
Soluções e consultorias
baseada em evidências

Sumário

- 3- Soluções – A importância da consultoria na sua empresa
- 4- Santa Dica – Solucionando seu negócio
- 5- Destrinchando os serviços
- 6- Pesquisa de mercado para novos negócios
- 7 – Pesquisa de imagem – Marca, produto e concorrência
- 8 – Avaliação da jornada do cliente/usuário (customer experience)
- 9 – Teste de usabilidade de aplicativos IOS e Android
- 10 – Pesquisa de clima organizacional
- 11 – Consultoria médica
- 12 – Gestão Pública – Conheça nossas soluções para o setor
- 13 – Soluções e consultoria para administração pública
- 14 – Pesquisa Eleitoral
- 15 – Case de Sucesso – Sebrae Goiás

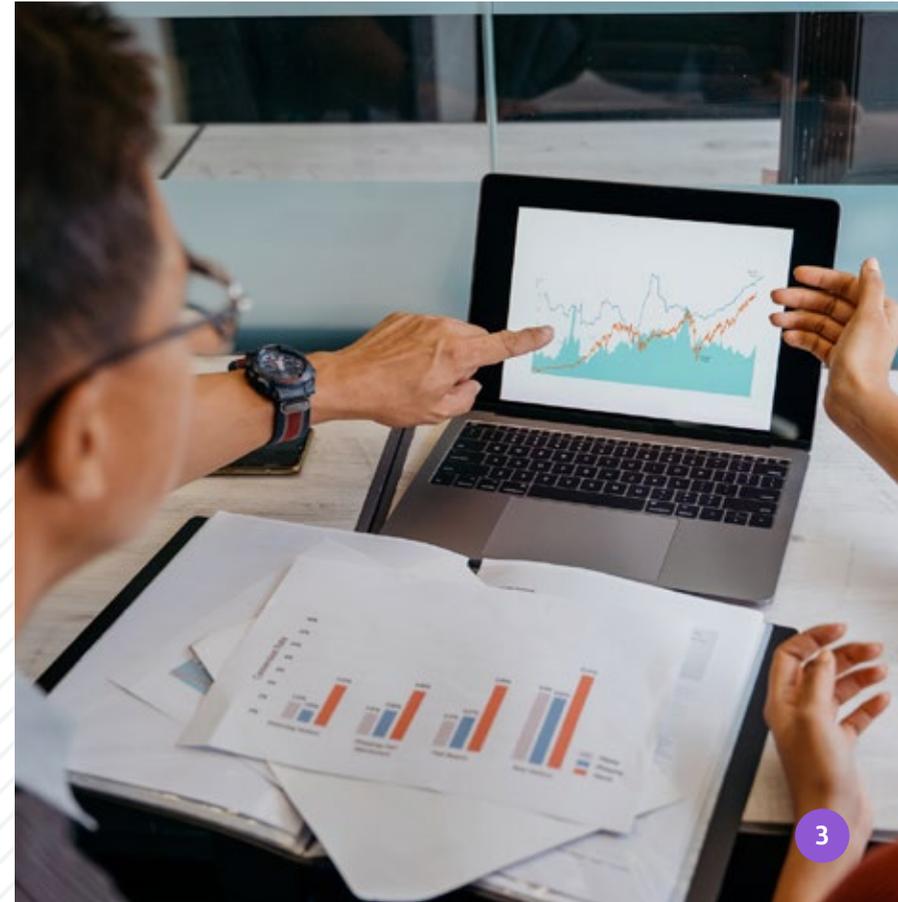
Soluções – A importância da consultoria na sua empresa

Existem diferentes causas pelas quais, uma empresa pode estar enfrentando situações desafiadoras. Uma consultoria empresarial trará o conhecimento necessário para que seja possível utilizar as ferramentas e indicadores corretos na conquista de objetivos.

A consultoria especializada utiliza levantamento de evidências para oferecer soluções customizadas para cada tipo de necessidade dos clientes.

