



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

**Data:** 15/03/2024

**Horário:** 10h00 às 11h30 (on-line)

**Elaborado por:** Jéssica Querino – IBHE

**Revisado por:** Beatriz Cullen – IBHE

### Participantes Presentes

<b>Canon</b>	Mônica Vieira Silva	<b>Omint</b>	Claudia Augusto Gabini
<b>Care Plus</b>	Cassiana P Prestes	<b>Omint</b>	Veronica A G A Hobeika
<b>Club Haas</b>	Marina D G Russo Garcia	<b>Porto</b>	Francisca Vila Rodrigues
<b>Dasa</b>	Katia Cristina S Queiroz	<b>Sabin</b>	Amanda Gonçalves Araújo
<b>Dasa</b>	Barbara G Mendes	<b>Sompo Seguros</b>	Rubens Mario A C Araújo
<b>Grupo Fleury</b>	Janete Santos	<b>Sompo Seguros</b>	Eliana Gomes de Oliveira
<b>Grupo Fleury</b>	Francielen Becegato	<b>Suvinil (BASF)</b>	Keli dos Santos Cruz
<b>H. Albert Einstein</b>	Fabiola Faustino	<b>Suvinil (BASF)</b>	André Luis Ferreira Barreto
<b>H. Ed. Vasconcelos</b>	Emanuel B Medeiros	<b>Tratho</b>	Flávia Cândido
<b>OC Medicina</b>	Rita de Cassia C Valente	<b>IBHE</b>	Beatriz Cullen
<b>OC Medicina</b>	Jaqueline M Padilha	<b>IBHE</b>	Jéssica Querino

#### Programa:

- Atualização sobre SAC e Ouvidoria nas Empresas: Conceito, estrutura e responsabilidades;
- Apresentação de cada empresa por um representante.

Coordenação - **Beatriz Cullen** (Diretora do IBHE).

#### Pontos Discutidos:

- ✓ Beatriz (IBHE) iniciou a reunião dando boas-vindas aos participantes e pediu para se apresentar, os participantes que não estiveram na reunião passada, a primeira do ano.
- ✓ Beatriz (IBHE) mostrou os temas sugeridos pelo Grupo na reunião anterior para discussão em 2024.
- ✓ Beatriz (IBHE) comentou que no Grupo de Estudo ano 2021, foi feita uma pesquisa sobre as características de SAC e Ouvidoria nas empresas. Foi um trabalho grande que acabou não sendo publicado, apenas para uso dos participantes.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou ao Grupo se topam fazer uma atualização sobre SAC e Ouvidoria nas empresas com apresentações durante as reuniões.
- ✓ Beatriz (IBHE) mostrou o cronograma para as discussões do ano e pediu opinião e sugestão aos participantes.

	Tema	Reuniões para discussão	Responsáveis/ Dinâmica
1	<b>Atualização sobre SAC e Ouvidoria - nas Empresas: Conceito, estrutura e responsabilidades</b>	MAR- ABR-MAI	Apresentação de cada empresa por um representante
2	<b>Atendimento humanizado em temas críticos e seus dilemas éticos/</b>	JUN-JUL-AGO	Trazer convidado externo e analisar processos internos das empresas ( <b>Mini Grupos</b> )
3	<b>Relação do SAC e Ouvidoria com a área de Compliance</b>	SET-OUT	Trazer especialista Convidado e de Empresas do Grupo
4	<b>Fechamento dos artigos das discussões para publicação</b>	NOV	Voluntários para ajudar na compilação e formatação do IBHE

- ✓ Rubens (Sompo Seguros) achou os temas selecionados muito relevantes e sugeriu acrescentar o tema "Passos para implantação da Ouvidoria no atendimento e seus indicadores".
- ✓ Beatriz (IBHE) disse que alguns temas já foram discutidos nas reuniões de anos anteriores.
- ✓ Katia (Dasa) expressou que valeria a pena trazer um pouco desse conteúdo visto em 2023, mesmo que compilado, para que ela e os novos participantes do Grupo pudessem ver, visto que, em sua empresa não há Ouvidoria e ela não participou dos temas discutidos no Grupo de Estudo de 2023.
- ✓ Beatriz (IBHE) sugeriu que os novos participantes entrem na Área Restrita do site do IBHE com login e senha para acessar todo o conteúdo discutido, nas Atas das reuniões do ano de 2023 e anteriores.
- ✓ Beatriz (IBHE) explicou que para a escolha dos temas a serem discutidos, é preciso considerar o consenso do Grupo, há poucas reuniões no ano, o que não torna possível discutir tudo o que foi proposto.
- ✓ Rubens (Sompo Seguros) se colocou à disposição para ajudar com dúvidas sobre implementação da Ouvidoria, caso necessitem.
- ✓ Beatriz (IBHE) sugeriu seguir com a atualização das características do SAC e Ouvidoria nas empresas. A sugestão é termos 05 a 06 empresas em cada reunião, sendo 10 minutos por apresentação. Para dar foco no objetivo de cada apresentação, ela irá colocar no Grupo do Whatsapp os itens que cada empresa deve responder e contar sobre como é o SAC e Ouvidoria em sua empresa.
- ✓ Beatriz (IBHE) achou importante todos saberem por que há SAC e Ouvidoria nas empresas e em outros casos, apenas o SAC. A Área da Saúde (hospitais, medicina diagnóstica) não é regulada, portanto não possui obrigatoriedade de ter definido separadamente as áreas de SAC e Ouvidoria, exceto Operadoras, Seguradoras e Planos de Saúde.
- ✓ Beatriz (IBHE) pediu para a Francielen (Grupo Fleury) contar um pouco como estas áreas estão configuradas em sua empresa.
- ✓ Francielen (Grupo Fleury) contou que atua na Ouvidoria, antes não havia SAC e a Ouvidoria passou a ser acionada pelas demais Áreas da empresa. Ressaltou que mesmo com muitas palestras e treinamentos, as pessoas ainda não sabem a diferença entre SAC e Ouvidoria.

- ✓ Beatriz (IBHE) falou que há um viés sobre isso. Foi discutido em Grupos anteriores quais as funções e demandas do SAC e da Ouvidoria, há empresas que não justificam a existência das duas estruturas montadas, pela demanda que possuem.
- ✓ Francielen (Grupo Fleury) disse que no início da empresa, não justificava possuir as duas estruturas, mas com o seu crescimento, se tornou necessário. A demanda aumentou e a Ouvidoria não dava mais conta.
- ✓ Francielen (Grupo Fleury) contou que os clientes das reclamações corriqueiras, do dia a dia, costumam ser de solução rápida, mas no caso de atendimento demorado de situações mais críticas, isto onerava a Ouvidoria, que não conseguia dar vazão aos processos. Com isto, decidiram que precisava haver um SAC, uma primeira instância, responsável por esses casos corriqueiros.
- ✓ Francielen (Grupo Fleury) falou que atualmente há Assistentes de Atendimento no SAC que atendem 06 horas e 20 minutos e a Ouvidoria, segunda instância, com Analistas nível 1, 2 e 3 que atendem 08 horas e 48 minutos, tratando os casos mais críticos.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou quando o SAC foi implementado, a que Área responde, qual o tamanho e se é com equipe própria da empresa.
- ✓ Francielen (Grupo Fleury) respondeu que é próprio. Devido a uma crise cibernética em 2021, foi solicitada ajuda a uma empresa de call center, para cuidar da pontualidade da entrega com SLA de 3 horas. Ela responde ao Gestor da Área e à Diretoria.
- ✓ Francielen (Grupo Fleury) complementou dizendo que o SAC é a primeira instância, com cerca de 43 pessoas. O SAC e Ouvidoria respondem às mesmas pessoas dentro da Área de Relacionamento com o Cliente e Comunicação, após vai para equipe Marketing, Relações Institucionais, e depois direto para a Presidência. A Ouvidoria é composta por 22 pessoas, sendo 15 Analistas nível I, 4 Analistas nível 2 e 1 Analista nível 3.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se o cliente usa qualquer um dos canais para fazer uma reclamação ou se vai primeiramente para a Ouvidoria avaliar e direcionar para a Área responsável.
- ✓ Francielen (Grupo Fleury) respondeu que depende do canal procurado pelo cliente. Por exemplo, em casos de contato via Instagram, vai direto para a Ouvidoria, em casos de contato pela Central de Atendimento ou Whatsapp, vai primeiro para o SAC avaliar o escopo, que são bem definidos, e se identificar que é caso de Ouvidoria, é escalonado para lá, caso contrário, o SAC realiza a tratativa. Clientes que desejam falar diretamente com a Ouvidoria, podem.
- ✓ Francielen (Grupo Fleury) complementou que os relatórios dos atendimentos são unificados e entregues para a empresa nas ações de Plano de Ação e Análises.
- ✓ Rubens (Sompo Seguros) perguntou se a Ouvidoria possui autonomia de decisão, se há valor para essa autonomia, valor de despesa que o Ouvidor pode decidir, e qual o SLA definido para dar retorno para o cliente.
- ✓ Francielen (Grupo Fleury) respondeu que o SAC tem SLA de 48 horas. O atendimento na Ouvidoria é feito por Analistas de Ouvidoria, não Ouvidores, o SLA é de 96 horas. A Ouvidoria possui autonomia diferente, há uma alçada de valor definido que pode ser usado em casos de devolução de valores de

consultas etc. O Analista tem uma alçada de até R\$ 500,00 para devolução havendo comprovação, acima desse valor, precisa estar alinhado. A autonomia está em poder usar o centro de custos de qualquer unidade ou Área a partir do momento em que há um levantamento, que realmente houve uma falha. A única coisa que não há autonomia final é o que envolve um atendimento, nesse caso precisa ser alinhado com o médico.

