



Comunicação Interna Eficiente em 30 Dias Plano de Ação

Dra. Daniela Leal

Material de apoio para a aula no
AMWC Brazil 2025

Plano de Ação

Comunicação Interna Eficiente em 30 Dias

Introdução

Este plano busca melhorar a comunicação interna da clínica em 30 dias, reduzindo ruídos, padronizando processos e promovendo engajamento da equipe. Com ações práticas, metas semanais e checklists, o objetivo é estabelecer um fluxo claro de informações e fortalecer a colaboração.

Semana 1 – Diagnóstico e Escolha de Canal Oficial

Meta: Identificar os principais ruídos e definir o canal único de comunicação.

Ações:

- Enviar pesquisa com 2 perguntas à equipe (via formulário online):
 - Em que momento do dia você se sente mais perdida(o) ou sobrecarregada(o)?
 - Se você pudesse mudar uma coisa na comunicação da clínica, o que seria?
- Consolidar respostas em até 48h, priorizando os 3 principais problemas citados
- Escolher canal oficial (WhatsApp Business, Slack) com base em: facilidade de uso, acesso universal, integração com ferramentas existentes e segurança de dados.
- Criar grupo/canal com nome claro (ex: "Clínica - Comunicação Oficial") e descrição com regras de uso.
- **Treinamento básico:** 15 minutos com a equipe sobre o uso do canal escolhido.

Resultado esperado: Ruídos mapeados, canal definido e configurado.

Validação: Check rápido no 3º dia - todos conseguem acessar o canal?

Checklist:

- [] Enviar pesquisa à equipe
- [] Consolidar respostas em 48h
- [] Escolher canal oficial
- [] Criar grupo/canal com regras
- [] Realizar treinamento de 15 min
- [] Validar acesso de todos no 3º dia

Semana 2 – Organização de Processos-Chave e Mini POP

Meta: Padronizar 1-2 processos rotineiros.

Ações:

- Identificar os 2 processos com maior retrabalho (ex: agendamento, entrega de orientações) com base na pesquisa da Semana 1.
- Criar um mini POP (máximo 1 página, com fluxograma simples ou lista numerada).
- Compartilhar no canal oficial e pedir feedback rápido (24h).

Resultado esperado: Processos documentados e compartilhados.

Validação: No 5º dia, verificar se o POP está sendo seguido na prática.

Checklist:

- [] Identificar 2 processos com maior retrabalho
- [] Criar mini POP (1 página)
- [] Compartilhar no canal oficial
- [] Coletar feedback em 24h
- [] Validar uso prático no 5º dia

Semana 3 – Reunião Curta + Reconhecimento

Meta: Criar ritual de conexão e valorização.

Ações:

- Realizar reunião de 15–20 minutos (presencial ou virtual), ajustada ao tamanho da equipe (15 min para até 10 pessoas, 20 min para mais).
- Apresentar canal oficial e processos organizados, coletando sugestões.
- Criar quadro de destaque da semana (físico ou digital, ex: "Colaborador Destaque").
- Reconhecer 1–2 membros com base em contribuições específicas.

Resultado esperado: Cultura de escuta e valorização iniciada.

Validação: Pesquisa rápida pós-reunião - a equipe se sentiu ouvida?

Checklist:

Realizar reunião de 15–20 minutos

Apresentar canal e processos, coletar sugestões

Criar quadro de destaque

Reconhecer 1–2 membros

Aplicar pesquisa pós-reunião

Semana 4 – Plano de Continuidade + 1 Indicador

Meta: Medir progresso e planejar continuidade.

Ações:

- Escolher 1 indicador simples (ex: % de mensagens respondidas em até 2h no canal oficial ou nº de retrabalhos em agendamentos).
- Nomear responsável informal para coletar dados semanalmente.
- Definir 3 próximas ações (ex: novo POP, treinamento, mais um indicador).

Resultado esperado: Indicador ativo e plano para o próximo mês.

Validação: Revisar com a equipe se as mudanças foram percebidas

Checklist:

- [] Escolher 1 indicador simples
- [] Nomear responsável para coleta de dados
- [] Definir 3 próximas ações
- [] Revisar percepções da equipe

Considerações Importantes

Cronograma: Os 30 dias são um ponto de partida para resultados iniciais. Mudanças culturais reais levam de 3 a 6 meses para se consolidar, portanto a continuidade é fundamental.

Sustentabilidade após 30 dias:

- Manter reuniões mensais de 15 minutos
- Atualizar o quadro de reconhecimento semanalmente
- Revisar e criar novos POPs conforme necessário
- Acompanhar o indicador mensalmente e celebrar melhorias

Engajamento contínuo:

- Rodar pequenas pesquisas trimestrais (2 perguntas)
- Criar um "dia da sugestão" mensal
- Estabelecer um canal de comunicação direta com a liderança

Retornos Esperados:

A execução deste plano deve resultar em maior clareza na comunicação interna, redução de retrabalho e aumento do engajamento da equipe.

Espera-se uma diminuição de pelo menos 30% nos ruídos de comunicação identificados, processos mais eficientes e o início de uma cultura de colaboração e reconhecimento contínuo.

Um **mini POP** (Procedimento Operacional Padrão) é uma versão simplificada de um documento que descreve, de forma clara e concisa, os passos para executar um processo específico. No contexto do plano, é um guia curto (máximo 1 página, com fluxograma ou lista numerada) que padroniza tarefas rotineiras, como agendamento ou entrega de orientações, para reduzir erros e retrabalho.

Dra. Daniela Leal

Dermatologista

RQE:66973

Dra. Daniela Leal é dermatologista certificada pela AMB e membro titular da SBD, com mais de 20 anos de experiência. Proprietária da conceituada Clínica Leal em Campinas, SP.

Palestrante desde 2008 e mentora de mais de 20 turmas desde 2012.

Reconhecida por sua didática, ética e incessante busca por excelência.

Frequente convidada a palestrar sobre o tema "análise facial e preenchimento".



clinicaleal.com 

dlmedicalacademy.com.br 

contato@dlmedicalacademy.com.br 

[instagram.com/dlmedicalacademy](https://www.instagram.com/dlmedicalacademy) 

 **DL MEDICAL**
ACADEMY