

A blurred background image showing a group of people walking in a hallway or office setting. The people are out of focus, creating a sense of motion and activity. The lighting is bright, and the floor is reflective.

Unimed Vale do Caí

Gestores de RH - 2019

Pesquisa de Satisfação

Abril de 2020

Objetivos:

Verificar qual a satisfação dos gestores de recursos humanos quanto à Unimed Vale do Caí.

- Traçar o perfil do público entrevistado;
- Identificar qual a imagem da Unimed para os entrevistados através da técnica Top of Mind;
- Identificar os critérios que o entrevistado leva em consideração na escolha de um plano de saúde;
- Medir o grau de satisfação que o entrevistado confere a diferentes aspectos e aos serviços que a Unimed Vale do Caí oferece;
- Avaliar questões relacionadas ao desempenho dos profissionais e serviços conveniados à Unimed Vale do Caí;

Período de Coleta:

De 07 de Fevereiro a 02 de Março de 2020.

Universo:

Gestores de RH das empresas ofertadas no mailing pela Unimed.

Filtro para aplicação:

Para responder ao questionário, foi questionado se os colaboradores da empresa tinham utilizado os serviços do plano nos últimos 12 meses.

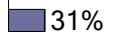














Amostra:

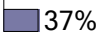






49 entrevistas

Praça:

Cidades do Vale do Caí

• Resultados

Município das empresas entrevistadas			
Montenegro	15	31%	 31%
São Sebastião do Caí	9	18%	 18%
Tupandi	4	8%	 8%
Bom Princípio	4	8%	 8%
Salvador do Sul	4	8%	 8%
Triunfo	2	4%	 4%
Harmonia	2	4%	 4%
Pareci Novo	2	4%	 4%
São Vendelino	1	2%	 2%
Brochier	1	2%	 2%
Capela de Santana	1	2%	 2%
Maratá	1	2%	 2%
Portão	1	2%	 2%
São Leopoldo	1	2%	 2%
São Pedro da Serra	1	2%	 2%
Total	49	100%	

Cargo/Área do entrevistado			
Agente administrativo	18	37%	 37%
Responsável pelos recursos humanos	11	22%	 22%
Gerente	6	12%	 12%
Departamento financeiro	5	10%	 10%
Diretor(a)	4	8%	 8%
supervisor(a)	3	6%	 6%
Técnica de enfermagem do trabalho	2	4%	 4%
Total	49	100%	

• Tabela Comparativa

Pergunta / Conhecimento e Satisfação com a Unimed	Resposta	2015	2016	2017	2018	2019
Município onde a empresa opera	Montenegro	-	43,4%	42,0%	46,2%	31%
Primeira palavra que vem à cabeça	Saúde	28,0%	24,5%	30,0%	52%	59%
NPS	Promotores (46,0%) Detratores (8,0%)	30,0%	37,8%	24,0%	33,3%	39%
Satisfação geral	Satisfeito/Totalmente Satisfeito	72,0%	69,8%	78,0%	80%	69%
Motivos de ter um plano	Segurança	54,0%	81,1%	42,0%	36%	63%
Concordância: "A minha empresa pretende trocar de plano de saúde no próximo ano."	Discordo/Discordo Totalmente	-	78,5%	62,0%	76%	82%
Concordância: Os funcionários da empresa sentem-se seguros em possuir o plano de saúde da Unimed.	Concordo/Concordo Totalmente	-	84,9%	68,0%	88%	96%
Ações da Unimed	2018 - Programa de apoio e prevenção ao Câncer de Mama 2019 – Participação do SOS em eventos	-	-	27 citações	34 citações	42 citações
Plano contratado	Regional	68,0%	77,4%	64,0%	92%	72%

• Tabela Comparativa

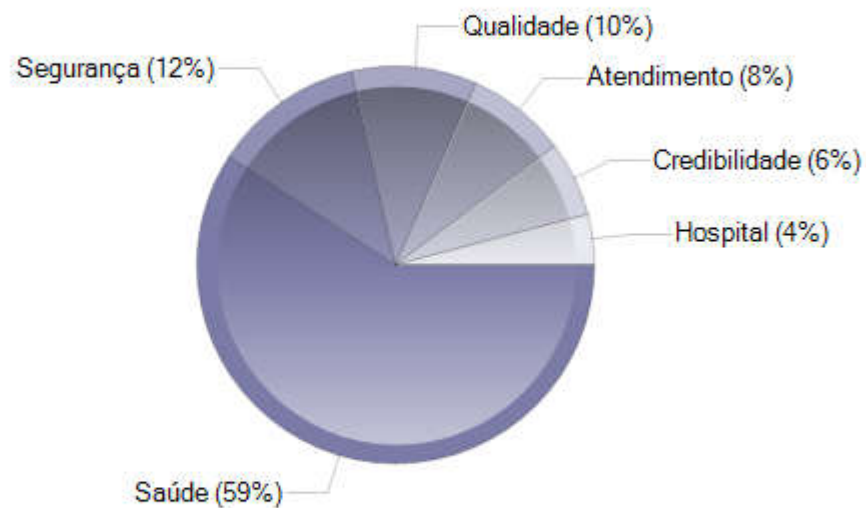
Pergunta / Cobertura do plano	Resposta	2015	2016	2017	2018	2019
Participação da empresa no plano	100%	28,0%	26,4%	32,0%	28%	50%
Cidade em que o plano é mais utilizado	Montenegro	78,0%	75,5%	66,0%	72%	78%
São frequentes consultas fora da região?	Não	64,0%	67,9%	72,0%	76%	86%
Os colaboradores já tiveram dificuldade ao usar o plano?	Sim	74,0%	50,9%	58,0%	38%	20%
Principal dificuldade	2018 - Atendimento Médico 2019 – Marcação de consultas	16,2%	18,5%	30,0%	36,8%	60%
Existem serviços ou especialidades que a Unimed não oferece?	Sim	44,0%	7,5%	14,0%	10%	2%
Conhece a cobertura do plano?	Sim	96,0%	84,9%	88,0%	84%	100%

• Tabela Comparativa

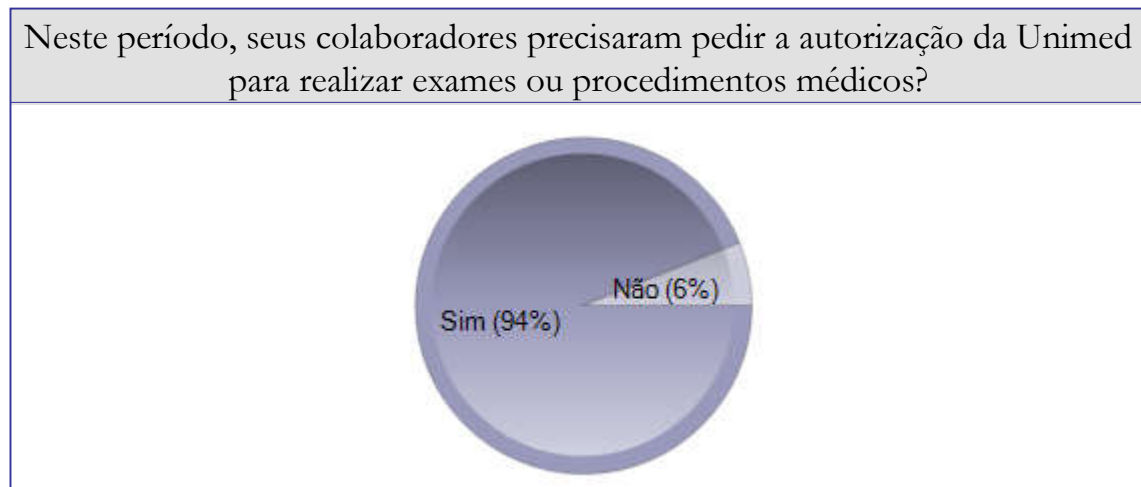
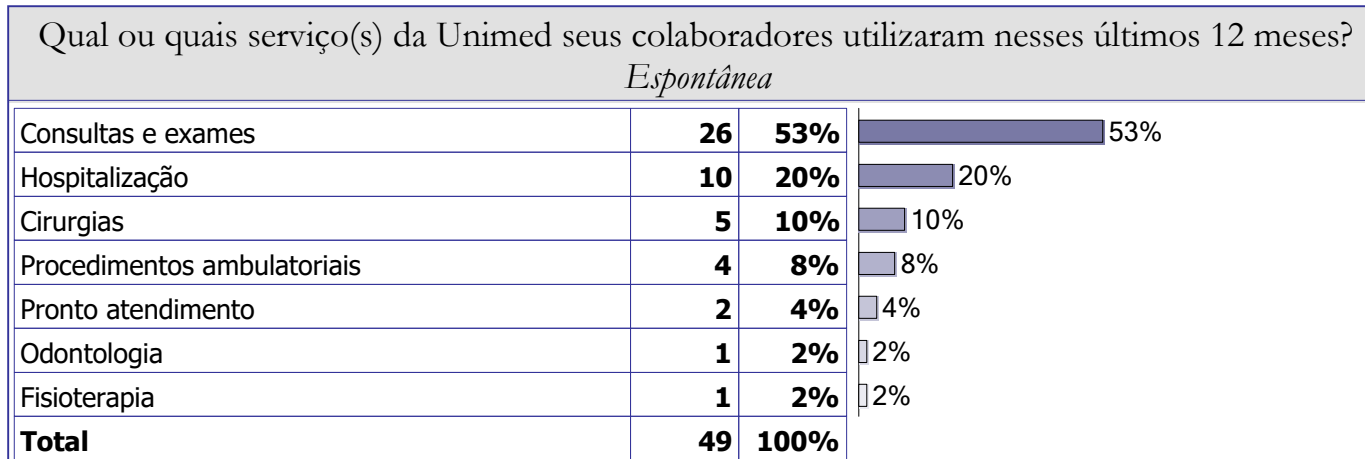
Comunicação da Unimed	Resposta	2015	2016	2017	2018	2019
Gostaria de receber informações sobre a Unimed?	Sim	88,0%	81,1%	80,0%	82%	96%
Por qual meio gostaria de receber informações?	E-mail	97,7%	100%	97,5%	92,5%	100%
Através de qual meio percebe ou percebeu ações da Unimed?	Jornal	44,0%	35,9%	26,0%	26%	E-mail 43%
Já visitou o site da Unimed?	Sim	86,0%	88,7%	88,0%	94%	86%
Encontrou tudo o que precisava?	Sim	83,7%	93,6%	88,6%	95,7%	98%
O que espera da Unimed?	-	Bom atendimento 64,0%	Agilidade na marcação de consultas 24,5%	Bom atendimento 42,0%	Bom atendimento 55,1%	Qualidade no atendimento 43%
Sugestões	-	-	Melhorar atendimento no pronto atendimento 7,6%	Agilidade nos agendamento para consultas e no pronto atendimento 14,0%	Demora na marcação de consultas 14,9%	Manter o bom atendimento 12%

