

Porto Alegre, 22 de abril de 2020.

### **Oportunidade 33/2020 – Atendimento ao cliente – Serviços de Saúde**

**Edital:** Edital de Cadastramento e Credenciamento de Pessoas Jurídicas - Produtos de sua Propriedade Intelectual SEBRAE/RS 02/2016.

**Tema:** Atendimento

**Escopo:** Marketing e Vendas

#### **Objetivos e contexto da demanda:**

Trata-se de um projeto em parceria com a Unimed (empresa âncora), onde a melhoria do atendimento refletirá nos indicadores de acompanhamento das empresas participantes, junto ao plano de saúde.

Em 2018 e 2019, as empresas foram atendidas com capacitação e consultoria onde foi trabalhado o atendimento ao cliente, com conceituação e aplicações práticas; mapeamento dos pontos de contato; atendimento humanizado; como promover a experiência do cliente/usuário e atendimento centrado no “paciente”.

Para 2020, espera-se avançar na qualificação do atendimento ao paciente. Espere-se ao final do projeto que as empresas tenham os seus processos de atendimento ao paciente qualificados. Por isso buscam-se a revisão dos modelos de atendimento e a ampliação da aplicação de conceitos de atendimento e em cada empresa, com práticas e envolvimento das equipes de atendimento (por meio de seus gestores) torna-se uma necessidade. Desta forma, esta demanda refere-se à continuidade deste trabalho já iniciado, garantido que sua implementação seja realizada.

#### **Conteúdos programáticos sugeridos:**

- Revisão do modelo de atendimento ao cliente
- Revisão do mapeamento dos pontos de contato
- Atendimento humanizado na prática
- Dicas práticas de como promover a experiência do cliente/usuário
- Atendimento centrado no “paciente”
- Qualificação das equipes de atendimento (por meio dos gestores)
- Otimização qualificada das atividades de atendimento

**Metodologia sugerida:** Workshop ou oficina com consultoria **(ambos no formato à distância)**

**Tipologia:** Instrutoria + consultoria

**Público-alvo:** Empresas que participam do projeto QualiMais - Qualidade dos Serviços de Saúde (Região Metropolitana de Porto Alegre) do Sebrae/RS.

**Carga horária estimada:** até 4 horas de capacitação + 8 horas consultoria (4 encontros de 2 horas)

**Prazo de cadastramento e envio da documentação:** Até 03 de maio de 2020.



## Observações Finais:

As empresas que possuem metodologias que contemplem os requisitos apresentados, devem realizar o credenciamento conforme os critérios previstos no Edital de Cadastramento e Credenciamento de Pessoas Jurídicas - Produtos de sua Propriedade Intelectual SEBRAE/RS 02/2016. Se a empresa já está cadastrada através deste edital, deve apenas apresentar seu produto em nosso Banco de Soluções de propriedade intelectual.



sebraers.com.br  
0800 570 0800

