

# CHAT ONLINE: UMA ESTRATÉGIA QUE FORTALECE A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO NOS ATENDIMENTOS AOS BENEFICIÁRIOS DE PLANO DE SAÚDE

Autor: Oliveira, MA;  
Coautores: Nicolau, PC; Cavalheiro, JG.  
Qualirede, Brasil.

## INTRODUÇÃO

Priorizamos a entrega de uma experiência singular aos nossos clientes. Por isso, valorizamos especialmente o atendimento online, que se destaca como um diferencial em nossa prestação de serviços, por ser totalmente personalizado e humanizado. Implementar o atendimento online nas Centrais de Atendimento se torna essencial para otimizar o tempo do cliente por oferecer um atendimento simultâneo, reduzindo possíveis filas de espera. Além disso, ao ampliar os canais de atendimento, o cliente tem à sua disposição, mais opções para resolver qualquer demanda, sendo uma alternativa à rotina do telemarketing baseada apenas por ligações telefônicas.

Todas as atribuições da Central visam garantir que os atendimentos sejam realizados com qualidade, identificando também oportunidades e sugestões de melhorias e aprimoramentos nos processos da área.

## OBJETIVOS

Temos como foco a resolutividade e maior qualidade nos atendimentos. Nosso objetivo é proporcionar aos clientes soluções de atendimento que possam atender e resolver as solicitações de maneira rápida e eficaz. Reduzindo o tempo de espera do cliente para resolução de suas demandas, ampliamos os canais de atendimento para além das chamadas telefônicas, implantando também um canal de atendimento online. Este estudo visa apresentar os resultados obtidos com atendimentos através do canal omnichannel (chat online). Entre os benefícios de implantar um canal digital na Central de Atendimento temos: disponibilizar ao cliente alternativas de contato para sua interação com a central, a possibilidade do atendimento simultâneo, a capacidade da empresa analisar e acompanhar em tempo real as interações dos clientes no site e gerenciar de forma *on time* e *full time* as melhorias na otimização do atendimento. Esta ação permite ao campo do Telemarketing uma inovação em agregar às suas rotinas o modelo digital de atendimento, reduzindo com isso fila de espera e insatisfação dos beneficiários.

## MÉTODOS

Foram analisados durante o ano de 2023, através do CRM, o desempenho dos atendimentos via CHAT ONLINE e comparados aos atendimentos de VOZ. Essa aferição baseada em um mesmo modelo de atendimento possibilitou identificar uma performance mais ágil e otimizada frente aos indicadores operacionais, visto que o atendimento simultâneo com pelo menos três clientes, tornou-se diferencial comparado ao canal voz que possibilita apenas um atendimento por vez. Desta forma os SLA's da operação se adequam evidenciando um cenário ainda mais produtivo. Avaliado também as necessidades dos nossos clientes para a definição da melhor plataforma, bem como a captação de operadores experientes para o atendimento online. Além disso, buscamos um canal que internamente nos trouxesse indicadores que garantissem analisar a eficácia do serviço.

## RESULTADOS

Durante todo o ano de 2023, os indicadores demonstraram que o Chat Online, utilizado pelos beneficiários de um plano de saúde com cerca de 190 mil vidas, atuante no Estado de Santa Catarina, registrou um total de 42.137 atendimentos. Comparado a 2020, início da pandemia da COVID-19 onde o serviço passou a ser mais utilizado pelos usuários do plano, seguimos numa crescente, com aumento de quase 10 mil contatos durante esses três anos, mesmo após o controle do vírus e normalização dos demais atendimentos oferecidos, como o atendimento presencial, por exemplo. Em média, cada contato teve uma duração de 2 minutos e 11 segundos, levando vantagem acerca dos atendimentos telefônicos deste mesmo cliente, que tiveram uma duração média de 4 minutos e 32 segundos. Com a redução de espera para atendimento e menor tempo para resolução de demandas, o canal atingiu 90% de satisfação na média anual de 2023, atingindo 10.573 retornos de satisfação em relação ao atendimento, sendo 9.108 positivos.



