



**FUNDAMENTOS DO GERENCIAMENTO DA ROTINA DO TRABALHO DO
DIA A DIA**

PETTER LAZARO FONSECA ALVES

MATRICULA: 14908184720

Vamos abordar algumas anomalias da Bradesco seguros, irei avalia-las e vou demonstrar da melhor maneira de aborda-las.

As reclamações mais constantes são:

Exclusão de dependente (ex: OCORRE QUE VENHO TENTANDO EFETIVAR EXCLUSÃO DE DEPENDENTE DESDE A DATA DE 01 DE MARÇO DE 2016 E A SEGURADORA NÃO EFETIVA A SOLICITAÇÃO...).

Não cumpre o prazo (ex: BOA NOITE QUERO MANIFESTAR A MINHA TOTAL INSATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO PELA SEGURADORA ACREDITO QUE QUEREM ME VENCER PELO CANSAÇO, PELO QUE LI AQUI NO RECLAME AQUI E UMA PRATICA DA SEGURADORA...).

1 – Primeiro iremos abordar a exclusão de dependentes, a equipe que deve ser designada para este serviço é a mesma que fecha os contratos com os devidos clientes, só que poderíamos dividir essa equipe em duas áreas uma de inclusão e outra de exclusão, assim não haveria problemas em demorar com os pedidos. A equipe de exclusão jamais deve tentar segurar um cliente que já esta decidido a sair, pois desse modo o mesmo não voltaria, o que deve ser feito é uma proposta por um serviço superior com valores acessíveis ou então a exclusão do cliente de maneira amigável. Na área de exclusão os funcionários devem ter o poder de negociar e de trocar planos, pois assim não faremos o cliente perder tempo indo para outro setor caso ele desista de se desligar dos devidos serviços.

O não cumprimento de prazos é um erro gravíssimo cometido pela empresa, esse erro pode ser realizado por mais de um setor então não vamos apontar funcionários e sim a empresa em geral. Cada setor deve cumprir o combinado com os clientes e sempre devemos priorizar acordos ou qualquer tipo de serviço com tempo estimado, não fazer isso é irresponsabilidade com toda um empresos, pois a mesma fica mal vista e acaba perdendo clientes e contratos por esse motivo.

2 – Um procedimento que deve se tornar padrão em caso de pedido de cancelamento é atender o cliente da forma mais cordial possível (não só no cancelamento, mas em todos os serviços da empresa), com isso poderemos acalmá-los e assim iniciar uma negociação, lembrando que não devemos forçá-los a nada tendo em vista que sua decisão já foi tomada. Devemos oferecer serviços melhores para o cliente com valores reduzidos ou até mesmo diminuir o valor do serviço já utilizado pelo mesmo, se mesmo assim o cliente insistir em se desligar dos serviços devemos proceder da melhor e mais eficiente maneira, pois assim poderemos recuperar esse mesmo cliente no futuro.

O procedimento para se cumprir os prazos acordados deve ser feito de modo que não seja passado para um cliente uma quantidade de tempo sem antes se avaliar alguns fatos como:

- A) Tempo para se realizar a tarefa
- B) Tempo de envio
- C) E se algo der errado em quanto tempo pode ser resolvido

Esses são alguns exemplos de como se deve calcular um prazo para os serviços.

Em 12 meses foram registradas 5442 reclamações, tendo um total de 5339 atendidas e 103 não atendidas. O tempo de resposta está em média de 5 dias e 21 horas, foram feitas 3438 avaliações sobre o serviço assim estabelecendo uma média de 7,40.