

Programa AcolheBen reduz reclamações, alcança NPS acima de 80 pontos e resolve 70% das demandas já no primeiro contato

A MAG avançou na transformação do atendimento em benefícios com a criação do AcolheBen, iniciativa que reorganizou processos, reduziu drasticamente o tempo de resposta e elevou os níveis de satisfação dos clientes. O programa nasceu a partir da necessidade de aprimorar a experiência do cliente, com foco em oferecer respostas mais ágeis, claras e próximas, além de fortalecer o relacionamento em todas as etapas do atendimento.

Antes da implementação, o tempo médio de resposta chegava a até nove dias. Com a nova estrutura, esse prazo caiu inicialmente para cerca de dois dias e, atualmente, está abaixo de 24 horas, sendo, em muitos casos, resolvido em poucas horas. A mudança foi possível com a separação entre atendimento e análise técnica, permitindo maior especialização e agilidade.

O modelo passou a contar com dois níveis de atendimento. O primeiro nível é responsável pelo acolhimento e resolução imediata das demandas, enquanto o segundo nível atua com maior profundidade técnica, mantendo uma comunicação clara e próxima do cliente.

Hoje, cerca de 70% das demandas são resolvidas já no primeiro contato. Nos demais casos, a solução ocorre em menos de um dia.

“O AcolheBen representa uma mudança estrutural na forma como nos relacionamos com nossos clientes. Conseguimos reduzir drasticamente o tempo de resposta e, ao mesmo tempo, oferecer um atendimento mais humano, claro e resolutivo, especialmente nos momentos mais sensíveis. Isso estabelece relações duradouras, que é um valor da MAG”, explica Marco Giorgetti, diretor de operações da MAG Seguros.

Eficiência e relacionamento

A reestruturação teve impacto direto na percepção do cliente. Houve redução significativa no volume de reclamações, inclusive em plataformas públicas, ao mesmo tempo em que os indicadores de reputação evoluíram.

Entre os principais resultados, mais de 70% dos clientes passaram a afirmar que voltariam a fazer negócio com a empresa. A nota média de avaliação se aproxima de 8,4 e a companhia avança em direção a selos de excelência em atendimento. Além disso, o volume total de reclamações caiu em comparação com concorrentes do setor.

O AcolheBen também elevou os indicadores internos de satisfação. O NPS do atendimento de primeiro nível atingiu cerca de 80 pontos, considerado zona de excelência. No acumulado do ano, o índice gira em torno de 69 pontos, com evolução consistente desde a criação da célula, em outubro.

Um dos diferenciais do programa é a criação de uma jornada mais humanizada, especialmente em situações sensíveis, como negativas ou pagamentos parciais de benefícios.

Nesses casos, a MAG passou a oferecer consultoria médica personalizada. O cliente pode agendar um horário com especialistas para entender a análise do seu caso. A iniciativa já apresenta resultados relevantes, com mais de 200 convites enviados e alta adesão ao serviço.

Mesmo em situações de negativa, o atendimento alcança NPS de cerca de 40 pontos, índice considerado elevado para esse tipo de experiência. Além disso, o programa inclui benefícios gratuitos como sessões de apoio emocional e consultoria financeira, ampliando o suporte ao cliente em momentos críticos.

O AcolheBen segue em expansão, com novos pilares em desenvolvimento, como automação de jornadas, ampliação dos serviços e ações de encantamento. A estratégia combina eficiência operacional com atendimento humanizado, integrando canais digitais a uma experiência mais próxima e resolutiva.

Fonte: MAG/GBR, em 15.05.2026.