



Peer Review Report


PEER REVIEW REPORT FOR:

Moreira, C. S. da C., Freitas, F. D., Brandão, C., & Araujo, C. A. S. (2021). From Conexa to Docpass: The competitive environment of telemedicine platforms. *Revista de Administração Contemporânea*, 25(spe), e200238. <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2021200238.en>

HOW TO CITE THIS PEER REVIEW REPORT:

Moreira, C. S. da C., Freitas, F. D., Brandão, C., Araujo, C. A. S., & Chaves Júnior, L. (2021). Peer review report for: From Conexa to Docpass: The competitive environment of telemedicine platforms. *RAC. Revista de Administração Contemporânea*. Zenodo. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4495292>

REVIEWERS:

 Lourival Chaves Júnior (Unidade de Ensino Superior do Sul do Maranhão, Brazil)

One of the reviewers chose not to disclose his/her review report.

ROUND 1

Reviewer 1 report

Reviewer: Lourival Chaves Júnior
Date review returned: August 16, 2020
Recommendation: Minor revision

Comments to the authors

Parabéns ao autor ou autores do Caso. Trata-se de um caso relevante, boa qualidade e bem escrito. E gostei muito da inovação em criar a lâmina, fantástico. A seguir algumas considerações para elevar o nível do caso:

Narrativa:

A narrativa está bem escrita, no entanto, precisa ser melhorada deixando-a mais instigante, sobretudo na relação com os protagonistas.

Disclaimer: The content of the Peer Review Report is the full copy of reviewers and authors' reports. Typing and punctuation errors are not edited. Only comments that violate the journal's ethical policies such as derogatory or defamatory comments will be edited (omitted) from the report. In these cases, it will be clearly stated that parts of the report were edited. Check [RAC's policies](https://rac.anpad.org.br/policies).

Para se referir a Docpass, os autores utilizaram vários termos: plataforma, nova plataforma, plataforma B2C, nova marca: “detalhar a oferta B2C e a **nova marca** criada Docpass” (resposta da questão 2, p. 20), e até empresa: “**As duas empresas** – Conexa e Docpass – aproveitavam algumas sinergias...” (2º parágrafo, p.6). Para não confundir os alunos, sugiro unificar os termos.

Assim, o título DA CONEXA AO DOCPASS: A JORNADA DAS PLATAFORMAS DE TELEMEDICINA, pode ser ambíguo e sugere: Conexa é uma empresa e emergiu outra empresa (Docpass), Conexa é uma plataforma e emergiu outra plataforma (Docpass). Reflitam sobre..

Verificar a unificação das falas dos entrevistados. Algumas estão com recuo e outras não. Ex: Fala do Guilherme na página 2 tem recuo (apenas duas linhas), e a fala do Fernando na página 8 não possui (e só tem duas linhas também).

Notas de ensino:

Fiquei refletindo sobre porquê desse caso não ser sugerido para graduação em Administração, mas apenas extensão ou pós-graduação. Eu vejo que caso cabe na graduação em Administração nas disciplinas de Estratégia...

No plano de ensino, os autores dizem “Em linha com um processo indutivo de aprendizagem, o caso é autossuficiente para análise...” Acho arriscado dizer que o caso é autossuficiente para análise, pois para sua aplicação é requerido que os alunos já conheçam conceitos como B2B, B2C, Saas, lifetime etc. Embora os autores tenham sugerido ler o cap. 2 e 10 do livro “Plataforma: a revolução da estratégia...”

Ainda no plano de ensino, acho que 120 minutos é pouco para discutir a quantidade de questões e aprofundar na análise proposta.

Análise do Caso em Plenário:

As questões e as TQs precisam ser alinhadas, isto é, precisam estar integradas, inclusive os objetivos. Existe algumas fragilidades no alinhamento. Ex:

A questão 1 e as TQs 1.1, 1.2, e 1.3. A questão 1 refere-se a chegada da pandemia e como a Conexa enxerga a mudança no cenário da telemedicina (noção de **durante**), mas as TQs dessa questão já se alteram para analisar questões **antes** pandemia. Além disso, essas TQs não refletem como a Conexa enxergava a mudança no cenário, mas como ela **agia antes** da pandemia (suas estratégias: B2B, Saas, e como gerava valor). Talvez reformular para algo como: Questão 1 **Como a Conexa enxergava e atuava no cenário da telemedicina no Brasil antes da pandemia?**

Apenas a TQ 1.4 reflete a noção da Conexa enxergar a telemedicina, mas ainda assim, antes da pandemia

Desse modo, o primeiro objetivo do caso de ensino (a) Mapeamento dos impactos do COVID-19 no modelo de negócio de uma empresa de plataforma **não condiz** com a questão 1 e as TQs 1.1, 1.2, 1.3 e 1.4. Sugiro refazer o objetivo para alinhar com as questões.

TQ 2.1 Onde diz: *Como a plataforma gerava valor para médicos e pacientes no B2C?* Para estar em conformidade com o tempo verbal das outras questões, sugiro colocar “gera”

Um tópico muito presente na narrativa é regulamentação da telemedicina, inclusive na última seção da narrativa ela é retomada na fala de Fernando como uma das suas maiores preocupações (a qualquer momento a CFM pode embarreirar), mas na análise, pouco aparece.

Acho importante explorar o risco que a Conexa corre ao investir muito agora na sua plataforma e na estratégia B2C e o CFM esbarrar... Qual decisão os líderes devem tomar? Correr esse risco? Quais as implicações? Lendo a narrativa, o leitor pode esperar e criar expectativas sobre esse tipo de discussão. O professor pode perceber a força que essa categoria tem na narrativa, mas se perde nas notas de ensino, e os alunos podem esperar por esse debate. Na questão 3, há tópicos voltados a essa questão, mas não há análise sobre.... Sugiro criar uma TQ para isso.

Additional Questions:

Does the manuscript contain new and significant information to justify publication?: Yes

Does the Abstract (Summary) clearly and accurately describe the content of the article?: Yes

Is the problem significant and concisely stated?: Yes

Are the methods described comprehensively?: Not applicable

Are the interpretations and conclusions justified by the results?: Not applicable

Is adequate reference made to other work in the field?: Yes

Is the language acceptable?: Yes

Does the article have data and / or materials that could be made publicly available by the authors?: Yes

Please state any conflict(s) of interest that you have in relation to the review of this paper (state “none” if this is not applicable).: Nenhum

Rating:

Interest: 1. Excellent

Quality: 2. Good

Originality: 1. Excellent

Overall: 2. Good

Reviewer 2 report

Reviewer 2 for this round chose not to disclose his/her review report.

Authors' Responses

Agradecemos aos revisores pelos comentários que, certamente, enriqueceram o caso de ensino.

Este documento visa revisar o artigo "DA CONEXA AO DOCPASS: A JORNADA DAS PLATAFORMAS DE TELEMEDICINA", conforme recomendações dos pareceristas, apontando item a item a modificação realizada e os esclarecimentos pertinentes.

O texto do artigo foi reformulado e uma nova versão está sendo submetida à Revista de Administração Contemporânea (RAC), com todas as alterações controladas e grifadas de amarelo.

Comentários e respostas:

COMENTÁRIO: Obrigada por submeterem o caso de ensino “DA CONEXA AO DOCPASS: A JORNADA DAS PLATAFORMAS DE TELEMEDICINA” para publicação no Special Issue “Covid-19 Cases” da RAC.

Trata-se de um caso muito bem elaborado, com um dilema muito interessante e bastante alinhado com o tema do nosso Special Issue. Os comentários dos revisores oferecem sugestões de aprimoramento do caso. Além das questões mais específicas levantadas (por favor, verifiquem as recomendações do revisor 1 no documento anexo), o revisor 2 levanta questões mais centrais sobre a articulação da teoria nas notas de ensino que contribuirão para seu aprofundamento e, conseqüentemente, para a melhor utilização do caso.

Por favor, ao submeter a versão revisada do caso, não deixem de responder aos revisores sobre cada ponto levantado e submeter uma versão com o controle das alterações realizadas, bem como uma versão sem este controle.

Mais uma vez, parabéns pelo trabalho e obrigado por enviar seu manuscrito para a RAC. Aguardamos com expectativa a sua revisão.

RESPOSTA DOS AUTORES: Agradecemos os comentários positivos. Neste documento respondemos a todas as questões levantadas pelos revisores, controlando as alterações pelo Word. Uma versão sem controle também será submetida.

Reviewer: 1 - Recommendation: Minor Revision Comments:

Parabéns pelo Caso de Ensino. Trata-se de um caso relevante, boa qualidade e bem escrito. Terá uma boa contribuição para o ensino no campo proposto. E gostei muito da inovação em criar a lâmina, fantástico.

Resposta dos autores: Muito obrigada pelos comentários positivos.

1) Narrativa:

1.1 A narrativa está bem escrita, no entanto, precisa ser melhorada deixando-a mais instigante, sobretudo na relação com os protagonistas. Para se referir a Docpass, os autores utilizaram vários termos: plataforma, nova plataforma, plataforma B2C, nova marca: “detalhar a oferta B2C e a nova marca criada Docpass” (resposta da questão 2, p. 20), e até empresa: “As duas empresas – Conexa e Docpass – aproveitavam algumas sinergias...” (2º parágrafo, p.6). Para não confundir os alunos, sugiro unificar os termos.

Assim, o título DA CONEXA AO DOCPASS: A JORNADA DAS PLATAFORMAS DE TELEMEDICINA pode ser ambíguo e sugere: Conexa é uma empresa e emergiu outra empresa (Docpass), Conexa é uma plataforma e emergiu outra plataforma (Docpass). Reflitam sobre...

Resposta dos autores: Agradecemos o comentário e procuramos esclarecer logo na introdução do caso que a DocPass surge de um spin off da Conexa.

1.2 Verificar a unificação das falas dos entrevistados. Algumas estão com recuo e outras não. Ex: Fala do Guilherme na página 2 tem recuo (apenas duas linhas), e a fala do Fernando na página 8 não possui (e só tem duas linhas também).

Resposta dos autores: Agradecemos a observação e realizamos os ajustes necessários no texto.

2) Notas de ensino:

2.1 Fiquei refletindo sobre o porquê desse caso não ser sugerido para graduação em Administração, mas apenas extensão ou pós-graduação. Eu vejo que o caso cabe na graduação em Administração nas disciplinas de Estratégia.

Resposta: Agradecemos o comentário e ampliamos a recomendação de uso do caso para englobar cursos de graduação em Administração.

2.2 No plano de ensino, os autores dizem “Em linha com um processo indutivo de aprendizagem, o caso é autossuficiente para análise...” Acho arriscado dizer que o caso é autossuficiente para análise, pois para sua aplicação é requerido que os alunos já conheçam conceitos como B2B, B2C, Saas, lifetime etc. Embora os autores tenham sugerido ler o cap. 2 e 10 do livro “Plataforma: a revolução da estratégia...”

Resposta: Agradecemos o comentário e realizamos ajustes tanto no caso (para esclarecer melhor os conceitos), quanto na nota de ensino (para orientar o professor).

2.3 Ainda no plano de ensino, acho que 120 minutos é pouco para discutir a quantidade de questões e aprofundar na análise proposta.

Resposta dos autores: Acrescentamos na nota de ensino uma observação sobre o tempo de discussão. Estimamos 120 minutos para que o docente possa se adequar ao tempo típico de aula dos cursos indicados, no entanto, esclarecemos na nota de ensino que o docente pode aprofundar mais a discussão se houver tempo hábil.

3) Análise do Caso em Plenário:

3.1 As questões e as TQs precisam ser alinhadas, isto é, precisam estar integradas, inclusive os objetivos. Existe algumas fragilidades no alinhamento. Ex: A questão 1 e as TQs 1.1, 1.2, e 1.3. A questão 1 refere-se a chegada da pandemia e como a Conexa enxerga a mudança no cenário da telemedicina (noção de durante), mas as TQs dessa questão já se alteram para analisar questões antes pandemia. Além disso, essas TQs não refletem como a Conexa enxergava a mudança no cenário, mas como ela agia antes da pandemia (suas estratégias: B2B, Saas, e como gerava valor). Talvez reformular para algo como: Questão 1 Como a Conexa enxergava e atuava no cenário da telemedicina no Brasil antes da pandemia? Apenas a TQ 1.4 reflete a noção da Conexa enxergar a telemedicina, mas ainda assim, antes da pandemia. Desse modo, o primeiro objetivo do caso de ensino (a) Mapeamento dos impactos do COVID-19 no

modelo de negócio de uma empresa de plataforma não condiz com a questão 1 e as TQs 1.1, 1.2, 1.3 e 1.4. Sugiro refazer o objetivo para alinhar com as questões.

Resposta: Agradecemos o comentário. Modificamos a questão 1 conforme a sugestão do revisor e reformulamos o objetivo (a).

3.2 TQ 2.1 Onde diz: Como a plataforma gerava valor para médicos e pacientes no B2C? Para estar em conformidade com o tempo verbal das outras questões, sugiro colocar “gera”.

Resposta dos autores: Agradecemos a observação e realizamos o ajuste necessário.

3.3 Um tópico muito presente na narrativa é regulamentação da telemedicina, inclusive na última seção da narrativa ela é retomada na fala de Fernando como uma das suas maiores preocupações (a qualquer momento a CFM pode embarrear), mas na análise, pouco aparece.

Acho importante explorar o risco que a Conexa corre ao investir muito agora na sua plataforma e na estratégia B2C e o CFM esbarrar... Qual decisão os líderes devem tomar? Correr esse risco? Quais as implicações? Lendo a narrativa, o leitor pode esperar e criar expectativas sobre esse tipo de discussão. O professor pode perceber a força que essa categoria tem na narrativa, mas se perde nas notas de ensino, e os alunos podem esperar por esse debate. Na questão 3, há tópicos voltados a essa questão, mas não há análise sobre. Sugiro criar uma TQ para isso.

Resposta: Agradecemos a sugestão e incluímos este debate no encerramento da discussão.

Additional Questions:

Does the manuscript contain new and significant information to justify publication? Yes

Does the Abstract (Summary) clearly and accurately describe the content of the article? Yes

Is the problem significant and concisely stated? Yes

Are the methods described comprehensively? Not applicable

Are the interpretations and conclusions justified by the results? Not applicable

Is adequate reference made to other work in the field? Yes

Is the language acceptable? Yes

Does the article have data and / or materials that could be made publicly available by the authors? Yes

Please state any conflict(s) of interest that you have in relation to the review of this paper (state “none” if this is not applicable). Nenhum

Rating:

Interest: 1. Excellent

Quality: 2. Good

Originality: 1. Excellent

Overall: 2. Good

Resposta dos autores: Obrigada pelos comentários e sugestões de melhoria, as quais, com certeza, aprimoraram a versão final do caso.

The authors' responses to the comments of Reviewer 2 for this round were omitted from this report, since the reviewer did not authorize the disclosure of his/her report.