

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 even.

Unimed Vale do Caí

Gestores de RH

Pesquisa de Satisfação
Dezembro de 2018

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 19 de Novembro a 04 de Dezembro de 2018.

Universo:

Gestores de Rh das empresas ofertadas no mailing pela Unimed.

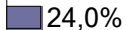
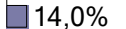
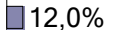
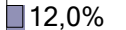
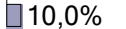
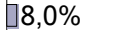
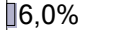
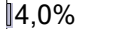
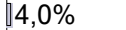
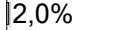
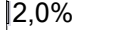
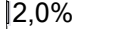
Amostra:

50 entrevistas

Praça:

Cidades do Vale do Caí

• Resultados

Cargo			
Coordenador de RH	12	24,0%	 24,0%
Auxiliar de Escritório	7	14,0%	 14,0%
Analista de RH	6	12,0%	 12,0%
Administrador da Clínica	6	12,0%	 12,0%
Proprietário	5	10,0%	 10,0%
Assistente administrativo	4	8,0%	 8,0%
Gerente	3	6,0%	 6,0%
Técnico Enfermagem	2	4,0%	 4,0%
Contador	2	4,0%	 4,0%
Secretária municipal	1	2,0%	 2,0%
Departamento financeiro	1	2,0%	 2,0%
Secretária executiva	1	2,0%	 2,0%
Total	50	100,0%	

Para realização das entrevistas no momento da abordagem por telefone buscou-se aplicar a pesquisa com os profissionais indicados no mailing fornecido pela Unimed Vale do Caí. Verificou-se que os cargos ocupados por estes profissionais nas empresas variam, mas são mais representativos os “Gerentes/Gestores de RH” e “Analistas de RH”.

As empresas entrevistadas, assim como o mailing, estão localizadas em maior concentração nas cidades de Montenegro e São Sebastião do Caí.

Para realização das entrevistas no momento da abordagem por telefone buscou-se aplicar a pesquisa com os profissionais indicados no mailing fornecido pela Unimed Vale do Caí. Verificou-se que os cargos ocupados por estes profissionais nas empresas variam, mas são mais representativos os “Gerentes/Gestores de RH” e “Analistas de RH”.

As empresas entrevistadas, assim como o mailing, estão localizadas em maior concentração nas cidades de Montenegro e São Sebastião do Caí.

