

Iniciativa que engloba o uso de robôs para identificação de processos já resultou em mais de 600 negociações com beneficiários

Em uma iniciativa inédita na saúde privada, a Amil tornou-se a primeira empresa de planos de saúde a engajar seu departamento de Ouvidoria em casos de conciliação judicial. Desde que a célula de conciliação da Ouvidoria da Amil foi criada, no início deste ano, mais de 600 negociações com clientes já foram intermediadas. O case levou a operadora a vencer o prêmio Ouvidorias Brasil 2019. Promovido pela Associação Brasileira de Relações Empresa-Cliente (Abrarec), o prêmio está na 8ª edição e teve o resultado divulgado na quinta-feira (7/11), em evento em São Paulo.

A tecnologia é uma grande aliada para o sucesso da iniciativa. O trabalho dessa célula começa assim que é aberto um processo judicial contrário à Amil em algum tribunal do país. Essas menções são capturadas por robôs, que direcionam os resultados para a equipe de conciliação. Esse time dedicado filtra o que pode ser atendido pela política de alçada da Ouvidoria, alinhada com as áreas de negócio da operadora. E tem prazo de até quatro dias úteis para buscar o acordo com os clientes e a extinção do processo judicial.

“É muito comum que a conciliação judicial que envolve empresas seja proposta pelos advogados da parte. A conciliação pela Ouvidoria leva o diálogo para um outro patamar, com técnicas específicas que acolhem o cliente e suas demandas. A prioridade do cliente que aciona a Justiça geralmente é ter o seu problema resolvido. E via Ouvidoria conseguimos fazer essa conciliação de forma mais ágil, com uma jornada diferenciada, onde ele resolve suas questões dentro da empresa e evita o litígio. Muitos dos casos que intermediamos normalmente iriam direto para o Tribunal. Portanto, estariam sujeitos aos prazos do Sistema Judiciário. Os resultados dessa iniciativa de sucesso têm levado empresas do nosso e de outros setores a buscar informações para replicá-la e diminuir a judicialização”, explica a médica Andrea Fortes, executiva da Ouvidoria da Amil.

(13.11.2019)