

## Relacionamento com Clientes

### Serviço de Atendimento ao Consumidor

A Hyalos Pharma possui uma equipe de consultores que desenvolvem as seguintes atividades de consultoria:

- Implantação e otimização de processos para a melhoria da performance do SAC
- Otimização do fluxograma de trabalho entre as áreas de SAC e Farmacovigilância
- Aprimoramento de práticas de relacionamento com base no perfil do consumidor
- Monitoria e feedback produtivo
- Prevenção de riscos e problemas legais com base na interface entre Legislação Sanitária e Direitos do Consumidor
- Inovação em relacionamento com clientes com base em conceitos de Assistência Farmacêutica
- Desenvolvimento da comunicação oral e escrita para ampliar a performance do relacionamento com clientes
- Postura do líder e da equipe, utilizando conceitos de Programação Neurolinguística (PNL)
- Negociação direcionada a clientes e profissionais de relacionamento
- Identificação dos perfis de líderes e liderados para adequação de posturas em relação ao cliente

Treinamentos in company com 15 temas independentes direcionados a equipes de SAC ministrados por farmacêuticos, psicólogos, fonoaudiólogos e advogados, com ênfase em:

- Perfil do consumidor com base em conceitos de Psicologia
- Gestão de equipe
- Legislação Sanitária e Direitos do Consumidor
- Assistência farmacêutica
- Performance do SAC.

### Atenção Farmacêutica

Implantação, elaboração de procedimentos, otimização de processos, acompanhamento e treinamento da equipe, sistema informatizado para gerenciamento de pacientes com doenças crônicas

## Gestão da Qualidade

### Area Industrial

Consultoria para:

- Implantação e adequação das Boas Práticas de Fabricação (BPF)
- Implantação e gerenciamento de Programas de Qualidade
- Desenvolvimento e elaboração de:
  - Relatórios de produção
  - Procedimentos Operacionais
  - Requerimentos
  - Protocolos
  - Demais documentações de Produção, Garantia de Qualidade e Validação

Treinamentos in company em Boas Práticas de Fabricação para grupos de profissionais



### Area da Qualidade

- Elaboração e revisão de Manual da Qualidade
- Elaboração e revisão de Procedimentos Operacionais
- Realização de Auditoria da Qualidade
- Validação de Metodologia analítica
- Avaliação de documentos
- Qualificação de fornecedores
- Consultas à legislação nacional e às normas internacionais
- Validação de processos