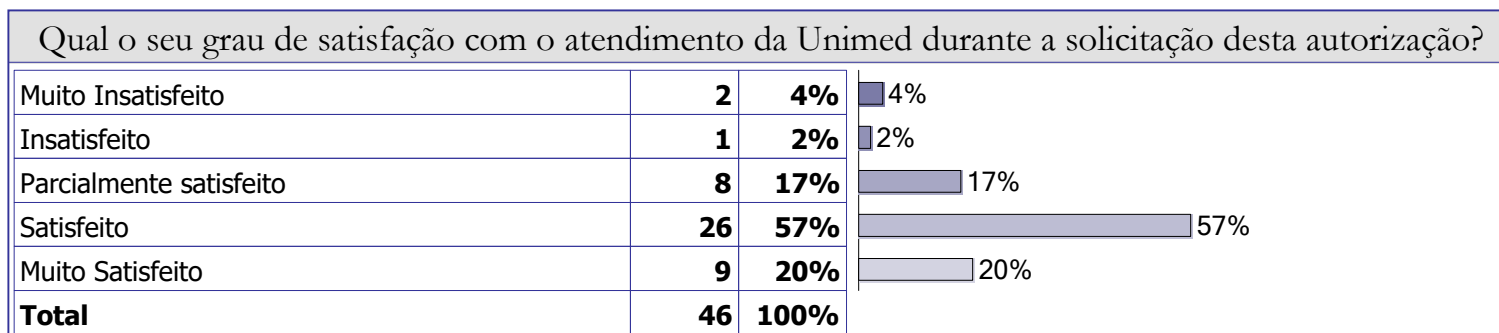
• Resultados

Quando eu lhe digo UNIMED, qual a primeira palavra que lhe vem na cabeça?

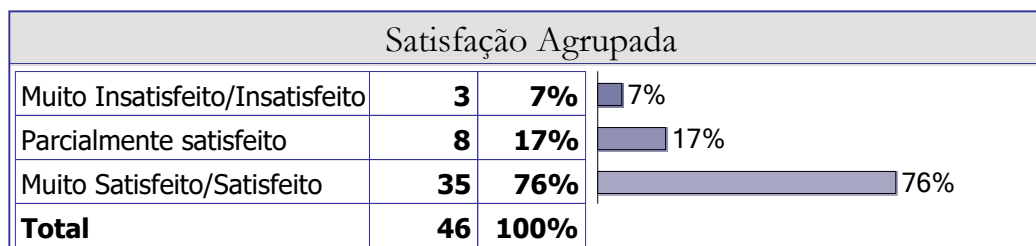


• Resultados





3 entrevistados não responderam a questão



Em uma escala de 0 a 10, qual seria a probabilidade de você indicar a Unimed como plano de saúde para amigos/familiares?

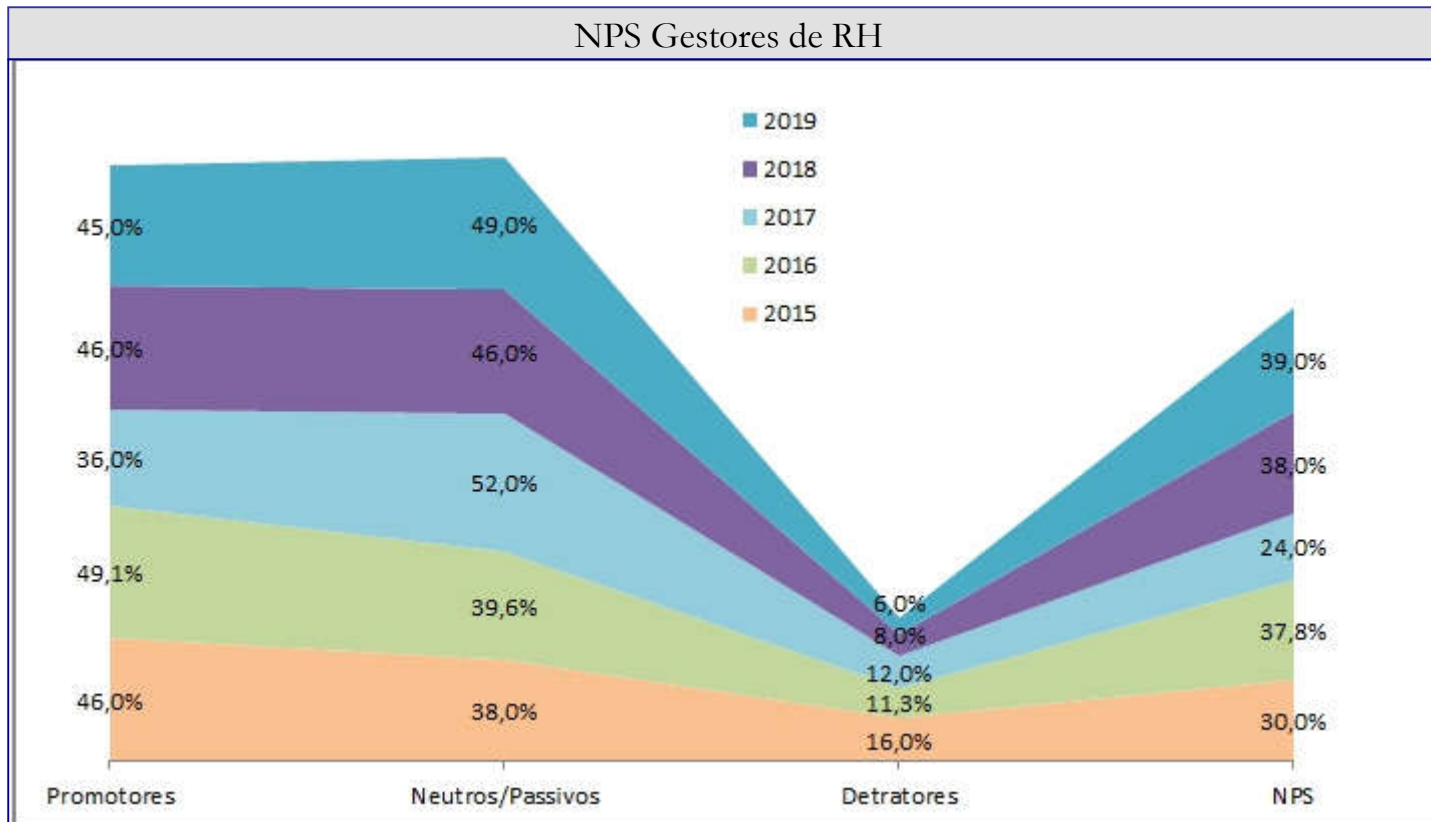
0	0	0%	0%
1	0	0%	0%
2	0	0%	0%
3	1	2%	2%
4	1	2%	2%
5	0	0%	0%
6	1	2%	2%
7	7	14%	14%
8	17	35%	35%
9	10	20%	20%
10	12	24%	24%
Total	49	100%	

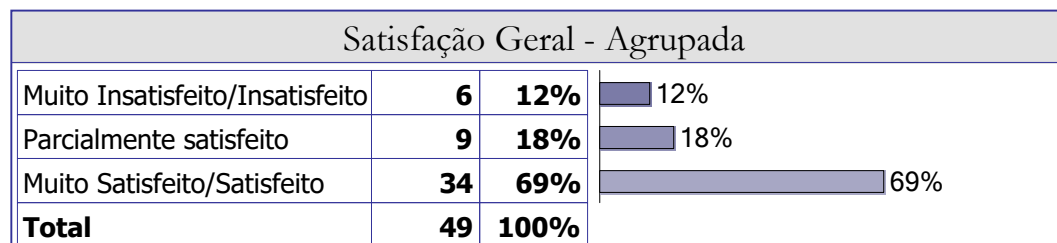
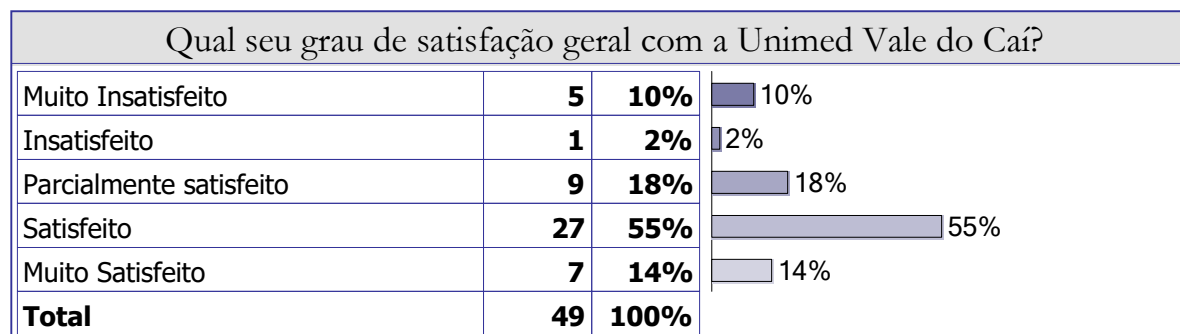
NPS Gestores de RH			
0 - 6 Detratores	3	6%	6%
7 - 8 Passivos	24	49%	49%
9 - 10 Promotores	22	45%	45%
Total	49	100%	

O cálculo do NPS (Net Promoter Score) se dá pela subtração da porcentagem de "promotores" da porcentagem de "detratores".

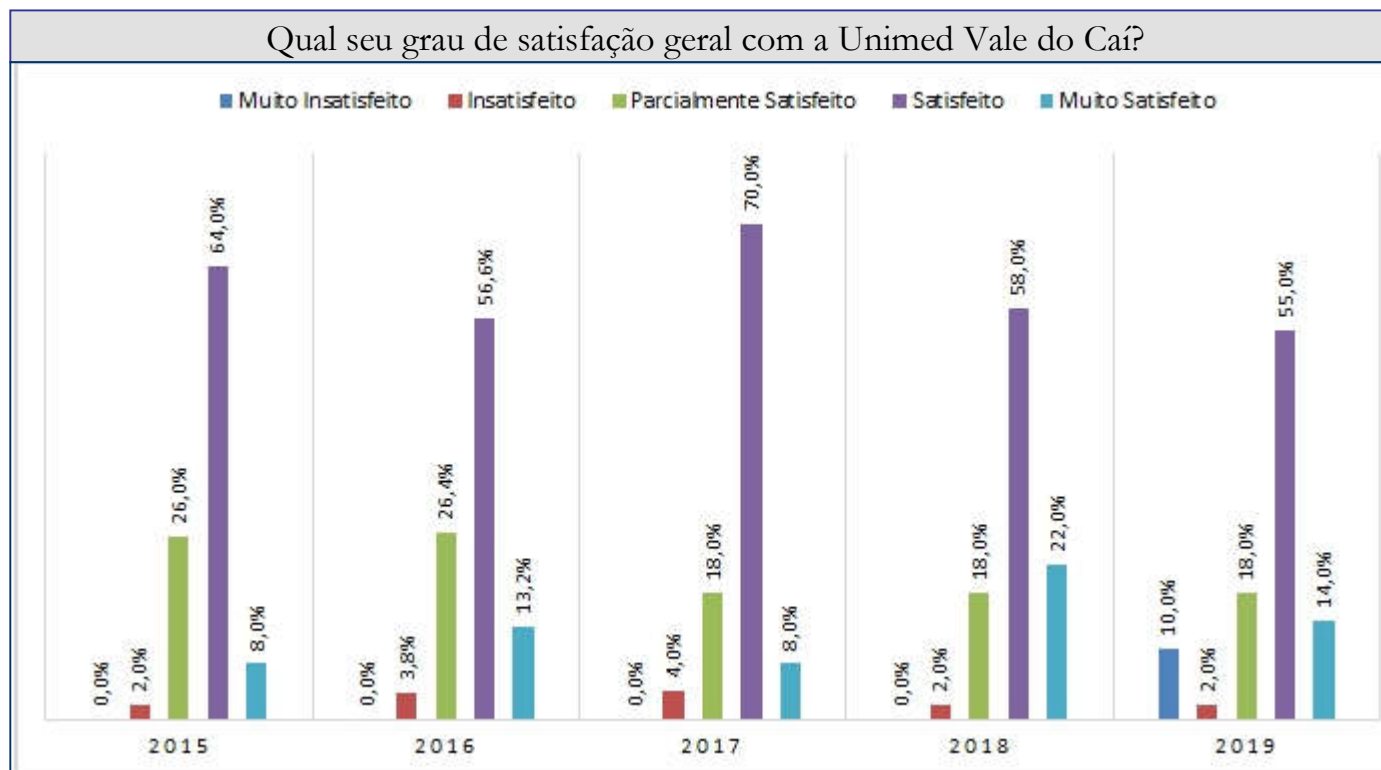
NPS Gestores de RH

Promotores (45,0%) - Detratores (6,0%) = 39%








• Tabela comparativa






Satisfação Geral
2015
72,0%
2016
69,8%
2017
78,0%
2018
80,0%
2019
69%

*Cálculo do índice de satisfação geral = soma do "Satisfeito" com o "Totalmente Satisfeito"



Nos 12 últimos meses, com que frequência seus colaboradores realizaram cuidados com a saúde como: Consultas, exames ou tratamentos por meio de seu plano de saúde?

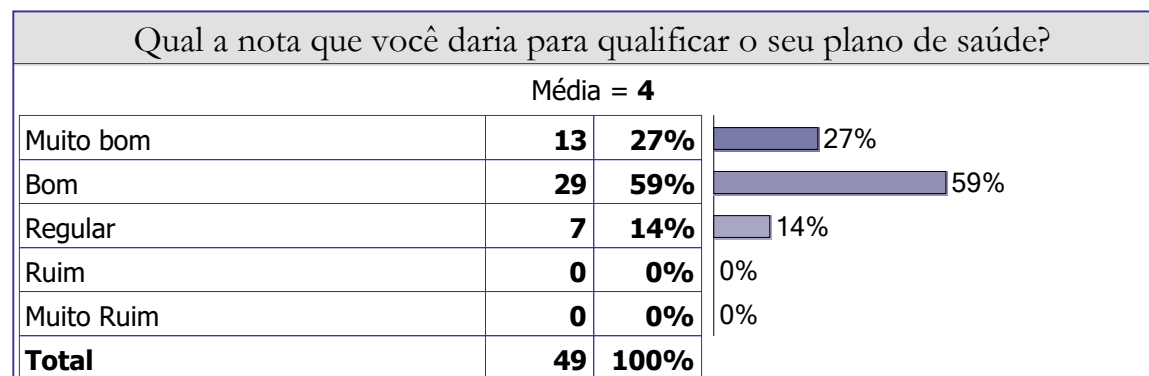
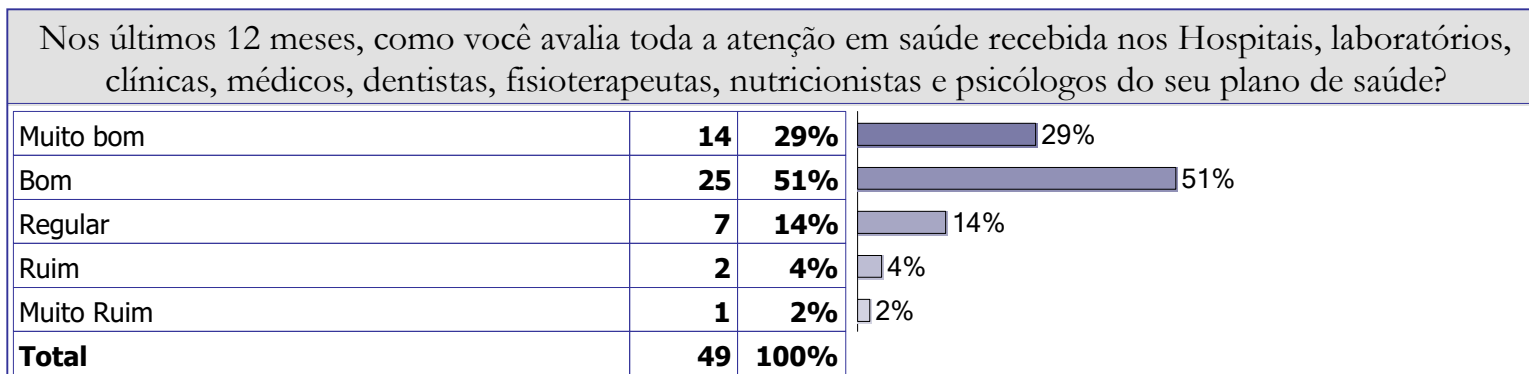
Nunca	0	0%	0%
Às vezes	14	29%	 29%
A maioria das vezes	21	43%	 43%
Sempre	14	29%	 29%
Total	49	100%	

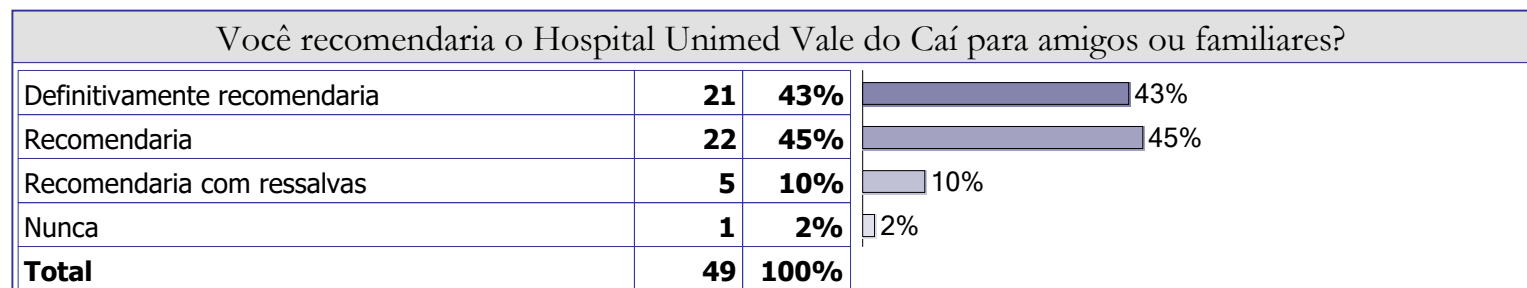
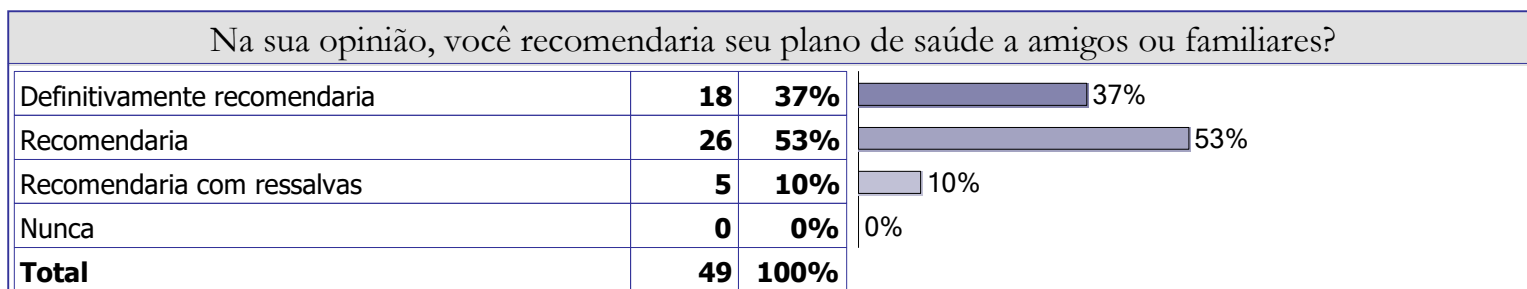
Nos últimos 12 meses, quando seus colaboradores necessitaram de atenção imediata, com que frequência eles foram atendidos assim que precisaram?

Nunca	0	0%	0%
Às vezes	7	14%	 14%
A maioria das vezes	22	45%	 45%
Sempre	20	41%	 41%
Total	49	100%	

Nos últimos 12 meses, você e seus colaboradores receberam algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (carta, e-mail, telefonema) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer de colo de útero, consulta com urologista, consulta preventiva com dentista?

Não recebemos	28	57%	 57%
Sim, recebemos	21	43%	 43%
Total	49	100%	





Vou citar alguns itens da Unimed Vale do Caí e gostaria que avaliasse seu grau de satisfação em relação a eles. Utilizando a escala de 1 a 5, onde 1 é Muito Insatisfeito, 3 Parcialmente Satisfeito e 5 Muito Satisfeito.

	Muito Insatisfeito/ Insatisfeito	Parcialmente Satisfeito	Muito Satisfeito/ Satisfeito	Total
Atendimento nos escritórios regionais da Unimed Vale do Caí	0%	17%	83%	100%
Atendimento nos Serviços de Diagnóstico (Imagem e Laboratório)	2%	12%	86%	100%
Atendimento médico em geral	2%	20%	78%	100%
Atendimento médico nos consultórios	2%	12%	86%	100%
Atendimento na Administração/Operadora da Unimed Vale do Caí	2%	12%	86%	100%
Atendimento humanizado do Hospital Unimed Vale do Caí	5%	21%	74%	100%
Atendimento no Hospital Unimed Vale do Caí	6%	16%	78%	100%
Atendimento no Pronto Atendimento do Hospital Unimed Vale do Caí	18%	10%	71%	100%

Satisfação Unimed Parte II

	Muito Insatisfeito/ Insatisfeito	Parcialmente satisfeito	Muito Satisfeito/ Satisfeito	Total
Atendimento na Farmácia da Unimed Vale do Caí	0%	6%	94%	100%
Atendimento no serviço odontológico no parceiro Dentsul	6%	6%	89%	100%
Qualidade das informações sobre o plano de saúde (cobertura, direitos,etc) na venda	6%	16%	78%	100%
Agilidade nas informações quando solicitadas para a Unimed Vale do Caí	8%	12%	80%	100%
Facilidade no agendamento presencial de consultas	8%	24%	67%	100%
Facilidade no agendamento presencial de exames	6%	16%	78%	100%
Facilidade no agendamento de consultas pela Central de Consultas	2%	22%	76%	100%
Facilidade no agendamento de exames pela Central de Consultas	4%	14%	82%	100%
Atendimento na Rede Credenciada da Unimed Vale do Caí (Se muito insatisfeito ou insatisfeito, identificar o principal motivo e onde foi)	2%	24%	73%	100%

Qual o principal motivo e aonde foi o atendimento? (Referente à Insatisfação no atendimento na Rede Credenciada da Unimed Vale do Caí)

Poucos especialistas e demora no atendimento do hospital

Satisfação Unimed Parte III				
	Muito Insatisfeito/ Insatisfeito	Parcialmente satisfeito	Muito Satisfeito/ Satisfeito	Total
Qualidade no canal: Site	0%	11%	89%	100%
Qualidade no canal: Facebook	0%	17%	83%	100%
Qualidade no canal: SRC Presencial	0%	16%	84%	100%
Qualidade no canal: SRC E-mail	0%	17%	83%	100%
Qualidade no canal: TVs internas da recepção da Operadora, Uniclínica e Vendas	0%	10%	90%	100%
Qualidade no canal: SRC Telefone	2%	17%	81%	100%
Qualidade no canal: Central de Agendamento	2%	14%	84%	100%

• Tabela Comparativa

Agora vou citar alguns itens da Unimed Vale do Caí e gostaria que avaliasse seu grau de satisfação em relação a eles, utilizando a mesma escala de Muito Insatisfeito a Muito Satisfeito.

	2015	2016	2017	2018	2019
Atendimento no Pronto Atendimento do Hospital Vale do Caí	57,0	71,6	68,8	67,3	71%
Atendimento Serviços de Diagnóstico (Imagem e Laboratório)	71,5	81,6	91,7	79,6	86%
Atendimento médico geral	62,0	71,2	60,0	68,0	78%
Atendimento nos consultórios	71,0	72,2	72,0	86,0	86%
Atendimento nos escritórios regionais da Unimed Vale do Caí	78,3	78,8	79,1	82,5	83%
Atendimento na Administração/Operadora Unimed Vale do Caí	80,0	81,6	73,5	87,8	86%
Atendimento Humanizado do Hospital Unimed Vale do Caí	66,5	77,9	89,1	84,0	74%
Atendimento no Hospital Unimed Vale do Caí	-	-	-	76,0	78%

• Tabela Comparativa





Agora vou citar alguns itens da Unimed Vale do Caí e gostaria que avaliasse seu grau de satisfação em relação a eles, utilizando a mesma escala de Muito Insatisfeito a Muito Satisfeito.

	2015	2016	2017	2018	2019
Atendimento nas farmácias Unimed Vale do Caí	82,5	83,6	96,7	94,4	94%
Atendimento serviços odontológicos na Uniclínica e nos parceiros Dentsul	68,3	72,6	89,5	85,0	89%
Qualidade das informações sobre o plano de saúde (cobertura, direitos, etc) na venda	78,5	73,5	59,5	66,7	78%
Agilidade nas informações quando solicitadas para a Unimed Vale do Caí	66,5	72,2	54,0	76,0	80%

Nos últimos 12 meses, quando você ou seus colaboradores fizeram alguma reclamação para sua operadora, tiveram sua demanda resolvida?







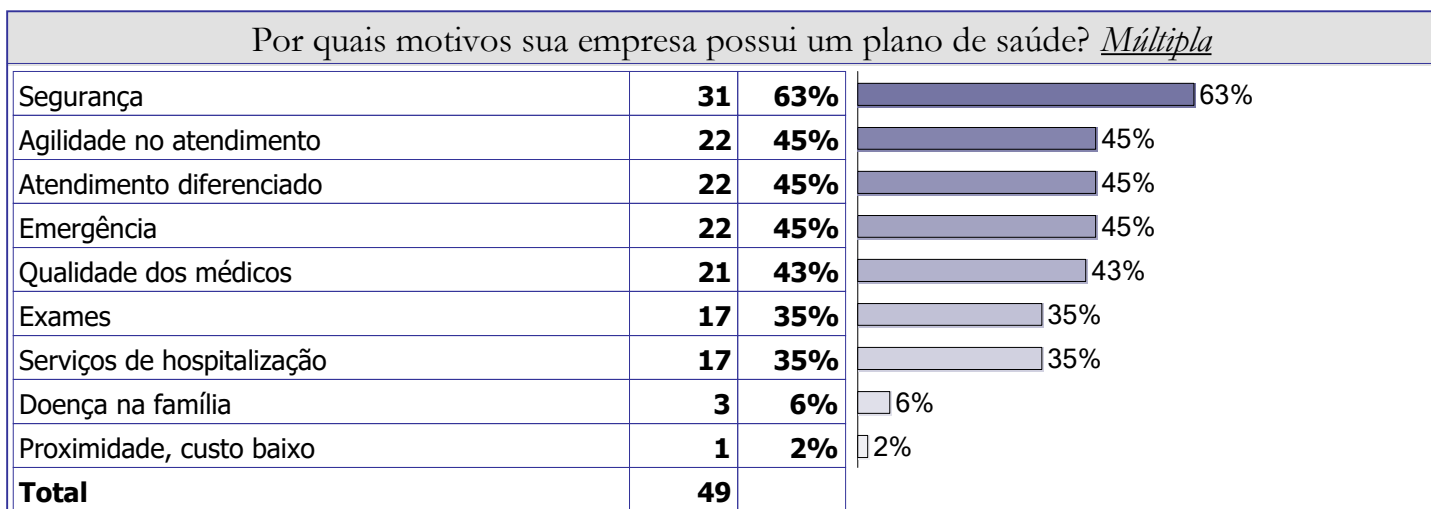
Nos últimos 12 meses, quando você ou seus colaboradores acessaram a operadora (SAC presencial, teleatendimento ou eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?

Muito bom	14	29%	 29%
Bom	26	54%	 54%
Regular	7	15%	 15%
Ruim	0	0%	0%
Muito Ruim	1	2%	 2%
Total	48	100%	

NA/Não se aplica - 1 entrevistado

Como você ou seus colaboradores avaliam os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

Muito bom	17	35%	 35%
Bom	25	51%	 51%
Regular	6	12%	 12%
Ruim	1	2%	 2%
Muito Ruim	0	0%	0%
Total	49	100%	








* *Questão múltipla, seu total pode ultrapassar 100%.*

Utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 é Discordo Totalmente, 3 Nem Concordo Nem Discordo e 5 é Concordo Totalmente, qual seu grau de concordância em relação as seguintes frases:



	Discordo Totalmente	Discordo	Nem Concordo, Nem Discordo	Concordo	Concordo Totalmente	Não sabe	Total
A minha empresa pretende trocar de plano de saúde no próximo ano.	76%	6%	12%	6%	0%	0%	100%
Os funcionários da empresa sentem-se seguros em possuir o plano de saúde da Unimed.	0%	2%	2%	16%	80%	0%	100%

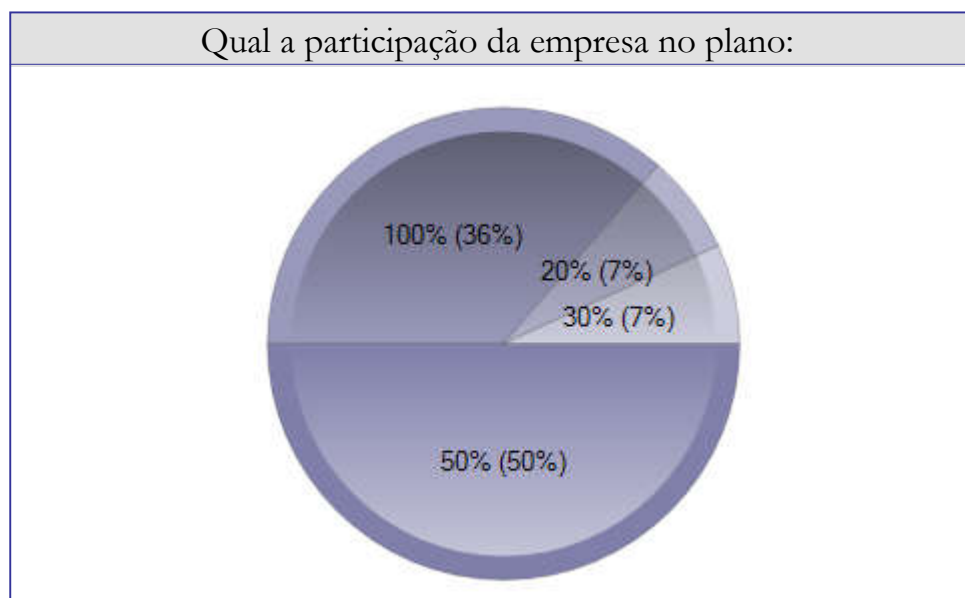
Concordância Agrupada				
	Discordo Totalmente/Discordo	Nem Concordo, Nem Discordo	Concordo Totalmente/Concordo	Total
A minha empresa pretende trocar de plano de saúde no próximo ano.	82%	12%	6%	100%
Os funcionários da empresa sentem-se seguros em possuir o plano de saúde da Unimed.	2%	2%	96%	100%

Em ordem de importância, cite ATÉ 3 tipos de ações da Unimed que estimulam a promoção da saúde entre funcionários?			
Participação do SOS em eventos: medição de pressão e glicose	42	86%	 86%
Programa de Apoio e Prevenção ao Câncer de Mama	40	82%	 82%
Palestras	32	65%	 65%
Curso de Gestantes	30	61%	 61%
Não Sabe	1	2%	 2%
Total	49		

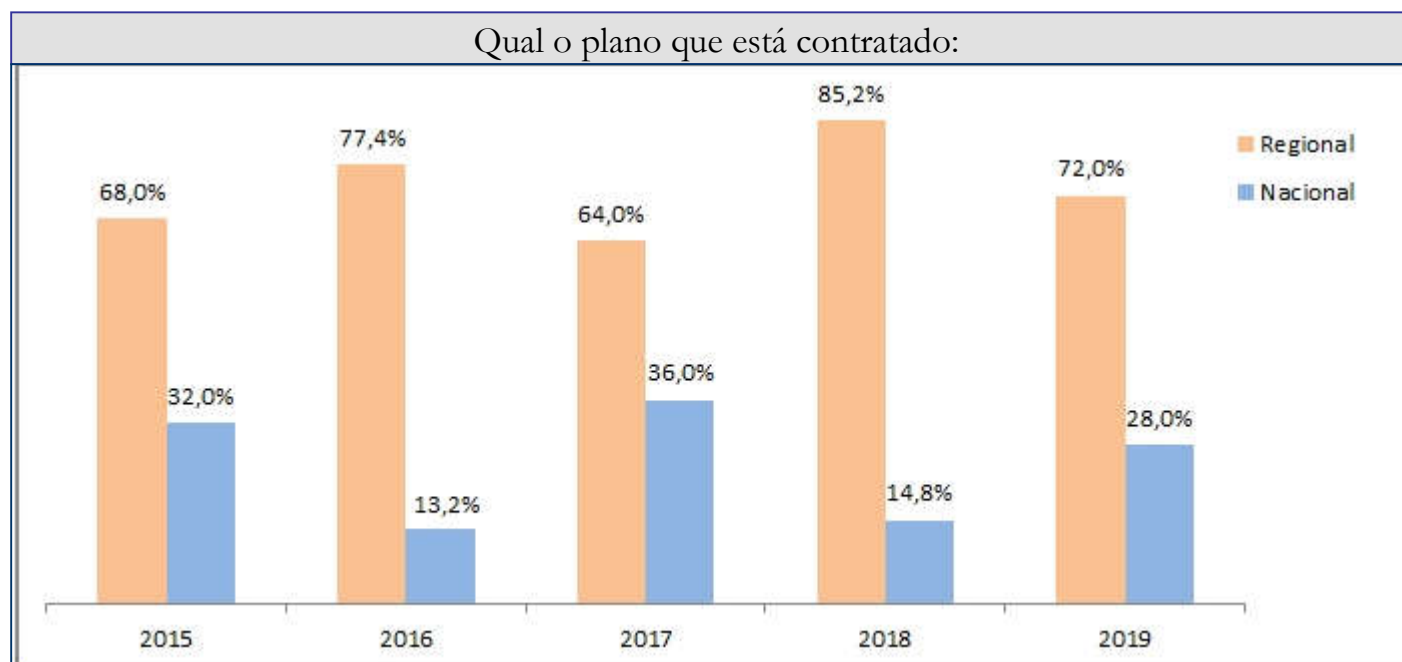
* *Questão múltipla, seu total pode ultrapassar 100%.*





• Resultados

Qual o plano que está contratado:			
Regional	43	72%	 72%
Nacional	17	28%	 28%
Total	60	100%	



• Tabela Comparativa

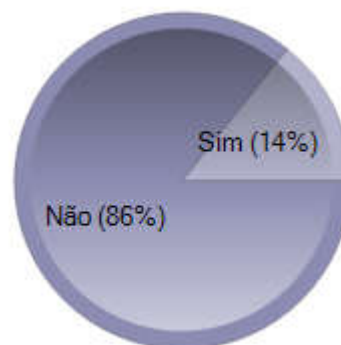


Qual a cidade em que o plano de saúde é mais utilizado? <i>Espontânea</i>			
Montenegro	38	78%	 78%
São Leopoldo	1	2%	 2%
São Sebastião do Caí	6	12%	 12%
Outro. Qual?	4	8%	 8%
Total	49	100%	

Outro. Qual?	
Porto Alegre	2
Caxias do Sul	2

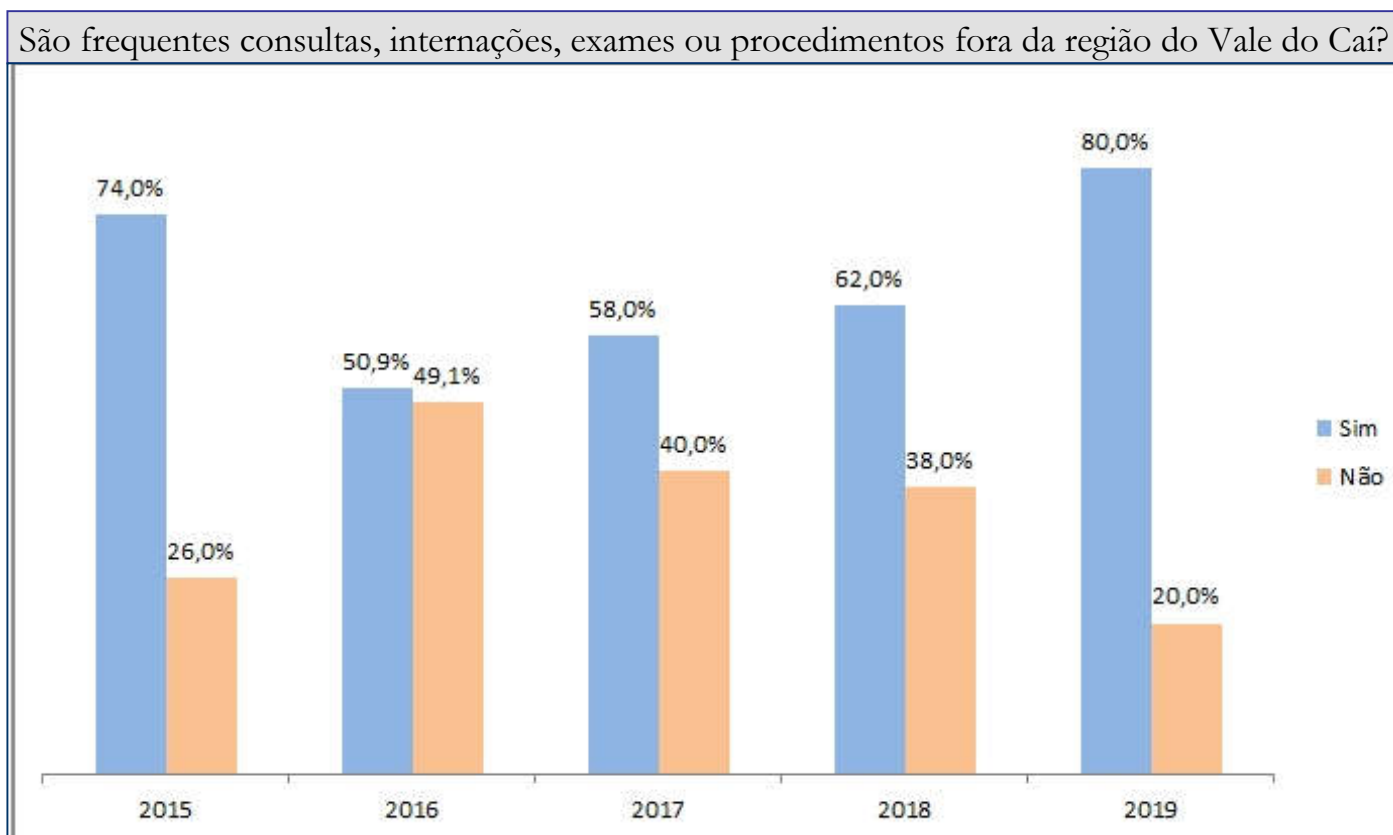
• Resultados

São frequentes consultas, internações, exames ou procedimentos fora da região do Vale do Caí?



Por que?

Tem funcionários fora da região Vale do Caí	3	43%
Atendimento é mais rápido, conseguimos consultas em uma semana	2	29%
Falta especialistas na região	2	29%
Total	7	100%








• Resultados

Algum colaborador já teve alguma dificuldade na utilização do seu plano?

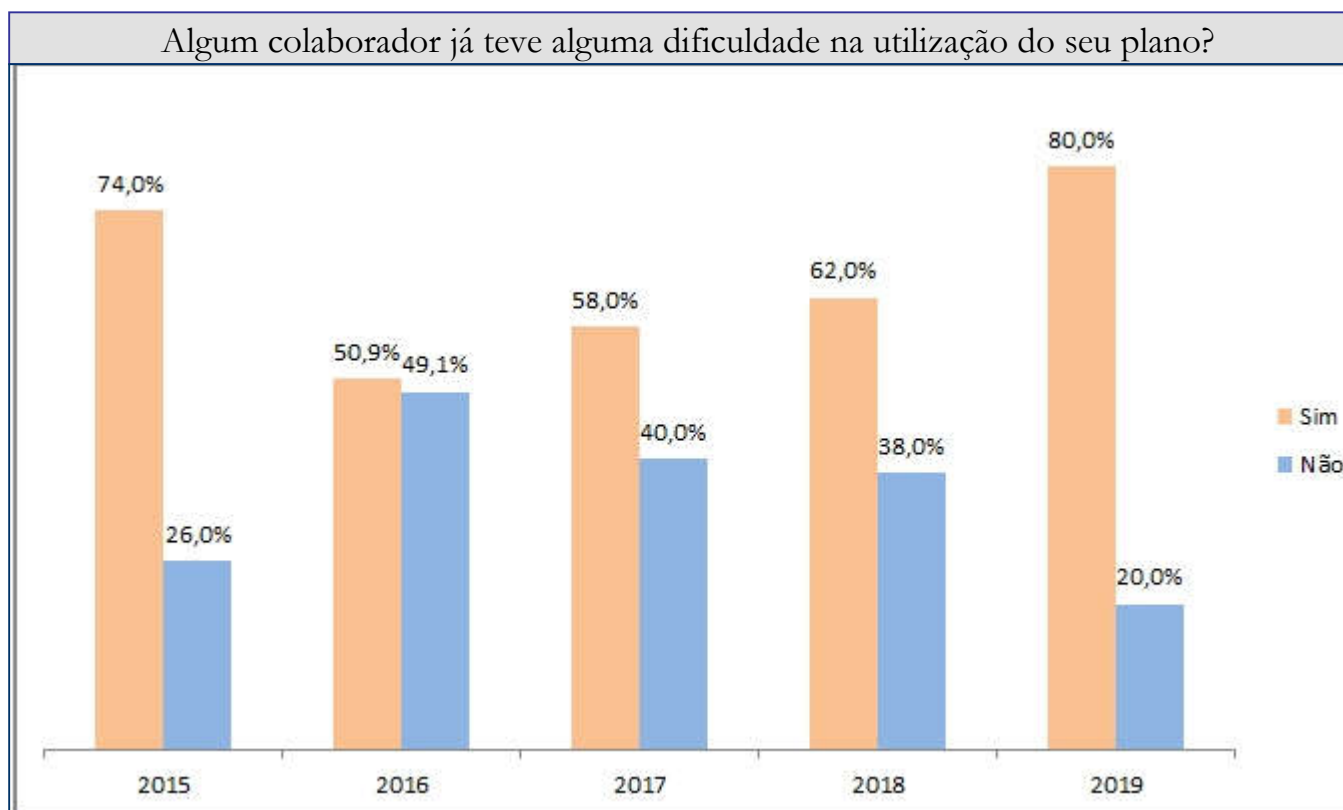


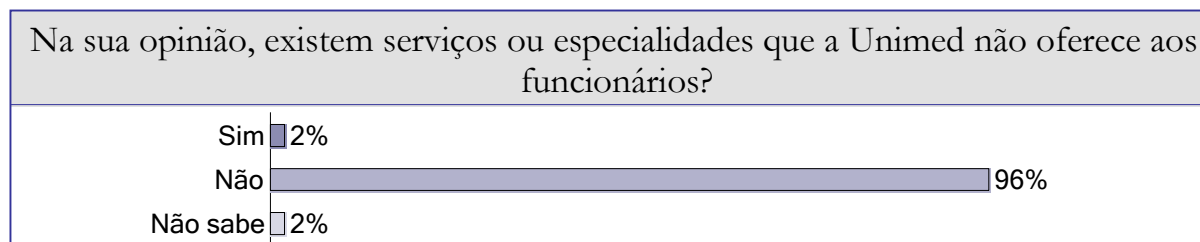
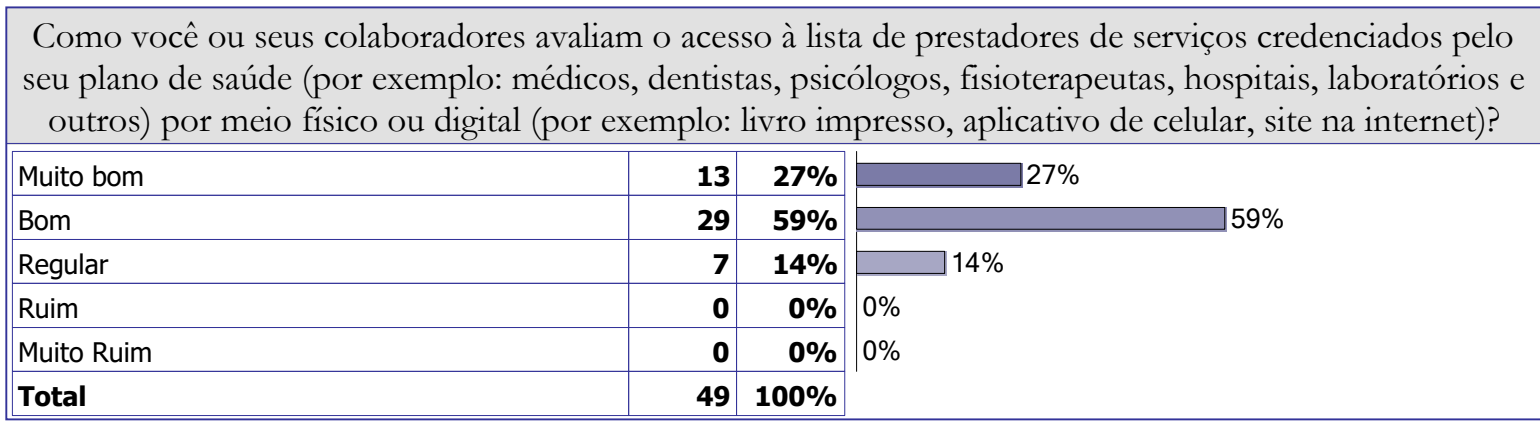
Quais dificuldades? *Múltipla*

Marcação de consultas	6	60%	
Liberação de Exames	5	50%	
Valores/Taxas	2	20%	
Burocracia	1	10%	
Repasse de informações incorretas	1	10%	
Total	10		

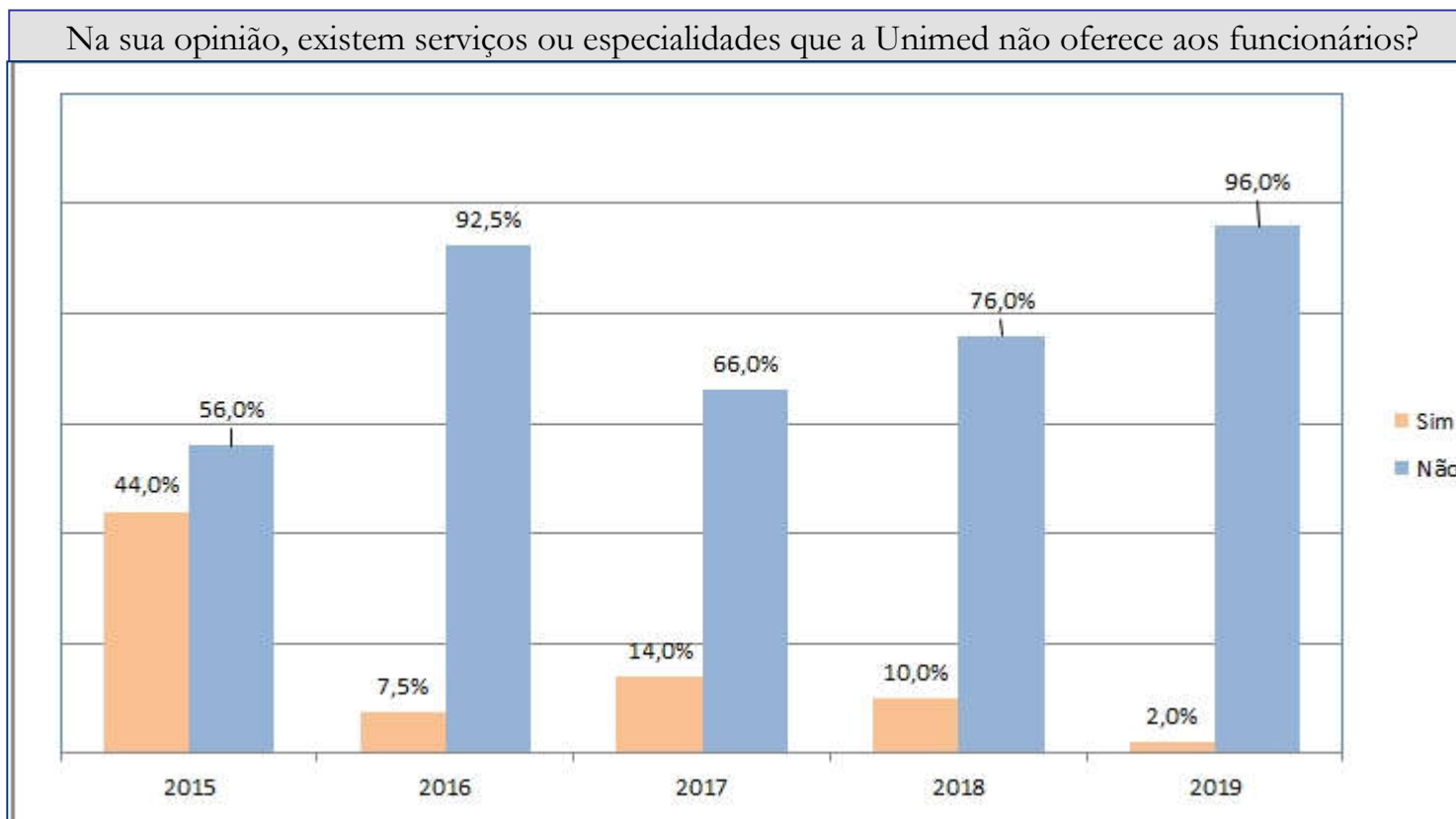
* *Questão múltipla, seu total pode ultrapassar 100%.*

• Tabela Comparativa





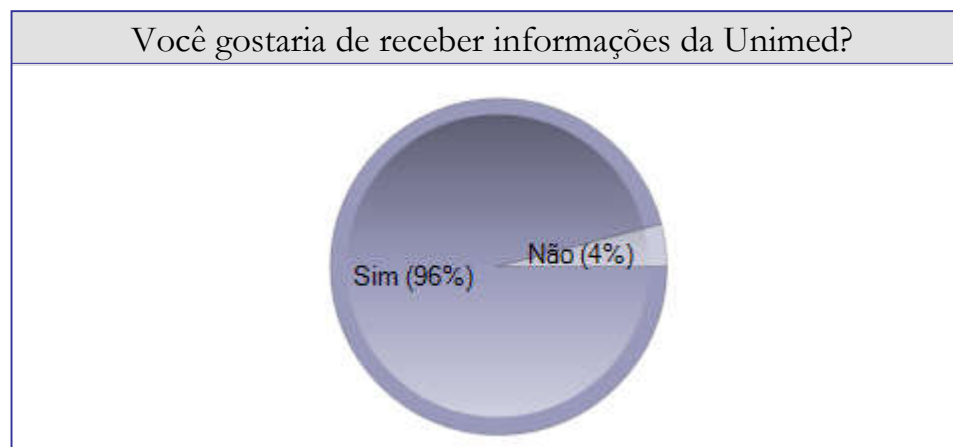
* Sim - *Colocação de prótese após retirada da mama*