Esses levantamentos permitem traçar planos estratégicos de desenvolvimento do negócio, que direcionam os planos de ação e trazem diversos benefícios para o bom funcionamento de uma empresa.

- É necessário entender alguns pontos importantes de melhorias, como:
- Conhecer melhor o perfil do cliente;
- Avaliar se o produto atende os interesses do público;
- Avaliar a satisfação e a produtividade dos colaboradores;
- Identificar diferenciais competitivos no mercado;
- Melhorar o desempenho nos indicadores de performance interno e externo;



Santa Dica – Solucionando negócios



Não existe uma fórmula única no mercado para resolver os pontos fracos de um negócio, visto que cada cliente tem um nicho e uma demanda específica. O trabalho da Santa Dica se faz muito necessário no processo de aprimoramento, uma vez que levantamos os pontos positivos e os de melhoria através de nossas pesquisas e consultorias.

- Podemos identificar necessidades com variados serviços:
- Consultoria empresarial;
- Pesquisa para novos negócios;
- Avaliação de marca e concorrentes;
- Customer experience research;
- Teste de usabilidade;
- Pesquisa de clima organizacional;
- Consultoria médica;
- Pesquisas qualitativas e quantitativas;

Destrinchando os serviços

Pesquisa de mercado para novos negócios

Antes de investir em um negócio e apostar todas as suas fichas em uma nova empreitada, é fundamental entender a importância da pesquisa de mercado para saber como está o cenário em que sua marca será inserida.

Fazer uma análise prévia da viabilidade do negócio é essencial, pois, esse diagnóstico permitirá que você atue de forma estratégica, entendendo a aceitação do seu produto ou serviço, a localização adequada e toda a estruturação do empreendimento.

Iniciar um negócio sem fazer pesquisa de mercado fará com que você tenha que lidar com situações inesperadas e sem saber quais rumos tomar para consolidar sua marca, ou seja, você agirá relativamente e não estrategicamente.

A importância da pesquisa começa na elaboração de uma ideia e deve acompanhar todo o processo evolutivo do projeto. Nesse estudo, levantamos diversas evidências, como avaliações referentes aos pontos de venda, poder de compra da região ou da cidade e avaliação do dimensionamento do negócio (quantidade de clientes, etc.).

As evidências levantadas darão o suporte de informação necessária para a atuação no mercado com inteligência competitiva.



Pesquisa de imagem – Marca, produto e concorrência



A imagem de uma marca ou produto são pilares importantes para a tomada de decisão de um potencial cliente. Você sabe qual reputação possui perante aos seus consumidores? Sabe quais conceitos estão associados ao seu negócio e ao seu concorrente?

As pesquisas de imagem proporcionam a oportunidade de avaliação da marca, do produto e análise da concorrência, permitindo que planos de ação sejam elaborados estrategicamente para que haja um alinhamento da marca com as necessidades do público consumidor.

Entre os principais pontos levantados nessa pesquisa, estão:

- A avaliação das potencialidades da marca, ou do produto;
- Expectativa de preços (avaliação do ticket médio);
- Avaliação dos concorrentes (plano comparativo);
- A relevância do produto ou do serviço para o público, entre outros aspectos;

Avaliação da jornada do cliente/usuário (customer experience):

Mensurar a jornada no cliente se tornou imprescindível para o planejamento, para estratégia e para o treinamento de colaboradores em uma empresa. Marcas que se preocupam com experiências personalizadas para o usuário, entre as diferentes etapas da jornada de compra, são aquelas que possuem um foco na necessidade do consumidor, saindo a frente no mercado, criando vínculos e fidelizando clientes.

- A experiência do usuário entende o comportamento do consumidor.
- Por que deixam de comprar?
- Por que se tornam clientes fiéis?
- Por que rejeitam?
- Por que indicam ou não o produto, ou o serviço?

Todas essas questões podem ser respondidas quando a empresa compreende a percepção do consumidor. Entender as dores e questionamentos na hora de adquirir um produto ou serviço é o que faz toda a diferença no sucesso do negócio e é para isso que a pesquisa de experiência do usuário é realizada.

Este tipo de pesquisa ajuda a entender o valor do que você vende para o cliente (não estamos falando de preço) e o que ele espera obter com o seu serviço, explorando o valor agregado à sua marca. Com isso, você saberá como melhorar a experiência do usuário e encantará o seu consumidor.

Teste de usabilidade de aplicativos IOS e Android

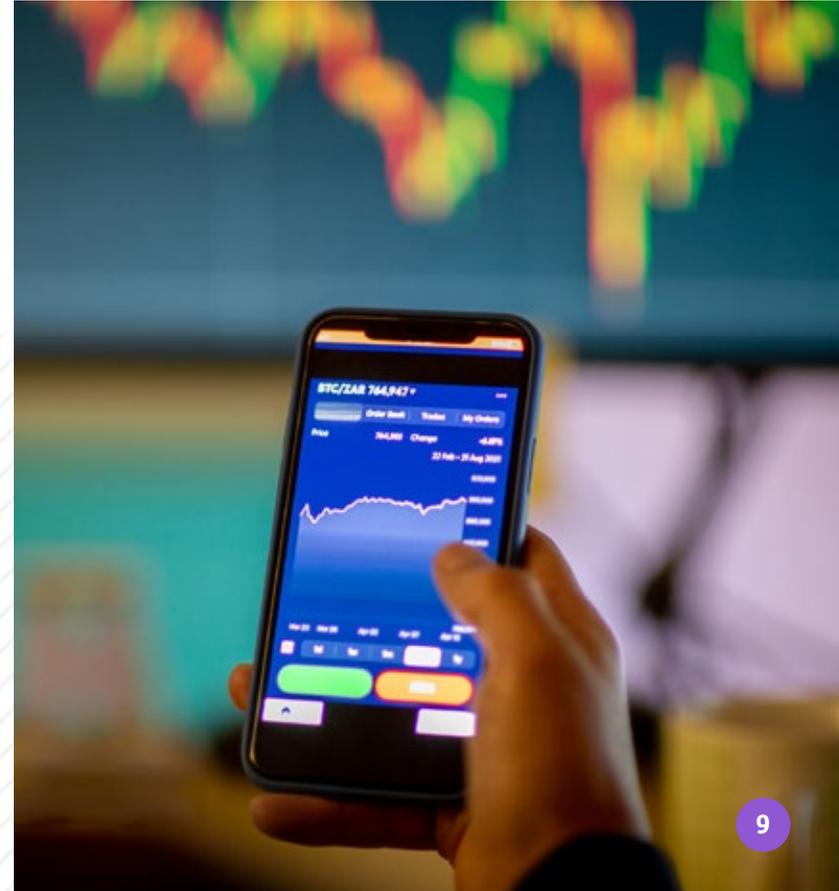
Em tempos digitais, hoje diversos produtos e serviços são lançados para dispositivos móveis e, quando uma empresa faz um lançamento, é importante acompanhar o comportamento do usuário na jornada também quando falamos de aplicativos. Para isso utilizamos o teste de usabilidade.

Realizado com usuários que representam o público-alvo, o teste pede que cada participante tente realizar tarefas com o produto ou serviço dentro de um roteiro, assim é possível identificar o seu comportamento ao interagir com a interface.

Serve basicamente para analisar como o usuário lida com o seu produto, como se relaciona com a interface, atendimento e navegação.

- O que falta?
- O que é bom?
- O que pode ser melhorado?
- Respostas a filtros e menus são algumas das questões respondidas por essa avaliação.

Com essa análise é possível entregar um produto ou serviço mais completo, promovendo satisfação e fidelização dos clientes.



Pesquisa de clima organizacional

A pesquisa de Clima organizacional mensura a qualidade do ambiente de trabalho e como os colaboradores se sentem em relação a ele. A empresa que deseja entender como melhorar suas entregas, ter resultados substanciais, uma equipe engajada, precisa olhar para cada área da empresa de forma unificada.

A empresa que possui o clima organizacional mais estruturado e positivo conta com diversos benefícios para os trabalhadores e, conseqüentemente, para o bom funcionamento de seus processos.

É importante entender alguns pontos positivos da pesquisa de clima organizacional:

Produtividade – Colaboradores satisfeitos produzem com qualidade;

Reconhecimento de ser um bom lugar para se trabalhar, o que proporciona inclusive espaço midiático e olhares de bons profissionais;

Redução de custos – Com a permanência dos funcionários, se obtém um engajamento maior e a diminuição de erros, que geram a redução dos gastos;

Criar um ambiente de confiança – Quando o funcionário se sente confortável dentro da empresa, certamente terá mais coragem para expor opiniões e contribuir com ideias.

Redução da rotatividade – Ter um alto índice de absenteísmo é extremamente desfavorável para o engajamento das equipes, traz custos extras, prejudica a produtividade e acaba desmotivando outros colaboradores;

Consultoria médica

Há 4 anos auxiliamos empresas da área de saúde em suas tomadas de decisões, buscando evidências de seus clientes internos e externos para criarmos programas, projetos e ações que permitam ao negócio atrair e reter mais clientes.

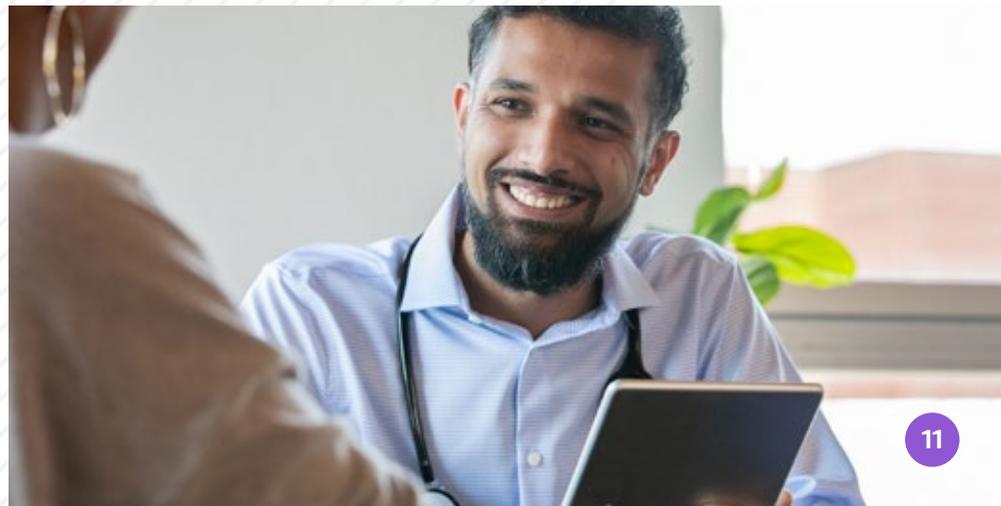
No passado, todas as atenções eram voltadas à atração do público e, outras questões internas eram deixadas de lado, o que sempre trouxe muito desgaste aos hospitais, clínicas e planos de saúde.

Entre as questões que podem ser trabalhadas, estão:

- Pontualidade;
- Erros de agendamento;
- Falta de processos padronizados;
- Falhas administrativas para controle financeiro;
- Ausência de automação;

A Santa Dica possui Consultoria Médica para Gestão de Excelência em Saúde e utiliza de sua especialidade para atuar junto aos negócios da área, com o objetivo de melhorar suas entregas como um todo, otimizando processos e construindo relações internas e externas mais sólidas, economizando assim tempo, energia e recursos para crescer e alcançar novos mercados.

Nossa metodologia ajuda a padronizar e estabelecer ferramentas a fim de alcançar um gerenciamento potencializado, melhorando a rotina de trabalho em consultórios, hospitais e clínicas, com foco em atrair e conquistar pacientes.



Gestão Pública

Conheça também nossas soluções para o setor

Soluções e consultoria para administração pública

A administração pública se define como o poder de gestão do Estado e inclui tarefas como legislar, fiscalizar, tributar e regulamentar os serviços públicos. O interessante é que a consultoria seja realizada de forma contínua, para sempre acompanhar e monitorar os aspectos que envolvem essa gestão.

Essa análise minuciosa mostra o que deve ser focado e monitorado durante o mandato, e este é o principal trabalho da consultoria.

Realizada in loco, o levantamento tem como objetivo avaliar a percepção da população em relação às administrações, identificando assim os pontos fortes e fracos da gestão e dos gestores. Elas permitem também medir o impacto que as direções tomadas pelo governo terão na sociedade e os resultados gerados por elas na avaliação do governante.

Entre os métodos de pesquisa aplicados à gestão pública estão: Avaliação das gestões estaduais e municipais; Avaliação dos serviços públicos; Avaliação de gabinetes institucionais e aferição do índice de promoção municipal.



Pesquisa Eleitoral



A Pesquisa eleitoral é o processo de coleta de opinião dos eleitores de uma determinada região (cidade, estado, município, entre outros), para identificar a intenção de voto da população, opinião sobre partido ou candidato, além do seu perfil socioeconômico.

Ao contrário do que se possa imaginar, a campanha política deve ser um processo constante, não sendo realizada apenas no período eleitoral. Elas são realizadas dentro e fora da época das campanhas, e em todas as suas etapas. Seja nas pré-eleições, eleições e governo. A pesquisa eleitoral é fundamental para monitorar e adequar a imagem de um político, seja ele candidato ou não, perante a sociedade.

É por meio desta pesquisa que os eleitores, assessores políticos e os próprios candidatos percebem os rumos que uma eleição está seguindo, bem como seus níveis de aceitação, rejeição e fidelidade dos eleitores.

Entre as metodologias utilizadas pela Santa Dica estão:

O Tracking (focada no monitoramento, é decisiva para mudanças de estratégias dentro de um pleito),

Face a Face – f2f (o método tradicional que traz evidências e estratégias únicas para a campanha),

Grupos Focais (fundamentais para analisar percepções e justificativas do grupo entrevistado) e

Entrevistas em profundidade (metodologia que proporciona a exploração do comportamento, hábitos, entendimento de necessidades, perfis e contextos).

Case Sebrae

Como um grande exemplo de Case de Sucesso da Santa Dica Pesquisas, vamos trazer um pouco sobre o trabalho de consultoria que realizamos com o Sebrae Goiás.

Atuamos com a prestação de consultoria para o Sebrae Goiás, avaliando a experiência dos clientes com seus produtos e serviços, tanto os presenciais, quanto os online. Juntos construímos ferramentas para que semestralmente o Sebrae tenha um diagnóstico de seus atendimentos e entenda como está a necessidade do público consumidor.

Essa consultoria, fundamentada em evidências, permitiu que o Sebrae se adaptasse melhor durante a pandemia do Covid 19, entendendo como seus clientes gostariam de ser atendidos e quais produtos deveriam continuar ou sair da prateleira. A cada ano, o Sebrae tem melhorado seu branding junto aos clientes, sendo cada vez mais lembrado e reconhecido por quem é atendido pela empresa.

Santa Dica

CONSULTORIA E PESQUISA



SIGA NOS



62 3995 0227

Au. T-2 esquina com Au. T-9, nº 471, QD 91, LT 1/3, Edifício Focus
Business Center Sala 704

Setor Bueno CEP: 74215-025 – Goiânia-GO