## CONCLUSÕES

Ao implementar o canal Chat Online nota-se uma estratégia vantajosa e um investimento atrativo para a empresa e beneficiário, transformando significativamente essa interação. Enquanto empresa, conseguimos fortalecer nossa marca junto ao mercado em que atuamos, oferecemos um atendimento diversificado e objetivo e ao oferecer aos clientes a opção de atendimento por chat, a empresa pode otimizar seus recursos ao permitir que um único atendente possa lidar com múltiplos chats simultaneamente, aumentando a eficiência e produtividade da equipe. O chat também pode contribuir para a diminuição do tempo médio de atendimento, já que as interações tendem a ser mais rápidas e diretas do que em uma ligação telefônica, isso não apenas melhora a experiência do cliente, mas também reduz os custos operacionais relacionados à duração das chamadas. Já para o beneficiário, além da comodidade, é ter a sua disposição um canal de fácil acesso, diversidade nas opções para um atendimento humanizado e personalizado conforme a sua necessidade, otimização do seu

tempo e irrestrito a chamadas telefônicas, o que desencadeia melhor satisfação. Dessa forma, a presença de uma ferramenta de chat online não só melhora a eficiência operacional da empresa, mas também contribui para a redução de custos e para a satisfação dos clientes, tornando-se uma estratégia valiosa para as organizações que buscam inovar e se destacar no mercado.

## 06. CASE UNIDAS 2024 - CHAT ONLINE UMA ESTRATÉGIA QUE FORTALECE A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO NOS ATENDIMENTOS AOS BENEFICIÁRIOS DE PLANO DE SAÚDE..pdf

Documento número #3d780ae8-27dd-44a5-a424-4fcc5646d08f

Hash do documento original (SHA256): 232b022e3c176c4588427af923bf4e1c42b5e48c3ff46499e15f38845b6df557

### Assinaturas

✓ **Maria Eduarda Oliveira**  
CPF: 111.168.919-99  
Assinou em 27 jun 2024 às 22:30:03

✓ **PATRICIA CARDOSO NICOLAU**  
CPF: 497.773.355-04  
Assinou em 26 jun 2024 às 12:49:09

✓ **jamille grudzien cavalheiro**  
CPF: 056.209.739-21  
Assinou em 26 jun 2024 às 13:03:13

### Log

- 26 jun 2024, 12:27:29 Operador com email alaine.oliveira@qualirede.com.br na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 criou este documento número 3d780ae8-27dd-44a5-a424-4fcc5646d08f. Data limite para assinatura do documento: 26 de julho de 2024 (12:25). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 26 jun 2024, 12:27:30 Operador com email alaine.oliveira@qualirede.com.br na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 adicionou à Lista de Assinatura: maria.oliveira@qualirede.com.br para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP.
- 26 jun 2024, 12:27:30 Operador com email alaine.oliveira@qualirede.com.br na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 adicionou à Lista de Assinatura: patricia.nicolau@qualiheads.com.br para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP.
- 26 jun 2024, 12:27:30 Operador com email alaine.oliveira@qualirede.com.br na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 adicionou à Lista de Assinatura: jamille.cavalheiro@qualirede.com.br para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP.

- 
- 26 jun 2024, 12:49:09 PATRICIA CARDOSO NICOLAU assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail patricia.nicolau@qualiheads.com.br. CPF informado: 497.773.355-04. IP: 45.185.6.142. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -12.9144695 e longitude -38.4120087. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.898.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 26 jun 2024, 13:03:13 jamille grudzien cavalheiro assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail jamille.cavalheiro@qualirede.com.br. CPF informado: 056.209.739-21. IP: 189.85.189.184. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -27.5772798 e longitude -48.6752027. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.898.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 27 jun 2024, 22:30:03 Maria Eduarda Oliveira assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail maria.oliveira@qualirede.com.br. CPF informado: 111.168.919-99. IP: 189.113.225.99. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -27.573654751319598 e longitude -48.62018132543137. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.899.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 27 jun 2024, 22:30:04 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 3d780ae8-27dd-44a5-a424-4fcc5646d08f.



**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 3d780ae8-27dd-44a5-a424-4fcc5646d08f, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em [www.clicksign.com](http://www.clicksign.com).