

A Ouvidoria da Real Grandeza apresentou taxa de efetividade de 98% das manifestações de saúde enviadas para o setor no segundo semestre de 2024, contra 90,8% no mesmo período de 2023. De acordo com o relatório mensal de demandas do setor, do total de 87 manifestações recebidas no mês de julho, 98,1% foram finalizadas pela equipe de ouvidoria. A taxa de efetividade é um indicador que possibilita o controle e a avaliação das demandas tratadas pelo setor, sem repercussão na abertura de reclamação junto ao órgão regulador.

Outro ponto que merece destaque é o aumento do nível de satisfação do usuário. Com relação à satisfação média do cliente, numa escala de 0 a 5, onde 0 significa insatisfeito e 5 satisfeito, o serviço recebeu nota 5. Já em 2023, a nota de satisfação foi 4,33. Todas as demandas enviadas no período de julho de 2024 — referentes às questões de saúde, previdência, empréstimos e outros assuntos — foram tratadas dentro do prazo legal. Os assuntos mais abordados dizem respeito à Assistência à Saúde, seguido de Previdência e Empréstimo.

Os números revelam que o trabalho da Ouvidoria tem dado certo e vem sendo aceito pelos participantes. Para a ouvidora da FRG, Débora Cotias, fortalecer esse trabalho é essencial para entender melhor as demandas dos beneficiários, melhorar os serviços oferecidos, além de contribuir para o crescimento e o aprimoramento contínuo da instituição. “A parceria com as demais áreas da entidade é fundamental para a troca de informações e identificação de necessidades específicas, propondo soluções mais adequadas e garantindo que as ações estejam alinhadas com os objetivos estratégicos da organização”, destaca Cotias.

A Ouvidoria é um importante canal de comunicação entre os participantes e Real Grandeza. E conta com uma equipe de quatro colaboradores (uma coordenadora, duas analistas e uma estagiária), que atuam, estrategicamente em parceria com as demais áreas em busca do aprimoramento dos processos internos, contribuindo com a qualidade dos serviços prestados pela entidade. Assim que a equipe recebe a demanda, seja uma reclamação, sugestão ou elogio, a solicitação é encaminhada imediatamente para a área responsável.

De acordo com a ouvidora da Real Grandeza, nem sempre a resposta da ouvidoria é uma solução para a demanda do participante e é necessário estipular novo prazo em busca de uma solução. Ela ressalta que todo e qualquer atendimento, como revisão de reembolso, revisão de aposentadoria ou reclamação de insuficiência de rede credenciada, por exemplo, deve primeiro ser analisado pela Gerência de Relacionamento com o Participante (GRP).

Canais de contato da Ouvidoria

- E-mail: ouvidoria@frg.com.br

É necessário enviar e-mail, com um breve relato sobre a demanda, informando o nome e/ou matrícula no corpo da mensagem.

- Atendimento telefônico: (21) 2528-6800 ou 0800 282-6800 (outras localidades), de segunda a sexta, das 9h às 16h30.

O participante deve solicitar ao atendente a abertura de um chamado com a Ouvidoria para que o setor possa entrar em contato com o solicitante.

- Atendimento presencial na sede da Real Grandeza

O atendimento deve ser agendado através da Gerência de Relacionamento com o Participante (GRP).

Fonte: Real Grandeza, em 30.09.2024