



Pesquisa de Satisfação dos Cooperados

2020

1. INTRODUÇÃO

A Gestão de Recursos Humanos em conjunto com a Gestão da Qualidade da Unimed Região da Campanha realizou a coleta dos dados da Pesquisa de Satisfação dos Cooperados referente ao ano de 2020. A pesquisa foi utilizada para analisar as seguintes vertentes:

- Avaliar atual gestão da cooperativa;
- Medir a satisfação do cooperados com relação à cooperativa;
- Avaliar a relação Unimed-Cooperado; e
- Avaliar os processos.

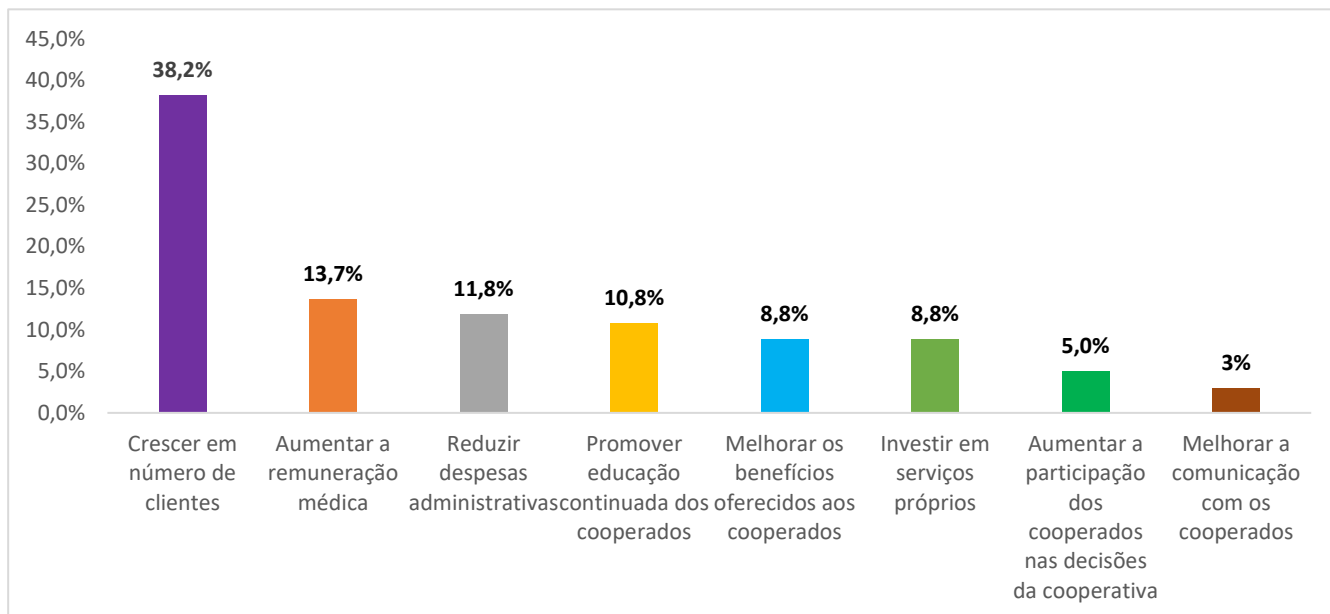
As pesquisas foram enviadas através de um link via "Grupo de Whatsapp dos Cooperados da Unimed Região da Campanha". Dos 172 médicos cooperados ativos obteve-se a participação de 102, equivalente a 60%.

A coleta das informações ocorreu entre os dias 01 a 31 de março de 2021.

2. RESULTADOS E ANÁLISE

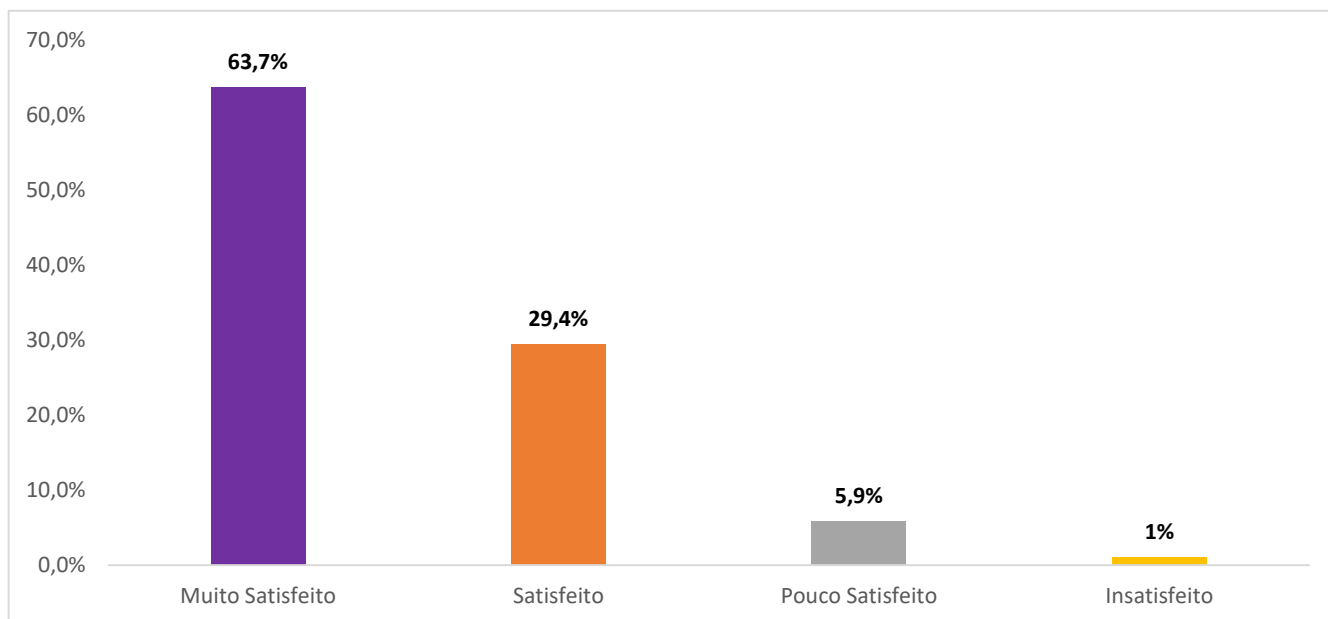
A. Prioridade de Gestão

Gostaria que indicasse dentre as opções abaixo, qual é a prioridade para a Unimed Região da Campanha neste momento?



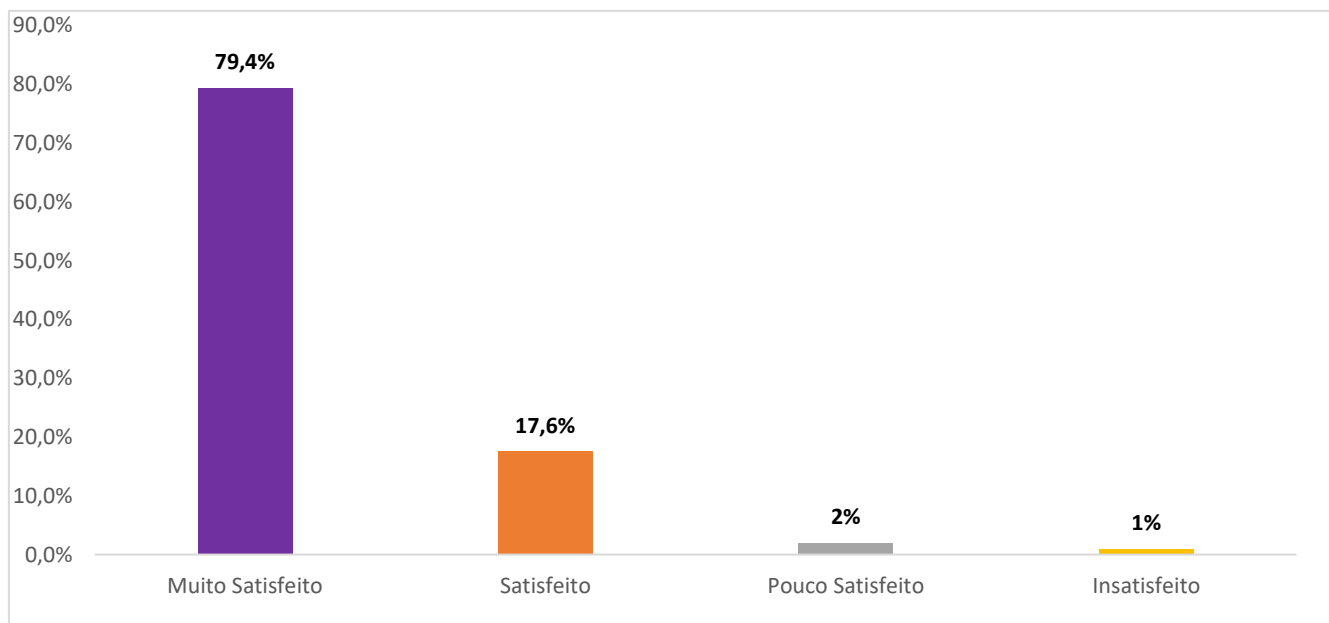
A primeira questão analisa a prioridade de Gestão da Unimed Região da Campanha. Desse modo, pode-se afirmar que uma parcela dos cooperados 38,2% (39 dentre os 102) responderam “crescer em número de clientes” - como preferência.

Como o Dr. (a) sente-se em relação à Unimed Região da Campanha?



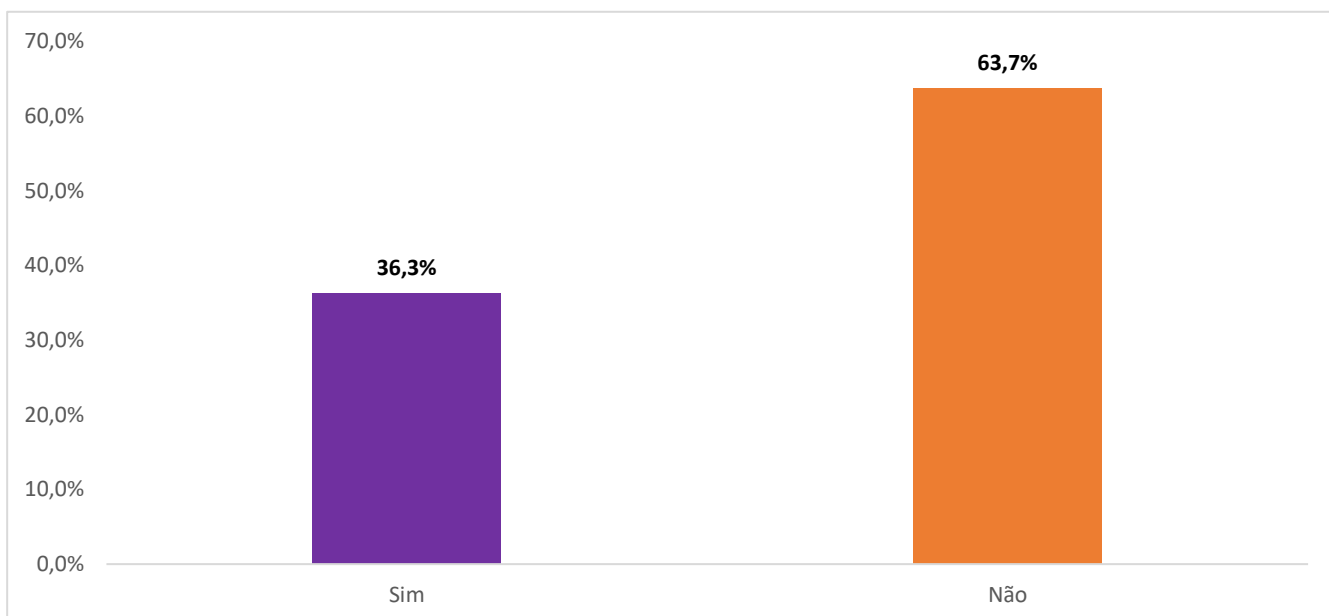
Esta pergunta refere-se ao grau de satisfação dos cooperados em relação a Unimed Região da Campanha, dos 102 respondentes, 95 deles deram as duas melhores avaliações (muito satisfeito e satisfeito). Como pode ser observado, os resultados apontam que 93,1% dos cooperados encontram-se satisfeitos com a cooperativa. Todavia, há uma pequena parcela dentre os insatisfeitos com a Unimed 6,9% (equivalente a 7 dos 102 participantes).

Como o (a) Dr. (a) avalia a atual gestão da Unimed Região da Campanha?



Nesta questão, aproximadamente 97% dos participantes consideram-se como “Muito satisfeito” e “Satisfeito”, dessa forma, pode-se verificar que a atual gestão atende as expectativas dos cooperados.

Você conhece os Projetos de Medicina Preventiva da Unimed?

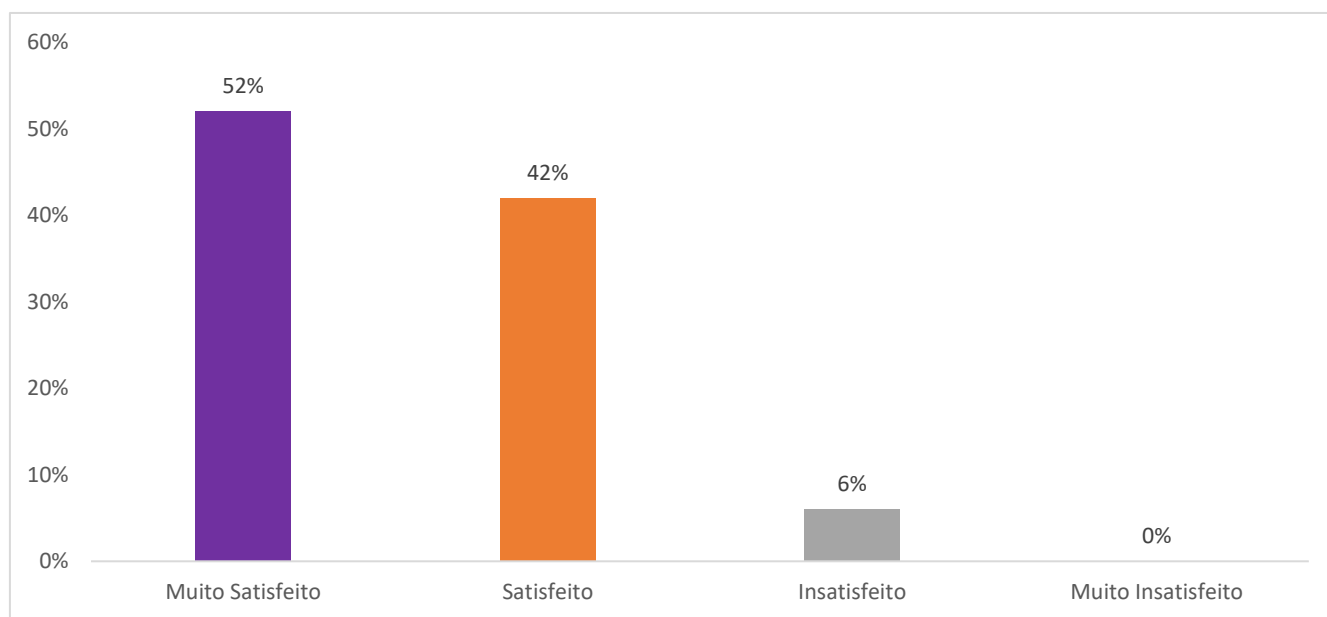


Como pode ser observado nesta pergunta, os resultados apontam que mais da metade dos cooperados 63,7%, o que corresponde 65 participantes não conhecem os projetos de medicina preventiva da Unimed. Entretanto, há uma parcela pequena 36,3% que possui conhecimento dos projetos de medicina preventiva.

B. Avaliação da cooperativa

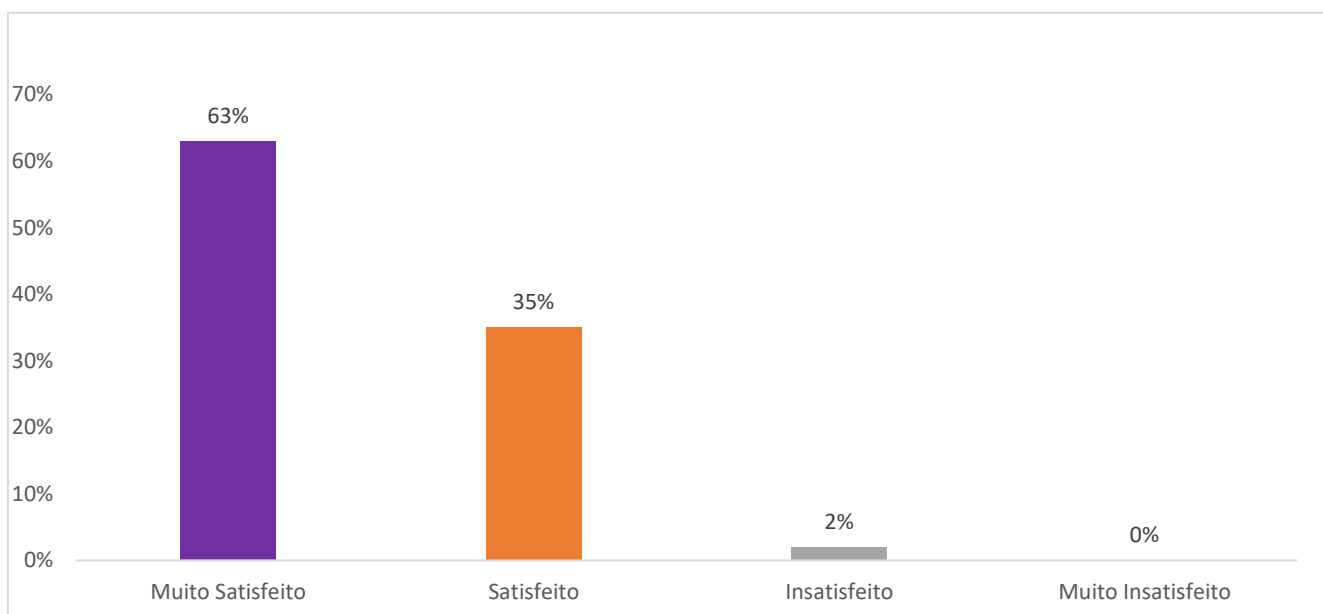
Qual é a sua avaliação da Unimed Região da Campanha, enquanto profissional MÉDICO e PRESTADOR DE SERVIÇO:

Atendimento Administrativo



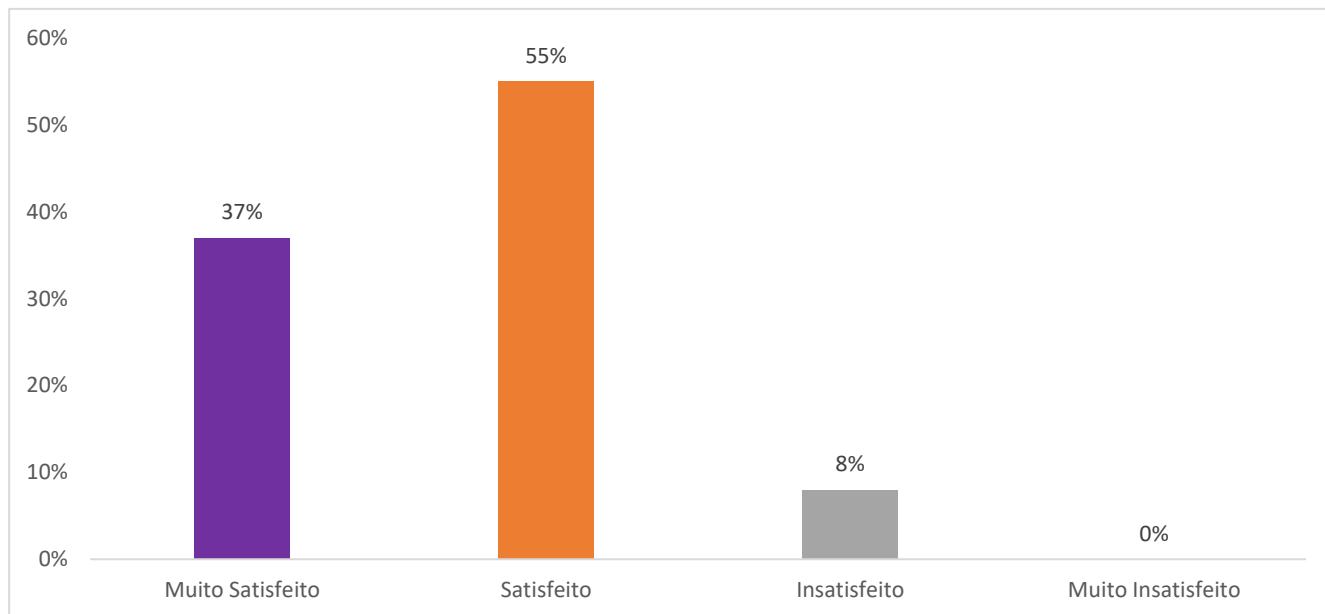
Nesta questão, nota-se que a maioria dos cooperados 94% (96 de 102) classificam o atendimento administrativo como satisfatório. Todavia, há uma pequena soma dos cooperados insatisfeitos com atendimento administrativo da Unimed (6% - equivalente a 6 dos 102 participantes).

Sede Unimed



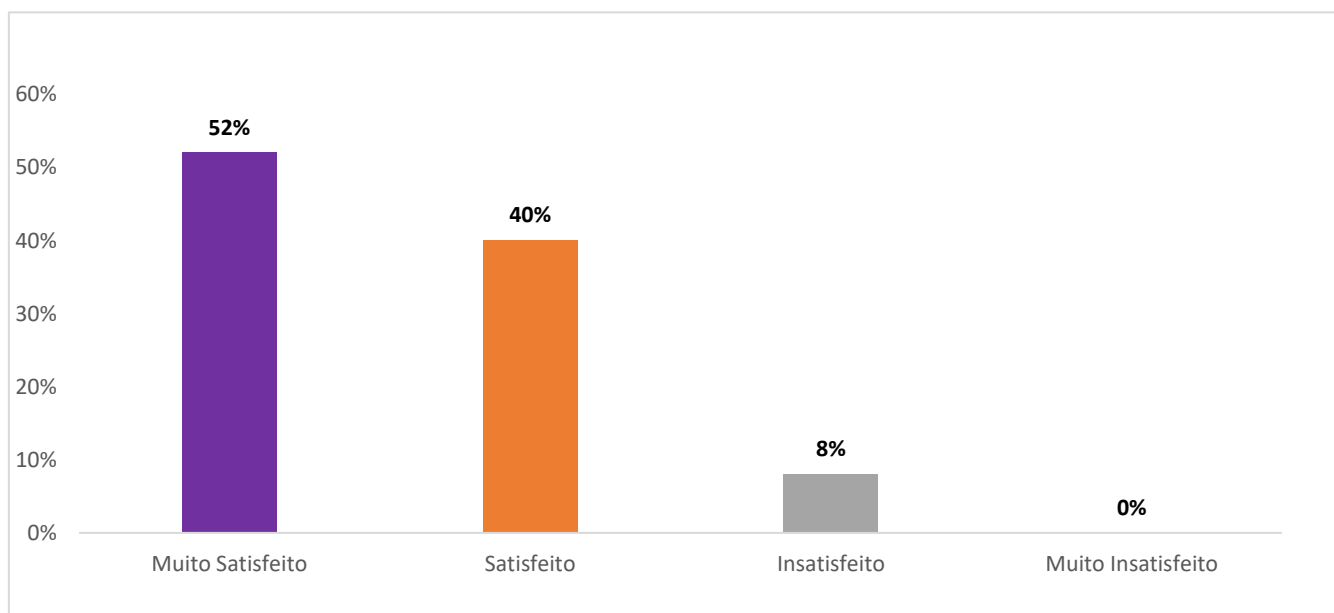
Quase que a totalidade do cooperados 98% (100 dos 102) encontram-se satisfeitos com a Sede da Unimed.

Serviço de Remoção



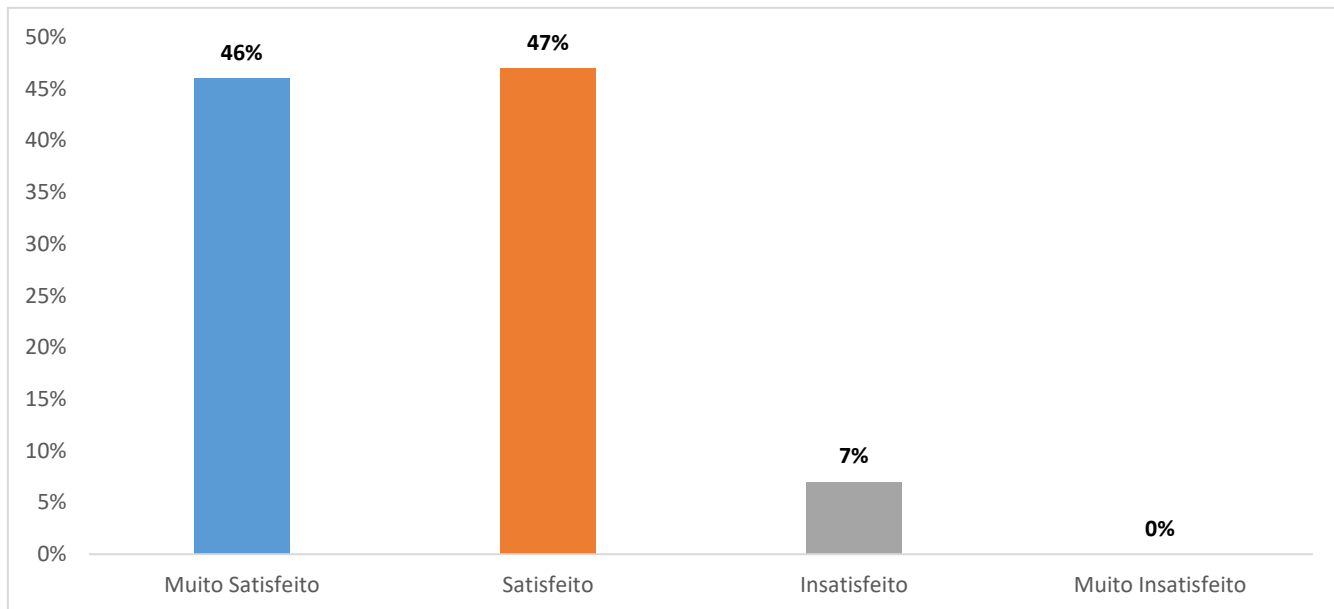
Nesta questão percebe-se que a grande maioria dos cooperados equivalente a 92 % (94-102) encontram-se satisfeitos com o serviço de remoção.

Comunicação da Unimed com os Cooperados



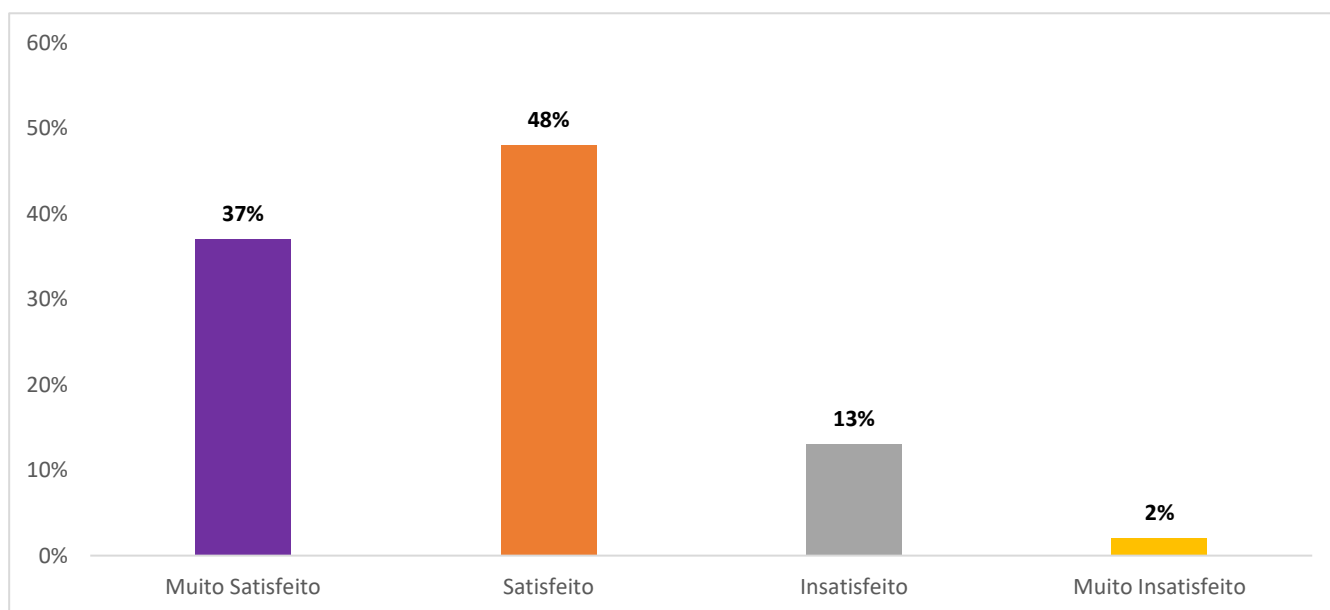
Como pode ser observado, os resultados apontam que 92% dos cooperados estão satisfeitos com a comunicação da Unimed. No entanto, há uma minoria insatisfeita (8% - equivalente a 8 dos 102 participantes).

Benefícios oferecidos aos cooperados



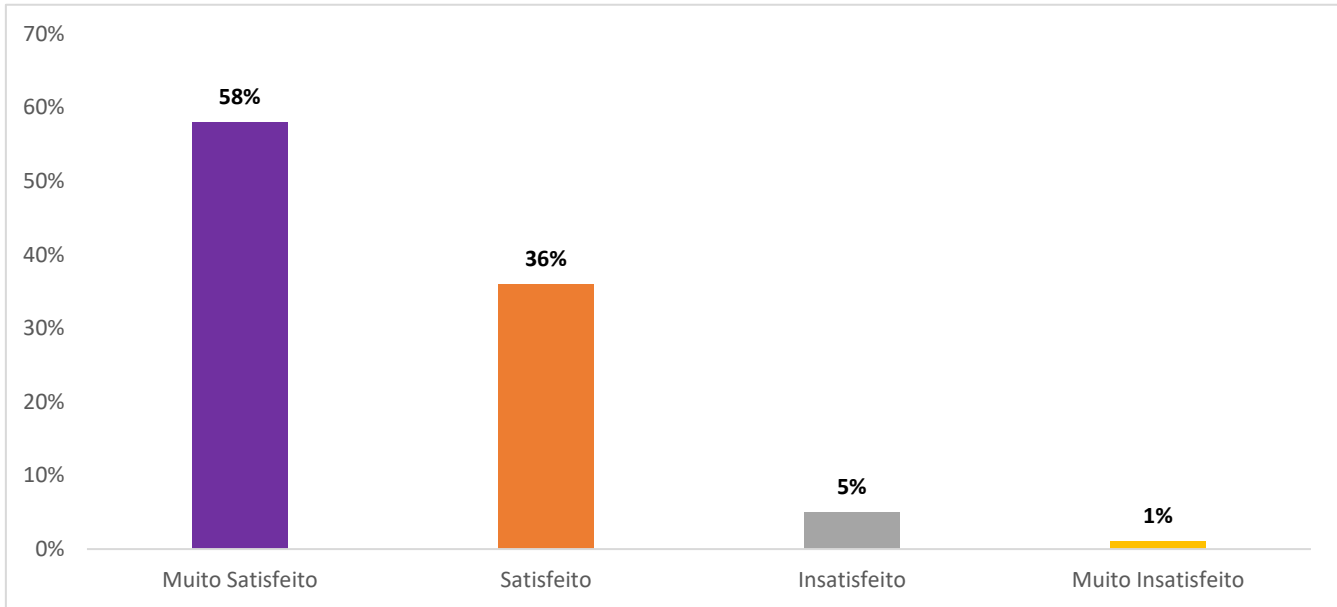
Foi constatado nesta questão que a grande maioria, equivalente 93% dos cooperados encontram-se satisfeitos com os benefícios oferecidos pela Unimed. Nota-se apenas uma minoria de 7% insatisfeita.

Burocracia na Autorização de Guias e Procedimentos



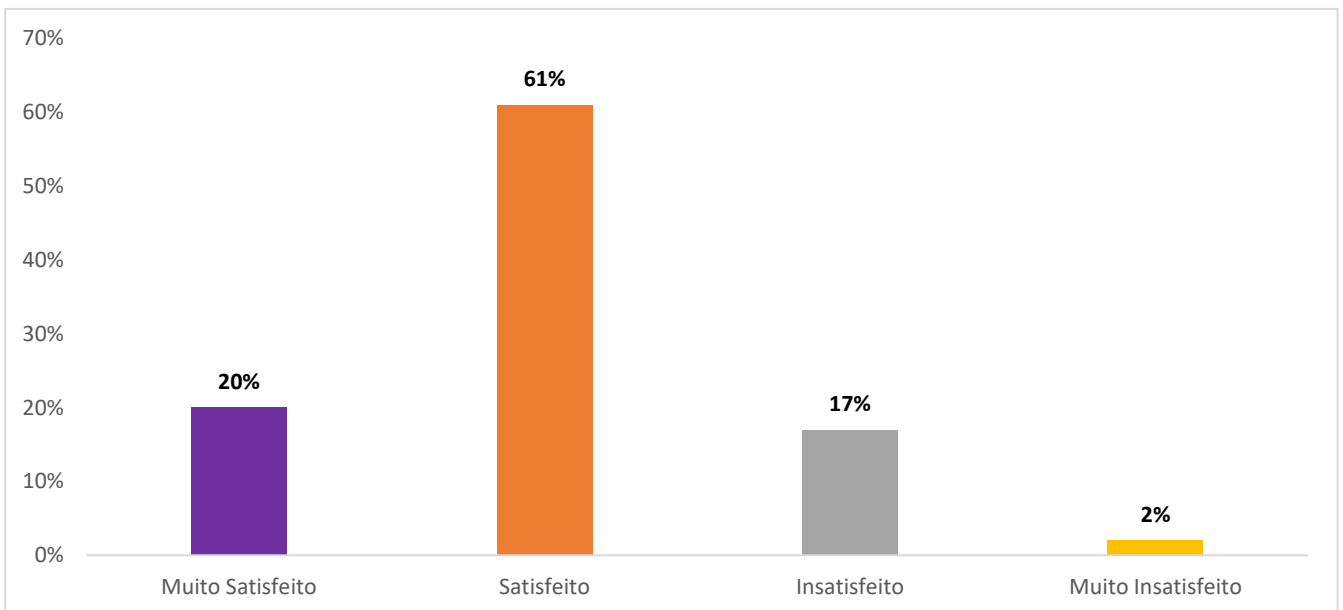
Nesta questão observou-se que 85% (87-102) dos cooperados estão satisfeitos quanto a burocracia na autorização de guias e procedimentos, enquanto 13% (13-102) encontram-se insatisfeitos e 2% (2-102) muito insatisfeitos.

Distribuição de sobras



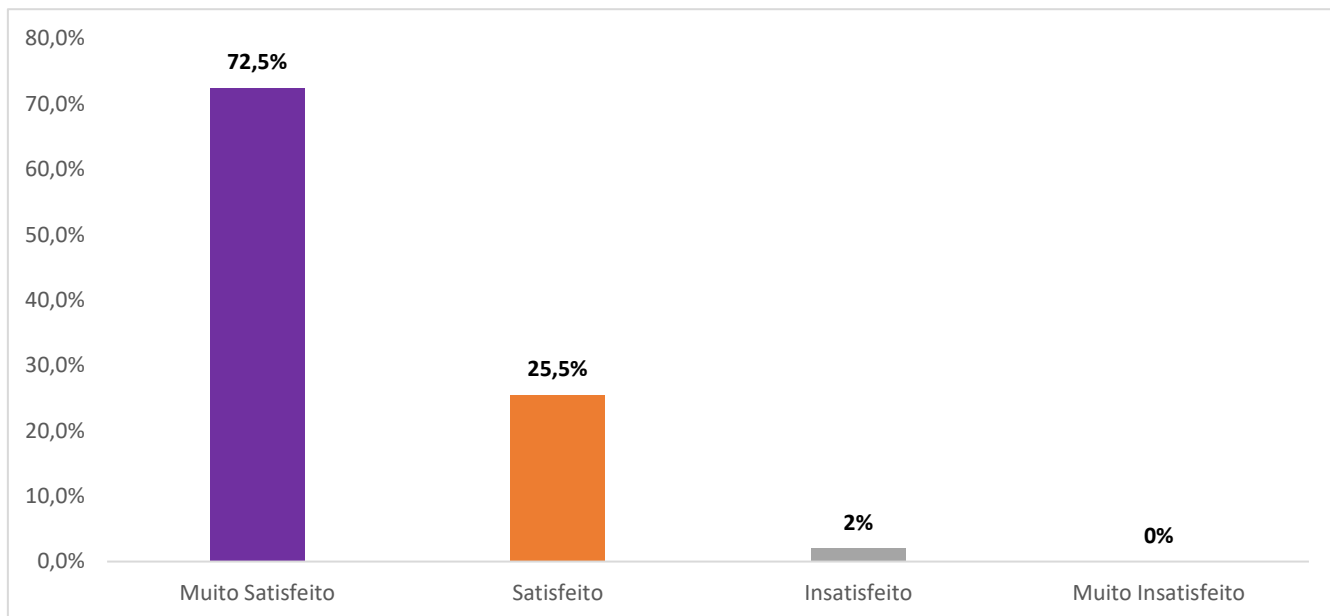
Quanto à distribuição de sobras nota-se um percentual alto de satisfação de 94%, o que corresponde a 96 dos participantes. Observam-se apenas 5% de insatisfeito e 1% muito insatisfeito.

Ações dos Programas de Medicina Preventiva



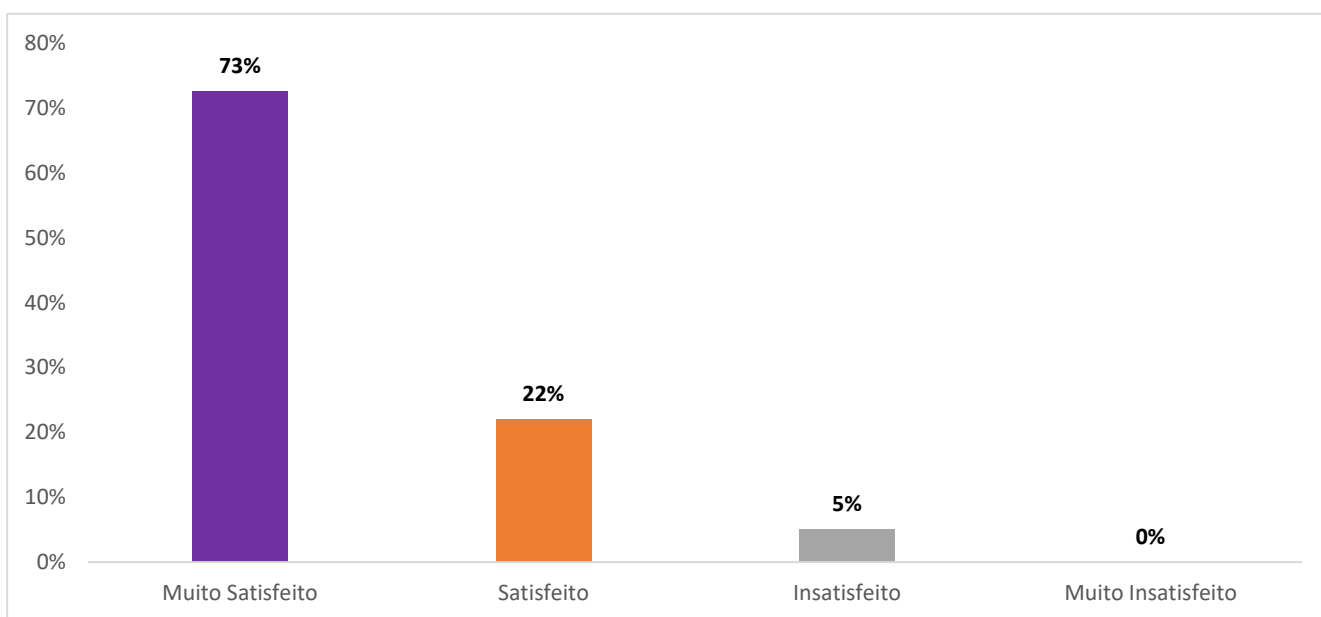
Em relação aos programas de medicina preventiva, os cooperados, em sua maioria (81%), encontram-se satisfeitos. Embora os resultados sejam favoráveis, há uma minoria de 17% insatisfeito e 2% muito insatisfeito.

Pontualidade no pagamento



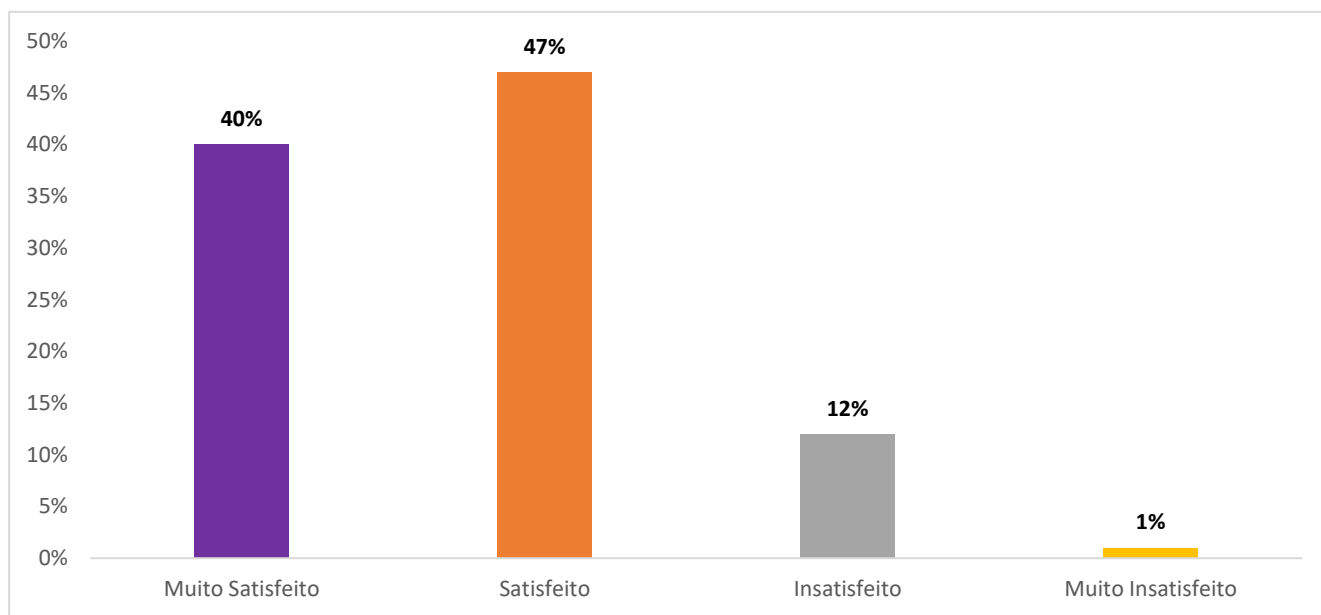
O resultado revela que dos 102 participantes, 100 deles deram as duas melhores avaliações (muito satisfeito e satisfeito). Como pode ser avaliado, os resultados apontam que 98% dos cooperados encontram-se satisfeitos quanto a pontualidade no pagamento. Apenas 2%, equivalente a dois cooperados estão insatisfeitos.

Relacionamento da diretoria com os cooperados



No que diz respeito ao relacionamento da diretoria com os cooperados o percentual de satisfação é de 95% (97-102), revela que o foco da gestão da Unimed são as pessoas, através de uma relação próxima e contínua com seus objetivos. É preciso lidar com as demandas dos sócios cooperados, sem deixar de lado os interesses da cooperativa. Somente 5%(5-102) encontra-se insatisfeito.

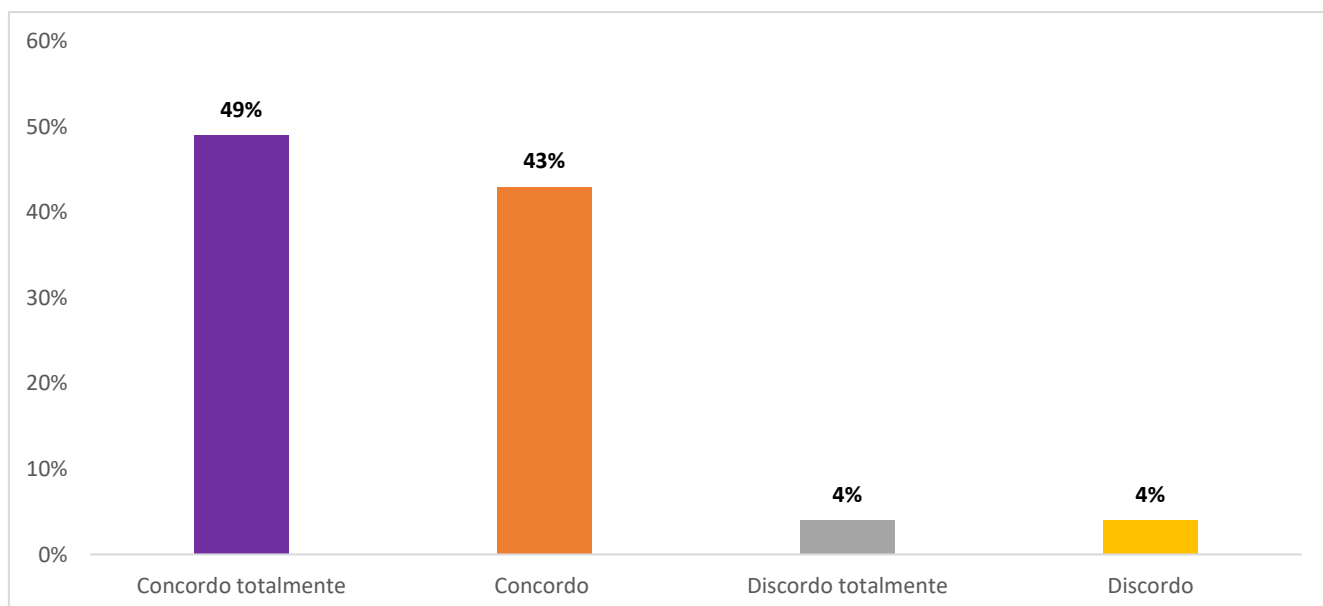
Remuneração de consultas



Verifica-se nesta pergunta que a grande maioria dos cooperados 87% (89-102) estão satisfeitos com a remuneração das consultas. Entretanto, houve uma pequena parcela de 12% dos participantes insatisfeitos e 1% muito insatisfeito.

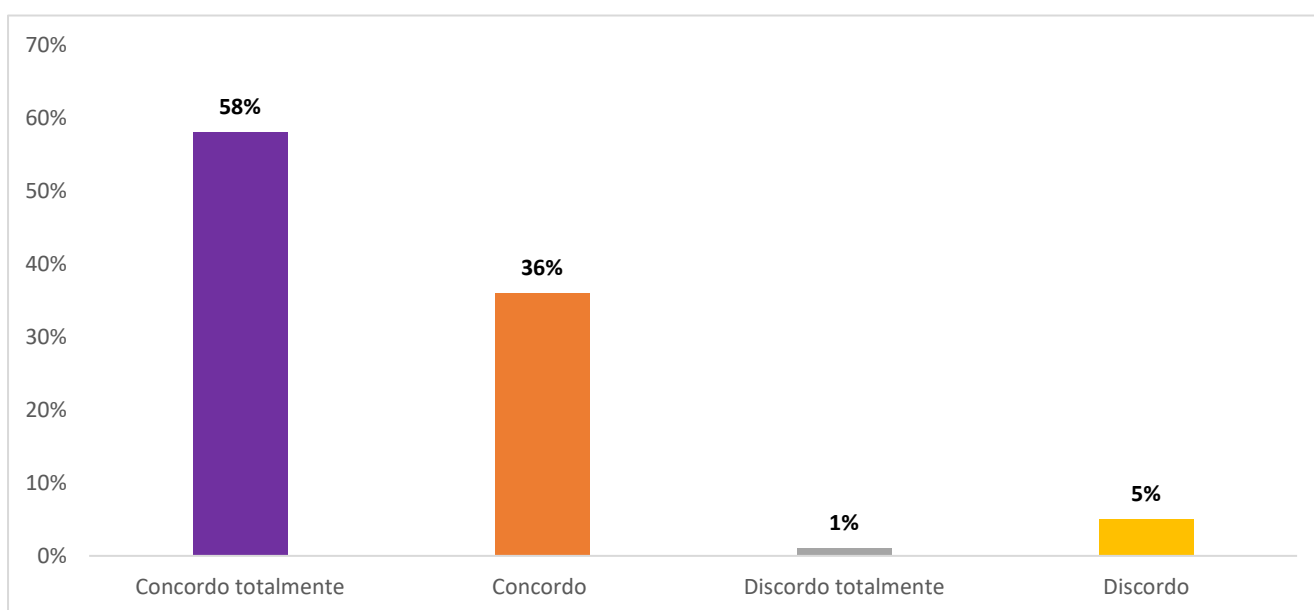
C. Relação UNIMED-COOPERADO

Trata todos de maneira igualitária

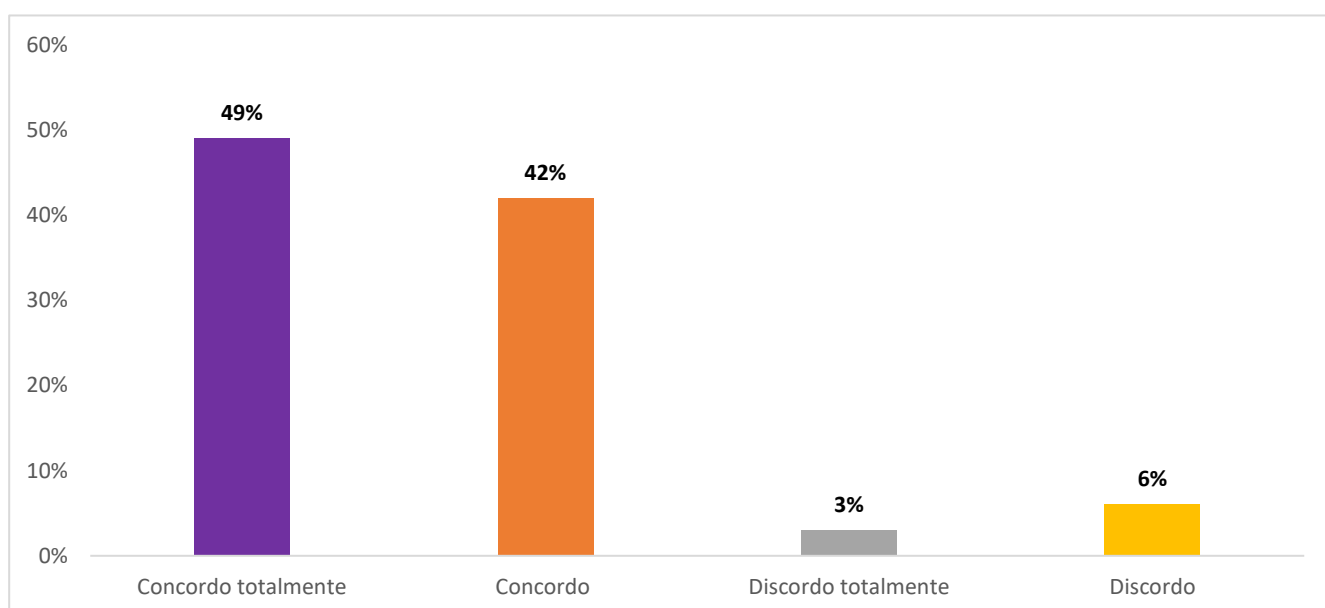


Verifica-se nesses resultados que a maioria dos cooperados 92% concorda que a Unimed trata todos de maneira igualitária. Todavia, uma pequena soma dos participantes 8% discorda.

Percebe diferença entre a Cooperativa Unimed e os demais planos de que você atende

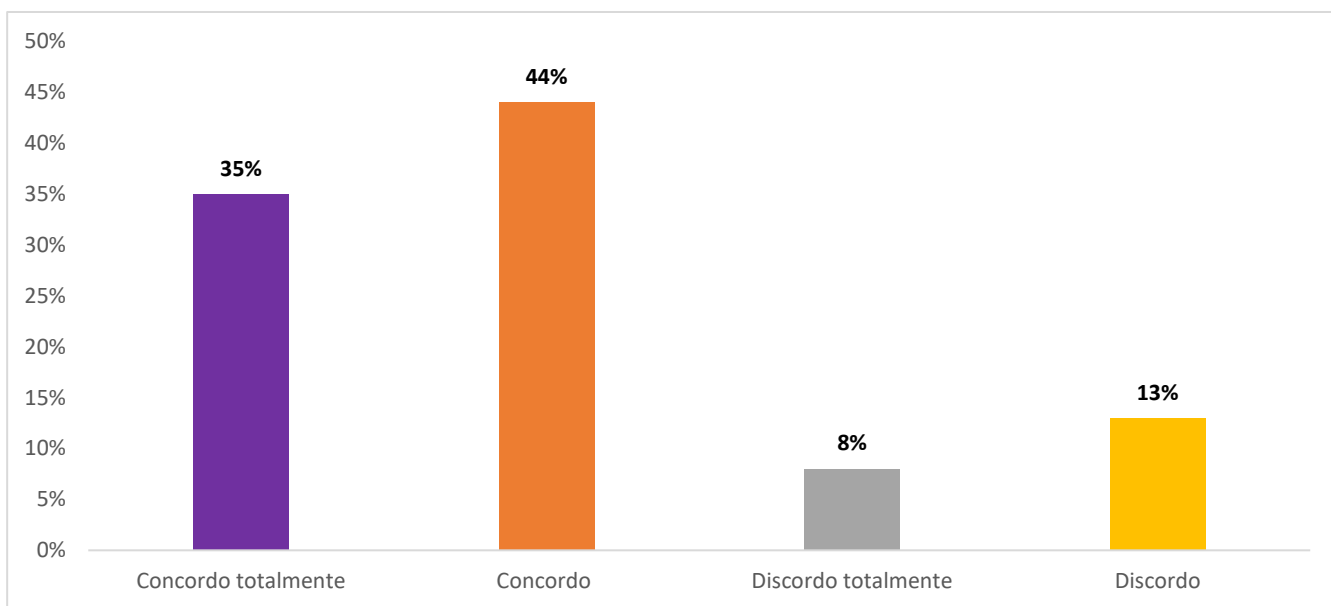


Remunera os Cooperados de forma justa nas consultas



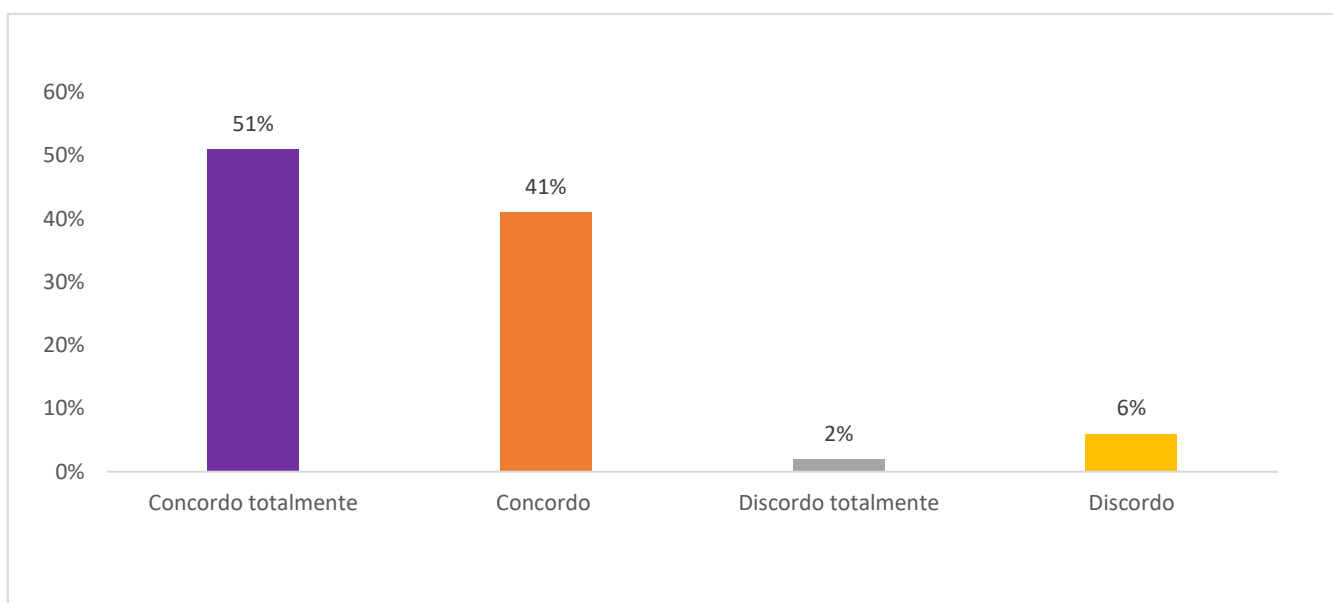
Pode-se observar, de forma geral, que os cooperados concordam que a Unimed remunera de forma justa nas consultas atingindo um percentual de 91%, o equivalente a 93 dos 102 participantes. Diante disso, um dos principais objetivos da criação do Sistema Unimed é garantir a dignidade da profissão médica e, com isso, uma remuneração justa a todos os cooperados. Contudo há uma minoria de 9% (9-102) que discorda.

Remunera os Cooperados de forma justa nos procedimentos



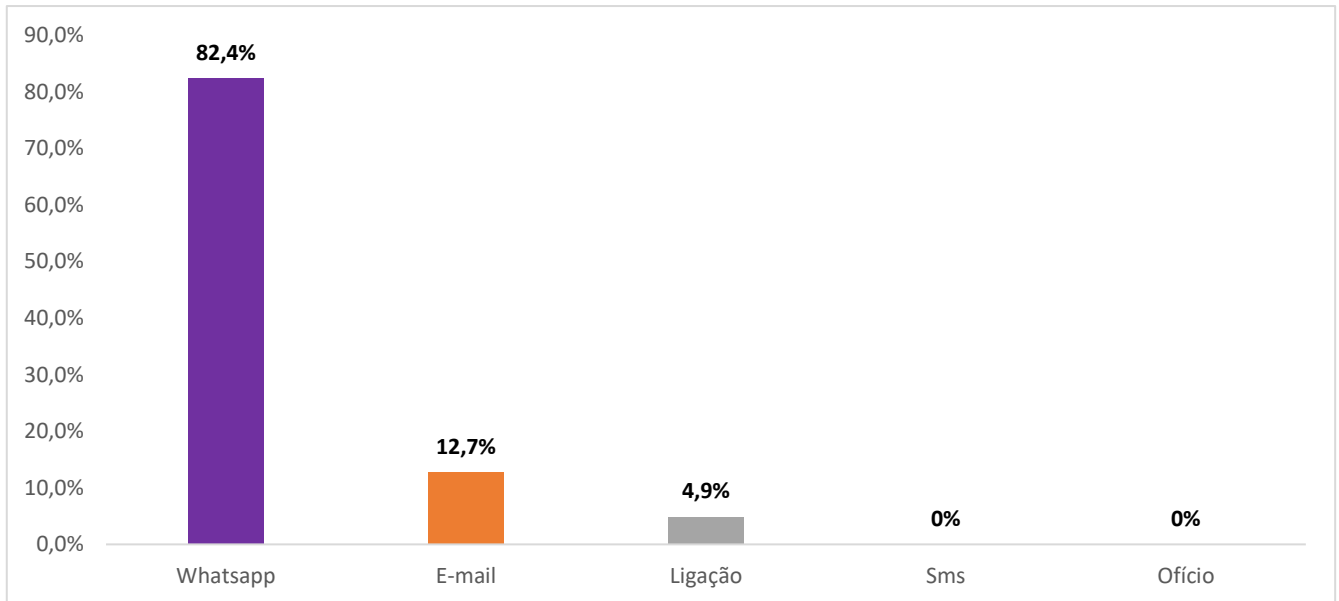
Na pergunta que se refere a remuneração justa nos procedimentos obteve-se um percentual de 79% de concordância. Em contrapartida, uma parte significativa dos beneficiários (cerca de 21%) discorda ter uma remuneração justa nos procedimentos.

Preocupa-se com a saúde e bem-estar dos Cooperados



O resultado aponta que 92% dos cooperados, equivalente a 94 dos 102 participantes concordam que a Unimed se preocupa com o bem-estar dos cooperados. Tal resultado, portanto, revela que promover saúde e bem-estar social são diferenciais do Cooperativismo, que busca a prosperidade conjunta e não a individual.

Qual melhor forma de comunicação da Unimed com o Cooperado



Nesta questão observa-se que a grande maioria dos participantes 82,4% classificou o Whatsapp como a melhor forma de comunicação da Unimed com o cooperado.