

PRÊMIO DE 
ATENDIMENTO

CENTRAL NACIONAL UNIMED | 2019

Sobre o prêmio

12^a edição

Avalia e reconhece o atendimento das Unimeds

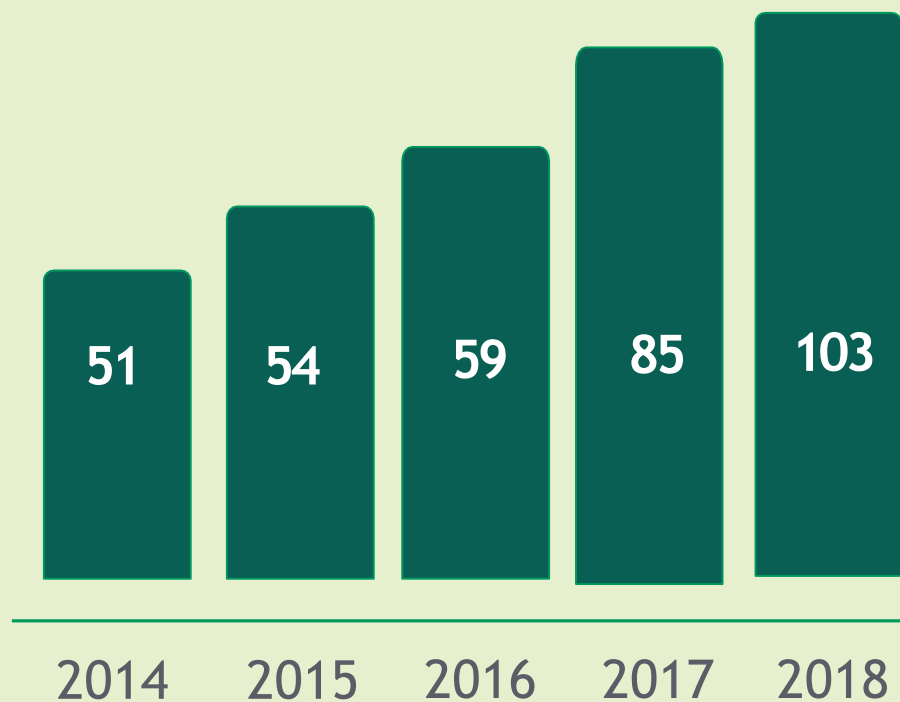
Contribui para a **melhoria da qualidade** de atendimento e **cuidado** com os clientes

Três fases de avaliação:
- Questionário on-line
- Cliente oculto
- Cliente preferencial

Fomenta as **melhores práticas** do Sistema Unimed



Participação das Unimed



Em 2018:

129 inscritos

103 formalizaram até o dia do fechamento

7 Unimed Federações
20 Unimed Grandes
50 Unimed Médias
26 Unimed Pequenas



Vencedores 2018

Federações

Unimed Federação RS

Grande Porte

**Unimed Vales do Taquari
e Rio Pardo**

Médio Porte

Unimed Sul Capixaba

Pequeno Porte

Unimed Planalto Norte

Vencedores de 2018



Dirigentes e técnicos das Unimeds vencedoras viajaram para Portugal para conhecer o modelo assistencial de Atenção Primária à Saúde na prática.



Depoimentos

“Excelente experiência, em um momento novo que o Sistema Unimed está vivendo, no qual buscamos formas de viabilizar o nosso negócio. Há muito o que podemos levar e que pode ser inserido como benefício das nossas operadoras.”

Abel SantAnna, diretor de Provimento em Saúde da Unimed Sul Capixaba

“O conteúdo foi acima das expectativas e muito bem organizado. O DRG é muito aproveitável e há bastante condição de se levar para o Brasil com as adaptações necessárias.”

José Mirenda, diretor de Saúde e Desenvolvimento Humano da Federação RS



Depoimentos

“Muita coisa que vimos vai nos enriquecer, tanto pessoal quanto profissionalmente no dia a dia de nossas Unimed. Há muito que podemos utilizar, pois eles estão muitos anos à frente, então, seria um salto para nós.”

Giovani Erneu Schwingel, presidente da Unimed Planalto Norte

“Sem dúvida, uma experiência maravilhosa. Principalmente a Atenção Primária à Saúde, a integração dos centros com hospitais, a diferenciação dos especialistas. Um país que já tem DRG há mais de 20 anos é fora do comum. É importante a união das Unimed para ter força para implementação deste novo sistema de remuneração, que, sem dúvida, agregará em qualidade ao nosso serviço.”

Fábio Furst de Loreto, gerente de Desenvolvimento da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo



Importância do prêmio

Unimed Federação Rio Grande do Norte

“Permite saber como estamos no mercado, como os nossos beneficiários nos veem e o reconhecimento do nosso trabalho”.

Unimed Cascavel

“Possibilita visualizar o resultado dos esforços diários no atendimento e entrega final ao cliente, proporciona a possibilidade de melhorias. É o momento de reconhecimento perante as coirmãs”.

Unimed Guaxupé

“O prêmio é um divisor de águas, muito já se mudou aqui devido a ele. Usamos essa ferramenta para melhorar sempre”.

Unimed São José do Rio Preto

“Prêmios de atendimento e relacionamento com os clientes são a consagração de um atendimento de excelência em qualquer esfera”.



Empresa parceira: Enquet



Fundada
há 33 anos.

Filiada à ABEP -
Associação Brasileira
de Empresas de
Pesquisa.

Trabalha com estudos
de mercado e opinião
com experiência em
para cooperativas, em
especial na área
de saúde.

Destaca-se pela
inovação, técnica
e insights.





O mercado está voltando a crescer. E a Unimed é a marca mais forte.

O relacionamento estruturado para todo ciclo de vida do cliente é essencial para sua retenção.

É preciso melhorar o atendimento

Princípios e valores que permeiam nosso propósito de cuidado, que devem ser traduzidos por:

Ferramentas que agilizem e facilitem o atendimento

Humanização do cuidado em toda a sua cadeia

Padronização do atendimento e marca em todas as Unimed

Constante alinhamento e engajamento das equipes

Empatia pela fragilidade humana



Convergência do atendimento para um modelo único.

Esse é o conceito que será levado para
a 12ª edição do Prêmio Nacional Unimed de Atendimento.



Para avaliação serão considerados

1. A busca das Unimed para um atendimento sem burocracia, que evite a intervenção do cliente no processo.
2. As Unimed que estão interligadas com a rede de forma eletrônica com transação ponta a ponta.
3. WhatsApp para o cliente.
4. O monitorando com foco na qualidade do atendimento.
5. Jeito de Cuidar Unimed.



Nossas entregas

Relatórios individuais com recomendações

Mensurações de qualidade

Subsídios para planejamento do relacionamento com o cliente



Cronograma

Inscrições

De 15 de maio
a 15 de junho

Divulgação

1 a 4 de outubro

Convenção Nacional
Unimed - Natal (RN)

Para mais informações

Site

www.centralnacionalunimed.com.br/premiodeatendimento2019



E-mail

relacionamento.socias@centralnacionalunimed.com.br

WhatsApp

(11) 99405-0986



Ou, pessoalmente, no Espaço do Dirigente na nossa casa nova.

Nova Casa da Central Nacional Unimed

Pensada para acolher
melhor suas
associadas

Portas abertas a
todas as Unimed

Local exclusivo para
receber os dirigentes,
com estrutura e
privacidade para
reuniões e
compromissos na cidade
de São Paulo

Espaços estimulam
o trabalho
conjunto, essência
do cooperativismo



PROJETO

Casa Nova





Estimule a área de Atendimento a participar

Os vencedores vão conhecer um dos dois principais modelos de atenção à saúde do mundo.

A viagem será um curso certificado pela Faculdade Unimed.



Inglaterra



Holanda



Paulo Januzzi

Diretor Técnico Operacional
Central Nacional Unimed

