



ARTIGO

SAC E OUVIDORIA, QUAIS AS DIFERENÇAS ENTRE ESTES CANAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE?

Grupo de Estudo SAC e Ouvidoria na Área da Saúde IBHE - Ano 2022

ibhe

Neste artigo você irá entender a diferença entre SAC e Ouvidoria

As organizações disponibilizam diversos canais de atendimento de primeira instância para o cliente, entre eles: atendimento presencial, Fale Conosco no site, canais digitais e Serviço de Atendimento ao Cliente/Consumidor (SAC), Centrais de Relacionamento.

O objetivo é orientar, tirar dúvidas, responder as solicitações e reclamações de clientes. Estes canais atuam de acordo com os processos vigentes das organizações de forma padronizada para soluções das demandas geradas.

Cada canal de atendimento tem sua importância e responsabilidade em agilizar a resolução de problemas.

A Ouvidoria é a segunda instância para a solução dos conflitos, trabalha na busca de soluções efetivas para situações recorrentes. Seu principal objetivo é atuar de forma isenta e independente, com caráter mediador, pedagógico e estratégico. A autonomia é um dos seus principais pilares, possibilitando transitar dentro da organização com mobilidade e rapidez na busca de resolução junto aos envolvidos.

A Ouvidoria apresenta foco no coletivo, sem desprezar o individual, procurando corrigir eventuais distorções existentes nos processos de trabalho e, assim, fortalecendo cada vez mais a imagem da organização.

O escopo de responsabilidades é um dos pontos que diferencia a área de SAC e Ouvidoria.

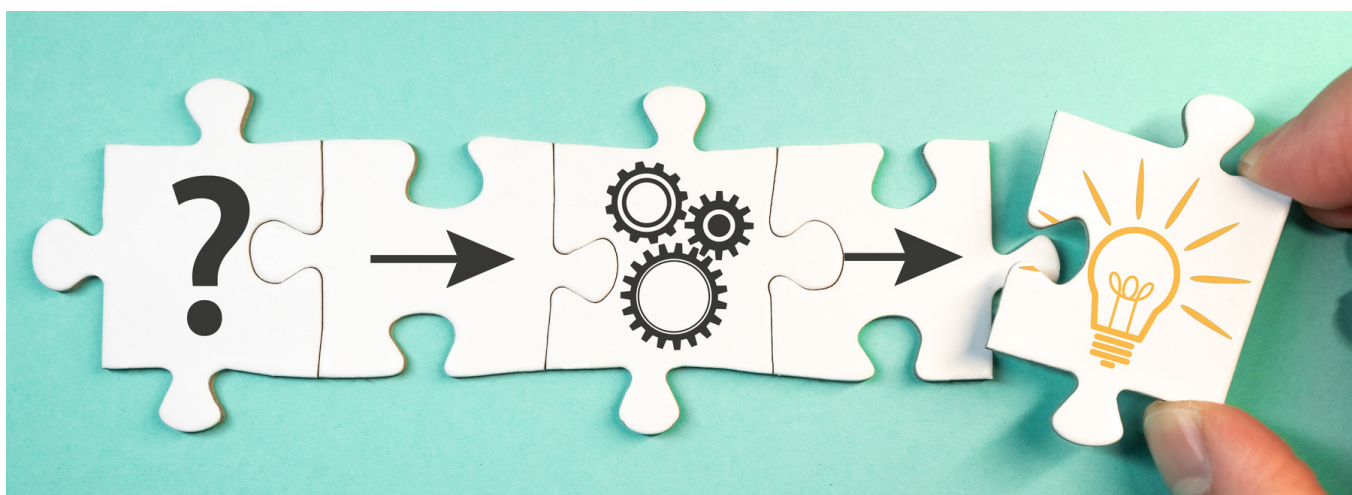


O SAC recebe e atende manifestações dos clientes, principalmente em situações de primeira instância, como: solicitações, dúvidas e reclamações.

Conceitualmente a Ouvidoria faz parte da última instância de atendimento, sendo um canal que soluciona situações e conflitos entre os clientes e a empresa, seja ela no segmento de prestação de serviços ou consumo de produtos.

Quando o cliente aciona um canal de Ouvidoria, provavelmente já recorreu ao SAC e até outras áreas da empresa em busca da solução do seu problema.

De forma objetiva, podemos definir as áreas de SAC e Ouvidoria:



SAC: é um serviço de atendimento ao consumidor que visa solucionar questões de rotina, corrigindo erros e atuando diretamente ligada à área operacional do negócio.



Ouvidoria: é um canal utilizado como última instância em problemas do cliente com a empresa, cuidando de situações mais complexas, excepcionais e com aspecto coletivo, ligada à máxima hierarquia da empresa.

Vamos imaginar uma situação, onde você contrata uma prestação de serviço e gostaria de aprofundar informações sobre o pacote contratado ou até mesmo efetuar um cancelamento. Neste caso, deverá acionar o SAC, onde será gerado um protocolo, com um SLA (Acordo de Nível de Serviço) determinado (seja este SAC regulamentado ou não) e então receber a solução.

Suponhamos agora que você cancelou o pacote contratado, porém permanece recebendo cobranças de valores indevidos, já acionou o SAC e mesmo assim o problema com cobranças indevidas continuam, neste caso, deverá acionar a Ouvidoria.

A Ouvidoria é a última instância, não sendo para tirar dúvidas ou resolver problemas pontuais, é um canal para **solução de problemas de nível mais alto e conflitos constantes**.

Os problemas que chegam até a área de Ouvidoria, exige da equipe alto grau de responsabilidade e autonomia para rápida solução, além de contribuir para oportunidades de melhorias da empresa e conseqüentemente melhoria na satisfação do cliente.

SAC

As empresas que possuem SAC, Serviço de Atendimento ao Cliente/Consumidor, podem ser ou não regulamentadas pelo Decreto nº 6.523/2008 (não obrigatório para todos os segmentos). No Decreto é exigido o cumprimento de várias questões a serem seguidas.

Alguns exemplos de organizações/segmentos que são exigidas a estruturar a área de SAC conforme Decreto:

- ✓ Bancos
- ✓ Operadoras de Saúde e Seguradoras
- ✓ Cartão de crédito
- ✓ Internet
- ✓ Companhias Aéreas
- ✓ Telefonia e TV por assinatura
- ✓ Companhias de Água e Energia, entre outras



A não exigência do Decreto, não isenta a área de SAC da necessidade do atendimento de qualidade, eficiência e respeito ao consumidor.

O SAC dever ser formado por profissionais com perfil acolhedor e de boa comunicação.

Ouvidoria

A área de Ouvidoria representa a área de Governança da Organização e deve ser um canal neutro e que não apresente conflitos de interesse.

Ela precisa ter na equipe, profissionais capacitados na solução de problemas, mediação de conflitos e que transite facilmente entre as áreas da Organização.

A Ouvidoria vai muito além de atender os clientes e solucionar problemas, ela pode influenciar diretamente em oportunidades de melhorias para a empresa, como também trabalhar em conjunto com outras áreas no fortalecimento de uma Cultura de Oportunidades.

A atuação da Ouvidoria está relacionada também às estratégias da Organização, que vai desde a fidelização e resgate da confiança dos clientes, como também, da contribuição nos resultados financeiros (retenção de clientes) e imagem da marca Institucional.

Tabela resumida - Principais diferenças entre SAC e Ouvidoria

SAC	Ouvidoria
Lida com demanda de baixa complexidade e rotina	Lida com demanda de média/alta complexidade
Processo de trabalho pré-estabelecido	Processo de trabalho flexível
Atendimento com scripts	Atendimento personalizado
Limitado ao recebimento de registro e solicitação	Tem um processo investigativo superior, para atuar na mediação de conflitos
Atuação operacional	Atuação estratégica
Autonomia limitada	Autonomia total e resolutive

(*) Dados elaborados pelos participantes do Grupo de Estudo SAC e Ouvidoria na Área da Saúde IBHE



Trabalho elaborado pelo Grupo de Estudo SAC e Ouvidoria da Área da Saúde IBHE - Ano 2021

O objetivo deste estudo junto aos profissionais que fazem parte do PIEHE (Programa IBHE de Excelência em Hospitalidade Empresarial) da área da saúde, foi avaliar quais as principais diferenças entre SAC e Ouvidoria na prática.

Sobre o Grupo de Estudo

Ester Grupo nasceu em Maio, 2021 com o objetivo de discutir, desenvolver conteúdo e compartilhar boas práticas de gestão nas áreas de SAC e Ouvidoria que promovam ações estratégicas às organizações na Área da Saúde, baseado na percepção do cliente em sua jornada.

Foco

Definir seus pilares de atuação e responsabilidades, trabalhar a melhoria contínua nas relações empresa/cliente, paciente e atuar na mediação de conflitos.

O Grupo é formado por profissionais das Áreas de Call Center, SAC, Customer Experience, Relacionamento com o Cliente, Operações, Ouvidoria, com grau de maturidade e níveis hierárquicos variados, principalmente atuantes em empresas do segmento Saúde como: hospitais, medicina diagnóstica, operadoras de saúde e de bem-estar.

Para pautar as discussões utilizamos a bagagem e experiência da **Coordenadora do Grupo, Andreza Fontana**, Gestora da Ouvidoria do Hospital Sírio Libanês, profissional com mais de 20 anos de experiência na área de relacionamento com o cliente.

A discussão inicial proposta pelo Grupo, foi o tema deste artigo que apresentamos acima, resultado da participação de 10 empresas.

O trabalho foi desenvolvido nos encontros mensais virtuais de Maio de 2021 a Março de 2022.



Participantes do Grupo de Estudo



Carla Bonifácio Barros | Ouvidoria
Maiane Miranda | SAC



A Beneficência
Portuguesa
de São Paulo

Alessandra Cleto | Ouvidoria
Patricia Izidoro | Ouvidoria



Maria Luisa Medeiros | Relacionamento



Emanuel Medeiros | Ouvidoria



Ana Paula Forte | SAC



Danielle Oliveira | Relacionamento
Patricia Camargo | Ouvidoria



Andreza Fontana | Ouvidoria



Katia Miranda | Ouvidoria



Adriano Andrade | SAC
Juliana Gasparoni | Atendimento
Leticia Camargo | Atendimento



Iara Lourdes Pinto | Qualidade



Daniely Santos Souza | Atendimento
Isabela Oliveira | Atendimento



ibhe

Referências Bibliográficas

- Brasil. Decreto-lei nº 6.523 de 31 de Julho de 2008 - Fixa Normas Gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC
- ABO. Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman - Código de ética do Ouvidor/Ombudsman. <https://www.abonacional.org.br/codigo-de-etica>. Acesso em Setembro, 2021.