• Tabela Comparativa

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

*Cor laranja: Aumento do percentual

• Tabela Comparativa

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



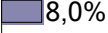










*Cor laranja: Aumento do percentual

• Tabela Comparativa

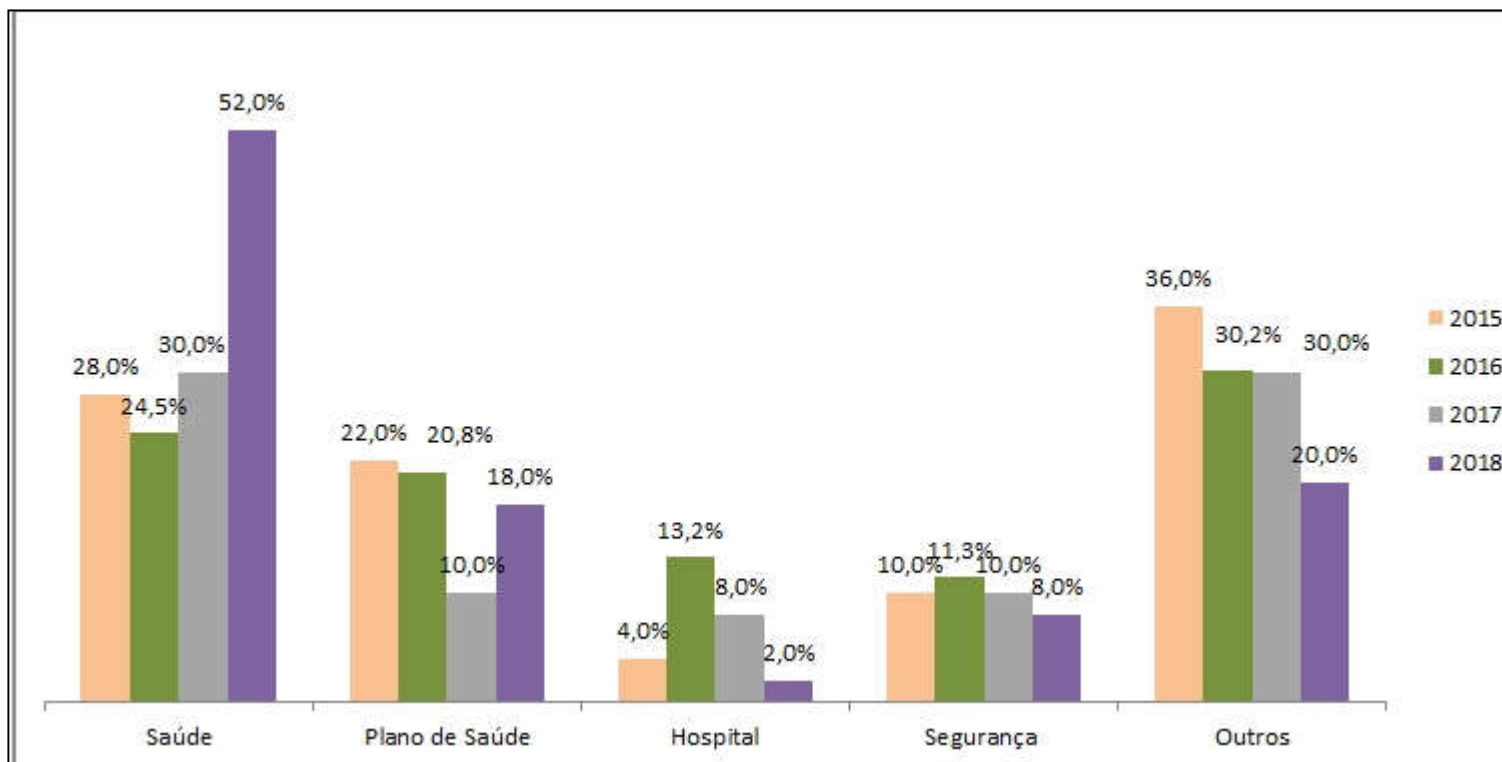
Pergunta / Comunicação da Unimed	Resposta	2015	2016	2017	2018
Gostaria de receber informações sobre a Unimed?	Sim	88,0%	81,1%	80,0%	82%
Por qual meio gostaria de receber informações?	E-mail	97,7%	100%	97,5%	92,5%
Através de qual meio percebe ou percebeu ações da Unimed?	Jornal	44,0%	35,9%	26,0%	26%
Já visitou o site da Unimed?	Sim	86,0%	88,7%	88,0%	94%
Encontrou tudo o que precisava?	Sim	83,7%	93,6%	88,6%	95,7%
O que espera da Unimed?	-	Bom atendimento 64,0%	Agilidade na marcação de consultas 24,5%	Bom atendimento 42,0%	Bom atendimento 55,1%
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%

*Cor laranja: Aumento do percentual



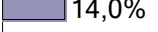
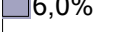
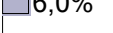
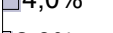
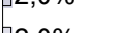

• Resultados


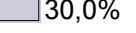
Quando eu lhe digo UNIMED, qual a primeira palavra que lhe vem na cabeça?			
Saúde	26	52,0%	 52,0%
Plano de saúde	9	18,0%	 18,0%
Segurança	4	8,0%	 8,0%
Bom atendimento	3	6,0%	 6,0%
Serviço médico	1	2,0%	 2,0%
Hospital	1	2,0%	 2,0%
Necessidade	1	2,0%	 2,0%
Assistência médica	1	2,0%	 2,0%
Qualidade	1	2,0%	 2,0%
Reajuste alto	1	2,0%	 2,0%
Resolver problema de saúde	1	2,0%	 2,0%
Agilidade	1	2,0%	 2,0%
Teste	0	0,0%	 0,0%
Total	50	100,0%	

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

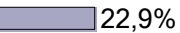

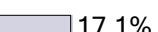




**Para responder ao questionário, foi questionado se os colaboradores da empresa tinham utilizado os serviços do plano nos últimos 12 meses.*

Qual ou quais serviço(s) da Unimed seus colaboradores utilizaram nesses últimos 12 meses? Espontânea			
Consultas e exames	22	44,0%	 44,0%
Consultas e procedimentos	11	22,0%	 22,0%
Consultas médicas	7	14,0%	 14,0%
Medicina ocupacional	3	6,0%	 6,0%
Exames	3	6,0%	 6,0%
Consultas e cirurgias	2	4,0%	 4,0%
Pronto atendimento	1	2,0%	 2,0%
Ambulatorial	1	2,0%	 2,0%
Total	50	100,0%	

Neste período, seus colaboradores precisaram pedir a autorização da Unimed para realizar exames ou procedimentos médicos?			
Sim	35	70,0%	 70,0%
Não	15	30,0%	 30,0%
Total	50	100,0%	

