

**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”**.

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

<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.

**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: