



Ata da Reunião Grupo de Estudo SAC e Ouvidoria (Ano 2024)

Data: 16/02/2024

Horário: 10h00 às 11h30 (on-line)

Elaborado por: Jéssica Querino – IBHE

Revisado por: Beatriz Cullen – IBHE

Participantes Presentes

Canon	Mônica Vieira Silva	Omint	Claudia Augusto Gabini
Danone	Verônica Amadeu	Omint	Veronica A G A Hobeika
Danone	Ingrid Silva	Panasonic	Maria Angelica Pereira
Dasa	Katia Cristina S Queiroz	Sabin	Amanda Gonçalves Araújo
Dasa	Barbara G Mendes	Sompo Seguros	Rubens Mario A C Araújo
H. Albert Einstein	Fabiola Faustino	Suvinil (BASF)	Keli dos Santos Cruz
H. Oswaldo Cruz	Ana Paula A Forte	Suvinil (BASF)	André Luis Ferreira Barreto
H. Ed. Vasconcelos	Emanuel B Medeiros	Tratho	Flávia Cândido
OC Medicina	Rita de Cassia C Valente	IBHE	Beatriz Cullen
OC Medicina	Jaqueline M Padilha	IBHE	Jéssica Querino

Programa:

- Apresentação sobre a forma de trabalho e objetivos do Grupo de Estudo – por Beatriz Cullen (Diretora do IBHE);
- Definir cronograma das reuniões durante o ano (datas/frequência/horários);
- Consenso sobre os temas a serem discutidos nos encontros (definir programação);
- Moderação - **Beatriz Cullen** (Diretora do IBHE).

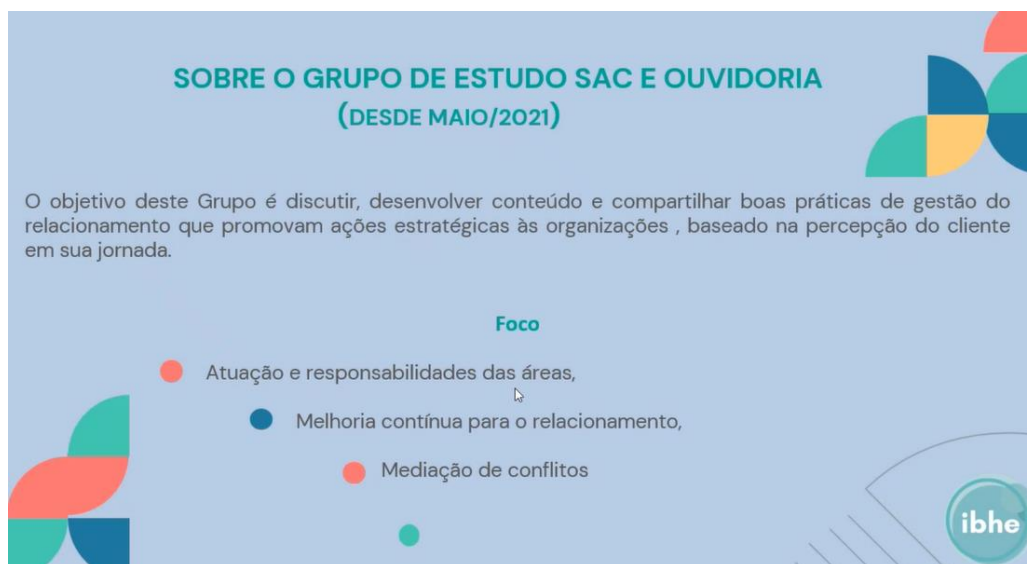
Pontos Discutidos:

