

OPORTUNIDADES DE NOVOS NEGÓCIOS E IMPLANTAÇÃO REMOTA DE SERVIÇOS EM SAÚDE, COM EXCELÊNCIA, EM MEIO À PANDEMIA

Autores: Santos, P.; Vargas, V. P.; Pacheco, M; Bittencourt, G.
AsQ Saúde - Santa Catarina, Brasil.

OBJETIVOS

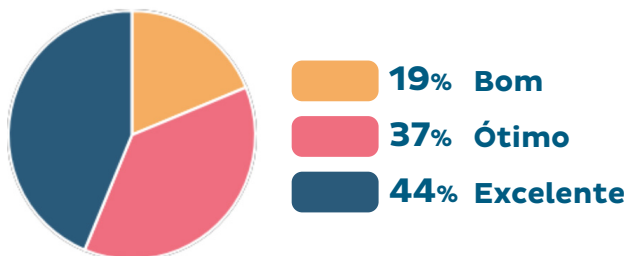
Mesmo com a suspensão das atividades presenciais no período de pandemia, que compreende os meses entre março e setembro de 2020, a AsQ Saúde realizou 08 implantações de novos serviços, trazendo soluções focadas nas necessidades do mercado de saúde. Neste cenário, a área de Relacionamento com o Cliente intensificou, remotamente, a comunicação interna e com os clientes, reforçando as parcerias já existentes e oportunizando novos negócios, gerando novas soluções. O processo de implantação de serviços pela AsQ Saúde é composto por três etapas: pré-implantação, implantação e pós-implantação. A fase de pré-implantação inicia após o aceite da proposta comercial pelo cliente e consiste no mapeamento das necessidades do projeto e na construção do plano de ação, com base no contrato proposto ao cliente e é realizada pelo Relacionamento em conjunto com as áreas que irão operacionalizar o serviço. Após assinatura do contrato, por ambas as partes, e finalização do planejamento do projeto, é iniciada a etapa de implantação, onde ocorre reunião com o cliente para apresentação do plano de ação e alinhamento de expectativas. Durante todo o processo de implantação a área de Relacionamento realiza o monitoramento das ações, controlando os prazos, reportando ao cliente e garantindo a efetividade da entrega. O acompanhamento dos primeiros trinta dias de operação é considerado como etapa de pós-implantação e nesta etapa é realizada a pesquisa de satisfação junto ao cliente. O objetivo deste artigo é demonstrar o nível de satisfação dos clientes após o processo de implantação remota de serviços em saúde e trazer os resultados obtidos neste período.

MÉTODO

Para a coleta de dados da pesquisa de satisfação é utilizado como instrumento um questionário, aplicado aos gestores responsáveis pelo contrato, composto pelas seguintes perguntas: **a)** De 0 a 10 como você avalia o processo de implantação? **b)** De 0 a 10 como avalia a equipe envolvida na implantação? **c)** O que você considera que poderia ter sido diferente nessa implantação? **Foram aplicadas 8 pesquisas com 7 clientes relacionados a 8 contratos, após a implantação dos serviços.**

RESULTADOS

Gráfico 1: Resultado Geral da Pesquisa de Satisfação



100% das respostas indicam que os clientes estão satisfeitos e que o modelo de implantação remota e por etapas é eficaz."

CONCLUSÃO

Diante dos resultados e pelas análises realizadas dos retornos recebidos, pode-se verificar, que os clientes estão satisfeitos com o processo de implantação estruturado remotamente e que há uma alta satisfação com a entrega final dos serviços. Um processo de implantação bem feito, com o cumprimento dos prazos estipulados, ratifica a assertividade feita na escolha pela empresa. A pesquisa possibilitou a identificação de aspectos que devem ser valorizados, onde podemos atuar para uma melhor entrega e, conseqüentemente, melhorar a relação cliente/empresa, estreitando parcerias e possibilitando oportunidades de novos negócios.