

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

Santos, Patrícia; Vargas, VP; Pacheco, M; Bittencourt, G.  
AsQ Saúde – 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.

**MÉTODOS:** 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:** Após a análise dos resultados obtidos, por meio da pesquisa de satisfação do cliente, ao final da implantação dos serviços, considerando a escala Likert, observou-se que nenhum cliente apontou resultado péssimo, muito ruim, ruim e razoável, enquanto 19% consideraram bom, 37% consideraram ótimo e 44% apontaram as implantações como excelentes. De modo geral, 100% das respostas indicaram que os clientes estão satisfeitos e que o modelo de implantação remota e por etapas é eficaz.

**CONCLUSÕES:** 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.

# OPORTUNIDADES DE NOVOS NEGÓCIOS E IMPLANTAÇÃO REMOTA DE SERVIÇOS EM SAÚDE.pdf

Documento número #511997bf-745d-4c69-b812-eb748ad11a0e

## Assinaturas

-  Gabrielle Bittencourt Soares  
Assinou como emitente
-  Michelle Pacheco  
Assinou como emitente
-  Patrícia dos Santos  
Assinou como emitente
-  Vanessa Palma Vargas  
Assinou como emitente

## Log

- 16 out 2020, 11:49:29 Operador com email stephanie.rosa@mnadvocacia.com.br na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 criou este documento número 511997bf-745d-4c69-b812-eb748ad11a0e. Data limite para assinatura do documento: 12 de novembro de 2020 (22:26). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 16 out 2020, 11:54:17 Operador com email stephanie.rosa@mnadvocacia.com.br na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 adicionou à Lista de Assinatura: gabrielleb@asqsaude.com.br, para assinar como emitente, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Gabrielle Bittencourt Soares e CPF 080.719.369-01.
- 16 out 2020, 11:54:51 Operador com email stephanie.rosa@mnadvocacia.com.br na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 adicionou à Lista de Assinatura: michelle.pacheco@asqsaude.com.br, para assinar como emitente, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Michelle Pacheco e CPF 054.629.349-20.
- 16 out 2020, 11:56:29 Operador com email stephanie.rosa@mnadvocacia.com.br na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 adicionou à Lista de Assinatura: patricia.santos@asqsaude.com.br, para assinar como emitente, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Patrícia dos Santos e CPF 004.792.399-75.
- 16 out 2020, 11:58:23 Operador com email stephanie.rosa@mnadvocacia.com.br na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 adicionou à Lista de Assinatura: vanessa.vargas@asqsaude.com.br, para assinar como emitente, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Vanessa Palma Vargas e CPF 071.419.739-40.

---

16 out 2020, 11:58:40	Operador com email stephanie.rosa@mnadvocacia.com.br na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 alterou o processo de assinatura. Data limite para assinatura do documento: 12 de novembro de 2020 (22:26).
16 out 2020, 12:01:13	Michelle Pacheco assinou como emitente. Pontos de autenticação: email michelle.pacheco@asqsaude.com.br (via token). CPF informado: 054.629.349-20. IP: 187.18.47.74. Componente de assinatura versão 1.80.1 disponibilizado em <a href="https://app.clicksign.com">https://app.clicksign.com</a> .
16 out 2020, 12:01:24	Patrícia dos Santos assinou como emitente. Pontos de autenticação: email patricia.santos@asqsaude.com.br (via token). CPF informado: 004.792.399-75. IP: 177.123.23.64. Componente de assinatura versão 1.80.1 disponibilizado em <a href="https://app.clicksign.com">https://app.clicksign.com</a> .
16 out 2020, 12:03:05	Gabrielle Bittencourt Soares assinou como emitente. Pontos de autenticação: email gabrielleb@asqsaude.com.br (via token). CPF informado: 080.719.369-01. IP: 187.18.47.74. Componente de assinatura versão 1.80.1 disponibilizado em <a href="https://app.clicksign.com">https://app.clicksign.com</a> .
16 out 2020, 12:08:04	Vanessa Palma Vargas assinou como emitente. Pontos de autenticação: email vanessa.vargas@asqsaude.com.br (via token). CPF informado: 071.419.739-40. IP: 177.3.45.45. Componente de assinatura versão 1.80.1 disponibilizado em <a href="https://app.clicksign.com">https://app.clicksign.com</a> .
16 out 2020, 12:08:04	Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 511997bf-745d-4c69-b812-eb748ad11a0e.

---

Hash do documento original (SHA256): 63e1ea18ec43b0aa81c85fbfd6268611dc44cb98d2776e32cf024b301647cabf

Este Log é exclusivo ao, e deve ser considerado parte do, documento número 511997bf-745d-4c69-b812-eb748ad11a0e, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign disponível em [www.clicksign.com](http://www.clicksign.com).