- ✓ Rubens (Sompo Seguros) perguntou se a equipe de Ouvidoria responde para o mesmo Gestor do SAC, já que não há Ouvidor.
- ✓ Francielen (Grupo Fleury) respondeu que respondem à Gestores diferentes, embora a Gerência seja a mesma. Todos os Gestores são Coordenadores de Ouvidoria, e tanto o SAC como a Ouvidoria possuem Gestor específico, mas também podem responder ao mesmo.
- ✓ Rubens (Sompo Seguros) falou que as empresa reguladas que possuem um Ouvidor, dão a ele independência e autonomia. Ele tem total independência para tomar uma decisão e a decisão tomada é única, não podendo ser mudada por outra pessoa seja Diretor ou Presidente. Se o Presidente não gostar da decisão, pode trocar o Ouvidor, mas não pode mudar a decisão dele.
- ✓ Rubens (Sompo Seguros) complementou que quando se define um Ouvidor, fica tudo colocado em ata dos Conselhos, ele ganha poder da empresa, essa é a diferença quando se fala em Ouvidor de empresas que são reguladas. Empresas não reguladas, é bacana criar Ouvidoria sem obrigação, isso mostra respeito ao cliente.
- ✓ Rubens (Sompo Seguros) perguntou se a empresa possui e-mail ou telefone direto para o cliente externo enxergar que há Ouvidoria.
- ✓ Francielen (Grupo Fleury) respondeu que sim, no app e no site há contatos e interações que direcionam o cliente à Ouvidoria.
- ✓ Beatriz (IBHE) comentou que muitos clientes que contatam atendimento, descartam qualquer profissional desejando falar somente com o Ouvidor.
- ✓ Francisca (Porto) comentou que isso acontece muito em sua empresa. O cliente que é atendido pela Central de Atendimento e deseja qualquer informação que não foi atendida naquele momento, solicita imediatamente atendimento na Ouvidoria. Há o canal do SAC e muitas vezes o cliente não tem paciência de esperar o prazo para resolução e já quer partir para a Ouvidoria.
- ✓ Francisca (Porto) contou que atende a estrutura do cartão de crédito, abaixo da Diretoria de Atendimento.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se a Ouvidoria é única e se atende todos os produtos.
- ✓ Francisca (Porto) respondeu que sim. Não há Ouvidor direto, os Analistas realizam o atendimento e a Ouvidoria é separada do Atendimento. Dentro da Área de Atendimento há SAC separado por produto com Analistas treinados para atender cada produto especificamente.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou por que houve essa separação.
- ✓ Francisca (Porto) respondeu sobre a parte que atende o cartão de crédito sempre ficou dentro da Área de Atendimento, os outros produtos possuíam Central específica com SAC separado e cada SAC formado na sua célula de atendimento.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou quantos SACs existem.

