NOVO SITE
ASSIM SAÚDE

Os canais digitais da nossa Operadora foram aprimorados para um melhor atendimento.

CALENDÁRIO 2020-21 dezembro-fevereiro

DEZEMBRO

01 Dia Mundial de **Luta Contra a Aids**

03 Dia Internacional de **Luta das Pessoas com Deficiência**

05 Dia do **Médico da Saúde da Família e Comunidade**

09 Dia do **Fonoaudiólogo**

Segundo Érico Portugal, gerente de Atendimento e Qualidade do **ASSIM SAÚDE**, as ferramentas anteriores, apesar de completas em muitos aspectos, precisavam de uma reconstrução e ajustes pontuais. "A meta é sempre atender melhor aos nossos clientes", justifica.

Raul Cerqueira, diretor da Criação Online, agência responsável pela implementação das novas versões do site e do aplicativo, detalha que os processos de desenvolvimento foram definidos em reuniões com as gerências dos setores envolvidos e com a diretoria do **ASSIM SAÚDE**. "Melhor experiência para o usuário e arquitetura focada em atender ao cliente de forma rápida, prática e eficaz foram os nossos objetivos", sintetiza.

Segundo Érico, as ferramentas foram analisadas página por página, para que se chegasse a um formato com que o consumidor se identificasse. "Foram mais de 100 horas de trabalho que incluíram discussões, análise de similares (benchmark), documentação, mapeamento, construção e detalhamento dos novos processos. Tudo isso alinhado com as áreas envolvidas."

A Criação Online atuou nas áreas de análise de datacenter, direção de criação, análise de UX, webdesign e programação. "O tempo de desenvolvimento entre reuniões de aprovação de layout e integrações com o banco de dados interno até a publicação levou 55 dias corridos", lembra Raul.

Segundo sua análise, tanto o site quanto o aplicativo tiveram sucesso em incrementar a experiência de utilização dos serviços disponibilizados, com a arquitetura planejada com foco em atender ao cliente de forma rápida, prática e eficaz. "Todas as informações podem ser acessadas facilmente. A navegação está mais fluida e limpa, dando foco ao tópico que está sendo usado e permitindo fácil navegabilidade nos demais."

O aplicativo, que é direcionado aos usuários dos planos de saúde e dental, também pode ser utilizado pelas equipes comerciais como ferramenta de venda, mostrando aos futuros clientes a facilidade de acesso aos recursos como consulta à rede de atendimento e segunda via de boleto, entre outros serviços.

Érico conta que foram desenvolvidos 183 itens para o site e 109 para o aplicativo e que ainda há outros 19 que estão em fase final de implementação. "Entre eles, solicitação de reembolso, solicitação e acompanhamento de autorizações e movimentações cadastrais." E completa: "Os clientes se adaptaram e já tivemos uma redução de dúvidas, além de observarmos um aumento na utilização e na fidelização do site e do aplicativo."

Para ele, os canais atuam como uma agência virtual de atendimento. "O conceito é reunir em um único local todos os serviços. Com poucos cliques, o cliente obtém, por exemplo, a segunda via de boleto, que pode ser salva, impressa ou enviada por e-mail. Tudo rápido e prático."

A expectativa é atingir 20% dos atendimentos do **ASSIM SAÚDE** no site e no aplicativo até o final de 2021, sendo que 70% serão clientes que buscam os canais digitais como primeira opção.

O site possui, atualmente, 290 mil visitas mensais, e os serviços mais buscados são consultas à rede, segunda via de boleto, esclarecimento de dúvidas, agendamentos e informações. Já o aplicativo foi baixado 260 mil vezes desde o lançamento.

Todos os resultados têm suas métricas acompanhadas e avaliadas por equipe de profissionais especializados da Criação Online. O **ASSIM SAÚDE** também instituiu um gerenciador do site e aplicativo para monitorar e comparar a utilização por tipos de serviços. "A ideia é entender onde o autoatendimento é efetivo e onde precisamos melhorar", finaliza Érico.