- ✓ Beatriz (IBHE) iniciou a reunião dando boas-vindas aos participantes.
- ✓ Beatriz (IBHE) explicou que o nome do grupo foi alterado de "SAC e Ouvidoria na Área da Saúde" para "SAC e Ouvidoria" pois participam empresas de vários segmentos.
- ✓ Beatriz (IBHE) falou que será a Coordenadora deste Grupo, assim como no ano anterior e se apresentou para os participantes. Mas isto pode mudar.
- ✓ Beatriz (IBHE) contou que é Farmacêutica Bioquímica, fez Mestrado em Ciência dos Alimentos na USP, fez MBA em Marketing Executivo no INSPER e passou por algumas experiências profissionais e seguiu atuando na área de relacionamento com o cliente. Após um curto período sabático decidiu empreender, iniciando consultoria, pesquisas e treinamentos. O IBHE surgiu em um dos trabalhos realizados para o Senac São Paulo na Área de Hotelaria e a empresa completará 15 anos em abril de 2024. O IBHE tem como propósito promover trocas de conteúdos e experiências, benchmarks entre

empresas, networking entre os profissionais etc., para promover e fortalecer a cultura da hospitalidade.



- ✓ Beatriz (IBHE) falou dos os objetivos do Grupo.



- ✓ Beatriz (IBHE) falou que a Ouvidoria se trata de uma Área Estratégica das empresas. Enquanto SAC defende interesses da empresa, a Ouvidoria defende interesses dos cidadãos/clientes, o foco das áreas não é o mesmo.
- ✓ Beatriz (IBHE) citou que recentemente o Hospital Albert Einstein separou as áreas de SAC e Ouvidoria, viu a necessidade de olhares diferentes.
- ✓ Beatriz (IBHE) mostrou os estudos desenvolvidos e publicados pelo Grupo de 2021 a 2023.

DISCUSSÕES E ESTUDOS DESENVOLVIDOS PELO GRUPO DE ESTUDO

Ano 2023

- Artigo : O impacto da LGPD no SAC e Ouvidoria na Área da Saúde – publicado
- Artigo: Gestão e operacionalização dos planos de ação com foco nas melhorias provenientes da Ouvidoria – a publicar

Ano 2021

- Artigo – SAC e Ouvidoria, quais as diferenças entre estas canais de atendimento ao cliente – publicado

Ano 2022

- Estudo: Empoderamento da Ouvidoria pelo cliente na Área da Saúde – publicado
- Estudo: SAC e Ouvidoria- Estruturas Hierárquicas, competências e habilidades profissionais – não publicado

ibhe

- ✓ Beatriz (IBHE) falou que os Grupos de Estudo têm como obrigação desenvolver material para publicação em cada tema discutido no ano, ressaltou que não divulga dados e informações confidenciais das empresas. Após elaboração do material, ela envia para os participantes consensarem antes da publicação.
- ✓ Beatriz (IBHE) explicou que os artigos elaborados a partir dos conteúdos das reuniões, são publicados no site do IBHE, nas redes sociais e os participantes que tiverem, no mínimo, 50% de participação nas reuniões no tema discutido, terá seu nome divulgado como Coautor do artigo/estudo.
- ✓ Beatriz (IBHE) pediu para os participantes presentes se apresentarem.
- ✓ Após a apresentação de todos, a Beatriz (IBHE) seguiu falando sobre a análise crítica, apontando os pontos positivos e os pontos a melhorar do Grupo.

ANÁLISE CRÍTICA SOBRE OS GRUPOS DE ESTUDO

PONTOS POSITIVOS

- Os profissionais demonstram interesse em participar e quando presentes, gostam!
- Boa troca entre os participantes no Grupo Whatsapp
- Construção de conteúdo relevante
- Com as reuniões virtuais tivemos mais profissionais presentes
- Trabalhos sendo publicados no mercado sendo os participantes os coautores

PONTOS A MELHORAR

- Falta de assiduidade dos profissionais nas reuniões (fidelidade)
- Falta de comprometimento de alguns profissionais em tarefas de Grupos
- Por ser virtual, dá para perceber que há profissionais que estão on line, mas "não presentes"
- No consenso para publicação do artigo/ estudo, poucos respondem

ibhe

- ✓ Beatriz (IBHE) consensou com os participantes, as datas, horário, duração da reunião ao longo do ano e assim foi fechado o Cronograma para 2024:

Datas (Sexta-feira)	Horário	Formato
16 FEV	10h00 às 11h30	Videoconferência
15 MAR	09h30 às 11h00	Videoconferência
19 ABR	09h30 às 11h00	Videoconferência
17 MAI	09h30 às 11h00	Videoconferência
21 JUN	09h30 às 11h00	Videoconferência
19 JUL	09h30 às 11h00	Videoconferência
16 AGO	09h30 às 11h00	Videoconferência
20 SET	09h30 às 11h00	Videoconferência
18 OUT	09h30 às 11h00	Videoconferência
22 NOV	09h30 às 11h00	Videoconferência

- ✓ Beatriz (IBHE) explicou sobre a Estrutura Administrativa e Organização do IBHE para ajudar os Grupos e reforçou que as empresas podem indicar até 02 nomes de profissionais para participar de cada Grupo.



