços*

**Referências:** ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR/ISO 9001:2015: Sistemas de gestão da qualidade - requisitos. Rio de Janeiro, 2015 BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 BRASIL. Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008 Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 INTERNATIONAL STANDARD. ISO/FDIS 10002:2018: Quality management - Customer satisfaction - guidelines for complaints handling in organizations. Vernier, Geneva. 2018 INTERNATIONAL STANDARD. ISO/FDIS 10004:2018: Quality management - Customer satisfaction - guidelines for monitoring and measuring. Vernier, Geneva. 2018 ROSENBERG, Marshall. Comunicação não-violenta. 1. ed. [S.l.]: Ágora, 2006 SÃO PAULO. Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999 SÃO PAULO. Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014. SÃO PAULO

**Agradecimentos:** Agradeço à Direção da Administração da Qualidade e Coordenação do Hemocentro Unicamp que, incentivando a capacitação dos servidores em aperfeiçoamento profissional, ajuda o servidor na implantação de projetos de melhorias na universidade.