JANEIRO

- **02** Dia do **Sanitarista**
- **04** Dia do **Hemofílico**
- **19** Dia Mundial do **Terapeuta Ocupacional**
- **20** Dia do **Farmacêutico**
- **31** (Último domingo) Dia Nacional de **Combate e Prevenção da Hanseníase**

O SHOW NÃO PODE PARAR

A Orquestra Maré do Amanhã e o "Vozes do Pantanal"

Orquestra Maré do Amanhã em Corumbá, MS.

A Orquestra Maré do Amanhã, projeto patrocinado pelo **ASSIM SAÚDE** mantém seus trabalhos e ensaios seguindo os protocolos de segurança. Com a agenda repleta, a orquestra principal tem ensaiado três vezes por semana, além de manter as aulas on-line. A orquestra mirim também já retornou.

Durante o segundo semestre de 2020, ela se apresentou no projeto Criança Esperança, realizou um concerto para os funcionários da UPA Maré e o concerto de aniversário da orquestra em 20 de dezembro, nas Cidades das Artes: "Elaboramos um roteiro que conta a história dos maiores desafios do grupo", diz Carlos Eduardo Prazeres, diretor da ONG. A outra participação foi no projeto "Vozes do Pantanal", sinfonia composta por Francis Hime, que homenageia todos os envolvidos na preservação desse bioma tão importante. "Nossa ideia é levar os meninos até o Pantanal, para que possam atuar como voluntários e interpretar a sinfonia em parceria com músicos locais e do projeto Ciranda, de Mato Grosso", explica Prazeres.

CALENDÁRIO 2020-21 dezembro-fevereiro

FEVEREIRO

- **04** Dia Mundial do **Câncer**
- **05** Dia Nacional da **Mamografia**
- **15** Dia Internacional de **Luta contra o Câncer Infantil**
- **20** Dia Nacional de **Combate às Drogas e Alcoolismo**
- **28** Dia Mundial das **Doenças Raras**

O ESPORTE NÃO PODE PARAR!

As equipes do Grajaú Tênis Clube, patrocinadas pelo **ASSIM SAÚDE**, buscaram estratégias para amenizar os reflexos da pandemia instituindo atividades físicas, desafios técnicos e encontros. Tudo em plataformas digitais visando o desenvolvimento da parte tática, motivacional e psicológica.

"Esperamos duas semanas para voltarmos aos treinamentos presenciais após a flexibilização da Prefeitura do Rio para as atividades esportivas em clubes. Na prática, retornamos em 17 de agosto e seguimos todas as regras de ouro", explica Maurício Barros, coordenador técnico do Grajaú Tênis Clube/ **ASSIM SAÚDE**. Outras medidas preventivas, como a divisão das atletas em grupos de oito a dez e períodos de treinamento com horários reduzidos, também foram adotadas.

Com a liberação das competições (sem público) pela Confederação Brasileira de Voleibol (CBV), foi elaborado um torneio interno com a participação das atletas das categorias Infantil, Infanto e Juvenil. "Conseguimos realizar os jogos internos e atender, de forma segura, aos anseios das atletas por competições", finaliza o coordenador.

ASSIM SAÚDE na maratona de Nova York 2020

No ano em que tudo teve que ser ajustado em função da pandemia, os grandes eventos não foram exceção. Os organizadores da maratona de Nova York, uma das mais tradicionais, tiveram que adaptar a prova. E, entre os participantes, estava Edson Rocha, patrocinado do **ASSIM SAÚDE** na handbike.

Através do aplicativo Strava (específico para corredores e ciclistas), Edson e os 28.793 participantes definiram seus percursos em segurança e enviaram os resultados para a organização. Tudo via internet. "Escolhi o trajeto que faço aos finais de semana, passando pela Barra da Tijuca, Reserva e Recreio, finalizando os 42.195 metros da maratona na Avenida das Américas em uma hora e quarenta minutos."

Devido às variações entre os percursos, topografia e clima enfrentadas pelos participantes, o que valeu em 2020 foi a inclusão e o espírito esportivo. Edson pôde sentir mais uma vez a emoção de representar o Brasil e o **ASSIM SAÚDE**.

A promoção de um evento como esse comprova que nunca devemos desistir: "Neste momento, os benefícios das atividades físicas estão mais em evidência. Praticar exercícios previne vários tipos de doença e resulta em vida longa e saudável." Fica a dica do nosso atleta!