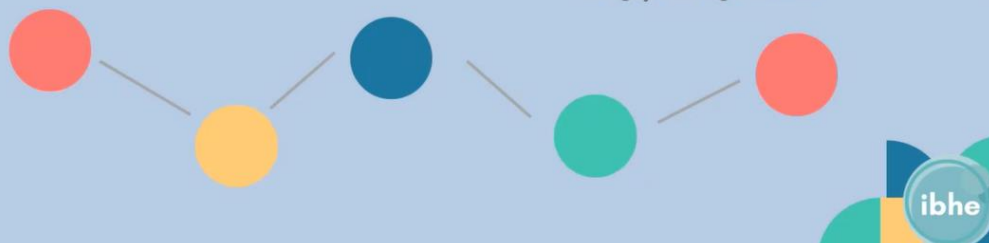
- ✓ Beatriz (IBHE) falou do acompanhamento das reuniões.

ACOMPANHAMENTO DAS REUNIÕES

Gravação e Elaboração de **Ata de cada reunião** para publicação na Área Restrita do site (login e senha)

Aprovação do acesso pelo IBHE do conteúdo das reuniões e exclusivo (Área Restrita)

Grupo Whatsapp para uso exclusivo de: envio lembretes; aviso de ausência; atraso de chegadas nas reuniões; conteúdo relevante e ligado ao trabalho do Grupo; pedido de ajuda aos colegas para temas afins com o trabalho; divulgação de vagas na Área



- ✓ Beatriz (IBHE) explicou que as reuniões são gravadas para elaboração das atas. Dessa forma, os participantes que não puderam estar presentes na reunião, podem consultá-la na área Restrita do site e se atualizar do que foi discutido.
- ✓ Beatriz (IBHE) explicou sobre as Atas feitas após cada reunião, elas são disponibilizadas no site do IBHE e para acessá-las é necessário possuir login e senha da Área Restrita.
- ✓ Beatriz (IBHE) enfatizou que se houver algum comentário descrito na Ata que não seja pertinente publicar, o participante pode nos avisar para retirarmos.
- ✓ Beatriz (IBHE) explicou sobre o acesso à Área Restrita do site do IBHE que é exclusiva para Membros do PIEHE - Programa IBHE de Excelência em Hospitalidade Empresarial.
- ✓ Beatriz (IBHE) mencionou a finalidade do Grupo no Whatsapp, serve para envio de lembretes sobre os próximos encontros, confirmação de presença, avisos de atrasos, faltas, comunicados, além de trocas de conteúdos relacionados ao tema em debate ou de interesse do Grupo, divulgação de vagas nas empresas e benchmarking entre os participantes.
- ✓ Beatriz (IBHE) citou resumidamente, os 5 pontos importantes para conhecimento de todos:
 - Só Membro do PIEHE (Planos) que pode participar dos Grupos;
 - Permitido até dois (02) participantes fixos por Empresa em cada Grupo;
 - O Membro que participa do Grupo de Estudo não pode ser substituído por um terceiro, em caso de ausência (falta);
 - O Grupo tem que preparar, no mínimo, um artigo/estudo/pesquisa no tema discutido para publicação no mercado;
 - O nome do participante, sua área de atuação e o nome da empresa só será divulgado no trabalho como coautor, se tiver um mínimo de 50% de participação no tema da publicação.
- ✓ Beatriz (IBHE) abriu espaço para um brainstorming entre todos, para consenso dos temas que serão discutidos em 2024. Os temas sugeridos pelos participantes foram:
 - 1 - Análise da norma de SAC e Ouvidoria

