

NOTIFICAÇÃO Nº 02/2022 - FICHA TÉCNICA DE DEMANDA
PALESTRA SOBRE ATENDIMENTO HUMANIZADO APLICADO AO SEGMENTO DE SAÚDE

A Comissão Especial de Cadastramento e Credenciamento do Edital de Cadastramento e Credenciamento de Pessoas Jurídicas para Prestação de Serviços de Consultoria com Metodologia de Terceiros, doravante denominado **EDITAL DE INOVAÇÃO ABERTA EM PRODUTOS E SERVIÇOS DO SEBRAE/BA**, 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 **“PALESTRA SOBRE ATENDIMENTO HUMANIZADO APLICADO AO SEGMENTO DE SAÚDE”**.

DEMANDA DE PRODUTO	Palestra que aborde o atendimento humanizado aplicado ao 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>). Instrutoria: Palestra (Coletiva).		
OBJETIVOS	Apresentar aos empresários dicas e boas práticas na implantação e melhoria de processos internos relacionados ao atendimento humanizado.		
BENEFÍCIOS	São potenciais benefícios da Palestra: <ul style="list-style-type: none"> • Excelência no atendimento ao paciente, gerando satisfação e fidelização do cliente (transparência no atendimento, segurança no repasse das informações etc.); • Gestão de riscos no atendimento humanizado (gestão da qualidade, segurança e controle de infecções etc.); • Treinamento da equipe; • 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"> • Índice de satisfação do cliente atendido $\geq 8,0$ (de 0 a 10); • Aplicabilidade $\geq 8,0$ (de 0 a 10); • NPS $\geq 7,0$ (de 0 a 10); • Percepção do aprendizado $\geq 8,0$ (de 0 a 10); • Disponibilidade de pagamento pelo serviço, por parte do cliente atendido: Sim (sim/não). 		
CARGA HORÁRIA	Máxima de 3 horas.		
PRAZO MÁXIMO	1 dia.		
ENTREGAS	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade de material digital com detalhamento do assunto abordado; • Orientações, dicas práticas e passo a passo sobre as técnicas apresentadas. 		
BAREMA DE AVALIAÇÃO DO PRODUTO (ETAPA 3 - AVALIAÇÃO DA SOLUÇÃO)	Barema padrão do Edital - ANEXO VI.		

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.

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

Salvador/BA, 07 de fevereiro de 2022.

Norma Lúcia Oliveira da Silva
Presidente da Comissão Especial de Cadastramento e Credenciamento do
Edital de Inovação Aberta em Produtos e Serviços do Sebrae/BA



PROTOCOLO DE ASSINATURA DIGITAL(S)

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