- ✓ Francisca (Porto Seguro) respondeu somente no seu andar há mais de 10 produtos.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se o cliente precisa passar pelo SAC antes de ir para a Ouvidoria.
- ✓ Francisca (Porto Seguro) respondeu que sim. Quando o cliente abre uma reclamação, é feito um protocolo que vai para o SAC analisar, se o cliente não ficou satisfeito com o retorno que recebeu e retorna na Central, ele é direcionado para a Ouvidoria.
- ✓ Rubens (Sompo Seguros) perguntou se cada produto possui um SAC, se são células independentes ou se há uma célula maior, que de acordo com o número que o cliente liga, é direcionado para operadores distintos.
- ✓ Francisca (Porto) respondeu que cada Central tem seu atendimento com operadores distintos, somente é unificado após às 20 horas. No horário comercial, cada operador de cada célula, sabe o processo e atende os clientes, após esse horário, vai para um atendimento específico em que o operador é treinado para atender, mas não abre ocorrências por não ter domínio do processo, ele só orienta o cliente a retornar a ligação no horário comercial, em casos de reclamação, é passado para o Supervisor da Área no dia seguinte.
- ✓ Rubens (Sompo Seguros) perguntou se a empresa optou em manter o atendimento do SAC 24 horas 7x7 após a mudança da nova lei do SAC.
- ✓ Francisca (Porto) respondeu que sim.
- ✓ Veronica (Omint) perguntou se a Ouvidoria responde ANS, Procon e Consumidor.gov.
- ✓ Francisca (Porto) respondeu que sim.
- ✓ Veronica (Omint) perguntou se atendem demanda NIP (Notificação de Intermediação Preliminar).
- ✓ Francisca (Porto) respondeu que por atuar em outra área, não possui essa informação no momento, mas irá pesquisar e levar na próxima reunião.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou qual a principal justificativa por descentralizarem e criarem uma estrutura bem maior.
- ✓ Francisca (Porto) respondeu não ter certeza, mas acredita que foi para redução, visto que, a estrutura anterior poderia atender à demanda e ganhariam muito mais ao invés de deixar uma célula específica por 24 horas.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se a estrutura é própria ou terceirizada.
- ✓ Francisca (Porto) respondeu que o SAC, na parte de reclamação, foi terceirizado recentemente.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se prestavam serviço de atendimento para outras empresas.
- ✓ Francisca (Porto) respondeu que o atendimento da sua empresa foi passado para terceiros e agora trouxeram uma parte de volta.
- ✓ Rubens (Sompo Seguros) comentou que na sua empresa havia a Operação de Saúde e a NIP era feita por uma Área junto ao Jurídico. A NIP é uma notificação bastante delicada, dependendo dos resultados, pode bloquear alguns produtos. Deve haver um conhecimento jurídico do produto e sensibilidade com relação ao atendimento do cliente para nesse conjunto de itens, pode haver sucesso e efetividade na NIP.
- ✓ Veronica (Omint) contou que a Ouvidora de sua empresa responde à ANS respaldada pelo Departamento Jurídico.

- ✓ Emanuel (H. Ed. Vasconcelos) complementou em sua empresa subsidiam as operadoras quando recebem uma NIP. Geralmente quando a operadora recebe uma NIP, é feita toda a avaliação e dão devolutiva para que possam reportar.
- ✓ Veronica (Omint) falou que em sua empresa solicitam as demandas para as Áreas, fazem um compilado, analisam e montam a resposta, isso é feito pela Ouvidora.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se agregou algo com a separação da estrutura da Porto.
- ✓ Francisca (Porto) respondeu visualizar os dois cenários, e por gostar muito da Área de SAC acredita que quando é apartado, há um ganho maior com relação ao atendimento ao cliente. Mais pessoas são treinadas e isso reduz o volume de reclamações, a redução em células específicas, traz ganho de qualidade.
- ✓ Rubens (Sompo Seguros) achou bacana o comentário. Quando a empresa se preocupa apenas com custos, poderia reduzi-los com células de multiatendimento, mas nesse caso as pessoas não seriam especialistas, possuiriam um pouco de conhecimento em cada produto e a solução pode não ser a melhor, causando insatisfação do cliente com o atendimento. No caso da Porto, a empresa fez um investimento maior ao criar célula específicas e atendimento com especialistas.
- ✓ Beatriz (IBHE) disse que irá montar um roteiro para algumas empresas se apresentarem na próxima reunião. Mesmo as empresas que não possuem estrutura de SAC poderão interagir, buscando conhecer e entender.
- ✓ Marina (Club Haas) falou que a Área de Atendimento em sua empresa é muito pequena e está curiosa para entender os processos e estruturas, pois sua ideia é se preparar para crescer. Atualmente ela conta com 2 pessoas no atendimento.
- ✓ Beatriz (IBHE) contou que fez uma visita a empresa Club Haas e ficou muito surpresa com a tecnologia que possuem, como por exemplo reconhecimento facial, etc, mas que mesmo assim, as pessoas querem conversar com a equipe.
- ✓ Beatriz (IBHE) enfatizou as diferentes linhas de empresas presentes neste Grupo, em que cada uma tem uma demanda de atendimento para reclamação ou sugestão. Independente do segmento ou tamanho da empresa, ela pediu para que os participantes falem um pouco da estrutura, de como atendem, quais os canais utilizados, assim compartilham parte da sua história.
- ✓ Ficou acordado que na próxima reunião os representantes da Suvinil, Sabin, Club Haas, Omint e Tratho irão se apresentar.
- ✓ Beatriz (IBHE) agradeceu a participação de todos e finalizou a reunião.

**Próxima reunião:** 19/ABR

**Horário:** 09h30 às 11h00