- 2 - Atendimento humanizado em terra de temas críticos
- 3 - Indicadores CSAT, NPS
- 4 - Mediação de conflitos - B2B / Consumidor
- 5 - Resolução de conflitos
- 6 - Pilares SAC e Ouvidoria e jornada do cliente
- 7 - Propagação de cultura vs atendimento terceirizado
- 8 - Comunicação eficiente
- 9 - Descumprimento de compliance. Cliente reclamando de racismo, machismo etc., vindo de funcionário ou parceiro da empresa.
- 10 - SAC: e como fica o cuidado com quem atende?
- 11 - Passos para implantação da ouvidoria, no atendimento e seus indicadores
- 12 - Como conduzir as denúncias registradas pelo canal SAC/Ouvidoria.
- 13 - Tecnologias e Ferramentas de Atendimento: Exploração de ferramentas de atendimento ao cliente e tecnologias que podem melhorar a eficiência do SAC.
- 14 - SAC x Ouvidoria - Conceitos, diferenças e atuação prática
- 15 - Qual o posicionamento da Ouvidoria frente aos dilemas éticos?
- 16 - Segmentação do SAC: atendimento B2B e B2C

- ✓ Beatriz (IBHE) pediu para a Katia (Dasa) explicar o tema sugerido "Pilares SAC e Ouvidoria e jornada do cliente".
- ✓ Katia (Dasa) falou sobre como promover a forma de acolhimento do cliente e a jornada do cliente no primeiro contato e quais os pilares que podem ser trazidos para fazer a reversão da experiência não satisfatória durante etapa da jornada.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se há separação para atendimento de casos mais complexos, já que não existe a Ouvidoria.
- ✓ Katia (Dasa) contou que há um documento oficial em que registram a insatisfação do cliente e a equipe de SAC faz o estudo de caso para identificar pontos de melhoria e o que de fato impactou essa jornada.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se há tratamento diferenciado para demandas vindas do Reclame Aqui e mídias sociais.
- ✓ Katia (Dasa) respondeu que há um setor que trata somente mídias sociais.
- ✓ Beatriz (IBHE) pediu para a Keli (Suvinil) explicar o tema sugerido "SAC: e como fica o cuidado com quem atende?".
- ✓ Keli (Suvinil) disse que o SAC trata casos críticos o tempo todo, sempre pensando em melhorar os processos para o cliente, esse tema sugere discutir o que se tem feito para o profissional que atende, se referindo ao bem estar e cuidado mental/emocional desse profissional.
- ✓ Beatriz (IBHE) falou que esse tema faz parte do foco do Grupo de Estudo Pessoas.

- ✓ Beatriz (IBHE) pediu para o Emanuel (H. Ed. Vasconcelos) exemplificasse o tema sugerido "Qual o posicionamento da Ouvidoria frente aos dilemas éticos?".
- ✓ Emanuel (H. Ed. Vasconcelos) se referiu às entradas vindas através da Ouvidoria e de que maneira essa Área se posiciona e conduz dentro da instituição. Há empresas que possuem canal específico de denúncia e canal de ética, mas nem sempre a Ouvidoria está a frente disso, o que fazer nessa situação.
- ✓ Beatriz (IBHE) achou interessante e disse que muitas vezes encaminham para o RH.
- ✓ Rubens (Sompo Seguros) comentou que em sua empresa há Ouvidoria e Canal de Denúncia, a Ouvidoria não conduz esse tipo de tratamento, mas demanda para a Área específica. Quando a denúncia é interna, ou seja, sobre algum colaborador, é direcionada para o RH, já quando a denúncia é externa, como por exemplo uma fraude, ela é direcionada para o Canal de Denúncia e a Ouvidoria faz o acompanhamento para ver se foi concluído e houve retorno.
- ✓ Ficou decidido que a Beatriz (IBHE) vai compilar os temas citados e consensar com o Grupo para definir quais serão discutidos nas próximas reuniões, não será possível tratar de todos os temas neste ano, teremos que priorizar.
- ✓ Beatriz (IBHE) agradeceu a participação de todos e finalizou a reunião.

Próxima reunião: 15/MAR

Horário: 09h30 às 11h00