



## São Cristóvão Saúde desenvolve gamificação para aprimorar o atendimento ao cliente

*Gestores participam do projeto "Acolher é + que atender!" para melhorar a resolução das manifestações dos beneficiários*



Com o objetivo de promover reflexão das lideranças, desenvolver habilidades de raciocínio crítico e empatia com base nas manifestações recebidas, bem como melhorar os serviços entregues aos clientes, a Diretoria de Estratégia e Gestão do Grupo São Cristóvão Saúde, representada pelas áreas de SAC, Ouvidoria e Experiência do Cliente e apoiada pela equipe de Marketing, promoveu, nos meses de março e abril, a ação "Acolher é + que atender! Uma jornada que depende de NÓS".



***Fique por dentro do que acontece no Grupo São Cristóvão Saúde!***



Por meio de um jogo de tabuleiro situacional contendo manifestações reais de clientes e desenvolvido internamente a partir da premissa da centralidade no cliente, mais de 90 gestores - entre diretores, superintendentes, gerentes, coordenadores e

supervisores - foram desafiados a propor alternativas para as situações apresentadas e transformá-las em oportunidades para contribuir com a melhoria nos processos da Instituição.

A ação recebeu a aprovação de 99,6% dos participantes, que a classificaram como “excelente” (77%) ou “boa” (22,6%). Além das ações mapeadas, que serão monitoradas pelos organizadores, cada gestor foi desafiado a multiplicar, junto às suas equipes, a importância do acolhimento durante toda a jornada de atendimento, bem como os impactos gerados na qualidade percebida pelo cliente.



***Fique por dentro do que acontece no Grupo São Cristóvão Saúde!***



*Diretoria de Estratégia e Gestão do Grupo São Cristóvão Saúde, representada pelas áreas de SAC, Ouvidoria e Experiência do Cliente*

“O intuito de criarmos esse ‘jogo’ foi estimular o pensamento e o comprometimento dos participantes, além de desenvolver habilidades de raciocínio crítico e empatia, com foco no acolhimento ao paciente. Durante e após a dinâmica, também identificamos *insights* relevantes nas reflexões dos participantes, que contribuirão para a melhoria contínua dos fluxos e processos Institucionais. Aproveito a oportunidade para agradecer o empenho



de todos nesse importante cenário de evolução e aprendizado. Estou muito feliz pela iniciativa do meu time. O projeto teve total apoio do Marketing e foi muito bem planejado!”

, enfatiza a Diretora de Estratégia e Gestão, Caroline Amaro.

“Este excelente projeto desenvolvido pelos nossos profissionais multidisciplinares reforça a importância de olharmos para as manifestações

***Fique por dentro do que acontece no Grupo São Cristóvão Saúde!***

como oportunidades valiosas de crescimento e transformação. Quando envolvemos nossos líderes em uma dinâmica extremamente interativa e de constante reflexão, fortalecemos



também o acolhimento e o compromisso com a excelência em nossos serviços. Parabéns aos envolvidos no projeto ‘Acolher é + que atender!’. Ações como essa certamente impactam, de forma positiva, tanto os beneficiários quanto a qualidade dos serviços prestados pelo São Cristóvão Saúde”, finaliza o Presidente/ CEO do Grupo e Presidente da Santa Casa de Francisco Morato, Eng<sup>o</sup> Valdir Pereira Ventura.

*Fique por dentro do que acontece no Grupo São Cristóvão Saúde!*