

## **GSK Brasil é reconhecida entre as melhores empresas em Satisfação do Cliente, pelo Instituto MESC**

*Maior pesquisa comportamental do consumidor no Brasil avaliou mais de 10 mil empresas e recebeu cerca de 10 milhões de opiniões de clientes*

**Rio de Janeiro, setembro de 2021** – A GSK Brasil é uma das três melhores farmacêuticas em Satisfação do Cliente segundo o Prêmio MESC 2021 e, também, concorre entre as 100 Melhores Empresas no ranking geral, em anúncio que será feito no final deste ano. A premiação, realizada pelo Instituto MESC em parceria com o Google, valida o compromisso das organizações com a qualidade e segurança de seus produtos.

A farmacêutica ganha este reconhecimento em um momento em que os holofotes estão voltados para as empresas e como as mesmas lidam com as transformações necessárias no mundo, principalmente, na área de Inovação. No setor da indústria farmacêutica, foram colhidas 38.291 opiniões e 72 empresas foram citadas, das quais 19 companhias passaram para uma segunda etapa. O ranking final destaca os 14 laboratórios mais bem avaliados.

Para Andre Vivan, presidente da GSK no Brasil, o reconhecimento é reflexo da atuação da companhia no país. *“O foco nas pessoas está no centro de tudo o que fazemos. Entendemos por pessoas, nossos funcionários, pacientes, consumidores, clientes e a sociedade em geral. Pesquisar, produzir e disponibilizar nossos produtos com qualidade e excelência aos nossos clientes é um compromisso. E saber que eles estão satisfeitos, é uma satisfação para nós também”*.

Há 113 anos no Brasil, a GSK tem contribuído para o desenvolvimento de novos medicamentos, vacinas e produtos de saúde e, também, com a transferência de tecnologia por meio de alianças estratégicas com o governo brasileiro. São mais de 30 anos de parcerias que promoveram a concretização de programas reconhecidos mundialmente, como o Programa Nacional de Imunizações e o Programa Nacional de DST/AIDS.

Nos últimos anos, a farmacêutica passa por um processo de transformação digital, muito pautado em fortalecer o relacionamento com seus clientes. Novas formas de se relacionar com médicos, profissionais de saúde, redes de farmácia, hospitais e clínicas já são uma realidade. Chatbots, parceiras com start-ups, webshop, webinars e visitas virtuais são alguns dos exemplos das 60 iniciativas implementadas recentemente na companhia. Somente em 2020, foram mais de 100 eventos on-line com aproximadamente 40 mil participações.

A logística também é parte importante deste reconhecimento. Mesmo em meio a pandemia, em um cenário desafiador, a estrutura logística da GSK foi capaz de distribuir

mais de 84 milhões de unidades de produtos em todo o país, mantendo o compromisso da empresa com seus clientes e com a sociedade.

### **Sobre o Prêmio Mesc**

O Instituto MESC, em parceria com o Google, pesquisa todos os anos milhares de empresas no Brasil, premiando as mais destacadas em seus segmentos e as 100 Melhores Empresas em Satisfação do Cliente no geral. A metodologia utilizada baseia-se no Pentagrama da Satisfação do Cliente, em que as organizações precisam atingir médias superiores a 70% nas dimensões avaliadas.

A pesquisa deste ano recebeu cerca de 10 milhões de opiniões de clientes. Mais de 10 mil empresas foram analisadas pelo MESC, em 117 segmentos de mercado. Segundo o próprio instituto, trata-se da maior pesquisa comportamental do consumidor no Brasil.

São avaliadas 22 dimensões do comportamento do consumidor. Tudo certificado pelo International Privacy Shield e, totalmente, em compliance com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) do Brasil.

O Instituto MESC é especializado em Gestão da Satisfação do Cliente, tendo patenteado a metodologia do MESC®, que engloba e amplia as principais metodologias para obter o ISC (Índice de Satisfação do Cliente) no mundo.

### **Sobre a GSK**

A GSK é uma empresa global de saúde com foco em ciência e com um propósito especial de ajudar as pessoas a fazer mais, sentir-se melhor e viver mais. Temos três negócios globais que pesquisam, desenvolvem e fabricam medicamentos inovadores, vacinas e produtos de saúde. Somos uma das empresas de saúde mais inovadoras, confiáveis e com o melhor desempenho do mundo. No Brasil, somos líderes em Vacinas, HIV e na área Respiratória. Para mais informações, visite [www.gsk.com.br](http://www.gsk.com.br).

### **Mais informações para a imprensa**

#### **BCW**

Bruno Soares - Senior account executive

[bruno.soares@bcw-global.com](mailto:bruno.soares@bcw-global.com)

Karina Klinger – Gerente de Atendimento

[karina.klinger@bcw-global.com](mailto:karina.klinger@bcw-global.com)