

NOTIFICAÇÃO Nº 38/2021 – CONSULTORIA PARA DESENVOLVIMENTO DE UM PLANO DE IMPLANTAÇÃO DE ATENDIMENTO HUMANIZADO EM EMPRESAS DO SEGMENTO DE SAÚDE

A Comissão Especial de Cadastramento e Credenciamento do Edital de Metodologia de Terceiros Nº 01/2020, no uso de suas atribuições, por meio da sua Presidente e demais membros da Comissão, vem informar a publicação da Ficha Técnica de Demanda do Produto “**CONSULTORIA PARA DESENVOLVIMENTO DE UM PLANO DE IMPLANTAÇÃO DE ATENDIMENTO HUMANIZADO EM EMPRESAS DO SEGMENTO DE SAÚDE**”.

DEMANDA DE PRODUTO	Consultoria para o desenvolvimento de um planejamento destinado à implantação e/ou melhoria, pelo empresário, do atendimento humanizado em empresas do segmento de saúde.		
ÁREA	Desenvolvimento Setorial.	SUBÁREA	Serviços de Saúde e Bem-Estar (Clínicas Médicas, Odontológicas, Laboratórios e Academia de Ginástica).
FORMATO DO PRODUTO	Presencial e/ou Remoto (<i>Online</i>). Consultoria (Individual).		
OBJETIVOS	Consultoria destinada a estruturar um planejamento para a implantação e/ou melhoria, pelo empresário, de processos internos com foco no atendimento humanizado pela empresa do segmento de saúde.		
BENEFÍCIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Excelência no atendimento ao paciente, gerando satisfação e fidelização; • Diferencial competitivo que pode alavancar resultados positivos; • Adequação a uma tendência do segmento. 		
INDICADORE (S) DE RESULTADO (ETAPA 4 - APLICAÇÃO E AVALIAÇÃO DA SOLUÇÃO)¹	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicabilidade $\geq 8,0$ (de 0 a 10); • Efetividade $\geq 8,0$ (de 0 a 10); • Índice de satisfação do cliente atendido $\geq 8,0$ (de 0 a 10); • NPS $\geq 7,0$ (de 0 a 10); • Disponibilidade de pagamento pelo serviço, por parte do cliente atendido: Sim (sim/não); • Relevância das ações contidas no planejamento proposto: Sim (sim/não). 		
CARGA HORÁRIA	<ul style="list-style-type: none"> • Mínima: 15 horas; • Máxima: 20 horas. 		
PRAZO MÁXIMO	Até 30 dias.		
ENTREGAS	Plano de implantação e/ou melhoria com foco no atendimento humanizado.		
BAREMA DE AVALIAÇÃO DO PRODUTO (ETAPA 3 - AVALIAÇÃO DA SOLUÇÃO)	Barema padrão do Edital - ANEXO VI.		
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	Tema com aumento de relevância verificado durante a pandemia, e que tem sido discutido amplamente no segmento de saúde, o atendimento humanizado trabalha diretamente com a empatia dos profissionais e colaboradores diante do paciente,		

¹ Quando se referirem a **valor numérico**: será considerada a média aritmética das notas atribuídas por todos os participantes (respondentes). No caso do **NPS**, o cálculo segue a metodologia específica.

Quando se referirem a valor **não numérico**: será considerado alcançado quando pelo menos 80% dos participantes (respondentes) indicarem o alcance.

	podendo representar um diferencial competitivo para os negócios, gerando satisfação e fidelização.
--	--

Salvador/BA, 16 de agosto de 2021.

Norma Lúcia Oliveira da Silva
Presidente da Comissão de Cadastramento e Credenciamento



PROTOCOLO DE ASSINATURA DIGITAL(S)

Este documento foi assinado digitalmente no e-DOC Web Imaging por: