

PESQUISA DE SATISFAÇÃO  
UNIMED VALE DO CAÍ

**Unimed**   
Vale do Caí

# GESTORES DE RH

---

Análise de novembro/2020

  
**ALLCON**  
CONSULTORIA DE RESULTADOS

# RELATÓRIO DA PESQUISA

## SUMÁRIO

Apresentação

Especificações técnicas da pesquisa

Comparativo com pesquisas anteriores

Resultados 2020/2, comparativos e insights

# APRESENTAÇÃO

O presente relatório visa apresentar os dados obtidos na pesquisa de satisfação realizada junto aos RHs de empresas clientes da Unimed, englobando empresas sediadas nos municípios do Vale do Caí.

A coleta de dados foi realizada no período de 10 a 19 de novembro de 2020, através do telefone.  
Critérios de seleção: utilização dos serviços nos últimos 12 meses.

Objetivo da pesquisa: avaliar a satisfação dos representantes de empresas quanto a experiência de seus beneficiários, usuários do plano de saúde.

O relatório conta com uma análise comparativa de permite visualizar a evolução dos aspectos pesquisados ao longo dos últimos anos e, seus resultados, visam apoiar o processo de tomada de decisão visando melhorias na experiência dos usuários no que se refere a:

- Atenção à saúde
- Canais de atendimento
- Avaliação geral

O questionário foi fornecido pela Unimed Vale do Caí, contendo questões indicadas pela ANS (Agência Nacional de Saúde) e questões extras inseridas pela operadora.

Os dados foram coletados pela Allcon Consultoria.

Por fim, apresenta-se pontos de destaque e ações sugeridas a fim de atender os desafios e oportunidades identificados.

# ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

## UNIVERSO DA PESQUISA

Gestores de RH de 50 empresas clientes, na região do Vale do Caí, representando 14.293 beneficiários, de um total de 19.056 beneficiários.

## AMOSTRA POR GÊNERO DOS BENEFICIÁRIOS

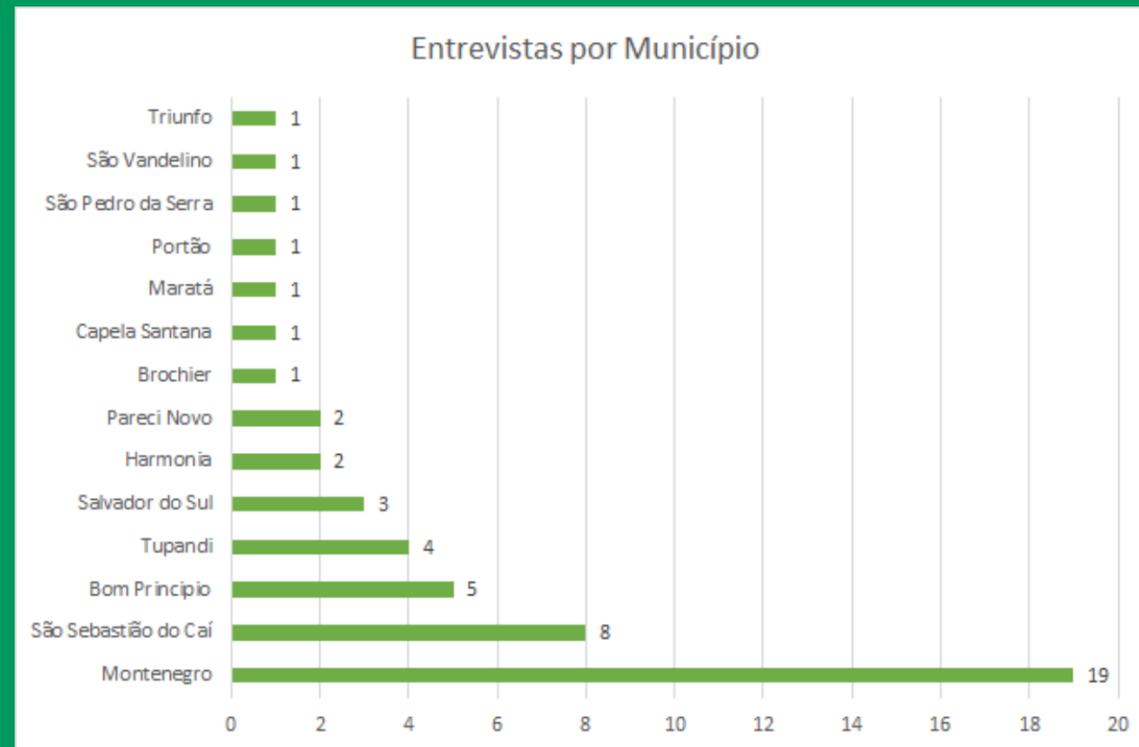


# PERFIL DOS ENTREVISTADOS

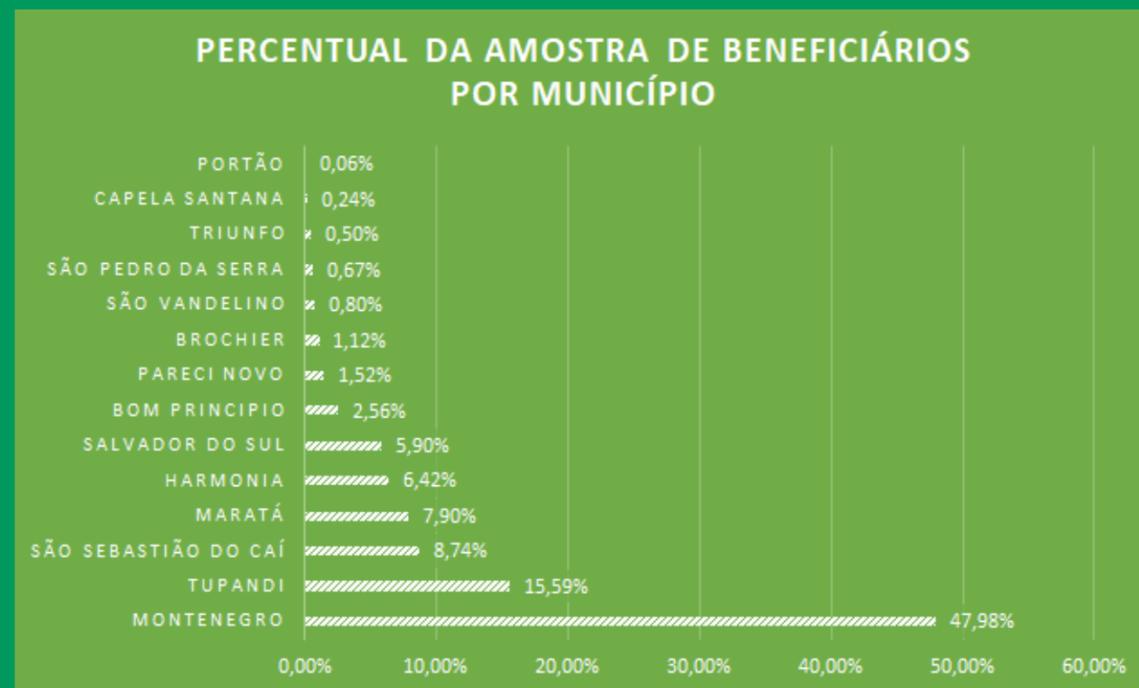
Responsável pelos recursos departamento pessoal **Gerente** de RH  
**Agente administrativo** Departamento financeiro  
pelos recursos humanos

Cargo/área	Quantidade	Percentual
Setor administrativo	16	32%
Recursos Humanos	12	24%
Gerente/supervisor	5	10%
Departamento pessoal	4	8%
Diretor	4	8%
Departamento financeiro	3	6%
Técnico de enfermagem	2	4%
Secretário municipal	2	4%
Departamento contábil	1	2%
Não informado	1	2%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

# MUNICÍPIOS



No primeiro gráfico, vemos a quantidade de empresas entrevistadas por município, totalizando 50 empresas.



No segundo gráfico, é possível visualizar a densidade de beneficiários relacionados às empresas entrevistadas, por município.

Essa visualização demonstra a relevância da amostra utilizada, que totaliza 14.293 beneficiários vinculados às 50 empresas analisadas.

# COMPARATIVO ANOS ANTERIORES

Pergunta/Conhecimento e Satisfação com a Unimed	Resposta	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Município onde a empresa opera	Montenegro	***	43,40%	42,00%	46,20%	31,00%	38,00%
Primeira palavra que vem à cabeça	Saúde	28,00%	24,50%	30,00%	52,00%	59,00%	42,00%
NPS	<b>Promotores:</b> 40% <b>Detratores:</b> 20%	30,00%	37,80%	24,00%	33,30%	39,00%	20,00%
Satisfação Geral	Satisfeito/totalmente satisfeito	72,00%	69,80%	78,00%	80,00%	69,00%	81,25%
Motivos de ter um plano	Segurança	54,00%	81,10%	42,00%	36,00%	63,00%	80,00%
Concordância: a minha empresa pretende mudar de plano no próximo ano	Discordo/Discordo totalmente	***	78,50%	62,00%	76,00%	82,00%	70,00%
Concordância: Os funcionários da empresa sentem-se seguros em ter um plano da Unimed	Concordo/concordo totalmente	***	84,90%	68,00%	88,00%	96,00%	76,00%
Ações da Unimed	<b>2018:</b> Programa de prevenção ao câncer de mama <b>2019:</b> Participação do SOS em eventos <b>2020:</b> Curso de gestantes	***	***	27 citações	34 citações	42 citações	21 atribuições 4
Plano contratado	Regional	68,00%	77,40%	64,00%	92,00%	72,00%	89,80%

PERGUNTA/COBERTURA DO PLANO	RESPOSTA	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Participação da empresa no plano contratado	100%	28,00%	26,40%	32,00%	28,00%	50,00%	26,00%
Cidade em que o plano é mais utilizado	Montenegro	78,00%	75,50%	66,00%	72,00%	78,00%	92,00%
São frequentes consultas fora da região?	Não	64,00%	67,90%	72,00%	76,00%	86,00%	58,00%
Os colaboradores já tiveram dificuldade para utilizar o plano?	Sim	74,00%	50,90%	58,00%	38,00%	20,00%	42,00%
Principal dificuldade	2018: Atendimento médico 2019: Marcação de consultas 2020: Marcação de consultas	16,20%	18,50%	30,00%	36,80%	60,00%	38,71%
Existem serviços ou especialidades que a Unimed não oferece?	Sim	44,00%	7,50%	14,00%	10,00%	2,00%	29,00%
Conhece a cobertura do plano?	Sim	96,00%	84,90%	88,00%	84,00%	100,00%	86,00%

# COMPARATIVO ANOS ANTERIORES

COMUNICAÇÃO DA UNIMED	RESPOSTA	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Gostaria de receber informações sobre a Unimed?	Sim	88,00%	81,10%	80,00%	82,00%	96,00%	98,00%
Por qual meio gostaria de receber informações?	E-mail	97,70%	100,00%	97,50%	92,50%	100,00%	93,88%
Através de qual meio percebe ou percebeu ações da Unimed?	Jornal	44,00%	35,90%	26,00%	26,00%	E-mail: 43,00%	E-mail: 36,73% Jornal: 24,49%
Já visitou o site da Unimed?	Sim	86,00%	88,70%	88,00%	94,00%	86,00%	88,00%
Encontrou tudo o que precisava?	Sim	83,70%	93,60%	88,60%	95,70%	98,00%	71,74%
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%	Atendimento qualificado 56,25%
Sugestões	***	***	Melhorar atendimento no pronto atendimento 7,6%	Agilidade nos agendamentos para consultas e no pronto atendimento 14,00%	Demora na marcação de consultas 14,9%	Manter o bom atendimento 12%	Revisão de valores em relação a reajustes e coparticipação 17%

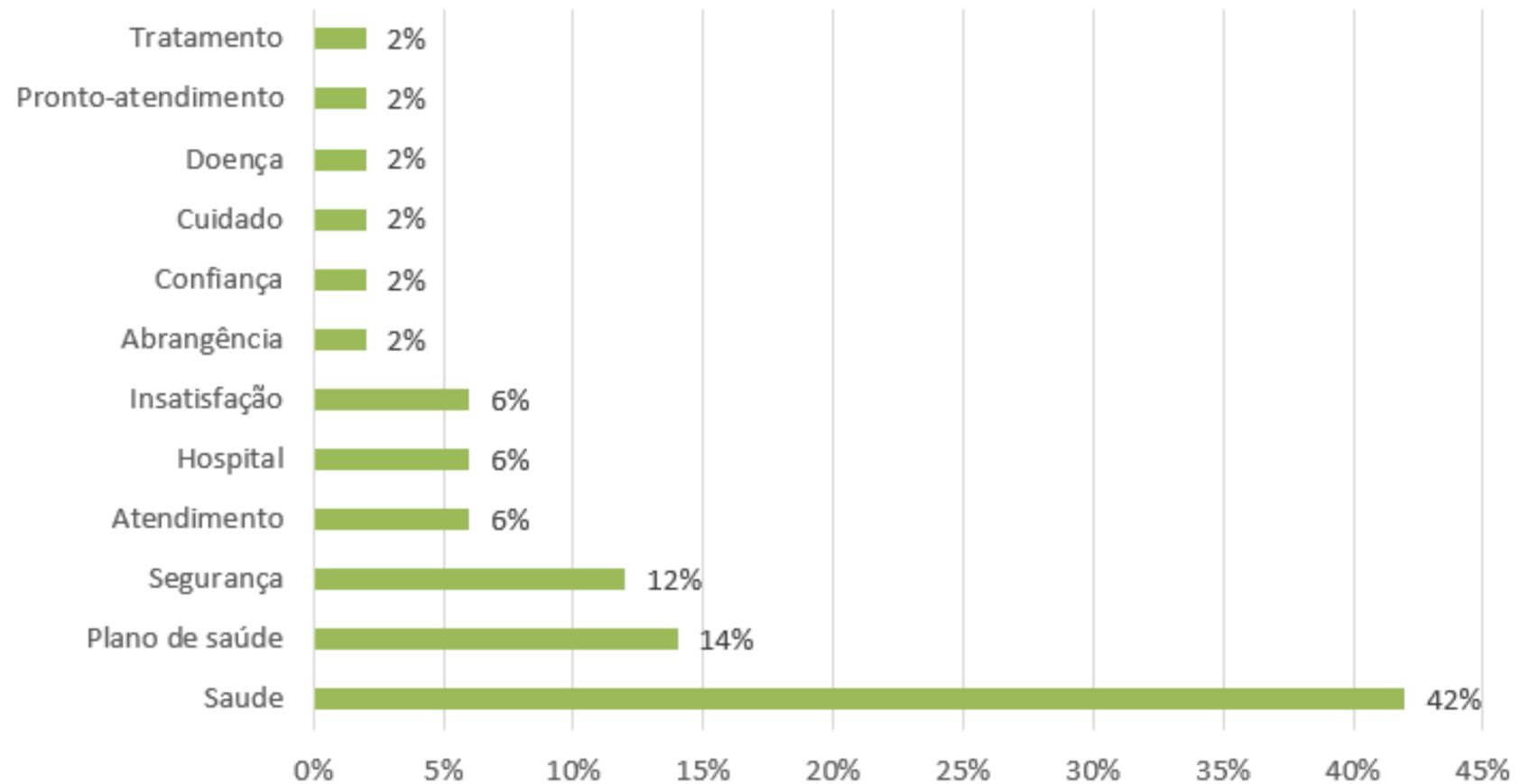
## COMENTÁRIOS SOBRE O COMPARATIVO

O ano de 2020 carrega diversos desafios, em virtude da pandemia da Covid 19, causada pelo novo Coronavírus. Dentre os desafios, destaca-se algumas mudanças no comportamento dos usuários do plano de saúde, que ficam evidenciadas a partir das comparações. Aumento da adesão regional, segurança como principal fator para se ter um plano, maior percepção quanto a serviços não oferecidos e dificuldade para utilização são alguns fatores-chave que parecem estar associados ao contexto. Da mesma forma, o curso de gestantes como ação mais percebida em 2020 também pode estar atrelado a um aumento do índice de gestações na região (deve ser verificada a possível correlação). Os desafios financeiros também tendem a ampliar as reclamações em relação aos preços, coparticipação e reajustes.

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

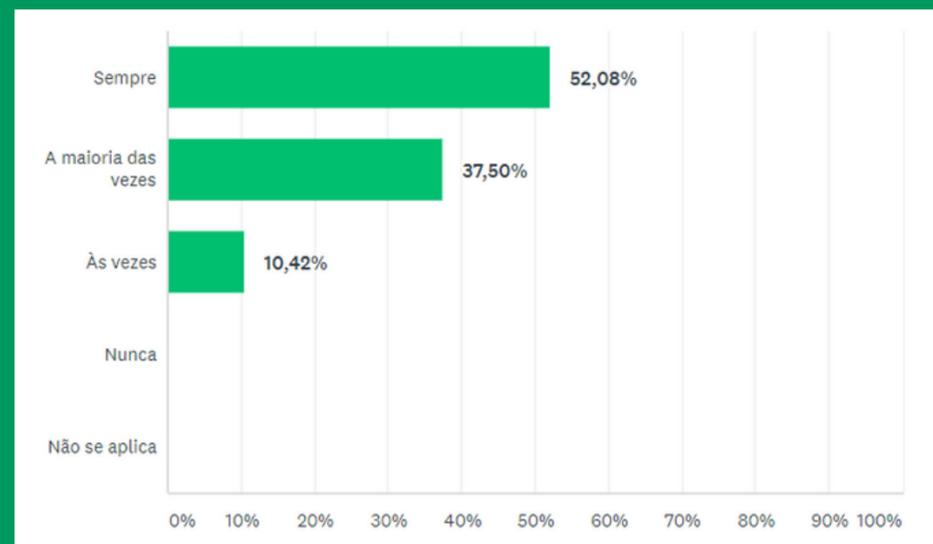
# atendimento Hospital em de segurança e Saúde para PLANO DE SAUDE

Palavras associadas à Unimed pelos RHs



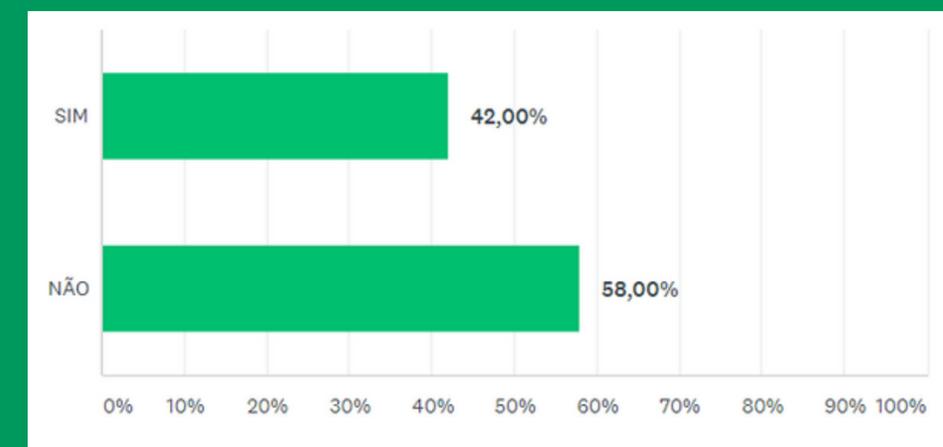
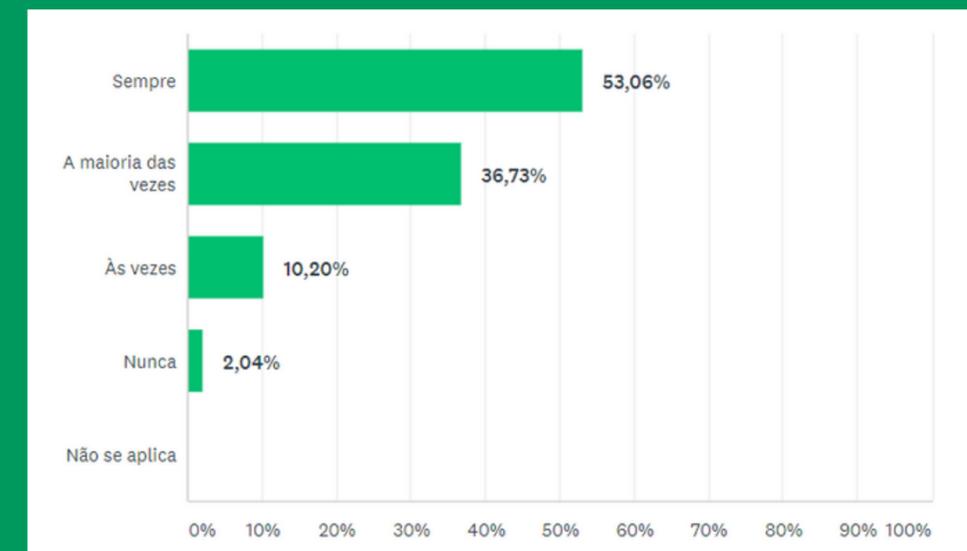
# ATENÇÃO À SAÚDE

Nos 12 últimos meses, com que frequência você e os seus funcionários conseguiram ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitaram?



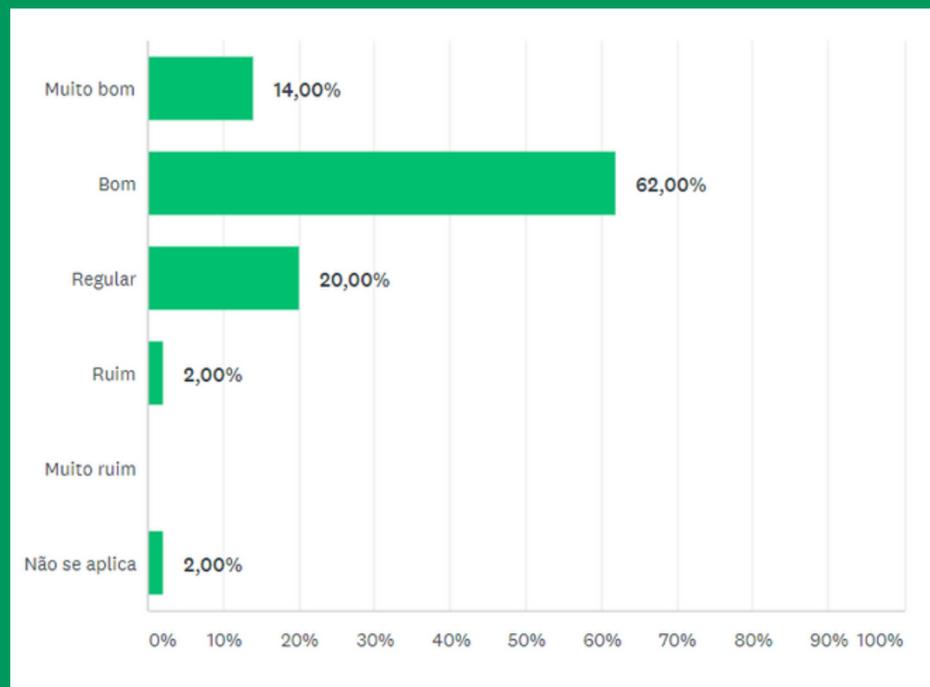
Nos últimos 12 meses, você e seus colaboradores receberam algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando você e seus funcionários e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo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

Nos últimos 12 meses, quando você e seus colaboradores necessitaram de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência eles foram atendidos pelo seu plano de saúde assim que precisaram?

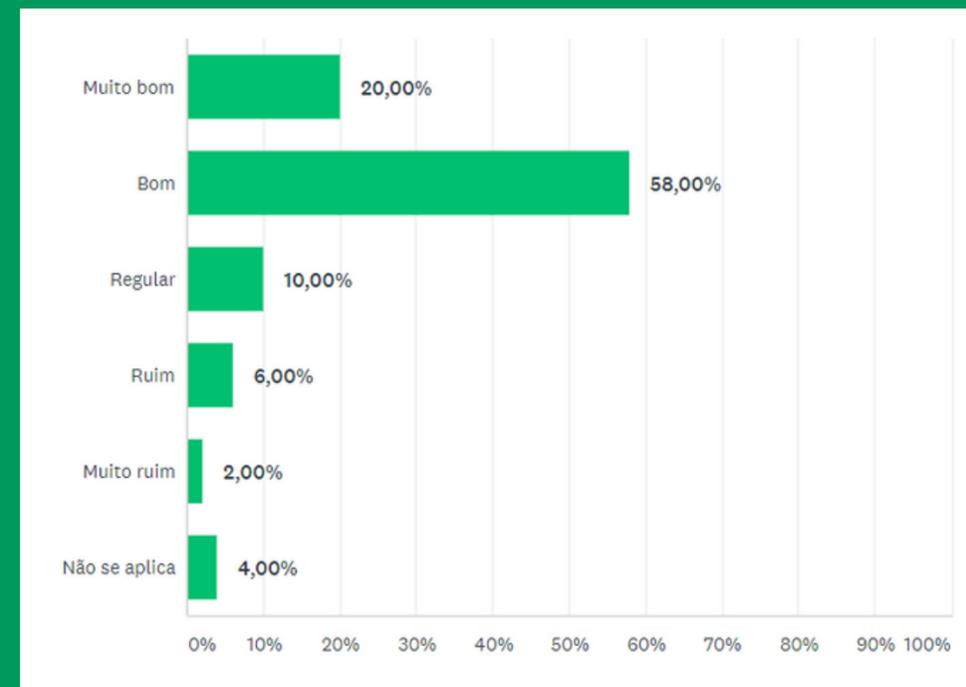


# ATENÇÃO À SAÚDE

Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



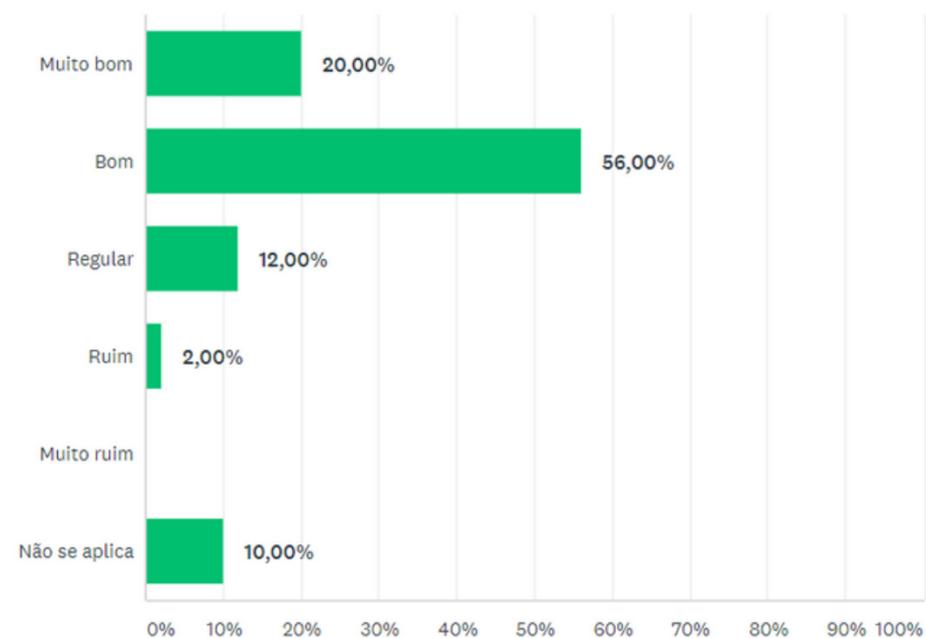
## COMENTÁRIOS SOBRE A DIMENSÃO

A dimensão "atenção à saúde" indica um potencial de melhoria através de um maior investimento em comunicação, tanto no que se refere à prevenção de doenças e promoção da saúde, quanto no que se refere ao acesso às informações sobre prestadores de serviços credenciados.

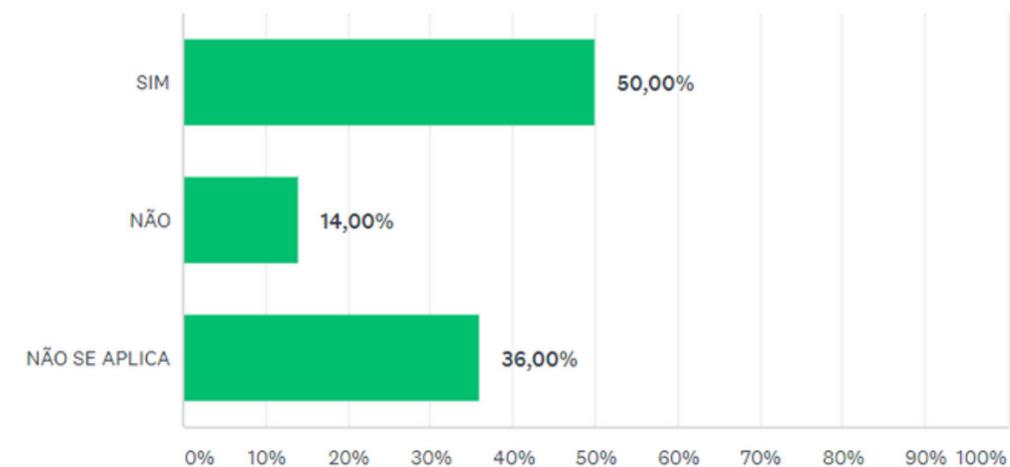
**INSIGHT ESTRATEGICO:** Melhorar o acesso à informações através dos canais digitais fixos, como site e aplicativos, bem como explorar conteúdos relacionados em redes sociais.

# CANAIS DE ATENDIMENTO

Nos últimos 12 meses, quando você e seus funcionários acessaram seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

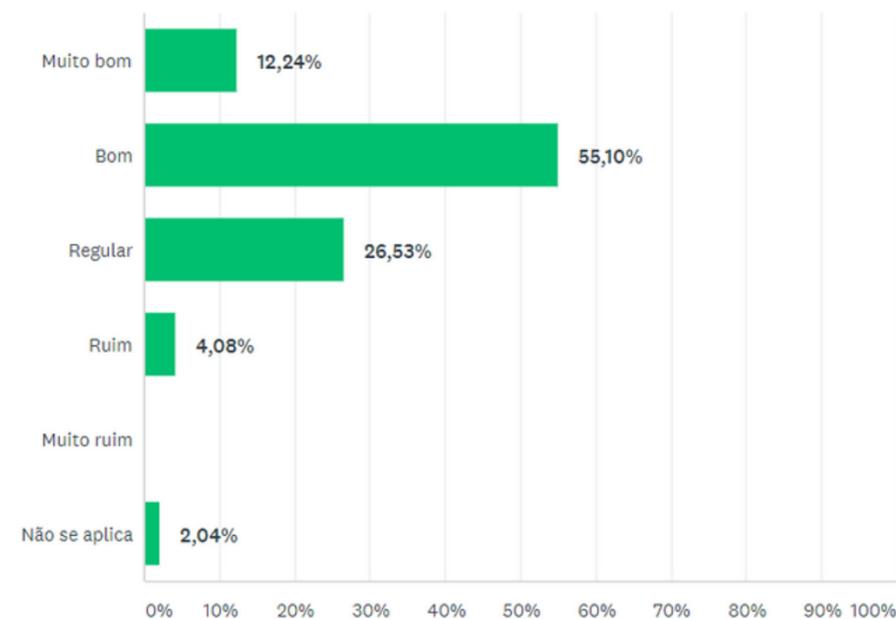


Nos últimos 12 meses, quando você e seus funcionários fizeram uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?



# CANAIS DE ATENDIMENTO

Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



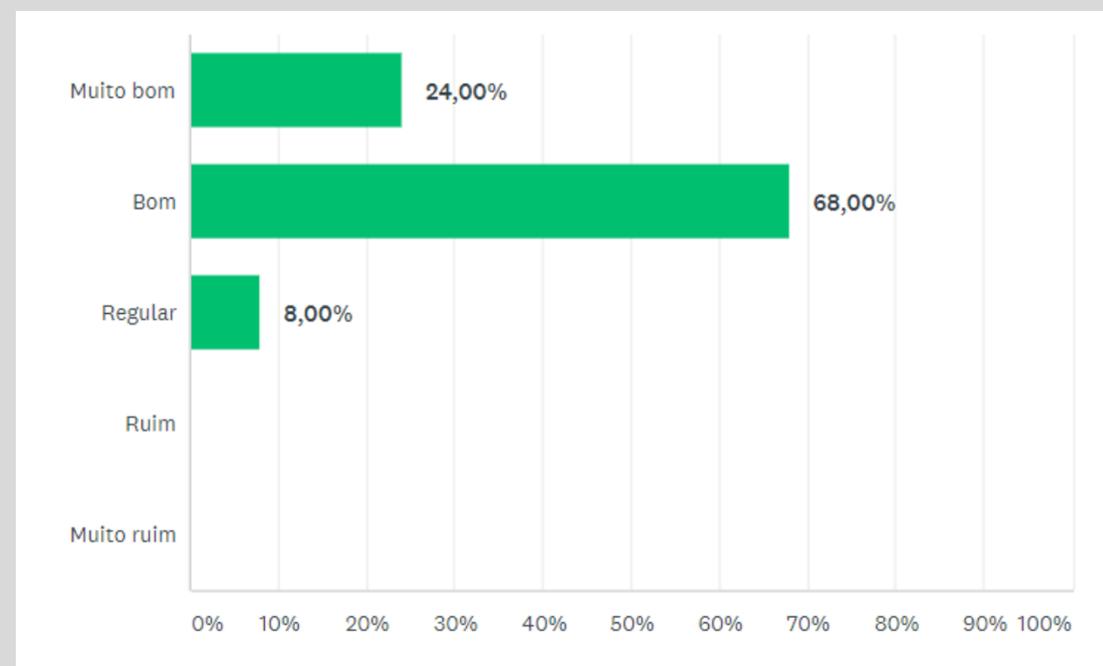
## COMENTÁRIOS SOBRE A DIMENSÃO

A dimensão "canais de atendimento" indica uma oportunidade de melhoria através da simplificação dos processos de preenchimento e envio de formulários e documentos. Esse mesmo fator aparece novamente como foco de melhoria nas questões abertas, citado como "burocracia".

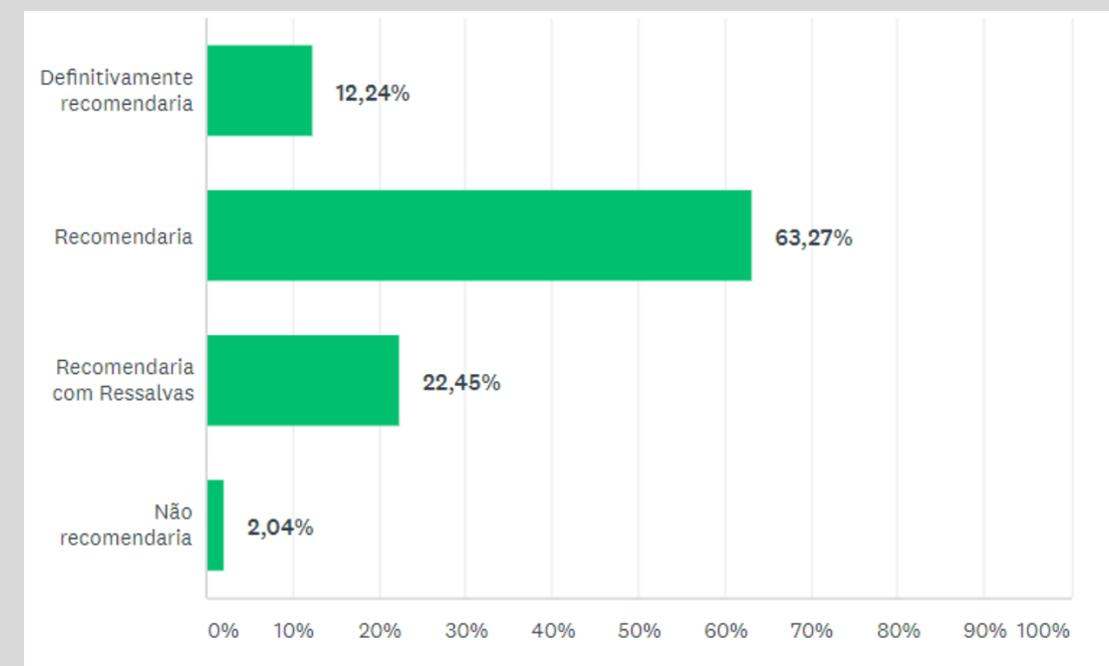
**INSIGHT ESTRATEGICO:** Digitalizar a experiência, desde o atendimento via chat até o envio de formulários preenchidos digitalmente.

# AVALIAÇÃO GERAL

Como você avalia seu plano de saúde?



Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



COMENTÁRIOS  
SOBRE A DIMENSÃO

A avaliação geral das questões indicadas pela ANS equivale à questões de NPS (net promoter score). Se fosse aplicado o rigor da pesquisa de beneficiários da ANS, a Unimed somente estaria apta a obtenção do selo de acreditação caso o resultado da recomendação fosse superior a 80%, somando-se as opções "recomendaria" e "definitivamente recomendaria".

# RESULTADOS DAS QUESTÕES ATRIBUÍDAS PELA OPERADORA

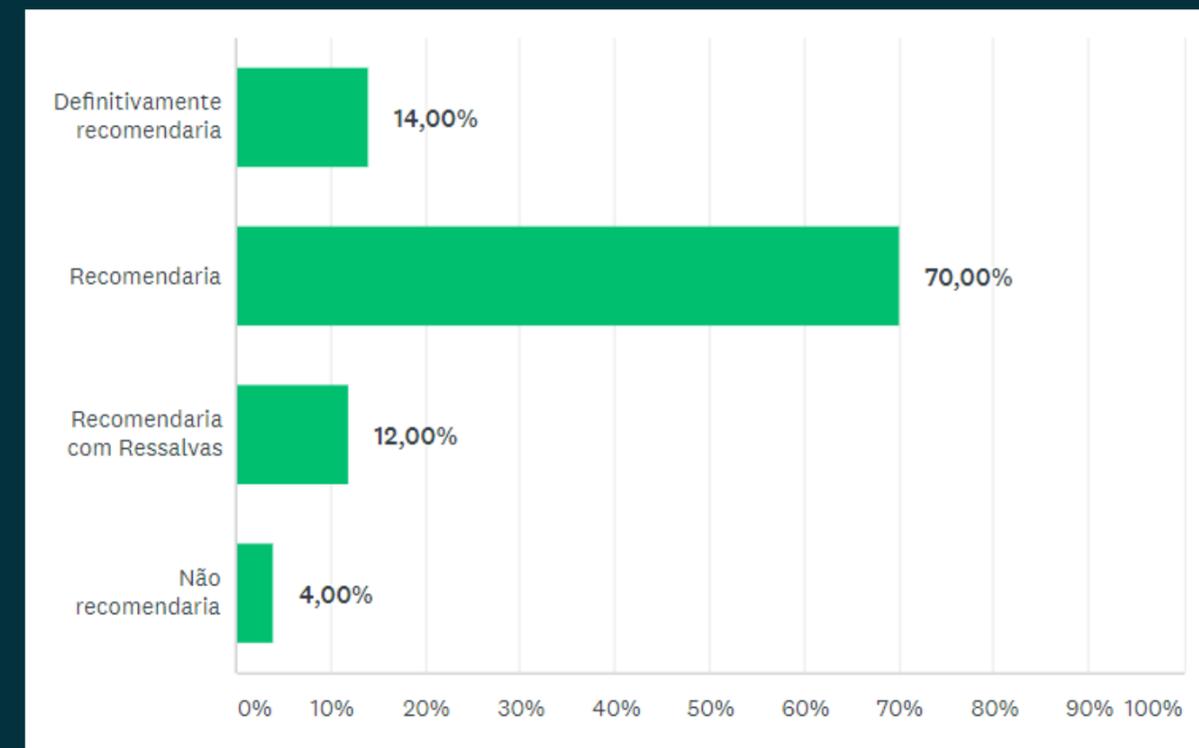
As questões a seguir fazem parte do questionário extra,  
não correspondendo à pesquisa da ANS.

## QUESTÕES EXTRAS

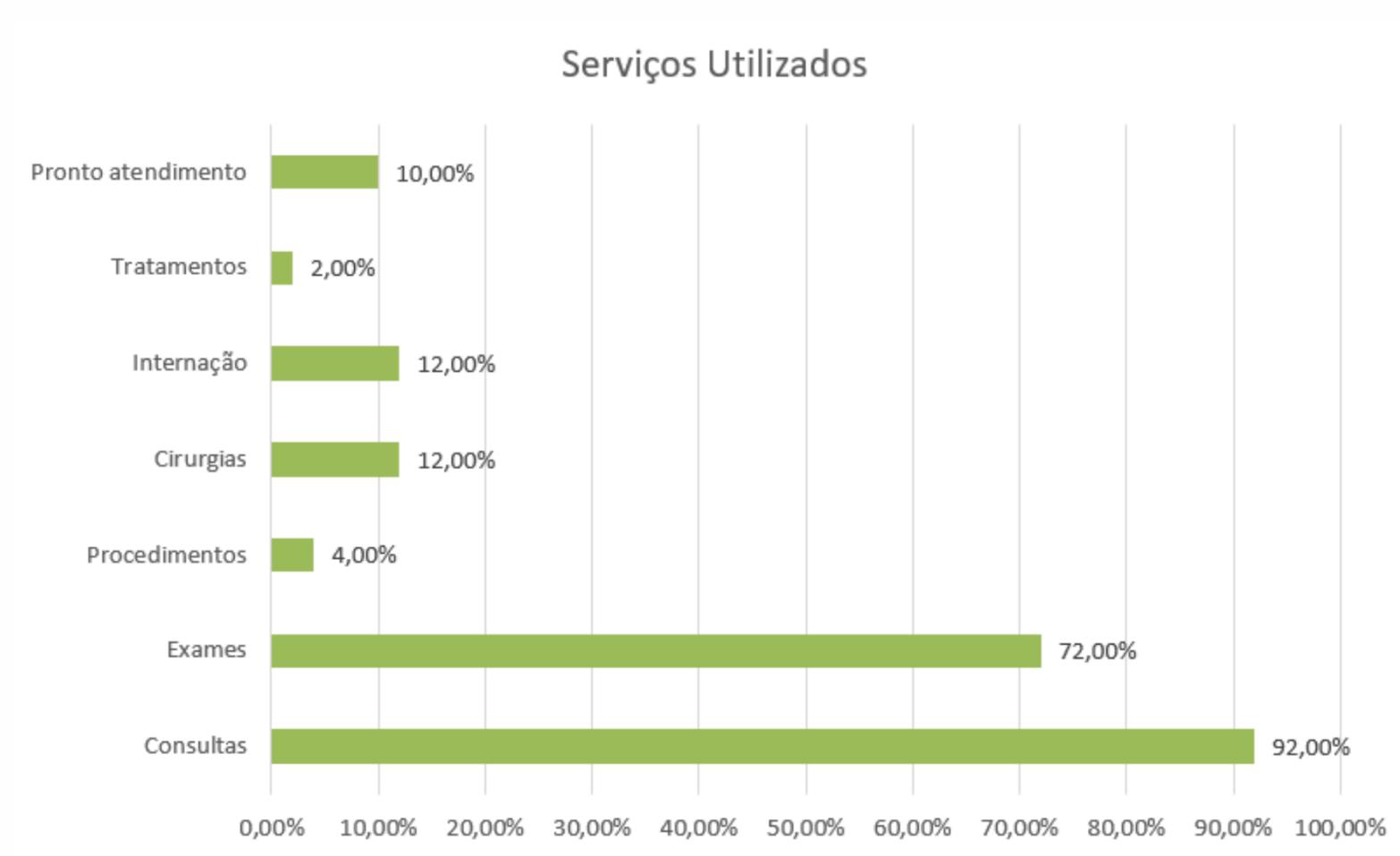
# NPS

Usando a mesma escala: Você recomendaria o Hospital Unimed Vale do Caí para amigos ou familiares?

Somando-se as opções "definitivamente recomendaria" e "recomendaria", o resultado é 84%.



Qual ou quais serviço(s) da Unimed seus colaboradores utilizaram nesses últimos 12 meses? (Espontânea)

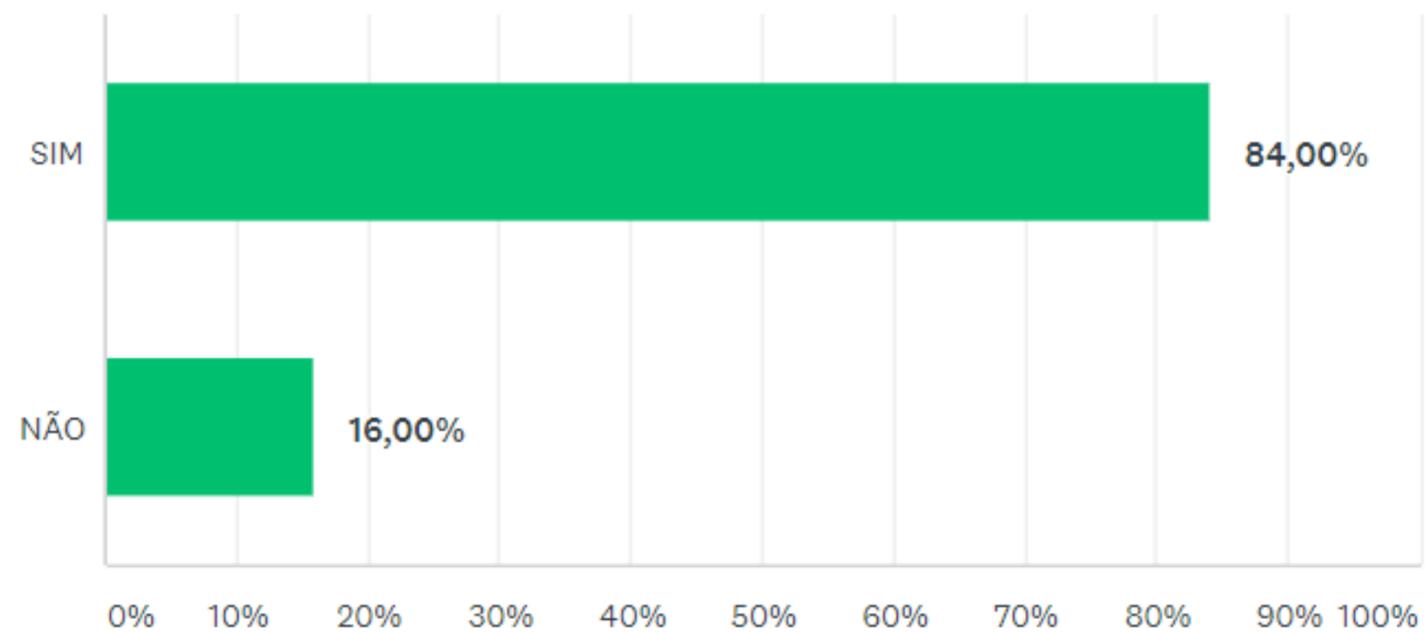


## COMENTÁRIOS SOBRE A QUESTÃO

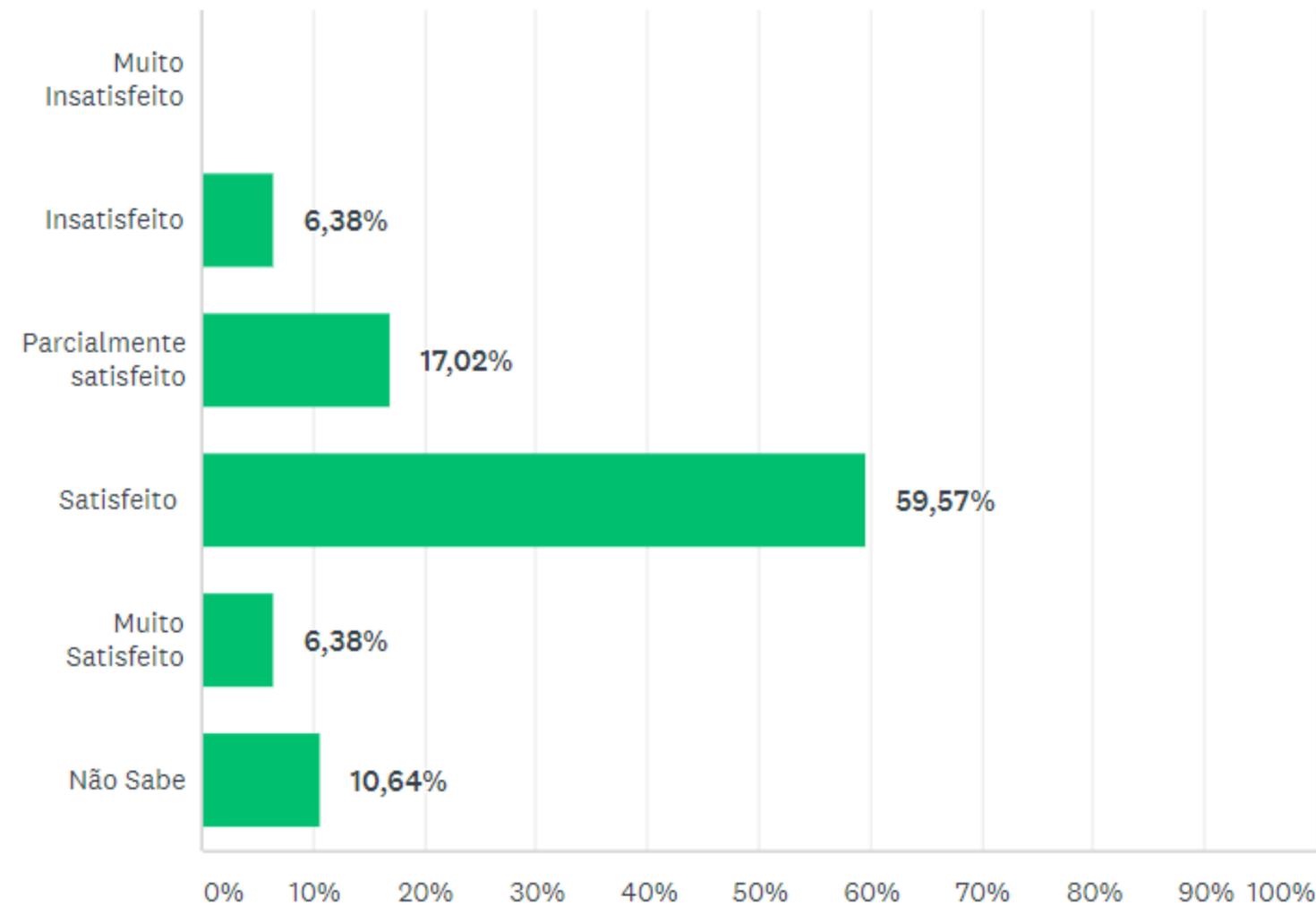
Por ser uma questão aberta, os percentuais consideram a densidade de citações, sendo que a mesma pessoa pode ter citado mais de um serviço. Por essa razão os percentuais ultrapassam 100%.

Assim, é possível visualizar a densidade de utilização por serviço.

Neste período, seus colaboradores precisaram pedir a autorização da Unimed para realizar exames ou procedimentos médicos?



Qual o seu grau de satisfação com o atendimento da Unimed durante a solicitação desta autorização?



## COMENTÁRIOS SOBRE A QUESTÃO

Confrontando esse resultado com as citações nas questões abertas, é possível inferir que a insatisfação por diversas vezes reside na demora para os processos de autorização. Algumas vezes, o desafio reside no procedimento adotado pelo prestador de serviço, que solicita que o cliente faça o pedido de autorização.

**INSIGHT ESTRATEGICO:** Capacitar os prestadores de serviço para que, na medida do possível, assumam essa responsabilidade removendo o atrito dos usuários.

# AVALIAÇÃO GERAL

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 1 a 5, onde 1 é Muito Insatisfeito, 3 Parcialmente Satisfeito e 5 Muito Satisfeito.

	MUITO INSATISFEITO	INSATISFEITO	PARCIALMENTE SATISFEITO	SATISFEITO	MUITO SATISFEITO	NÃO SABE
Atendimento no Hospital Unimed Vale do Caí	2,04%	4,08%	8,16%	71,43%	14,29%	0,00%
! Atendimento no Pronto Atendimento do Hospital Unimed Vale do Caí	6,00%	2,00%	22,00%	58,00%	12,00%	0,00%
Atendimento nos Serviços de Diagnóstico (Imagem e Laboratório)	0,00%	2,00%	6,00%	62,00%	24,00%	6,00%
Atendimento médico em geral	2,00%	0,00%	18,00%	66,00%	14,00%	0,00%
Atendimento médico nos consultórios	0,00%	0,00%	20,41%	59,18%	20,41%	0,00%
Atendimento nos escritórios regionais da Unimed Vale do Caí	0,00%	2,04%	6,12%	61,22%	12,24%	18,37%
Atendimento na Administração/Operadora da Unimed Vale do Caí	0,00%	4,00%	6,00%	64,00%	22,00%	4,00%
Atendimento humanizado do Hospital Unimed Vale do Caí	0,00%	2,00%	8,00%	70,00%	14,00%	6,00%
Atendimento na Farmácia da Unimed Vale do Caí	0,00%	0,00%	2,00%	46,00%	14,00%	38,00%
Atendimento no serviço odontológico no parceiro Dentsul	0,00%	4,00%	4,00%	26,00%	8,00%	58,00%
Qualidade das informações sobre o plano de saúde (cobertura, direitos, etc) na venda	0,00%	8,16%	26,53%	40,82%	14,29%	10,20%
Agilidade nas informações quando solicitadas para a Unimed Vale do Caí	2,00%	8,00%	14,00%	56,00%	18,00%	2,00%
! Facilidade no agendamento presencial de consultas	6,12%	16,33%	16,33%	42,86%	16,33%	2,04%
Facilidade no agendamento presencial de exames	2,04%	8,16%	22,45%	53,06%	12,24%	2,04%
Facilidade no agendamento de consultas pela Central de Consultas	0,00%	6,38%	12,77%	40,43%	10,64%	29,79%
Facilidade no agendamento de exames pela Central de Consultas	0,00%	6,00%	14,00%	44,00%	10,00%	26,00%
Atendimento na Rede Credenciada da Unimed Vale do Caí (Se muito insatisfeito ou insatisfeito, identificar o principal motivo e onde foi).	2,04%	0,00%	6,12%	63,27%	16,33%	12,24%

Qual o principal motivo e aonde foi o atendimento?

Tempo para atendimento, qualidade do prestador de serviço e processos de diagnóstico.

Comparativo anual da satisfação geral, considerando a soma de "satisfeito" e "muito satisfeito".

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Atendimento no Hospital Unimed Vale do Caí	***	***	***	76,00%	78,00%	85,72%
Atendimento no Pronto Atendimento do Hospital Unimed Vale do Caí	57,00%	71,60%	68,80%	67,30%	71,00%	70,00%
Atendimento nos Serviços de Diagnóstico (Imagem e Laboratório)	71,50%	81,60%	91,70%	79,60%	86,00%	86,00%
Atendimento médico em geral	62,00%	71,20%	60,00%	68,00%	78,00%	80,00%
Atendimento médico nos consultórios	71,00%	72,20%	72,00%	86,00%	86,00%	79,59%
Atendimento nos escritórios regionais da Unimed Vale do Caí	78,30%	78,80%	79,10%	82,50%	83,00%	73,46%
Atendimento na Administração/Operadora da Unimed Vale do Caí	80,00%	81,60%	73,50%	87,80%	86,00%	86,00%
Atendimento humanizado do Hospital Unimed Vale do Caí	66,50%	77,90%	89,10%	84,00%	74,00%	84,00%
Atendimento na Farmácia da Unimed Vale do Caí	82,50%	83,60%	96,70%	94,40%	94,00%	60,00%
Atendimento no serviço odontológico no parceiro Dentsul	68,30%	72,60%	89,50%	85,00%	89,00%	34,00%
Qualidade das informações sobre o plano de saúde (cobertura, direitos, etc) na venda	78,50%	73,50%	59,50%	66,70%	78,00%	55,11%
Agilidade nas informações quando solicitadas para a Unimed Vale do Caí	66,50%	72,20%	54,00%	76,00%	80,00%	74,00%

## COMENTÁRIOS SOBRE A QUESTÃO

Foram destacados os itens com alterações mais significativas em relação a pesquisas anteriores.

Salienta-se que, analisando o resultado detalhado, pode-se observar que muitos entrevistados não sabem o grau de satisfação de seus colaboradores em relação a alguns desses itens. Nas questões abertas, pode-se inferir uma queda na qualidade das comunicações entre Unimed e RHs.

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

	MUITO INSATISFEITO	INSATISFEITO	PARCIALMENTE SATISFEITO	SATISFEITO	MUITO SATISFEITO	NÃO SABE
Qualidade no canal de atendimento da Unimed Vale do Caí: Site	0,00%	2,00%	10,00%	38,00%	10,00%	40,00%
Qualidade no canal de atendimento da Unimed Vale do Caí: Facebook	0,00%	0,00%	8,16%	14,29%	4,08%	73,47%
Qualidade no canal de atendimento da Unimed Vale do Caí: Instagram	0,00%	0,00%	0,00%	16,00%	4,00%	80,00%
Qualidade no canal de atendimento da Unimed Vale do Caí: LinkedIn	0,00%	0,00%	0,00%	14,00%	2,00%	84,00%
Qualidade no canal de atendimento da Unimed Vale do Caí: Twitter	0,00%	0,00%	0,00%	14,00%	0,00%	86,00%
Qualidade no canal de atendimento da Unimed Vale do Caí: SRC Presencial	0,00%	0,00%	6,00%	46,00%	18,00%	30,00%
Qualidade no canal de atendimento da Unimed Vale do Caí: SRC Por Telefone	0,00%	0,00%	12,00%	56,00%	24,00%	8,00%
Qualidade no canal de atendimento da Unimed Vale do Caí: SRC Por E-mail	0,00%	0,00%	20,41%	38,78%	16,33%	24,49%
Qualidade no canal de atendimento da Unimed Vale do Caí: Central de Agendamento	0,00%	2,00%	16,00%	46,00%	12,00%	24,00%

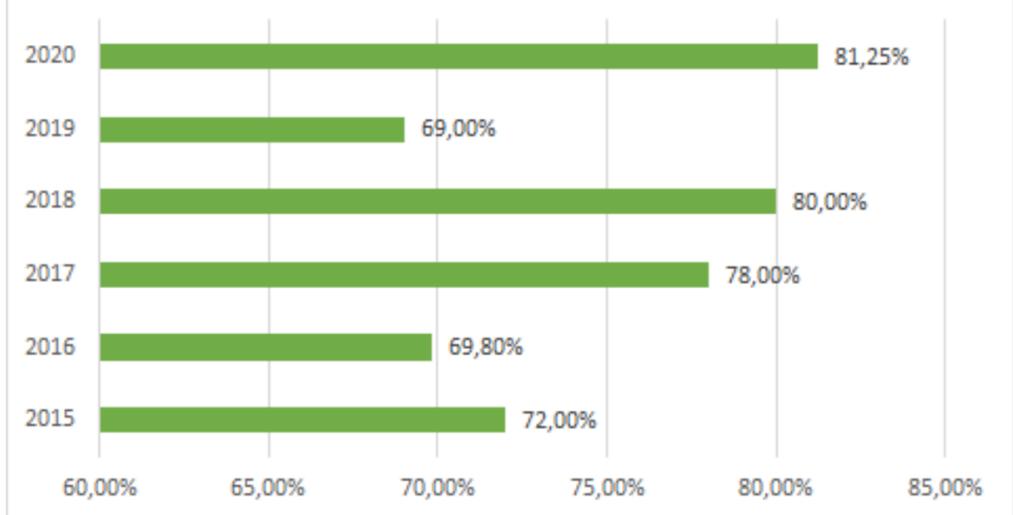
Qual seu grau de satisfação geral com a Unimed Vale do Caí? Utilizando uma escala de 1 a 5, onde 1 é Muito Insatisfeito, 2 Insatisfeito, 3 Parcialmente Satisfeito, 4 Satisfeito e 5 Muito satisfeito.

MUITO INSATISFEITO	INSATISFEITO	PARCIALMENTE SATISFEITO	SATISFEITO	MUITO SATISFEITO	NÃO SABE
0,00%	2,08%	16,67%	68,75%	12,50%	0,00%

Satisfação agrupada:

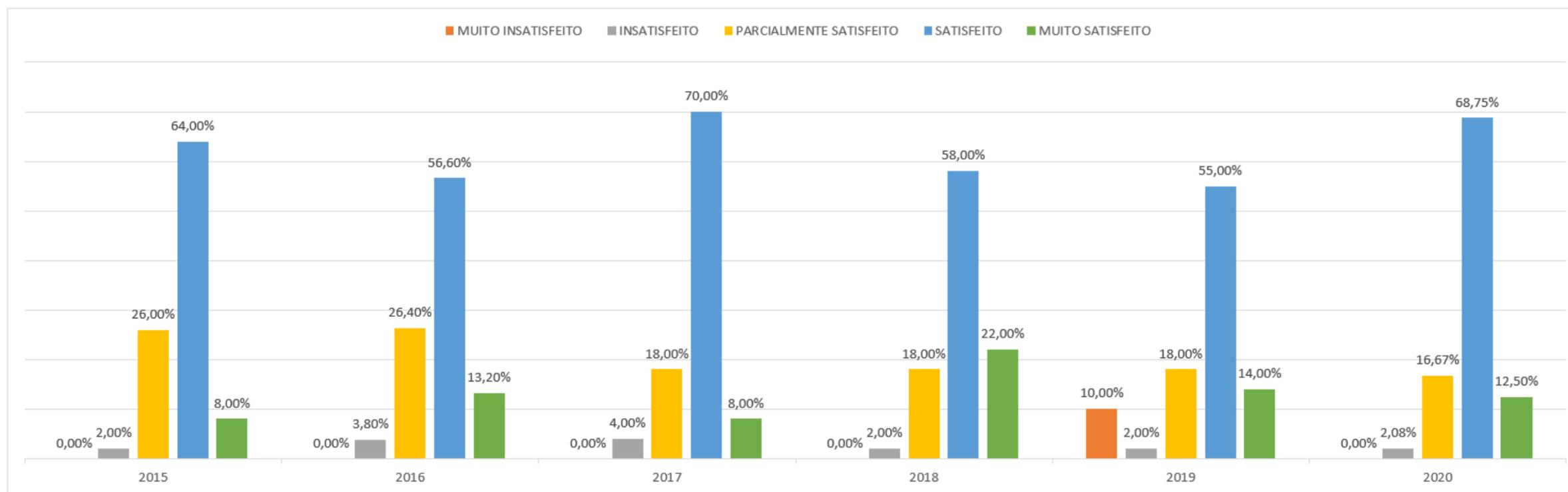
Muito satisfeito/satisfeito	81,25%
Parcialmente satisfeito	16,67%
Muito insatisfeito/insatisfeito	2,08%

## COMPARATIVO DA SATISFAÇÃO GERAL



O comparativo considera a soma de "muito satisfeito" e "satisfeito" ao longo dos anos.

## Comparativo anual da satisfação detalhado



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

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,00%	4,00%	12,00%	12,00%	28,00%	26,00%	14,00%

Escala NPS

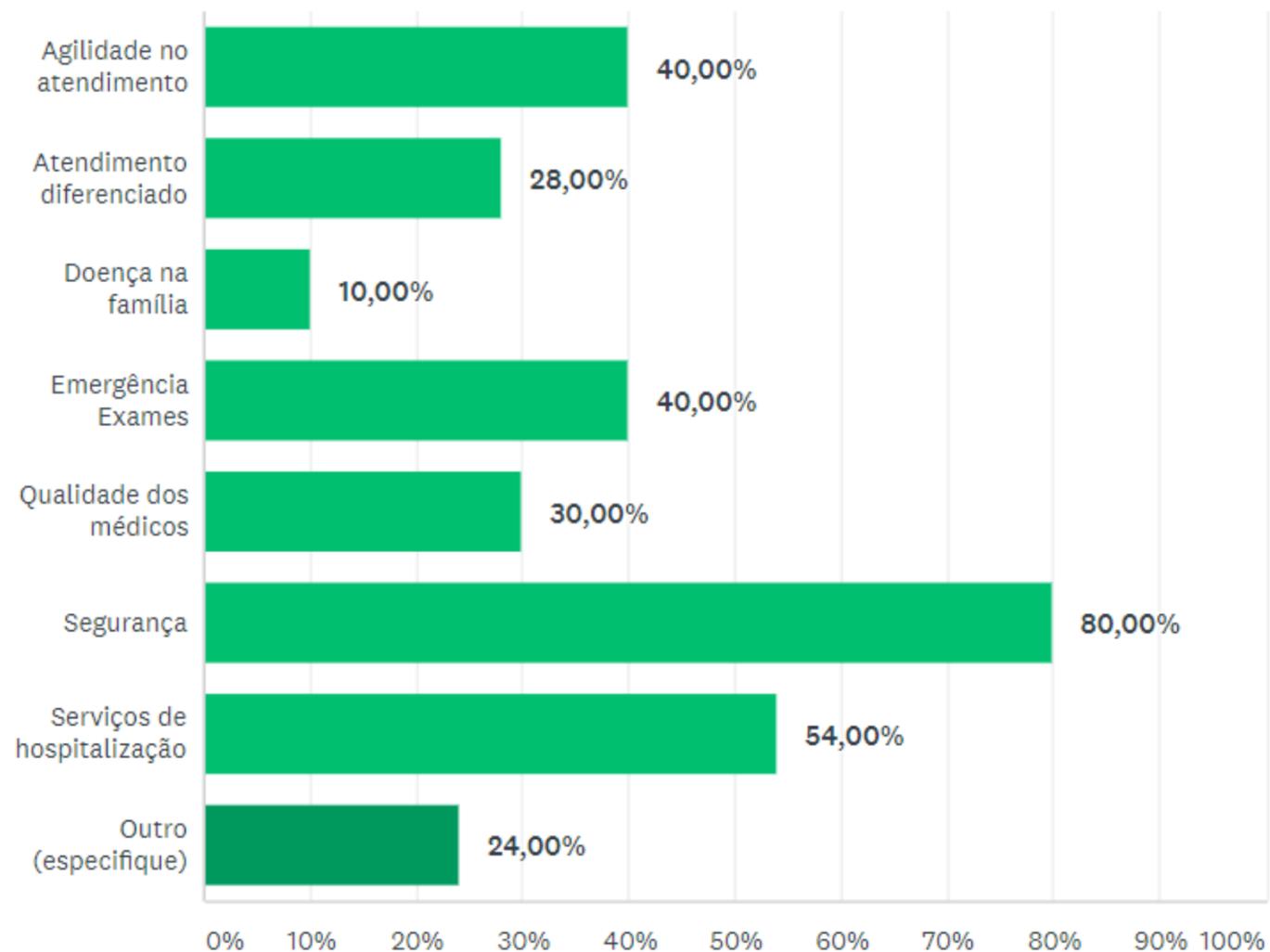
**PROMOTORES: 40% - DETRATORES: 20% = 20%**

0 A 6: DETRATORES	20%
7 E 8: PASSIVOS	40%
9 E 10: PROMOTORES	40%

## COMENTÁRIOS SOBRE A QUESTÃO

Questões de NPS utilizam-se da Escala Likert para identificar o nível de lealdade dos respondentes junto à marca. Respostas até 6 devem ser avaliadas com atenção, pois indicam detratores. Respostas entre 7 e 8 indicam um comportamento passivo. Ou seja, nem são detratores, nem entusiastas. Já as respostas 9 e 10 indicam promotores da marca. Para obter a escala, deve-se subtrair o percentual de detratores do percentual de promotores.

Por quais motivos sua empresa possui um plano de saúde? (Múltipla Escolha)



Principais motivações (outros):

- Diferencial como benefício
- Primeira escolha da gestão mantida através do tempo
- Qualidade e agilidade no atendimento
- Única opção na cidade
- Obrigatoriedade sindical
- Segurança em caso de acidentes de trabalho

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
A minha empresa pretende trocar de plano de saúde no próximo ano.	28,00%	42,00%	22,00%	2,00%	4,00%	2,00%
Os funcionários da empresa sentem-se seguros em possuir o plano de saúde da Unimed.	6,00%	6,00%	12,00%	50,00%	26,00%	0,00%

## COMENTÁRIOS SOBRE A QUESTÃO

A exemplo das questões de NPS, essa questão requer atenção aos itens destacados em vermelho, que indicam necessidade de intervenção mais emergencial para a manutenção da reputação e adesão. Os pontos de maior atenção concentram-se em Salvador do Sul e Montenegro.

Em ordem de importância, cite ATE 3 tipos de ações da Unimed que estimulam a promoção da saúde entre funcionários?

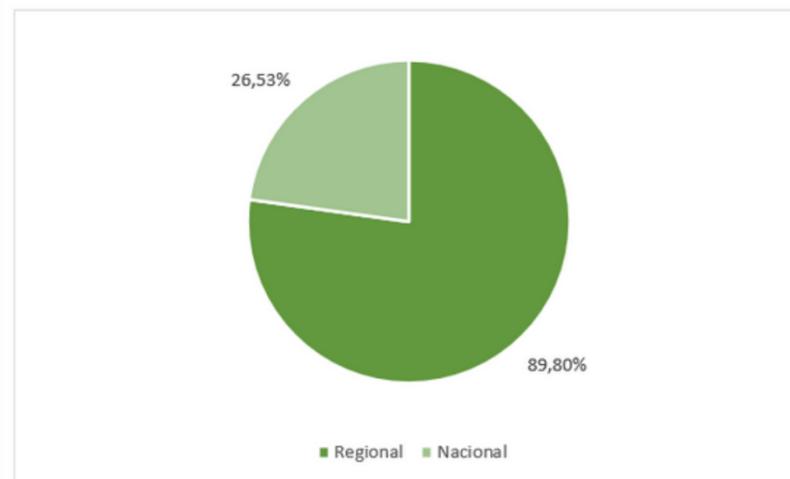
	1 (Menos Importante)	2	3	4	5 (Mais Importante)
Curso de Gestantes	2,38%	23,81%	23,81%	50,00%	0,00%
Palestras	25,00%	20,45%	36,36%	18,18%	0,00%
Programa de Apoio e Prevenção ao Câncer de Mama	47,83%	26,09%	17,39%	6,52%	2,17%
Participação do SOS em eventos: medição de pressão e glicose	20,93%	32,56%	25,58%	18,60%	2,33%
Não Sabe	5,26%	0,00%	0,00%	0,00%	94,74%

## COMENTÁRIOS SOBRE A QUESTÃO

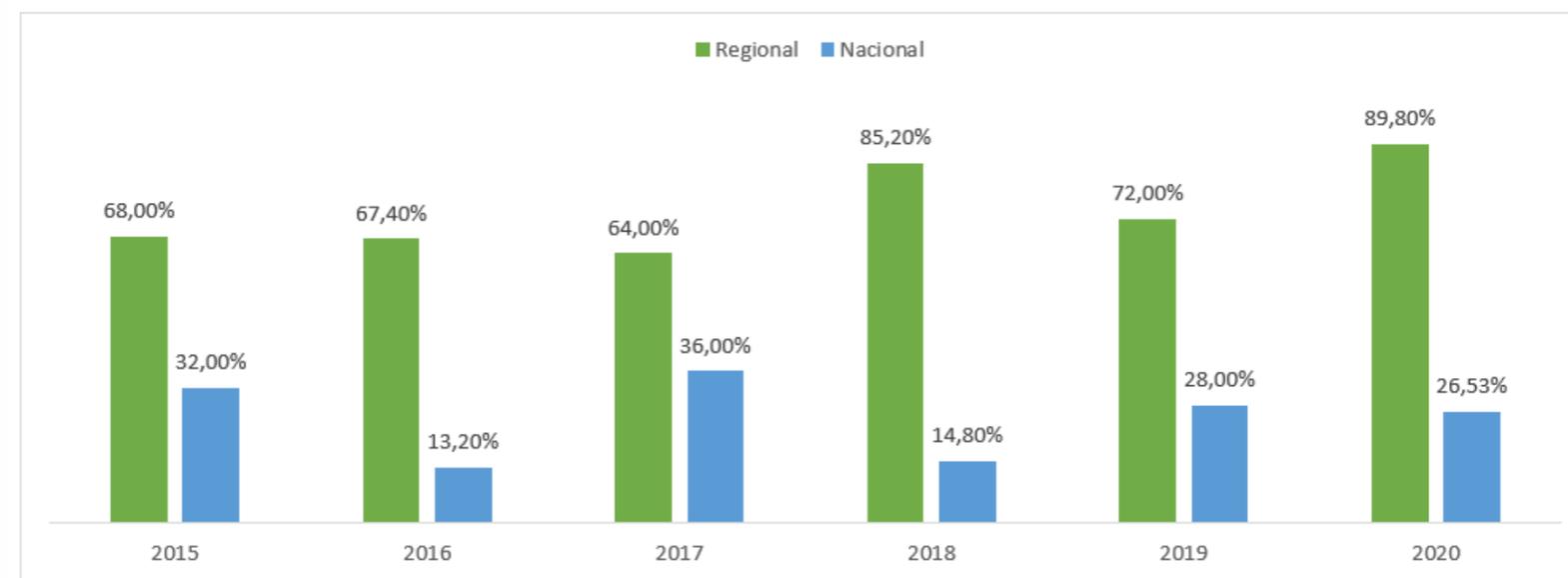
Essa questão permitiu que cada pessoa selecionasse três itens, declarando a relevância de cada um numa escala de 1 a 5. Na análise, destacam-se os itens citados como mais importantes e menos importantes, sendo que a maior concentração de respostas "5" foi na opção "não sabe".

Por um possível erro não amostral, essa questão carece de parcimônia em sua interpretação. Uma forma de verificar sua pertinência é realizar o cruzamento do resultado com o número de gestantes em 2020.

Qual o plano que está contratado



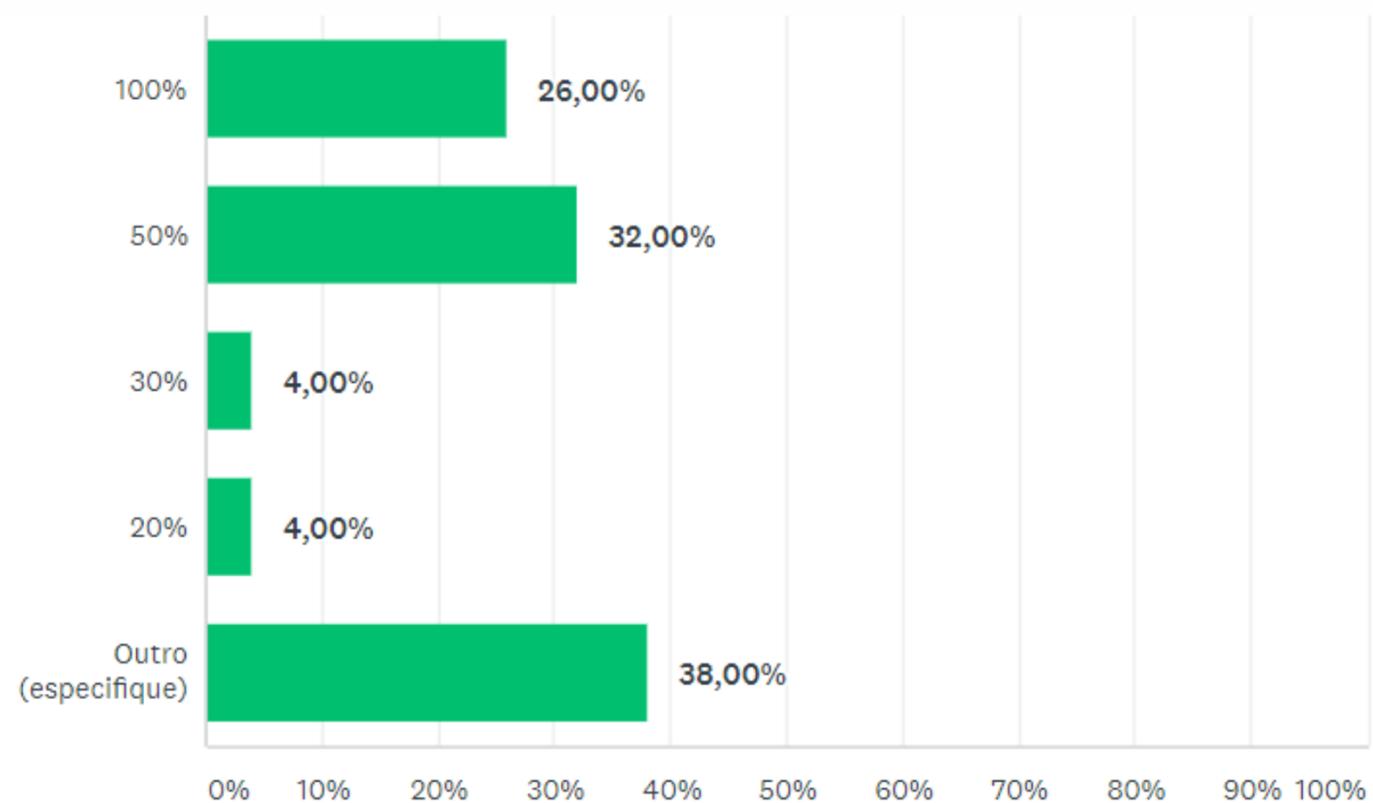
Comparativo anual do tipo de plano contratado



Alguns respondentes declararam o contrato de ambos os planos, razão pela qual ultrapassa a margem dos 100%.

E possível que o aumento das contratações de plano regional esteja relacionada à quarentena realizada em virtude da pandemia da COVID 19.

Participação da empresa nos planos:



Participação da empresa (outros):

- 66%
- 70%
- 75%
- 80%
- 85%
- 98%
- O plano é cedido aos associados
- Pagamento integral do funcionário
- Não se aplica
- Não sei

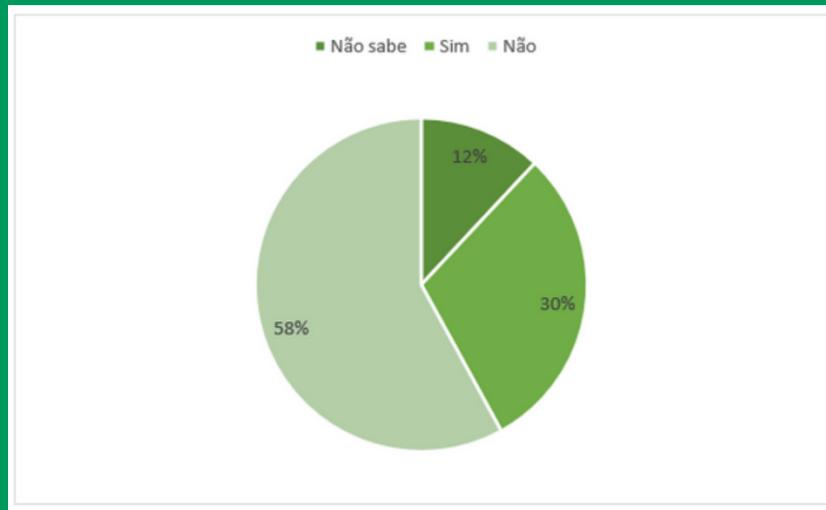
Qual a cidade em que o plano de saúde é mais utilizado? (Espontânea)

Cidades de utilização (outros):

MUNICÍPIO	RESPOSTAS	RESPOSTAS
Montenegro	92,00%	46
São Sebastião do Caí	34,00%	17
Bom Princípio	4,00%	2
Brochier	4,00%	2
Pareci Novo	4,00%	2
São Vendelino	4,00%	2
Tupandi	4,00%	2
Outro (especifique)	4,00%	2
Capela de Santana	2,00%	1
Harmonia	2,00%	1
Maratá	2,00%	1
Salvador do Sul	2,00%	1
São Pedro da Serra	2,00%	1
Triunfo	2,00%	1
Portão	0,00%	0
São Leopoldo	0,00%	0

- Porto Alegre
- Caxias do Sul

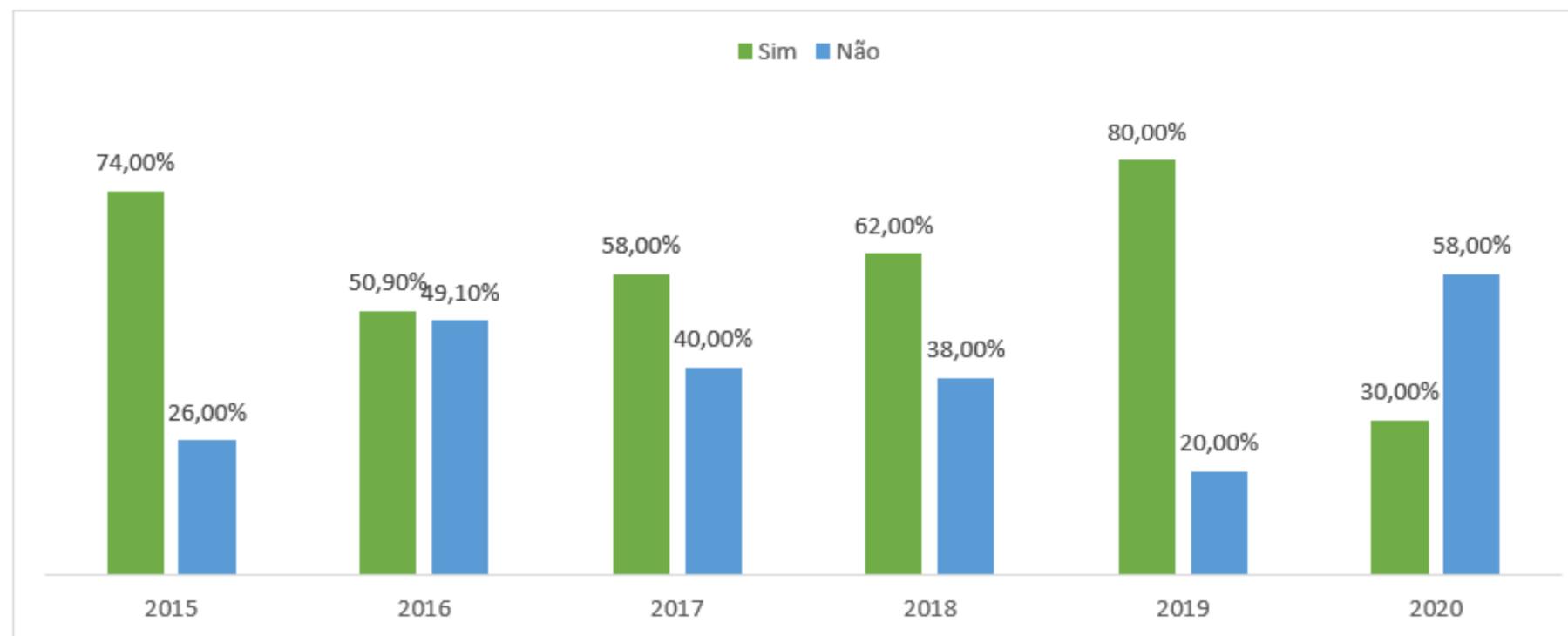
São frequentes consultas, internações, exames ou procedimentos FORA DA REGIÃO do Vale do Caí?



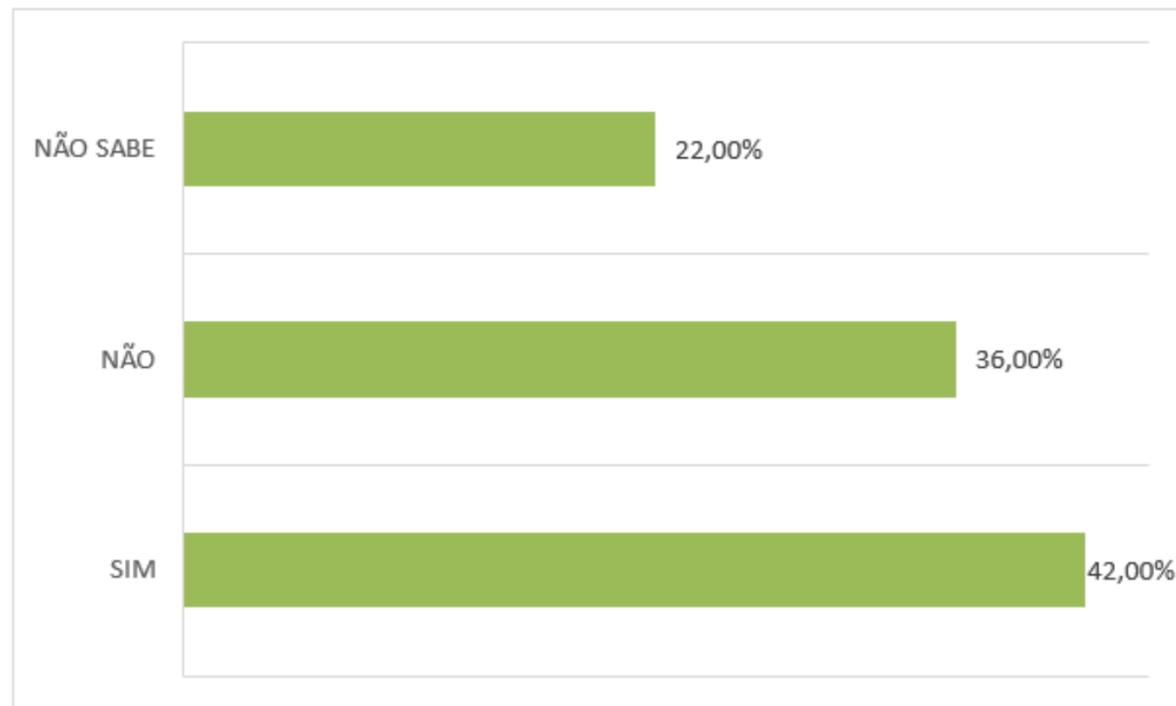
Principais razões de uso fora da região:

- Unidades da empresa fora da região
- Funcionários que residem fora da região ou viajam a trabalho
- Indisponibilidade de agenda dos profissionais locais
- Atendimento de doenças graves

Comparativo quanto ao uso fora da região



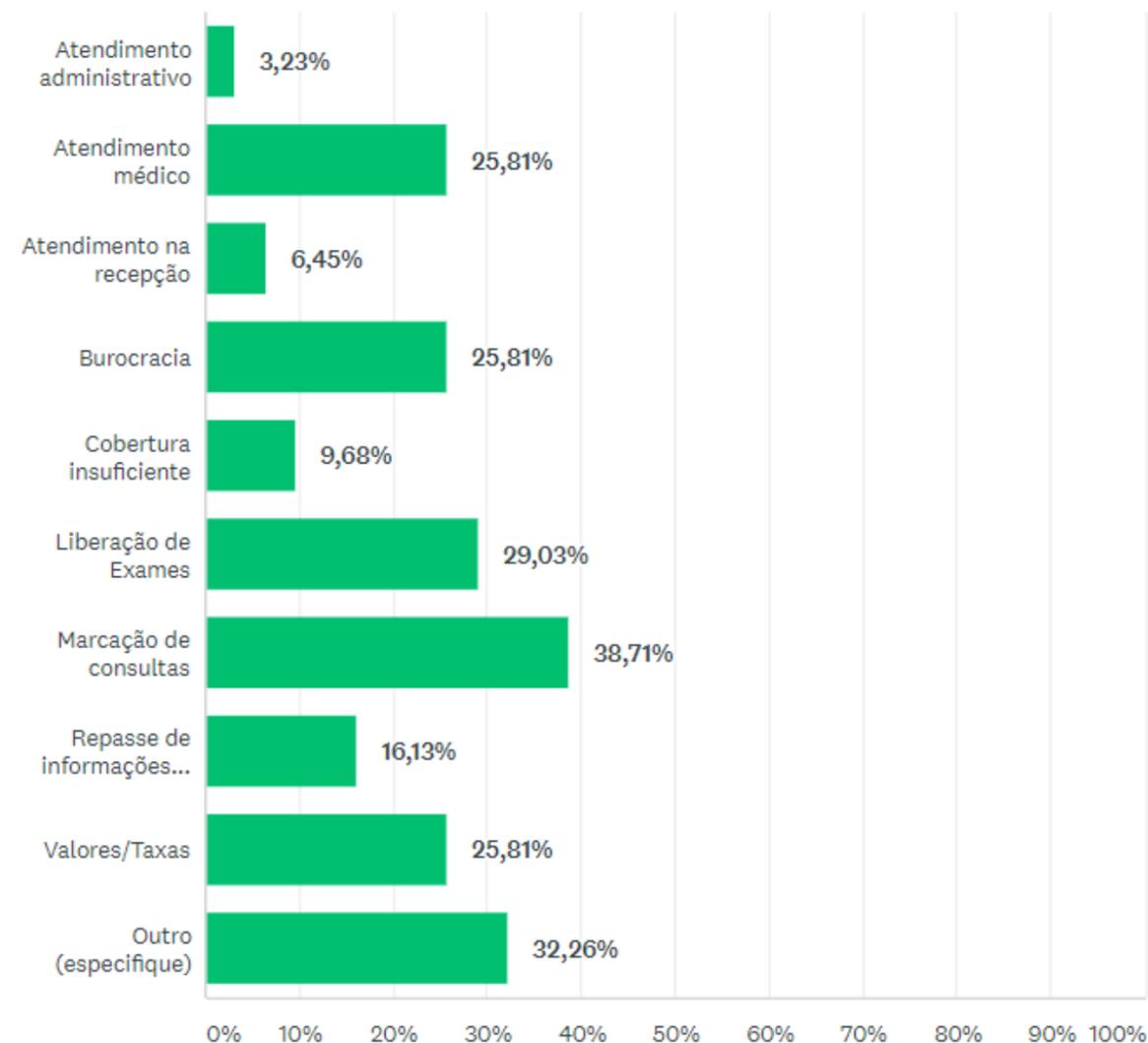
Algum colaborador já teve alguma dificuldade na utilização do seu plano?



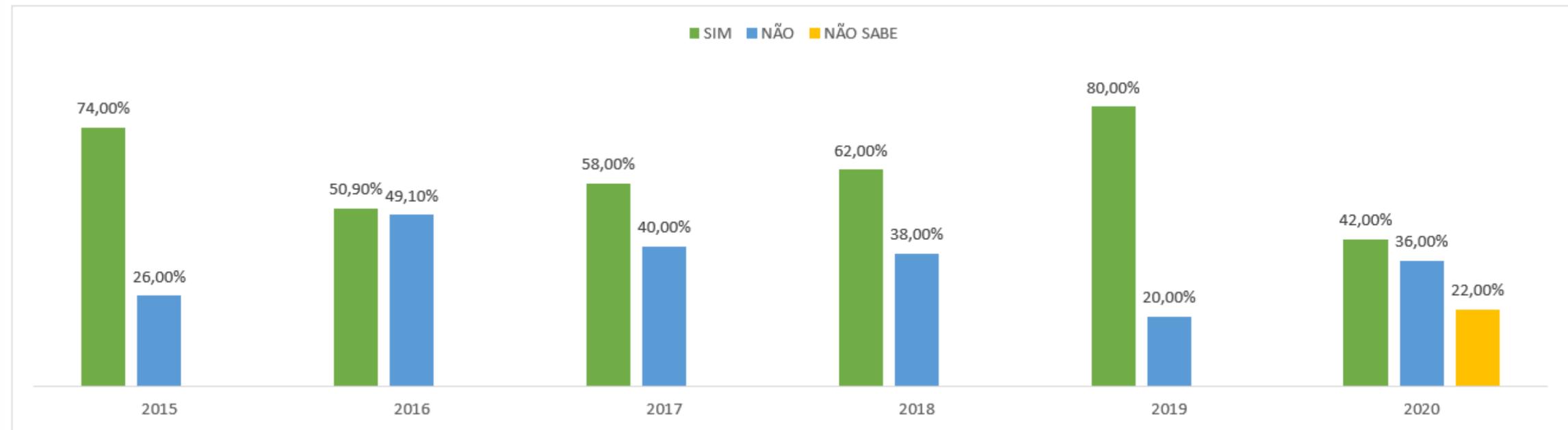
Outras dificuldades:

- Qualidade do atendimento
- Burocacia em procedimentos de emergência
- Indisponibilidade de agenda
- Marcação de cirurgia

Quais dificuldades?



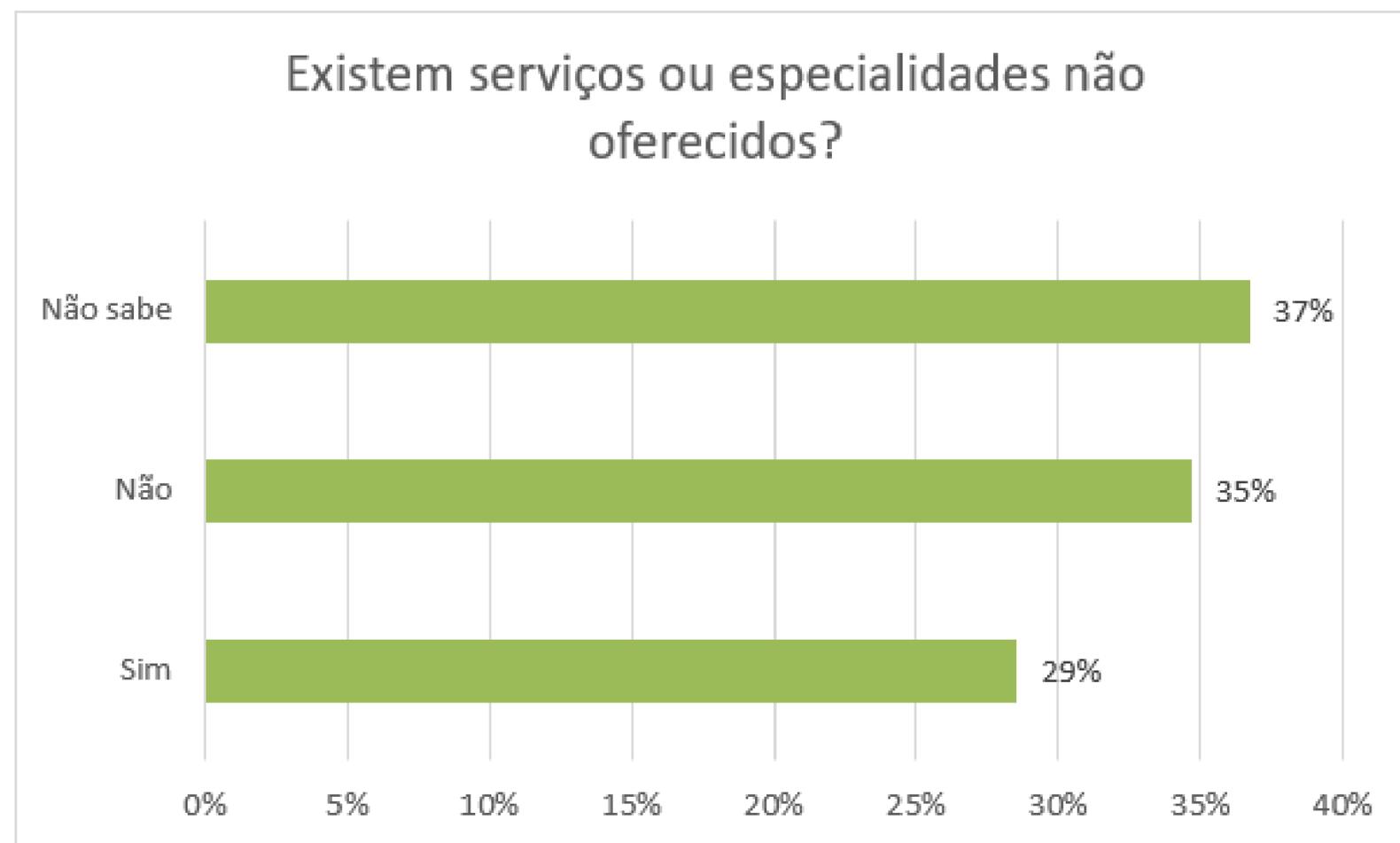
Comparativo da dificuldade em utilizar o plano



## COMENTÁRIOS SOBRE A QUESTÃO

Até o ano de 2019 não era registrada a opção "não sabe", que se mostrou muito pertinente considerando que essas entrevistas não são realizadas diretamente com os beneficiários.

Na sua opinião, existem serviços ou especialidades que a Unimed não oferece aos funcionários?



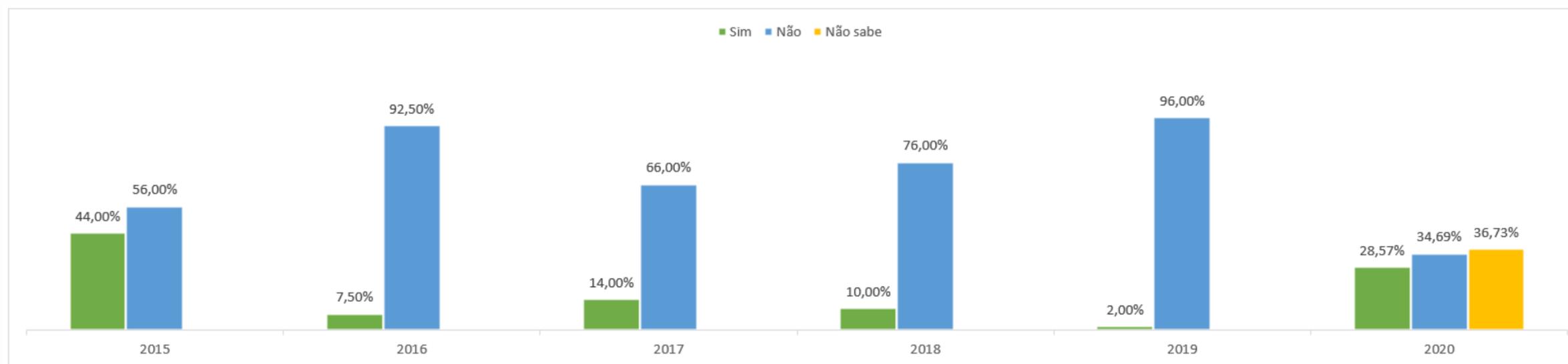
Serviços não oferecidos, por ordem de citações:

- Quiropraxia
- Nutricionista
- Fisioterapeuta
- Dentistas
- Pediatras especialistas
- Palestras e ações na empresa
- Psicólogos
- Reumatologia
- Neurologistas

## COMENTÁRIOS SOBRE A QUESTÃO

Diversas especialidades tem poucos profissionais disponíveis, o que é percebido pelos entrevistados quase como se não houvesse disponibilidade. Isso ocorre devido à dificuldade para agendar o atendimento. Das citações, a mais recorrente foi quiropraxia, indicando um potencial de satisfação caso haja a inserção dessa especialidade nos municípios.

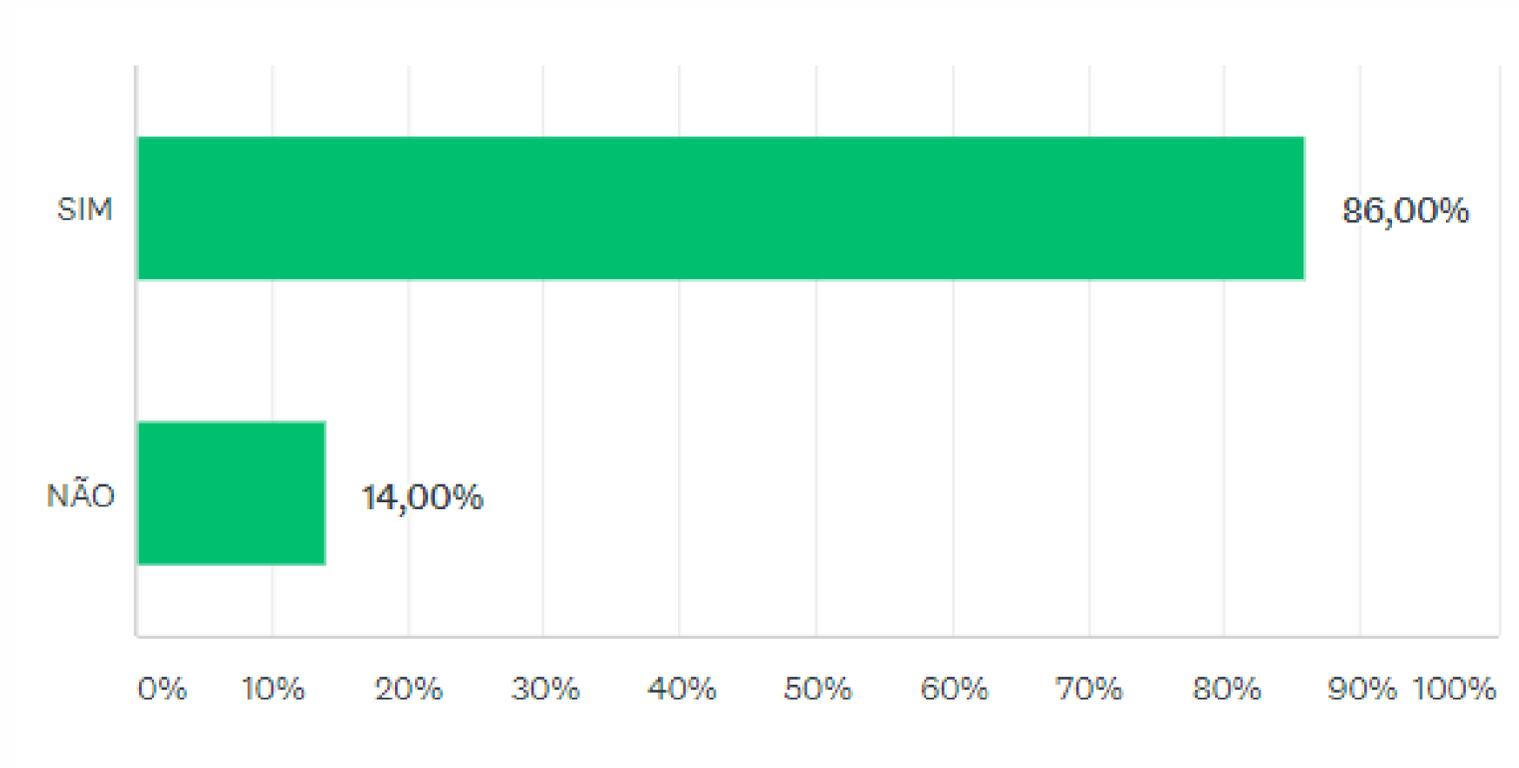
Comparativo da percepção sobre serviços ou especialidades não disponíveis



## COMENTÁRIOS SOBRE A QUESTÃO

Até o ano de 2019 não era registrada a opção "não sabe", que se mostrou muito pertinente considerando que essas entrevistas não são realizadas diretamente com os beneficiários.

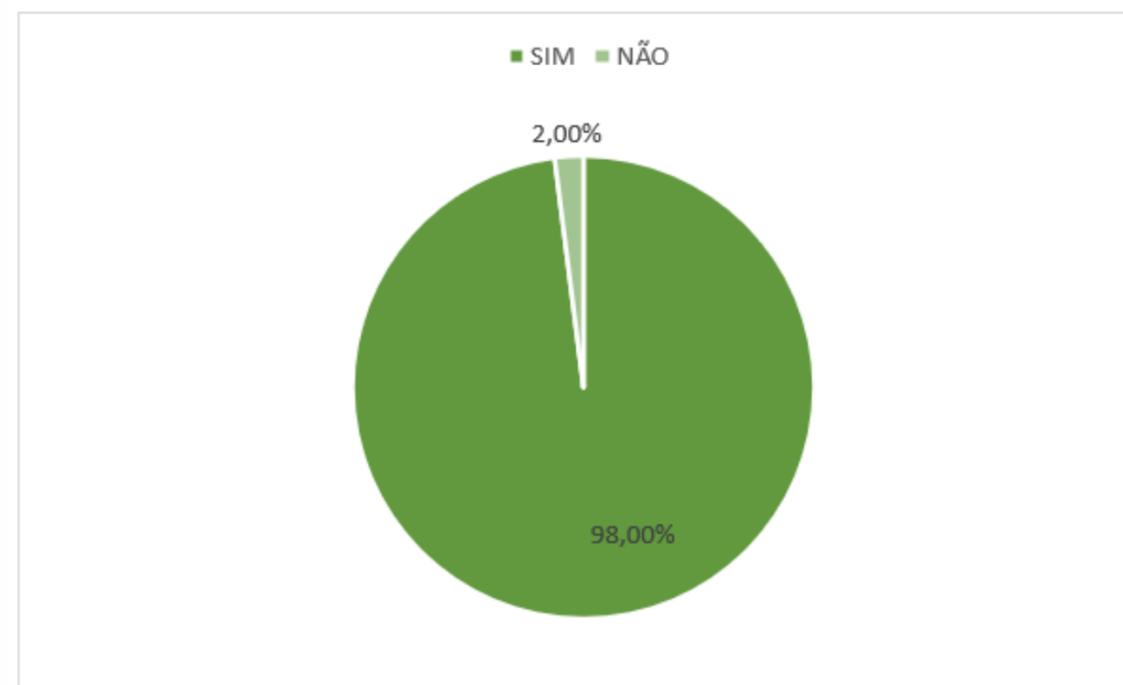
Você conhece a cobertura do plano da sua empresa?



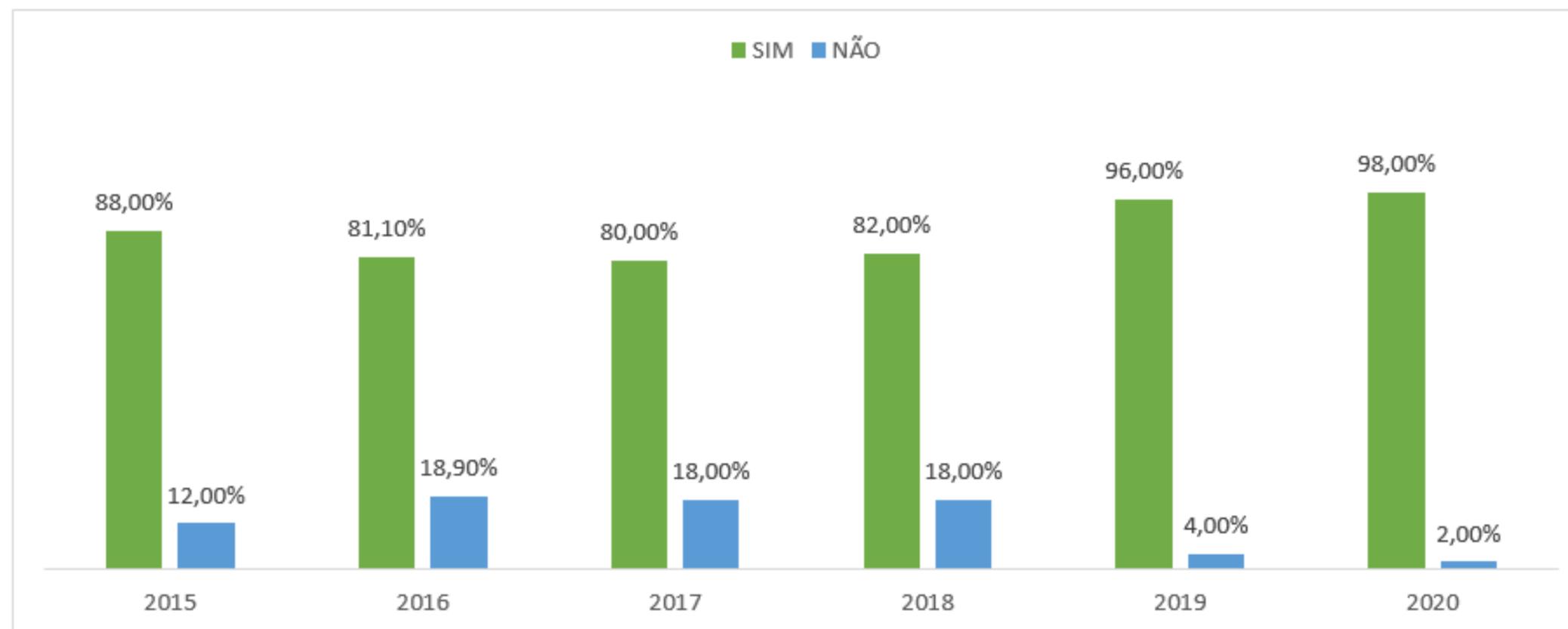
## COMENTÁRIOS SOBRE A QUESTÃO

Considerando que os RHs são multiplicadores, mesmo que o número de "não" não seja tão expressivo, seria prudente a realização de ações de comunicação quanto a cobertura do plano. Isso se torna mais relevante em relação à novos serviços e especialidades incluídas.

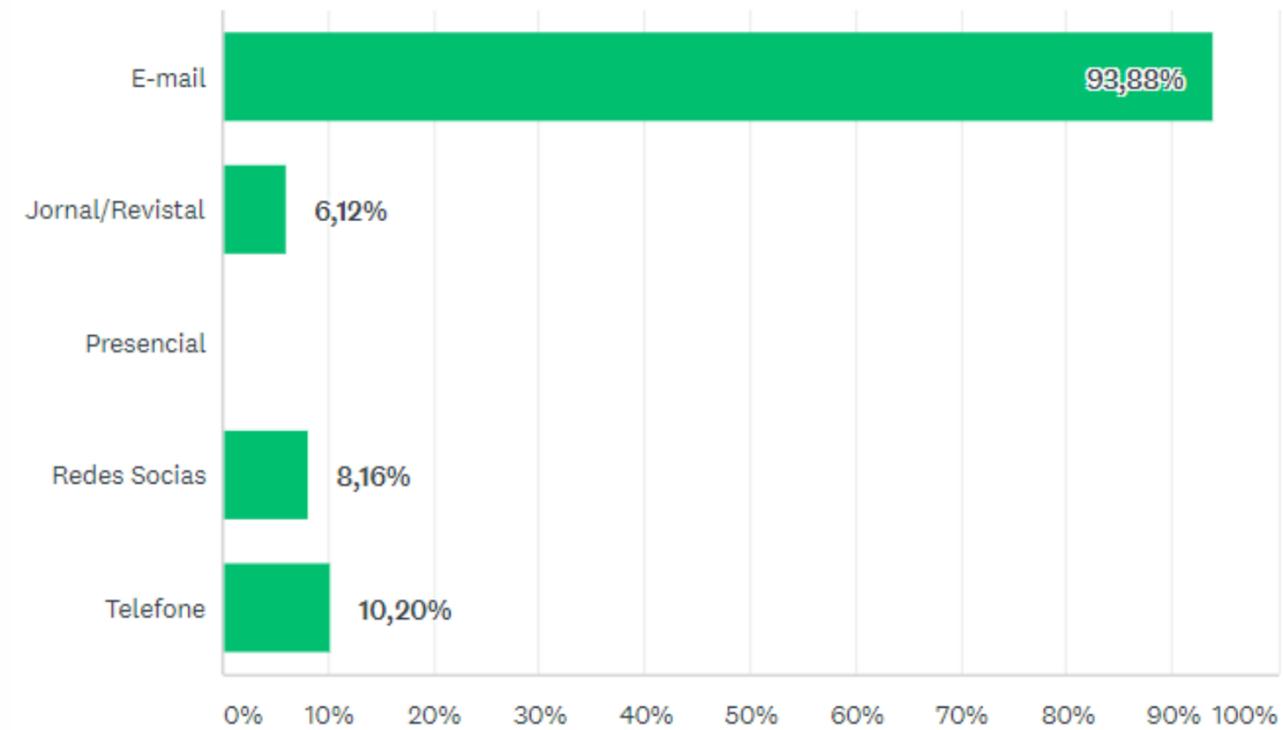
Você gostaria de receber informações da Unimed?



Comparativo

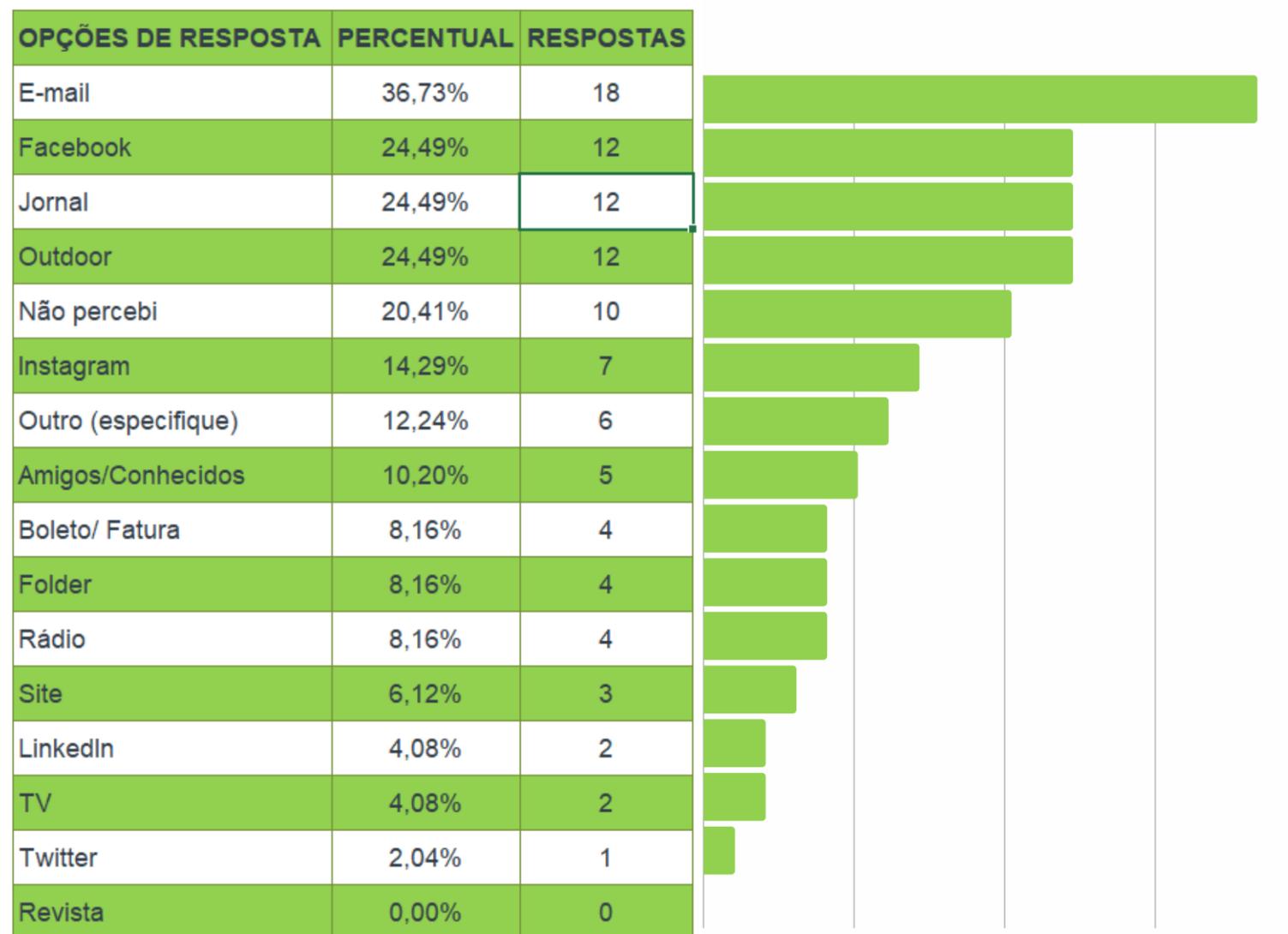


De que forma gostaria de receber essas informações?



INSIGHT ESTRATEGICO: Sugere-se a inserção do canal WhatsApp como possível meio de informações, uma vez que o mesmo não é percebido por muitos usuários como uma rede social e sim como ferramenta de conversa instantânea.

Através de quais meios de comunicação você percebe/percebeu ações da Unimed Vale do Caí:



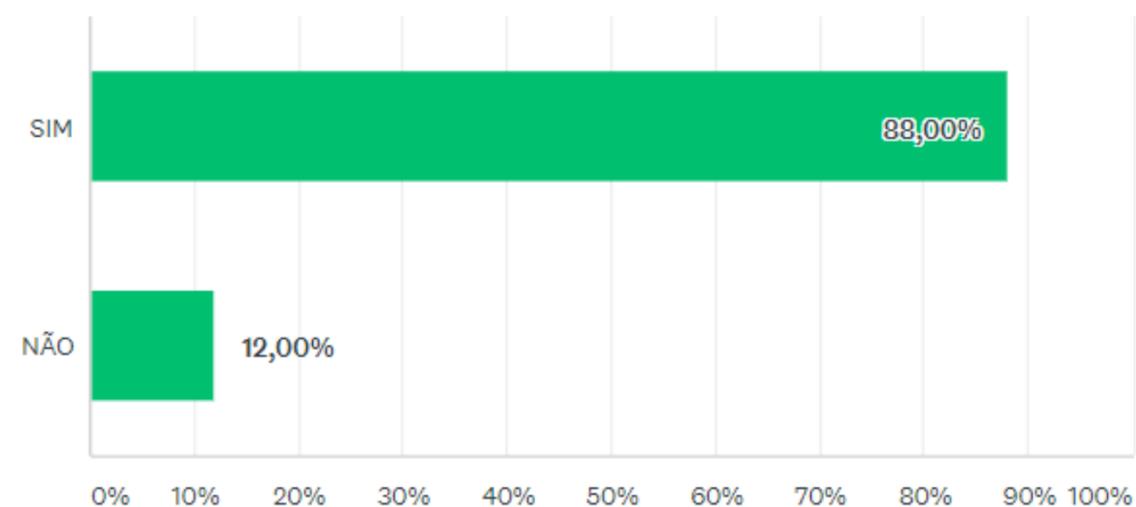
Outros meios percebidos:

- WhatsApp
- Telefone divulgando ações da COVID
- Vídeo

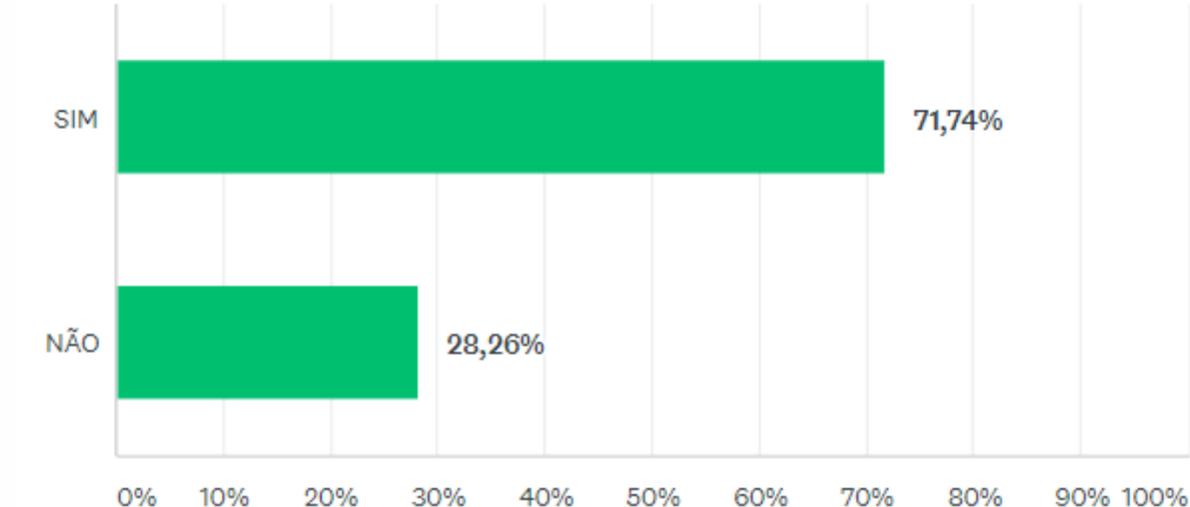
COMENTÁRIOS  
SOBRE A QUESTÃO

INSIGHT ESTRATEGICO: WhatsApp e Youtube são canais em ascensão que poderiam ser melhor explorados para a divulgação de campanhas e ações de relacionamento.

Você já visitou o site da Unimed?



Encontrou tudo o que precisava?



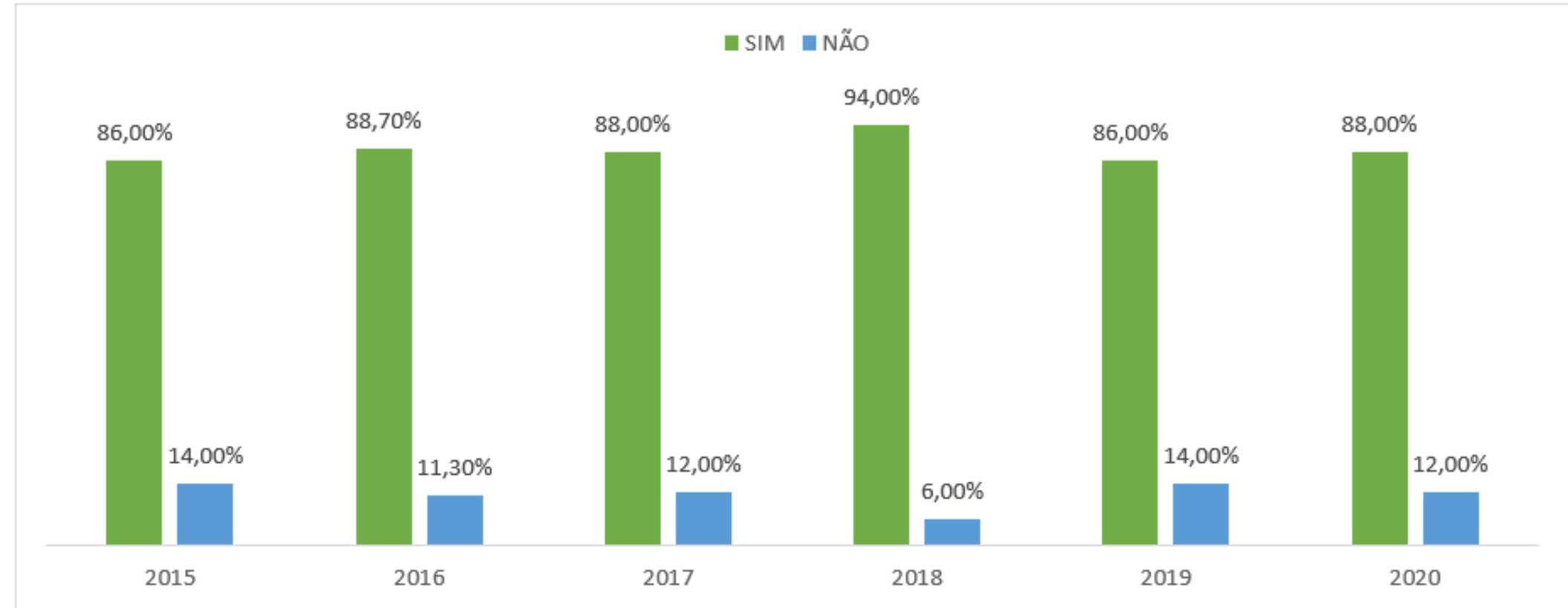
### O que você não encontrou no site?

- Guia médico atualizado
- Onde registrar reclamações
- Benefícios específicos para empresas, como serviços gratuitos no local de trabalho
- Valores das taxas de exames
- Um número de telefone ativo

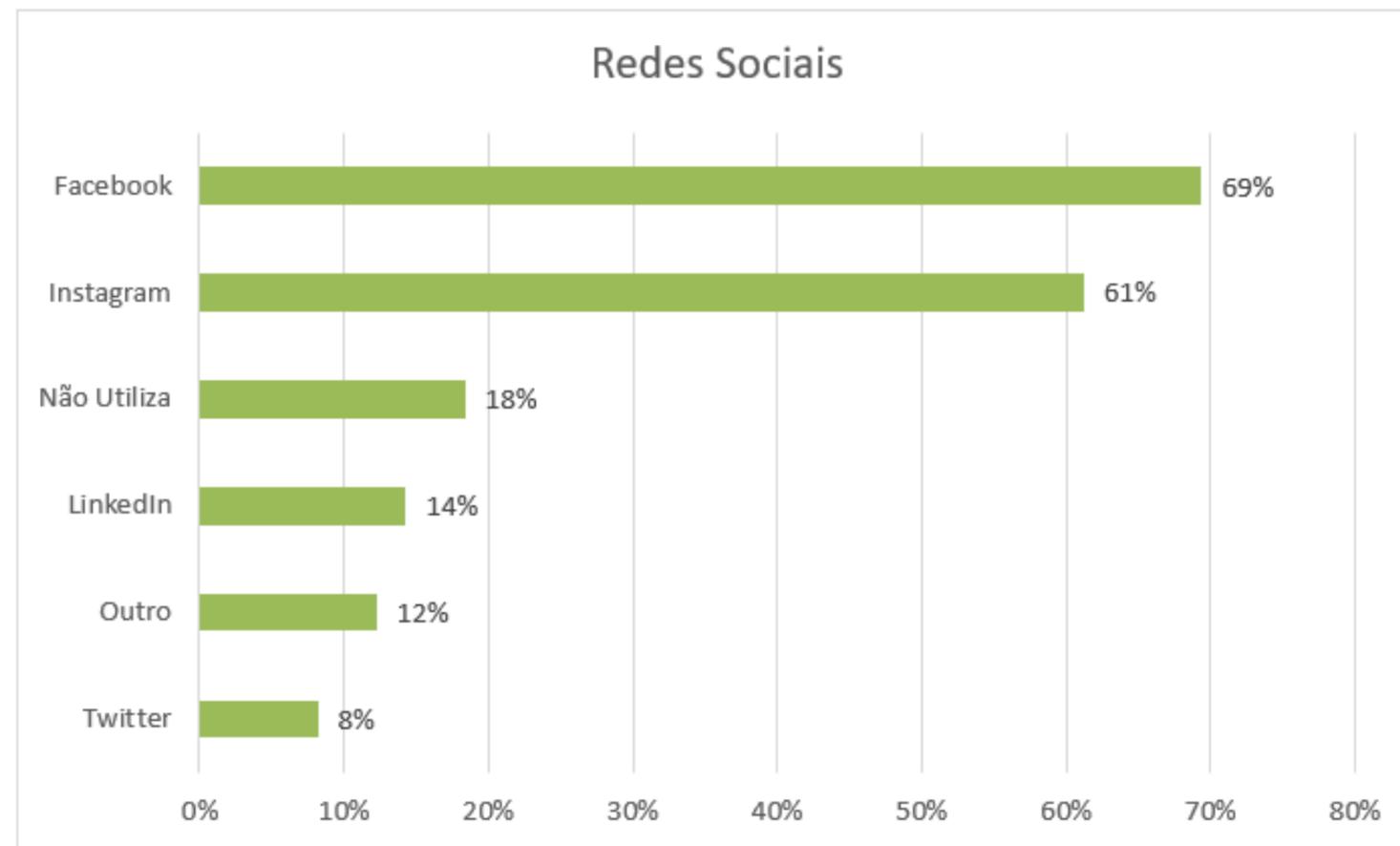
### COMENTÁRIOS SOBRE A QUESTÃO

Os entrevistados comentaram sobre o site ser confuso na sua percepção, com informações defasadas e dificuldade para obter atendimento, tanto pelo site quanto por telefone.

Comparativo de visitação ao site



Quais redes sociais você utiliza?



Outras redes

- WhatsApp

Motivos para não utilizar

- Interesse pessoal
- Não utiliza profissionalmente

O que sua empresa espera da Unimed?

Um bom atendimento mais melhor cada vez mais sempre saúde O  
profissionais **atendimento** bom atendimento **e** para **que**  
médicos **de** plano **agilidade** um **DA**

Principais menções, por ordem de citação

- Atendimento qualificado
- Agilidade
- Segurança em relação ao contrato
- Menos burocracia
- Qualidade quanto a profissionais e procedimentos
- Manutenção do preço
- Maior disponibilidade de profissionais
- Ações junto aos colaboradores das empresas
- Atendimento humanizado
- Parceria

## COMENTÁRIOS SOBRE A QUESTÃO

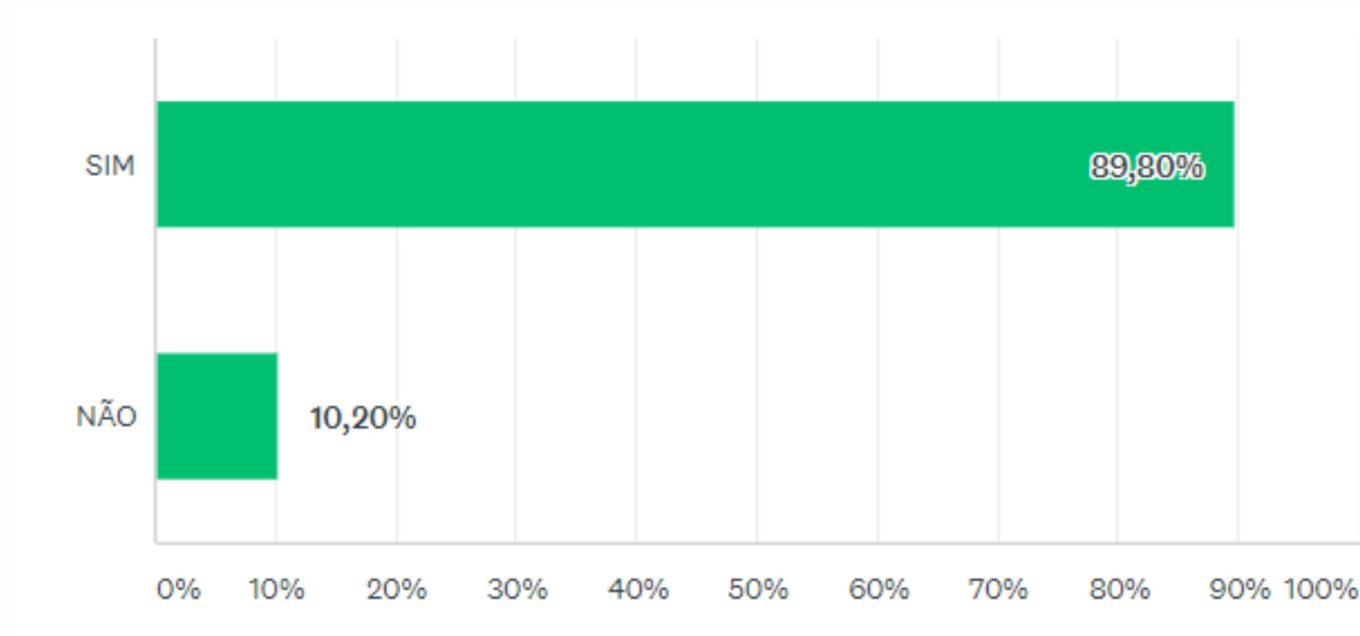
Como essa era uma questão aberta, os entrevistados citaram diversos itens em uma única resposta. Em geral, entende-se como bom atendimento poder ser atendido quando se fizer necessário, ter a especialidade desejada disponível para uma data próxima ou de pronto atendimento, com profissionais atualizados e com os recursos de diagnóstico, atendimento e tratamento adequados.

Gostaria de deixar um comentário final para Unimed?

Principais menções, por ordem de citação

- Não
- Revisar valores incluindo a coparticipação
- Insatisfação geral
- Ampliar a rede de médicos credenciados com conhecimento/especialização e experiência
- Contaminação hospitalar frequente que já levou vários entes queridos. A unimed não leva em consideração isso e só aumenta os valores. A empresa unimed não valoriza os clientes antigos, pagam mais caro do que os novos clientes, só para aumentar os clientes...Valorização dos clientes fieis e antigos. Unimed está sem gestão.
- Estamos satisfeitos com o Plano de Saude, porem atendimentos e burocracia de alguns locais acabam queimando o Plano de saude, quando vc mais precisa complicam. Em Porto Alegre , vale dos Sinos e Caxias e ate Rio Grande não temos queixas tanto com consultas e hospitais.....somente o Hospital da Unimed de Montenegro que tivemos reclamações
- Gostaria de ter maior liberdade na escolha do profissional para manter o relacionamento médico paciente. Pois as vezes o cliente desiste do profissional pela indisponibilidade na agenda do profissional. E isso não é bom para nenhum dos lados.
- melhorar o atendimento no PA (pronto atendimento) e expandir as consultas médicas de modo geral
- Os reajustes não acompanham os crescimentos econômicos. Nunca fomos informados sobre a parceria com a Dentisul, por nenhum meio de comunicação. Estamos intisfeitos com a marcação das consultas, especialistas com agenda lotada, quando precisa do especialista é necessário esperar muito.
- Que busque cada vez mais melhorar a disponibilidade de atendimento e oferta de profissionais.
- Que continue prestando a assistência necessária e um bom atendimento ao cliente.
- Ter mais opções de especialidades, principalmente nas cidades menores

Para que a Unimed melhore cada vez mais o atendimento a sua empresa, você autoriza repassar suas reclamações/dúvidas/sugestões juntamente com seus dados cadastrais (Nome, E-mail, Telefone)?



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO RHS 2020

## RESPONSÁVEL PELA PESQUISA

Daniel Alves - Consultor de Relacionamento - Allcon

Aline Roque Klein - Consultora analista - Telos Design

## E-MAIL

[daniel@allcon.com.br](mailto:daniel@allcon.com.br)

## TELEFONE

(51) 99257-5395

**Unimed**   
Vale do Caí

  
**ALLCON**  
CONSULTORIA DE RESULTADOS