

Empoderamento da Ouvidoria pelo Cliente na Área da Saúde

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

Neste artigo você irá entender sobre a importância do empoderamento da Ouvidoria

O objetivo deste artigo foi discutir o papel que a Ouvidoria tem assumido na prática.

Assim como qualquer área de uma empresa, é muito importante que a Ouvidoria tenha empoderamento!

Mas o que queremos dizer com “empoderamento”?

Esse empoderamento corporativo está atrelado tanto a autonomia em processos operacionais, quanto em processos de tomada de decisão.

É importante que a Ouvidoria seja protagonista, uma vez que os consumidores estão cada vez mais empoderados.

Vivemos a Era do Consumidor 4.0, que tem como principais características: desejo de personalização, amplo acesso à informação, autonomia de escolha e atuação ativa na internet. Por isso a equipe da Ouvidoria precisa estar bem preparada.

A área da Ouvidoria inicia seu empoderamento a partir do momento que se apropria da origem de sua natureza, isto é, quando fica muito claro o propósito de sua existência dentro da instituição, ou seja, qual é sua missão, objetivos e metas.

Isso é importante para que a própria equipe tenha claramente esse entendimento e atue em prol desse propósito, e a partir disso, constituam seus regimentos internos, processos, fluxos, SLA's e níveis de alçadas.

A conquista desse empoderamento está atrelada a alguns fatores, abaixo elencamos os principais fatores discutidos nas reuniões do Grupo.

Grau de autonomia

Ter liberdade de atuação, exercer de fato sua missão que é ser um canal de mediação/conciliação, atuando de forma clara e ética em prol dos direitos dos clientes/cidadãos/pacientes, etc.

Isso vai muito além de ser apenas uma área que registra reclamações, executa atividades operacionais, é uma área estratégica. O ideal é que sua posição no organograma seja se reportando diretamente ao CEO, Presidente ou Diretor Geral, deixando claro que sua atuação deve ser isenta e sem conflitos de interesse.

A Ouvidoria precisa ter voz

Ou seja, a Ouvidoria “ouve”, “escuta” os manifestantes, mas também precisa “falar” e ser “ouvida”.

Todo o conteúdo compreendido e percebido como as fragilidades das instituições, os principais fatores de risco à imagem da organização, precisam ser levados à Alta Direção, a qual deve cancelar a importância dessa troca. Empoderar a Ouvidoria é lhe dar liberdade para apresentar os fatos e seu entendimento sobre as questões de um determinado processo ou área.

Para isto, é fundamental estabelecer de que forma isto irá ocorrer, em qual Fórum a Ouvidoria terá “lugar de fala”? Quem precisa estar presente? O que será apresentado?

Nas discussões do Grupo, tivemos o exemplo de uma empresa que trata destes casos por meio da criação de uma Comissão com a participação de membros da Diretoria. Nestes encontros quinzenais, os assuntos levados pela Ouvidoria, como os casos mais críticos que estão em tratativas, são discutidos em conjunto para trazer o melhor desfecho da questão/manifestação, contando com o apoio da Alta Direção.

Um dos temas em destaque nas discussões, foi o risco do SAC transferir responsabilidades à Ouvidoria em detrimento ao seu empoderamento.

Pontos citados pelo Grupo que fazem com que o SAC transfira a responsabilidade à Ouvidoria:

- Os canais que se dizem solucionadores externos (redes sociais, ReclameAQUI, agências reguladoras, Procon etc.): o paciente acredita que a resolução nesses canais são mais rápidos/imediatos e tem peso maior, sendo que o contato com o SAC resolveria o problema.
- Qualidade do retorno das áreas: o SAC depende dos gestores de setores internos para emitir a resposta para o cliente e caso o retorno não venha completo e detalhado, pode comprometer a tratativa com o cliente. Isso faz com que ele reclame em outros canais, comprometendo a relação de confiança do cliente com a área do SAC, tendo a necessidade de escalonar para a Ouvidoria.
- Informações não unificadas: os colaboradores não sabem diferenciar quais são demandas de Ouvidoria e SAC. A dificuldade de definir escopo sobre a percepção do cliente, faz com que a tratativa fique transitando entre os setores.
- Falta de acolhimento (do colaborador) na origem do caso: algumas demandas que poderiam ser evitadas/solucionadas no ato do atendimento são direcionadas, em muitos casos, os clientes são incentivados a procurar a Ouvidoria.
- Falta de empoderamento do SAC pelas áreas e setores internos: as tratativas e o tempo de resposta são diferentes conforme o setor acionado, falta entendimento interno dos setores sobre a atuação de cada área.
- Preparo dos colaboradores, perfil de atração e seleção, faixa salarial e trabalho sobre pressão em situações de alta demanda, comprometem a qualidade da entrega dos serviços.



Entendemos como fundamental, que o SAC tenha bem claro seu papel e perfil de atuação dentro de seu escopo de atuação, para que a Ouvidoria não trate de questões de menor complexidade, desviando de seu objetivo estratégico e decisor.

Vale lembrar que o Decreto-lei nº 11.034 de 05 de abril de 2022, estabeleceu regras para o SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) de serviços regulados pelo Poder Público. Esses serviços são:

Energia Elétrica, TV por Assinatura, Aviação Civil, Planos de Saúde, telefonia móvel e fixa, empresas de ônibus interestaduais, seguradoras, bancos, financeiras, operadoras de cartões de crédito e consórcios.

O não cumprimento dessas regras implica em penalidades às empresas, via de regra, encontramos empresas desses segmentos com as áreas de SAC e de Ouvidoria estruturadas e atuando em sintonia.

Por outro lado, em empresas de menor porte (com um número menor de clientes) no segmento da Saúde, é difícil encontrar uma área de SAC e de Ouvidoria, consideram oneroso financeiramente e por isso abrem mão de uma dessas áreas. Isto inviabiliza a área estruturada, seja SAC ou Ouvidoria, que atue em conformidade com seu escopo.

Em nosso Grupo de Estudo, maioria dos participantes do Segmento Saúde, vimos que algumas delas possuem áreas com denominação diferente de SAC, mas que se apresentam como tal. Outras empresas que não tem a área da Ouvidoria, mas têm a responsabilidade de atuar como tal (área de Compliance). Foi possível observar que se trata de escopos de atuação completamente diferentes.

Por último e talvez o mais importante elemento por dar poderes à Ouvidoria, é o cliente/consumidor, ele é o grande validador do empoderamento desse canal, e uma vez acionado, já dá a chancela a essa área. É fundamental os profissionais terem conhecimento desta responsabilidade e atuarem de forma a honrar o compromisso com seu cliente/consumidor.

Referências Bibliográficas

- Brasil. Decreto-lei nº 11.034 de 05 de abril de 2022. Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor.

Sobre o IBHE e o Grupo de Estudo SAC e Ouvidoria na Área da Saúde

O 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 experiência da Coordenadora do Grupo, **Carla Bonifácio**, Gestora da Ouvidoria do A. C. Camargo Cancer Center, profissional com muita bagagem na área de relacionamento com o cliente/ Ouvidoria.

A discussão proposta pelo Grupo, foi o tema deste artigo que apresentamos acima, resultado da participação de 10 empresas. Este trabalho foi desenvolvido nos encontros mensais virtuais de setembro a novembro de 2022.

Participantes do Grupo de Estudo



Carla Bonifácio Barros | Ouvidoria
Maiane Miranda | SAC



Patricia Eduardo | Ouvidoria



Allex Henrick Duarte Zapotoczny | Compliance
Mísias Silva | SAC



Andreza Fontana | Ouvidoria



Danielle Oliveira | Relacionamento
Patricia Camargo | Ouvidoria



Emanuel Medeiros | Ouvidoria



Daniely Santos Souza | Atendimento
Isabela Oliveira | Atendimento