• Resultados

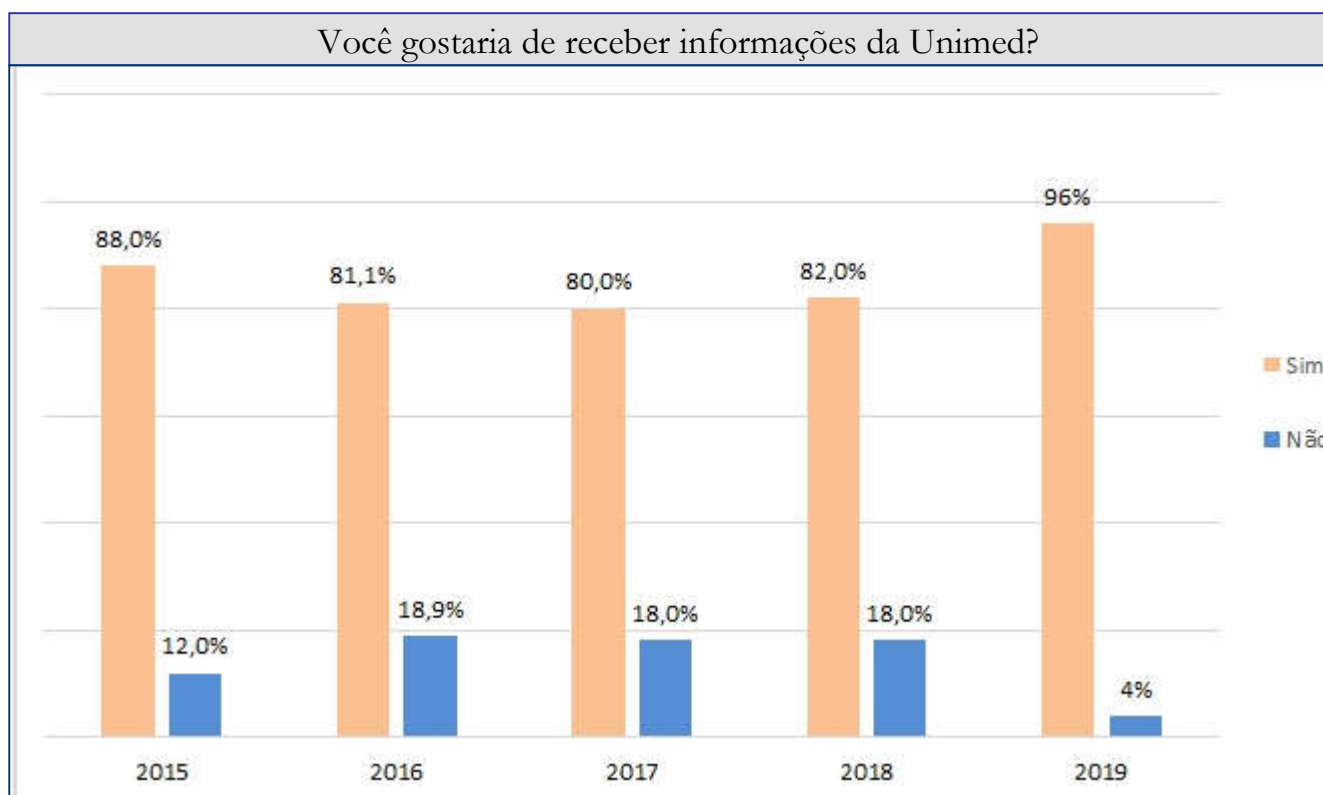


• Resultados

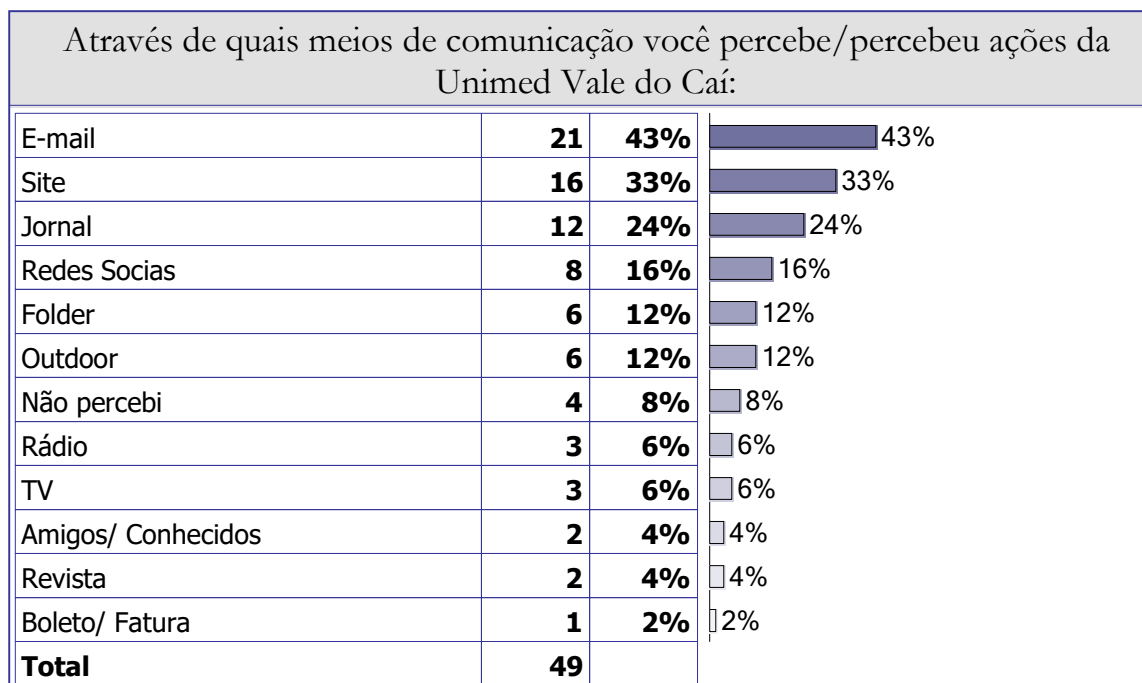


De que forma gostaria de receber essas informações?

E-mail	47	100%
--------	-----------	-------------







• Resultados



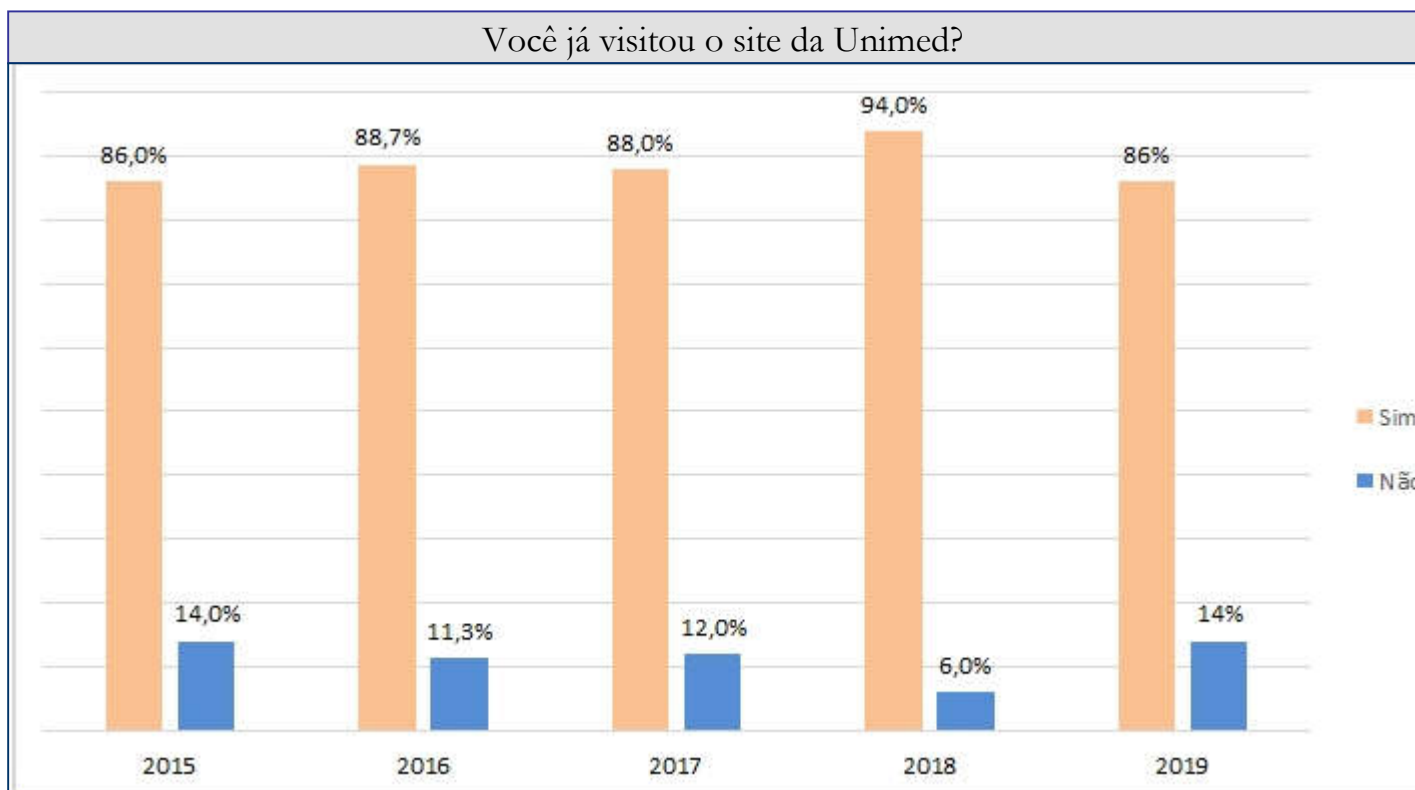
* Questão múltipla, seu total pode ultrapassar 100%.

• Resultados

Você já visitou o site da Unimed?			
Sim	42	86%	 86%
Não	7	14%	 14%
Total	49	100%	

Encontrou tudo o que precisava?			
Sim	41	98%	 98%
Não	1	2%	 2%
Total	42	100%	

O que você não encontrou no site?	
Não encontro a cobertura do plano e médicos conveniados	1



• Resultados



Por que não utiliza redes sociais?		
Não gosto de rede social	3	100%

O que sua empresa espera da Unimed?		
Qualidade no atendimento	21	43%
Continuar com a parceria e o bom atendimento	9	18%
Oferecer atendimento de especialistas como Ginecologista, Dermatologista, Cardiologista e Neurologista	5	10%
Agilidade no atendimento	4	8%
Diminuir a burocracia da documentação	2	4%
Mantenha o contrato nos termos da licitação	1	2%
Melhorar a comunicação	1	2%
Preço mais acessível	1	2%
BOM PRONTO ATENDIMENTO	1	2%
As consultas demoram até seis meses pelo plano	1	2%
Melhorar o atendimento em Salvador do Sul	1	2%
Agilidade na marcação de consultas	1	2%
No centro médico de São Sebastião do Caí, rua Ari Baierlene, 75 a clinica da prioridade para o particular, e tem atraso de horário da consulta na mesma clínica	1	2%
Total	49	100%

Gostaria de deixar um comentário final para Unimed?		
Nada a acrescentar	27	55%
Manter o bom atendimento	6	12%
Revisar os valores da cooparticipação	5	10%
As autorizações e a marcação de consultas poderia ser mais rápidas	4	8%
Mais atenção dos médicos quando atendem na emergência	2	4%
Faço a mesma reclamação a anos	1	2%
A unidade de São Sebastião do Caí só tem planta das 18:00 às 00:00 e isto dificulta o acesso dos funcionários que precisam aguardar junto com o atendimento do SUS	1	2%
Oferecer plano de pagamento de acordo com histórico da empresa	1	2%
Demora de até quatro horas no atendimento da emergência	1	2%
Oferecer mais médicos especialistas	1	2%
Total	49	100%



Obrigado!

José Carlos Sauer
Diretor