

OUVIDORIA  
amil



# 6 PILARES PARA CONSTRUÇÃO DA PLATAFORMA CUSTOMER EXPERIENCE

## integridade

Transmitir segurança ao consumidor, para que ele sinta confiança de que aquilo que foi prometido será entregue.

## resolução

Oferecer soluções rápidas, satisfatórias e adequadas à promessa feita anteriormente.

## coerência

Ser coerente entregando ao cliente o que se promete. Ser transparente, dizendo a verdade, mesmo que não seja aquilo que ele gostaria de ouvir.

## personalização

Personalizar a interação com o cliente, demonstrando que a empresa o conhece e tem acesso ao histórico da relação com ele.

## tempo e esforço

Minimizar o esforço do consumidor criando um processo fluido.

## empatia

Alcançar um alto nível de compreensão do cliente para criar uma conexão.

# obsessão pelo cliente!

# ESCOPO DE ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

**Papel estratégico de atuação, canal exclusivo de relacionamento, representa a voz do cliente dentro do ambiente corporativo. Representa cidadãos cliente e não clientes dentro da organização e tem papel de criar pontes de melhorias contínuas nos processos operacionais.**

A Ouvidoria da **amil** foi instituída em abril 2013, de acordo com a RN ANS – 323.

## Jornada do Ouvidor

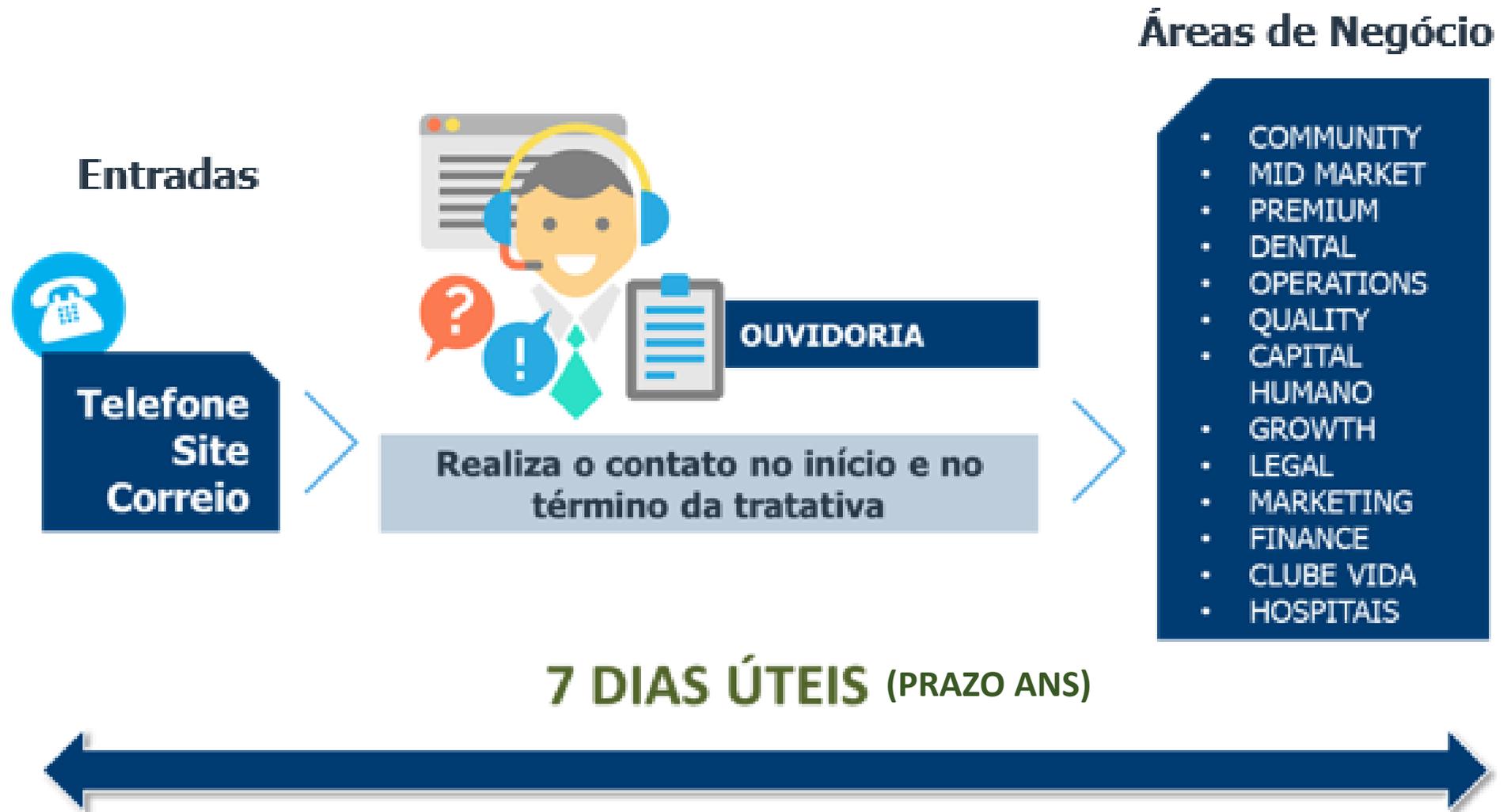


**Encantar o Cliente**  
Melhorar NPS,  
Solucionar o  
problema.



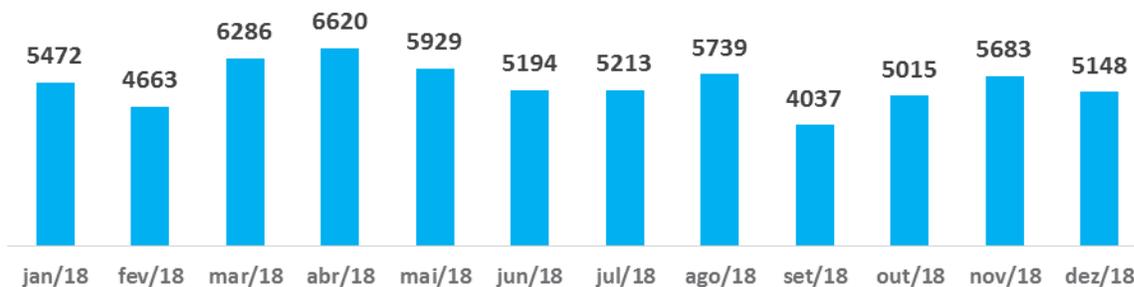
**Alinhar expectativas  
cliente - empresa**

