

Grupo investe em tecnologia para aprimorar processos internos e levar inovação tangível para seus beneficiários sem abrir mão da personalização do atendimento

Vivian Bennett, diretora do Cliente do Grupo Care Plus, acompanha atendimento realizado pela equipe de relacionamento.

Dados do Procon-SP revelam que, em 2023, mais de 65% dos entrevistados afirmaram não encontrar o que procuravam ou não ter o problema resolvido em atendimentos conduzidos por inteligência artificial. Em 92% dos casos, foi necessário recorrer a um atendente humano. Em um mercado que exige rapidez e acolhimento, o grupo Care Plus, líder no segmento de saúde premium, prova que é possível equilibrar tecnologia sem abrir mão do atendimento humanizado e personalizado. Mesmo expandindo sua operação para mais de 1.600 empresas e 600 mil beneficiários, mantém um NPS de 82%, acima da média registrada pelo setor, de 61,4%, segundo levantamento da SoluCX, plataforma de gestão da experiência do cliente e do paciente.

Para Vivian Bennett, diretora do Cliente do grupo Care Plus, o resultado é consequência de uma estratégia construída a partir da escuta contínua e da proximidade com o cliente. “Na Care Plus, usamos dados, inteligência artificial e automação para melhorar processos, ganhar eficiência e tomar decisões melhores. Mas a confiança que o cliente constrói com a gente nasce, principalmente, da relação humana”, afirma.

Para que o crescimento não comprometa a proximidade, a Care Plus Medicina, operadora de planos de saúde corporativos do grupo Care Plus, estruturou seu modelo de atendimento a partir do conceito de “alto toque” (high touch). Na prática, cada cliente conta com um time dedicado, que acompanha suas necessidades de forma próxima, tanto nas demandas institucionais quanto no suporte aos beneficiários e suas famílias.

Esse modelo inclui uma abordagem organizada em frentes que vão do acolhimento em momentos sensíveis à cocriação de soluções de longo prazo com as empresas parceiras. “Todo contato com o cliente é uma oportunidade de aprendizado. O mais importante é que esse conhecimento não fique parado em um relatório, mas vire uma melhoria real na jornada, nos processos e na forma como

nos organizamos e priorizamos tudo o que fazemos”, diz Vivian.

Essa engenharia de relacionamento se reflete em soluções como o Concierge Plus, serviço de navegação personalizada que apoia o beneficiário desde o agendamento especializado até o suporte em cirurgias complexas. Focado em reduzir fricções no uso do plano e oferecer orientação próxima, clara e humana. O serviço tem mantido NPS de 100% de forma consistente.

Outro exemplo é o programa de cuidado oncológico, que também mantém NPS de 100% e reforça a importância de um acompanhamento integrado, próximo e sensível em jornadas de saúde mais complexas. “Muitas vezes, o cliente nos procura em um momento de dúvida, ansiedade ou vulnerabilidade. Nesses casos, não adianta apenas ser rápido. É preciso orientar com clareza, acolher com empatia e dar segurança para que a pessoa saiba qual é o próximo passo”, afirma Vivian.

Nesse contexto, a inteligência artificial entra como uma aliada importante. O grupo conta a Caren, assistente virtual da Care Plus, que já resolve cerca de 30% dos assuntos mais simples de forma automatizada. A proposta é usar a tecnologia para absorver as demandas operacionais com agilidade, liberando e preservando o atendimento humano para as situações que exigem escuta, sensibilidade, julgamento e cuidado mais próximo.

“O nosso trabalho é cuidar de pessoas e apoiar empresas na construção de jornadas de saúde mais simples, integradas, confiáveis e sustentáveis. A tecnologia é essencial para dar velocidade e consistência, mas é a escuta verdadeira e a capacidade de transformar cada insight em ação que fortalecem o relacionamento ao longo do tempo”, conclui Vivian.

Sobre o grupo Care Plus

Com mais de 1600 clientes e 600 mil beneficiários, o grupo é composto por cinco empresas que, juntas, oferecem uma ampla gama de serviços e soluções para todas as etapas da jornada de cuidados com a saúde: Care Plus Medicina (maior operadora premium de saúde no Brasil), Care Plus Clinic, Care Plus Odontologia, Care Plus Ocupacional, e Vacinar - Centro de Imunizações. Com mais de três décadas de atuação, desde 2016, o grupo Care Plus faz parte da Bupa, presente em mais de 190 países e somando mais de 50 milhões de beneficiários em todo o mundo.

Fonte: LLYC, em 15.06.2026