Inciativa AcolheBen registra 68 pontos em NPS que reflete atendimento humanizado

A MAG Seguros, empresa especializada em vida e previdência com 191 anos de atuação ininterrupta, celebra os resultados obtidos com o AcolheBen, programa que oferece suporte emocional e financeiro aos beneficiários dos segurados da empresa, de sinistros oriundos de morte por acidente ou doença. No segundo semestre de 2025, a operação registrou a marca de 30 mil atendimentos realizados, obtendo 68 pontos no suporte ao cliente através da métrica de NPS, que mensura o nível de satisfação e recomendação do consumidor.

O AcolheBen tem o objetivo de auxiliar os beneficiários, por meio de uma célula dedicada de atendimento, que oferece suporte por telefone, WhatsApp e e-mail, de maneira integrada e ágil. O beneficiário conta, logo após a ocorrência, com ferramentas que vão desde a organização da documentação para abertura do aviso de sinistro, além de atendimento psicológico e consultoria financeira.

A construção do AcolheBen também foi marcada por uma abordagem estruturada e multidisciplinar. “Selecionamos profissionais experientes, com forte capacidade de escuta e solução. Revisitamos processos, investimos em capacitação e estamos avançando com o uso de inteligência artificial para apoiar tanto o cliente quanto o colaborador durante o atendimento”, destaca Michelle Ignacio, supervisora da célula de atendimento.

Além da satisfação do cliente, os ganhos operacionais do AcolheBen também já são perceptíveis. O tempo médio de resposta foi reduzido para menos de 24 horas, trazendo mais agilidade e previsibilidade em um momento sensível para o segurado. No Reclame Aqui, a iniciativa possui avaliação classificada como “Ótimo” e está próxima de atingir o selo RA1000, nível máximo de excelência na plataforma. Esse desempenho se reflete na reputação da companhia, que apresenta menor volume de reclamações e alta capacidade de resolução direta.

Para Ana Carolina Belli, gerente de relacionamento da MAG, o avanço vai além dos indicadores. “O AcolheBen representa um avanço importante na forma como nos relacionamos com nossos clientes e parceiros. Os resultados mostram que estamos no caminho certo, demonstrando que conseguimos unir eficiência operacional a uma experiência mais humana e acolhedora, fortalecendo cada vez mais a conexão entre segurado, corretor e companhia”, destaca Belli.

Fonte: Grupo MAG/GBR, em 27.03.2026.