

OPINIÃO

Ferramentas de CX como aliadas na prevenção de doenças

Glaucio Alkmín (*)

A prevenção de doenças, com cuidados diários, nos permite manter a qualidade de vida.

Por isso, saúde já não é apenas sobre tratar doenças existentes, mas sim sobre antecipar e prevenir que elas ocorram. Este é o centro da atenção básica na saúde nos dias de hoje, que desafia os modelos tradicionais e busca um engajamento mais próximo com as pessoas em seu processo de bem-estar.

E como podemos, de maneira eficaz, evitar que as pessoas adoçam? A resposta vem de uma transformação fundamental na prestação de serviços de saúde, especialmente na adoção de abordagens mais proativas. É aqui que entram em cena as ferramentas de Customer Experience (CX). Elas desempenham um papel essencial na construção e manutenção de uma jornada de cuidados de saúde mais eficaz e focada no paciente.

A ideia principal é estar à frente das doenças, em vez de simplesmente reagir a elas. Isso implica em um cuidado primário mais próximo, com o entendimento dos prestadores de serviço sobre o momento de cada paciente. A partir daí, realizar uma comunicação clara e fluida, de maneira personalizada. Por meio de uma abordagem proativa, os profissionais podem identificar potenciais problemas antes que eles se manifestem, oferecendo intervenções preventivas.

Aqui, as ferramentas de CX desempenham um papel crucial. Uma plataforma que permita integrar todas as informações sobre o momento atual do paciente pode garantir esse tipo de abordagem personalizada, colocando-o no centro de todo cuidado da saúde. Essas soluções oferecem uma interação eficaz com

os pacientes ao adaptar-se aos canais de preferência de cada um, seja por chat, mídia social ou e-mail. Isso significa que os profissionais de saúde podem manter um contato contínuo e significativo com as pessoas, incentivando-as a adotar hábitos de vida saudáveis e a buscar cuidados preventivos regularmente.

A implantação de uma de uma plataforma CX totalmente baseada em nuvem e omnichannel também oferece a capacidade de rastrear e analisar todo o histórico de interações com os pacientes. Também permite uma compreensão mais profunda de suas necessidades e comportamentos de saúde. Isso não apenas facilita o acompanhamento da jornada de cada paciente, mas também possibilita a identificação precoce de qualquer desvio ou necessidade emergente.

Além disso, as instituições de saúde podem não apenas aprimorar a satisfação, mas também alcançar uma eficiência operacional maior e tornar o atendimento médico mais acessível, eficaz e centrado no paciente. Já que o desenvolvimento de uma cultura de prevenção na saúde requer um esforço conjunto e coordenado de todos os envolvidos - profissionais do setor, pacientes, instituições e fornecedores de tecnologia. Somente assim podemos transformar a maneira como abordamos a saúde, passando de uma abordagem reativa para uma abordagem proativa e preventiva.

Enquanto enfrentamos os desafios contínuos desse setor, é essencial manter o foco na prevenção. É somente por meio do investimento na atenção primária e na utilização inteligente das ferramentas de CX que podemos construir um futuro mais saudável e sustentável para toda a população.

(*) Executivo de Vendas Regional da NICE

Foguete chinês é disparado acidentalmente

As últimas semanas não tem sido boas para a exploração do espaço.

Vivaldo José Breternitz (*)

Dois astronautas americanos voaram em uma nave da Boeing e se acoplaram à Estação Espacial Internacional, onde deveriam permanecer por alguns poucos dias. Agora, decorridas semanas após sua chegada à Estação, ainda não há previsão para sua volta à Terra, em função de problemas detectados na nave.

Mas aconteceram problemas também na China: uma das startups chinesas mais promissoras do setor espacial, a Space Pioneer, recentemente enfrentou problemas enquanto testava o primeiro estágio de seu foguete Tianlong-3, perto da cidade de Gongyi.

O foguete estava passando por um teste de disparo estático, no qual o veículo é preso a um banco de teste enquanto seus motores são acionados, momento em que o veículo acabou decolando. De acordo com um comunicado da empresa, o foguete não estava adequadamente preso e decolou "devido a uma falha estrutural".

Vídeos mostram o voo, com o foguete subindo várias centenas de metros antes de cair e explodir em um monte a cerca de 1,5 km do local do teste. O comunicado da Space Pioneer tentou minimizar o incidente, afirmando que havia implementado medidas de segurança antes do teste e que não houve vítimas - "o local de teste fica longe da área urbana de Gongyi", disse a empresa.

No entanto, isso não é verdade: localizada na província de Henan, no leste



Dirk_Schuneman_de_Pexels_CANVA

da China, ao longo do Rio Amarelo, Gongyi tem uma população de cerca de 800 mil habitantes e o banco de teste fica a apenas 5 km do centro da cidade e a menos de um quilômetro de um de seus bairros.

Esse tipo de acidente é raro, mas não inédito. Normalmente, durante um teste desse tipo, o pequeno volume de combustível a bordo e amarras fortes seguram o foguete no chão. No entanto, em 1952, um foguete Viking americano

se soltou de suas amarras em White Sands Missile Range, no Novo México e caiu a 6 km do local de lançamento, sem causar vítimas.

Infelizmente no Brasil vivemos um acidente similar, quando em 2003, na base de Alcântara, no Maranhão, um foguete brasileiro explodiu em função de ignição prematura, matando 21 pessoas.

(*) Doutor em Ciências pela Universidade de São Paulo, é professor da FATEC SP, consultor e diretor do Fórum Brasileiro de Internet das Coisas.

ESG: como a IA auxilia a conquista da certificação Empresa B

A Certificação Empresa B é um selo concedido a empresas que atendem rigorosos critérios de desempenho social e ambiental, transparência e responsabilidade corporativa. Surgiu nos Estados Unidos, em 2007, fundada pela B Lab, uma organização sem fins lucrativos. No mundo, existem cerca de 4.300 empresas B Corp, em 77 países, segundo a companhia.

Esse atestado é internacionalmente reconhecido e visa incentivar empresas a equilibrarem lucro com propósito social e ambiental. Através de uma avaliação abrangente, as organizações são classificadas de acordo com seu impacto positivo na sociedade e no meio ambiente. Vai além de um simples reconhecimento pelo compromisso com a responsabilidade social e ambiental. É a chave para atrair investidores que valorizam iniciativas ESG, sendo um diferencial marcante no mercado.

Como obter a certificação B?

Para conquistar a Certificação as empresas devem passar por uma rigorosa avaliação conduzida pela B Lab. Essa avaliação abrange critérios como impacto socioambiental positivo, transparência, responsabilidade legal, equidade e desempenho financeiro. O processo começa com a conclusão da Avaliação de Impacto B (BIA), onde a empresa deve alcançar no mínimo 80 pontos de 200.

Após análise de elegibilidade, se a companhia atender aos requisitos, pode se tornar uma *Certified B Corp* mediante pagamento de taxa anual e assinatura do compromisso de taxa anual e assinatura do compromisso com a B Lab. A inclusão das Cláusulas B no contrato social é também necessária, comprometendo-se a empresa considerar interesses além dos financeiros.

IA como aliada no processo

Com a crescente integração da inteligência artificial nas operações empresariais, essa tecnologia se tornou uma aliada valiosa na busca pelo reconhecimento. Ao utilizar



algoritmos modernos, as organizações podem aprimorar seus processos, reduzir desperdícios e tomar decisões mais conscientes.

Essa abordagem inovadora pode ser implementada, por exemplo, por meio da análise de informações operacionais, financeiras, sociais e ambientais. Assim, é possível identificar áreas de melhoria e oportunidades para atender aos requisitos rumo à certificação. A tecnologia também permite monitorar continuamente o desempenho da empresa em relação aos parâmetros da B Lab, fornecendo *feedback* em tempo real e alertando sobre áreas que exigem atenção.

Utilizando técnicas de modelagem preditiva, as companhias podem ainda antecipar o impacto de diferentes ações e estratégias nas métricas de desempenho relevantes para a obtenção da certificação.

A inteligência artificial tem a capacidade de automatizar tarefas diárias, como a coleta de

dados, a elaboração de relatórios e o cumprimento de regulamentações, proporcionando aos colaboradores mais tempo para se dedicarem a iniciativas que promovem a sustentabilidade e favorecem o cenário social. Além disso, é possível personalizar ações para atender às condições específicas do reconhecimento.

Relação com o ESG

Tanto o conceito de selo B quanto o ESG buscam avaliar e promover o desempenho em áreas-chave, visando gerar valor em longo prazo para todas as partes envolvidas. Essas iniciativas refletem um compromisso não apenas com o sucesso financeiro, mas também com o impacto positivo no meio ambiente, na sociedade e na governança corporativa, fundamentais para o avanço sustentável das empresas em um contexto global.

Nesse sentido, a integração da IA no processo de obtenção do selo B representa um avanço significativo na jornada das empresas em direção à sustentabilidade. Ao adotar essa abordagem inovadora, as organizações podem não apenas alcançar o reconhecimento desejado, mas também fortalecer a construção de um futuro equitativo e ecologicamente correto, reforçando sua posição no mercado e atraindo mais investidores.

A IA desempenha um papel crucial nesse processo, permitindo uma análise mais detalhada dos dados relacionados ao desempenho ambiental, social e de governança. Ao fornecer insights valiosos e identificar áreas de melhoria, a tecnologia capacita empresas a tomar decisões mais informadas e eficazes, impulsionando assim sua jornada em direção à sustentabilidade e ao sucesso em longo prazo.

(Fonte: Leo Senger, Especialista em commodities da 4intelligence, empresa especialista na tomada de decisão para negócios através de dados, inteligência artificial e planejamento integrado. - 4intelligence@nbpress.com.br).

News @TI

Grupo INOVAGE acelera programa de canais e busca atingir 60 parceiros até o final do ano

Parcerias estratégicas são a chave para o sucesso. Quem bem sabe disso é o Grupo INOVAGE, consultoria referência em soluções SAP e Thomson Reuters para empresas de médio e grande porte que está intensificando seus investimentos no InovaPartners, programa de canais que visa impulsionar o crescimento da empresa através da colaboração com parceiros. A meta é atingir 60 parceiros até o final do ano. O InovaPartners, lançado em 2019 como a primeira iniciativa de aceleração para o ecossistema SAP, oferece aos parceiros de negócios a oportunidade de se desenvolverem e se habilitarem para vender, implementar e dar continuidade à transformação digital em diversas empresas. Além disso, os participantes do programa podem ter acesso a margens de lucro equivalentes às de parceiros diretos da SAP (<https://inovage.com.br/>).

Grupo Safira registra recorde de inscrições no Programa de Estágio 2024

O Grupo Safira, ecossistema de soluções em energia e inovação que visa auxiliar pessoas físicas ou organizações a economizarem, no mínimo, 10% nos custos com energia elétrica, consumindo energia limpa e por meio digital, bateu recorde de inscrição no Programa de Estágio deste ano. Ao todo, foram mais de 10 mil inscritos para as áreas de TI, Controladoria, Comercial, Compliance, entre outras de Humanas e Exatas. Representando um aumento de 230% no número de inscrições, quando comparado à edição do ano anterior, o programa existe desde 2018 e, em média, 90% dos estagiários inscritos anualmente são efetivados com a missão de transformar o mercado de energia no país.

Empresas & Negócios José Hamilton Mancuso (1936/2017)

Laurinda Machado Lobato (1941-2021)

Responsável: Lilian Mancuso

Editores
Economia/Política: J. L. Lobato (lobato@netjen.com.br); Ciência/Tecnologia: Ricardo Souza (ricardosouza@netjen.com.br); Livros: Ralph Peter (ralphpeter@agenteliterarioralph.com.br);
Comercial: comercial@netjen.com.br
Publicidade Legal: lilian@netjen.com.br

Webmaster/TI: Fabio Nader; Edição Eletrônica: Ricardo Souza.
Revisão: Maria Cecília Camargo; Serviço Informativo: Agências Brasil, Senado, Câmara, EBC, ANSA.

Artigos e colunas são de inteira responsabilidade de seus autores, que não recebem remuneração direta do jornal.

Jornal Empresas & Negócios Ltda

Administração, Publicidade e Redação: Rua Joel Jorge de Melo, 468, cj. 71 - Vila Mariana - São Paulo - SP - CEP.: 04128-080
Telefone: (11) 3106-4171 - E-mail: (netjen@netjen.com.br)
Site: (www.netjen.com.br). CNPJ: 05.687.343/0001-90
JUCESP, Nire 35218211731 (6/6/2003)
Matriculado no 3º Registro Civil de Pessoa Jurídica sob nº 103.

Colaboradores: Claudia Lazzarotto, Eduardo Moisés, Geraldo Nunes e Heródoto Barbeiro.

ISSN 2595-8410