

PLANOS DE SAÚDE

Quase ninguém está satisfeito

Pesquisa do Procon mostra que 89% dos usuários têm algum nível de insatisfação com serviços prestados por operadoras

» FERNANDA STRICKLAND

Axle Adams/Unsplash

Levantamento realizado pela Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) de São Paulo revelou que a maioria dos usuários de planos de saúde não está satisfeita com os serviços oferecidos. Entre os 1.341 entrevistados, 42% se declararam “insatisfeitos”, enquanto 47% estão “parcialmente insatisfeitos” com os prestadores de serviços de saúde. Esses dados indicam um cenário de preocupações constantes com a qualidade do atendimento e a eficiência das operadoras de planos de saúde.

O estudo do Procon-SP reflete um problema que também aparece em outras regiões do país. Segundo dados do Procon-DF, o setor de planos de saúde é um dos que mais recebe reclamações, principalmente relacionadas a falhas no atendimento, dificuldades de acesso a procedimentos e reajustes abusivos nas mensalidades.

A insatisfação com os planos de saúde pode levar a uma pressão maior sobre o sistema público, já que muitos usuários acabam recorrendo ao Sistema Único de Saúde (SUS) quando não conseguem o atendimento necessário na rede privada. O Procon-SP reforça a importância de os consumidores conhecerem seus direitos e estarem atentos às cláusulas contratuais. Além disso, o órgão se coloca à disposição para mediar conflitos entre consumidores e operadoras, ajudando a garantir um serviço de qualidade.

Diante do cenário de insatisfação, especialistas sugerem que as operadoras de planos de saúde



As principais queixas estão relacionadas à má qualidade no atendimento e ineficiência nas respostas. Segundo especialistas, é preciso investir em múltiplas plataformas para atender às demandas

invistam em melhor atendimento ao cliente, ampliação da rede credenciada e maior transparência nos reajustes.

Segundo Bruna Veríssimo, diretora de marketing e vendas da cVortex, empresa especializada em soluções tecnológicas para centrais de atendimento, gerenciar o relacionamento com os clientes de forma eficiente tem se tornado uma tarefa complexa para as empresas. “Hoje, o consumidor tem à disposição diversos canais de interação e não é raro utilizarem mais de um ao mesmo tempo, até para

demandas diferentes, como pedir o reagendamento de uma consulta pelo WhatsApp e informações sobre a rede de atendimento do seu plano de saúde pela página do Instagram. Esse cliente, que chamamos de ‘consumidor 5.0’, além de multicanal nas suas interações, tem a expectativa de respostas rápidas, que, quando não são atendidas pelas empresas, gera os altos índices de insatisfação”, explica.

De acordo com a executiva, para mudar este cenário é necessário que as empresas do segmento adotem uma

mudança tanto no aspecto cultural quando estrutural, alinhando a renovação dos processos e políticas internas de atendimento com soluções de tecnologia que tragam essa agilidade que o cliente espera.

“Uma venda de qualidade, que gera fidelização só acontece se o cliente for bem atendido em toda a sua jornada, isto é, do momento em que ele tem o seu primeiro contato com a empresa até o pós-venda. Nesse sentido, quem trabalha com o atendimento deve receber treinamentos qualificados, conhecer muito



Esse cliente, que chamamos de ‘consumidor 5.0’, além de multicanal nas suas interações, tem a expectativa de respostas rápidas, que, quando não são atendidas pelas empresas, gera os altos índices de insatisfação”, explica”

Bruna Veríssimo, diretora de marketing e vendas da cVortex

entrou em contato por redes sociais, por e-mail, por WhatsApp, por telefone, e um histórico que mostra se as demandas dele foram atendidas, facilitando a vazão dessas demandas para que sejam resolvidas com mais rapidez, seja por um chatbot ou humano”, analisa.

Os dados corroboram. Uma pesquisa realizada pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban), *Relatório de Ouvidorias e Canais de Relacionamento com o Consumidor*, com dados do ano inteiro de 2023 mostrou que de cada 100 atendimentos que chegaram aos SAC dos bancos brasileiros, considerando todos os canais, inclusive, digitais, 94 foram resolvidas em menos de 24 horas pelos próprios operadores de atendimento das instituições.

De acordo com o levantamento, apenas em 1% dos casos os clientes precisaram acionar entidades externas, como Procon, Banco Central e ConsumidorGovBr para terem suas demandas atendidas. Da mesma forma que Veríssimo, da cVortex, Amaury Oliveira, diretor da Febraban, também atribuiu a maior resolutividade no setor bancário à capacidade crescente das instituições financeiras em dar vazão adequada às demandas, reduzindo a recorrência nos atendimentos. “Esse movimento demonstra a tendência de digitalização no comportamento dos consumidores, que estão migrando para os canais digitais não apenas para transações bancárias, mas também para dúvidas, informações e reclamações”, destacou o diretor da Febraban.



CB
DEBATE

Saúde Mental

O Correio Braziliense promoverá debate sob a temática “Saúde Mental: uma conversa sobre qualidade de vida e bem-estar”. A ocasião possui o objetivo de fomentar a conscientização e a informação acerca do assunto, especialmente no que tange o bem-estar geral dos indivíduos.

24 de setembro
a partir das 14h

Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e saiba mais sobre o evento.
Inscreva-se



Realização:

**CORREIO
BRAZILIENSE**

www.CORREIOBRAZILIENSE.com.br

CB Brands
ESTÚDIO DE CONTEÚDO