# OUVIDORIA MODELO DE ATENDIMENTO

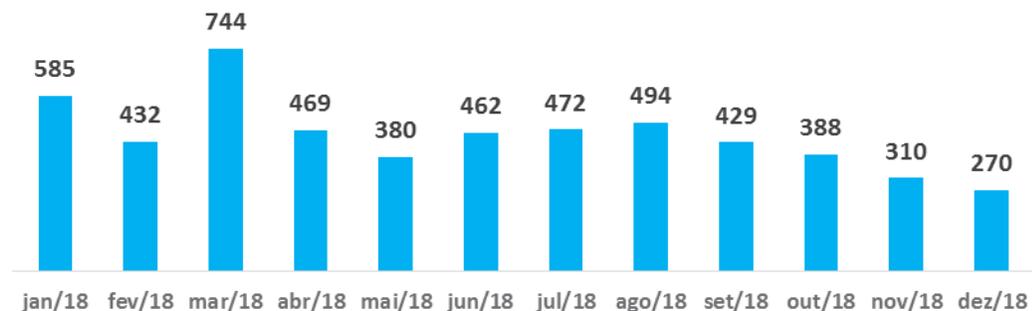


# VOLUME DE DEMANDAS RECEBIDAS – 2018

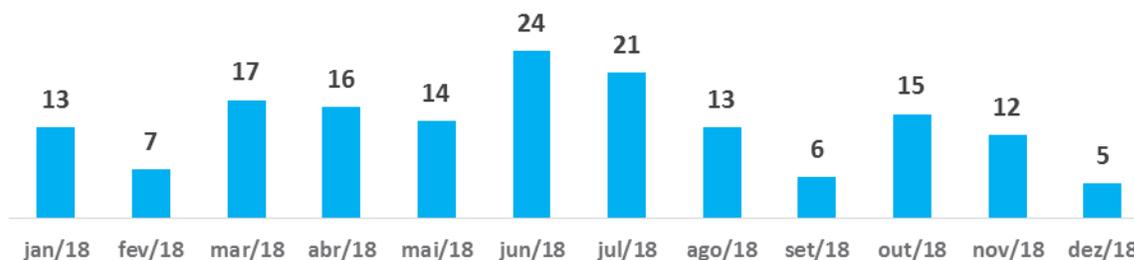
## Entradas via Call Center - 2018



## Entradas via Site - 2018

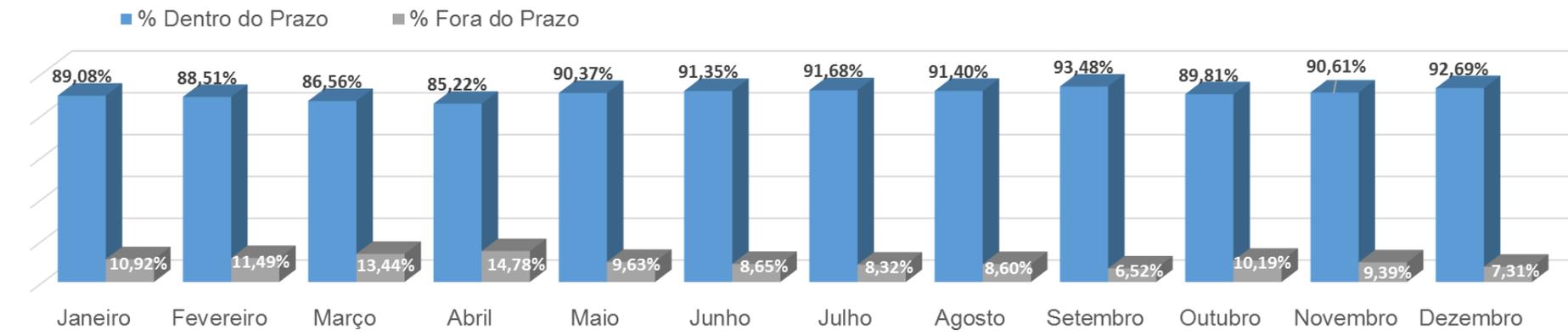


## Entradas via Carta - 2018



# DADOS OUVIDORIA 2018

**Percentual Médio de Resposta: 88,17%**



**Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria (TMRO): 3,60 dias úteis**



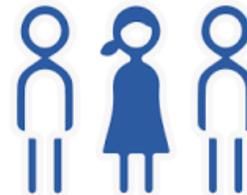


Case Vencedor do  
Prêmio Ouvidorias  
Brasil 2018



**Respeito a Diversidade**  
**Caso de Sucesso - Nome Social**  
**Ouvidoria - Amil Assistência Médica Internacional**

# Atendimento ao Cliente – Resolução de Conflitos



**CONSUMIDOR.GOV**

Plataforma única



- NIP
- PROCONs
- DEFENSORIAS
- OUTROS ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR

# Ouvidoria Conciliar



OUVIDORIA  
amil



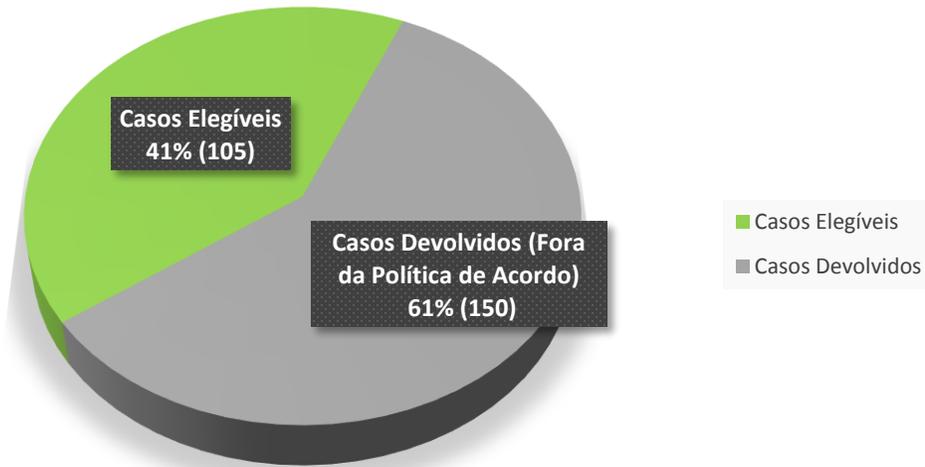
# PROJETO - OUVIDORIA CONCILIAR



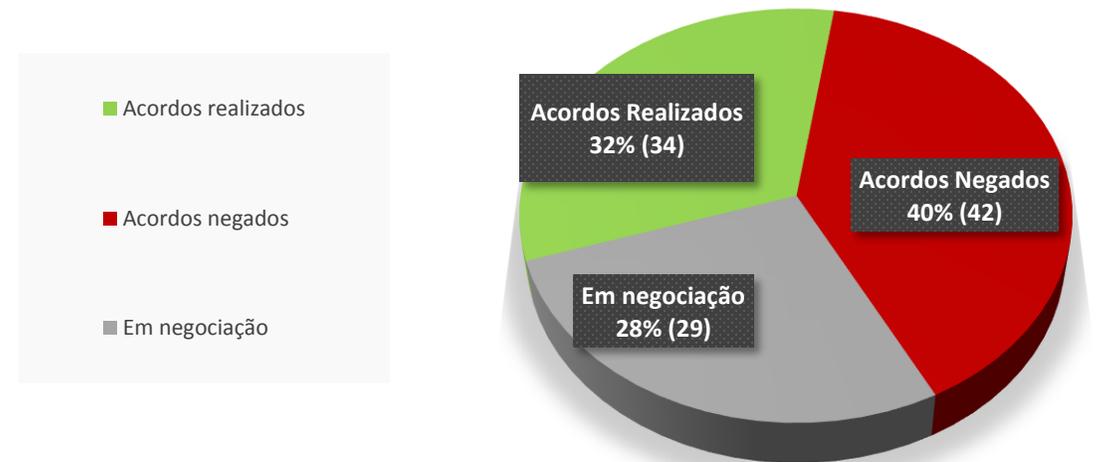
**Objetivo:** Oportunidade de divulgação e acolhimento do canal da Ouvidoria, resolução rápida satisfação do cliente, cancelamento da ação judicial. Melhoria contínua de processos operacionais.

# PROJETO - OUVIDORIA CONCILIAR

CASOS RECEBIDOS: 255



CASOS ELEGÍVEIS: 105



| CASOS ELEGÍVEIS |                 |                |
|-----------------|-----------------|----------------|
| PAGO            | Danos Materiais | R\$ 182,383.00 |
| SAVING          | Dano Moral      | R\$ 430,316.29 |