

**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**”.

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

<sup>1</sup> 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: