

Declaro que tenho **O JEITO TOMMASI DE SER** e que é meu **COMPROMISSO CONHECER, PRATICAR, ENSINAR e DISSEMINAR** todas as características e procedimentos abaixo descritos.

1. Sou educado e simpático com meus colegas, cliente e todos que se relacionam comigo, sempre os saúdo com bom dia, boa tarde, muito obrigada, por favor, desculpe-me, com licença; além disso, sorrio e olho em seus olhos quando falam comigo e eu com eles.
2. Sou sempre atencioso, presente e atento às atividades em meu trabalho;
3. Demonstro boa vontade e presteza em tudo o que faço;
4. Cuido da minha imagem pessoal, incentivo e garanto que meus colegas cuidem da sua. Sempre observo e garanto que os seguintes itens estão atendidos:
  - a. Uniforme limpo e ajustado ao corpo
  - b. Sapatos fechados
  - c. Jaleco limpo e ajustado ao corpo
  - d. Cabelo preso (rabo de cavalo ou coque – o uso de prendedores do tipo piranha não é permitido)
  - e. Maquiagem leve
  - f. Tom de voz suave
  - g. Postura ereta
  - h. Uso o crachá
5. Atendo aos processos de atendimento do Tommasi e garanto que os meus colegas o façam:
  - a. Solicito a carteirinha Tommasi;
  - b. Solicito identidade, carteira do plano de saúde e requisição médica;
  - c. Verifico e atualizo cadastro do cliente;
  - d. Verifico se o cliente está adequadamente preparado para o exame;
  - e. Identifico os materiais de coleta e solicito que o cliente verifique o nome nos tubos. No caso de coletas seriadas, somente o 1º é entregue ao cliente, os demais são identificados na coleta pelo flebotomista;
  - f. Ofereço orçamento e argumento benefícios quando o plano do cliente não é conveniado ao laboratório.
6. Atendo aos processos de COLETA do Tommasi e garanto que os meus colegas o façam:
  - a. Mantenho o box de coleta limpo e organizado e materiais utilizados dentro do prazo de validade;
  - b. Utilizo todos os EPI's;

- c. Chamo o cliente pelo nome completo e encaminho-o até o boxe de coleta;
  - d. Informo ao cliente sobre os materiais a serem utilizados, utilizo o AccuVein (se disponível) e descrevo este benefício da utilização;
  - e. Agradeço ao Cliente a preferência, encaminho-o ao desjejum e desejo-lhe um bom dia;
  - f. Verifico a temperatura das bolsas e geladeiras;
  - g. Garanto o tempo de garrote adequado;
  - h. Manipulo adequadamente o algodão de antissepsia.
7. Forneço ao cliente informações e instruções corretas e com segurança.
8. Sou pontual e respeito o tempo e compromisso dos meus colegas e Clientes.
9. Verifico e garanto que minha unidade de negócio esteja limpa e organizada (papéis em cima das mesas, café e bananas frescas e à disposição nos horários estabelecidos);
10. Busco ter e ensinar meus colegas a terem flexibilidade em situações adversas, sempre buscando soluções para os problemas.
11. Sou pró-ativo – assumo responsabilidades e organizo o meu tempo para acolher os Clientes e fazer o pré-atendimento sempre que possível.
12. Busco promover um bom relacionamento entre as equipes e setores criando um bom clima na unidade, demonstrando bom humor, apoiando e respeitando meus colegas.
13. Demonstro interesse e entusiasmo em aprender e ensinar.
14. Sou comprometido e ético com o meu trabalho, Colegas e Clientes.
15. Garanto a realização da conferência cruzada diariamente em minha unidade.
16. Quando tenho algo a reclamar, converso diretamente com quem tem a competência para resolver o problema e foco na solução e não nas pessoas ou nos problemas.