Por Anderson Farias (*)



Nos últimos meses, as reclamações contra planos de saúde apresentaram uma queda de 17%, segundo dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar. Ainda assim, a judicialização permanece em patamares elevados, evidenciando os desafios enfrentados pelo setor. A combinação entre demandas crescentes dos beneficiários, regras regulatórias complexas e aumento de litígios cria um ambiente de pressão para as operadoras, que precisam equilibrar sustentabilidade financeira, conformidade regulatória e qualidade de atendimento.

Nesse contexto, o atendimento humanizado tem ganhado relevância estratégica. Mais do que um diferencial de relacionamento, ele se torna uma ferramenta importante para fortalecer a comunicação entre operadoras e beneficiários, especialmente em momentos delicados, como solicitações de procedimentos, autorizações ou esclarecimentos sobre coberturas. Trata-se de um setor altamente regulado, em que decisões muitas vezes precisam seguir critérios técnicos e normativos. Portanto, clareza e transparência na comunicação fazem toda a diferença.

Boa parte dos conflitos que chegam às ouvidorias ou ao Judiciário nasce de ruídos de interpretação. Os beneficiários nem sempre compreendem os limites regulatórios, os critérios clínicos ou as etapas necessárias para determinadas autorizações. Para as operadoras, explicar esses processos de forma clara, empática e acessível é o caminho para reduzir desgastes e evitar que situações administrativas evoluam para disputas formais.

Cada ponto de contato com o beneficiário, portanto, representa uma oportunidade de esclarecimento e construção de confiança. Quando a comunicação é bem conduzida, mesmo decisões que exigem critérios técnicos ou regulatórios mais rígidos podem ser compreendidas de forma mais tranquila. Isso contribui para reduzir tensões, melhorar a experiência do usuário e preservar a relação entre operadora e cliente.

Cabe ressaltar que a tecnologia tem desempenhado um papel fundamental. Sistemas integrados, gestão estruturada de dados e automação de processos permitem que as operadoras lidem com grandes volumes de solicitações sem comprometer a qualidade do atendimento. Ao automatizar tarefas repetitivas e organizar informações clínicas e administrativas, as equipes conseguem dedicar mais tempo a interações que exigem análise, orientação e acompanhamento.

A inteligência de dados também ajuda as operadoras na identificação de padrões de demanda, na antecipação de possíveis pontos de insatisfação e no aprimoramento dos fluxos de atendimento. Esse tipo de gestão permite ganhos operacionais e favorece uma relação mais transparente e eficiente com o beneficiário.

É importante reconhecer que o sistema de saúde suplementar brasileiro opera sob forte pressão. Além da questão da judicialização, a ocorrência de fraudes, o uso inadequado de procedimentos e a própria complexidade regulatória impõem desafios constantes à sustentabilidade do setor. Nesse ambiente, fortalecer o diálogo com o beneficiário se torna um elemento essencial para manter o equilíbrio entre acesso, qualidade e viabilidade econômica.

O atendimento humanizado, portanto, não se resume a uma questão de cordialidade. Ele representa uma estratégia para tornar a comunicação mais clara, reduzir conflitos desnecessários e preservar a confiança em um sistema que precisa funcionar para milhões de brasileiros.

(*) **Anderson Farias** é CEO da TopSaúde Hub, que é parte do ecossistema da Interplayers e líder em soluções tecnológicas para a gestão da saúde suplementar, oferecendo um ERP inovador que centraliza e otimiza processos para operadoras, administradoras e autogestões de todos os portes. - E-mail: Este endereço de e-mail está sendo protegido de spambots. Você precisa habilitar o JavaScript para visualizá-lo..

Sobre a TopSaúde Hub

A TopSaúde Hub, parte do ecossistema da Interplayers, é líder em soluções tecnológicas para a gestão da saúde suplementar, oferecendo uma plataforma especializada para operadoras, administradoras e autogestões de todos os portes. Com 40 anos de experiência no mercado, a empresa utiliza Inteligência Artificial, BI e Data Analytics para descomplicar a rotina de gestão de planos de saúde, tanto médico como odontológico, além de combater fraudes e desperdícios. A TopSaúde Hub amplia seu impacto com soluções exclusivas, atendendo mais de 13 milhões de vidas ativas e reforçando seu compromisso com a transformação digital do setor. Com atuação em todo território nacional, a empresa revoluciona a gestão em saúde, conectando tecnologia e eficiência para impulsionar negócios. Mais informações: https://www.topsaudehub.com.br/.

Fonte: NB Press, em 08.05.2026