• Resultados

Qual o seu grau de satisfação com o atendimento da Unimed durante a solicitação desta autorização?				
Muito Insatisfeito	0	0,0%		0,0%
Insatisfeito	0	0,0%		0,0%
Parcialmente satisfeito	8	22,9%		22,9%
Satisfeito	21	60,0%		60,0%
Muito Satisfeito	6	17,1%		17,1%
Total	35	100,0%		

Satisfação Agrupada				
Muito Insatisfeito/Insatisfeito	0	0,0%		0,0%
Parcialmente satisfeito	8	22,9%		22,9%
Muito Satisfeito/Satisfeito	27	77,1%		77,1%
Total	35	100,0%		

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

5	1	2,0%	2,0%
6	3	6,0%	6,0%
7	10	20,0%	20,0%
8	13	26,0%	26,0%
9	11	22,0%	22,0%
10	12	24,0%	24,0%
Total	50	100,0%	

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

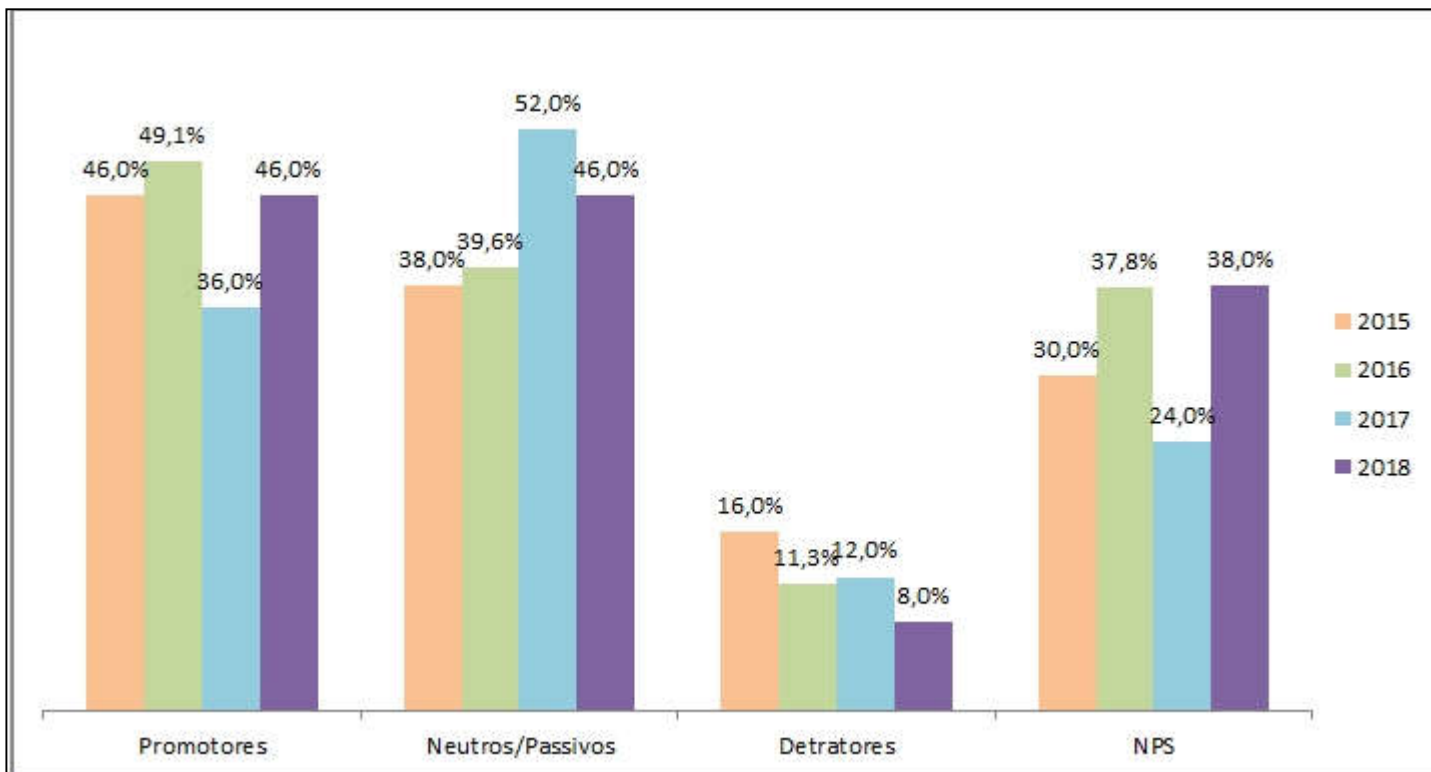
Detratores	4	8,0%	8,0%
Passivos	23	46,0%	46,0%
Promotores	23	46,0%	46,0%
Total	50	100,0%	

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

NPS Gestores de RH

Promotores (46,0%) - Detratores (8,0%) = 38%

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



• Resultados

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.

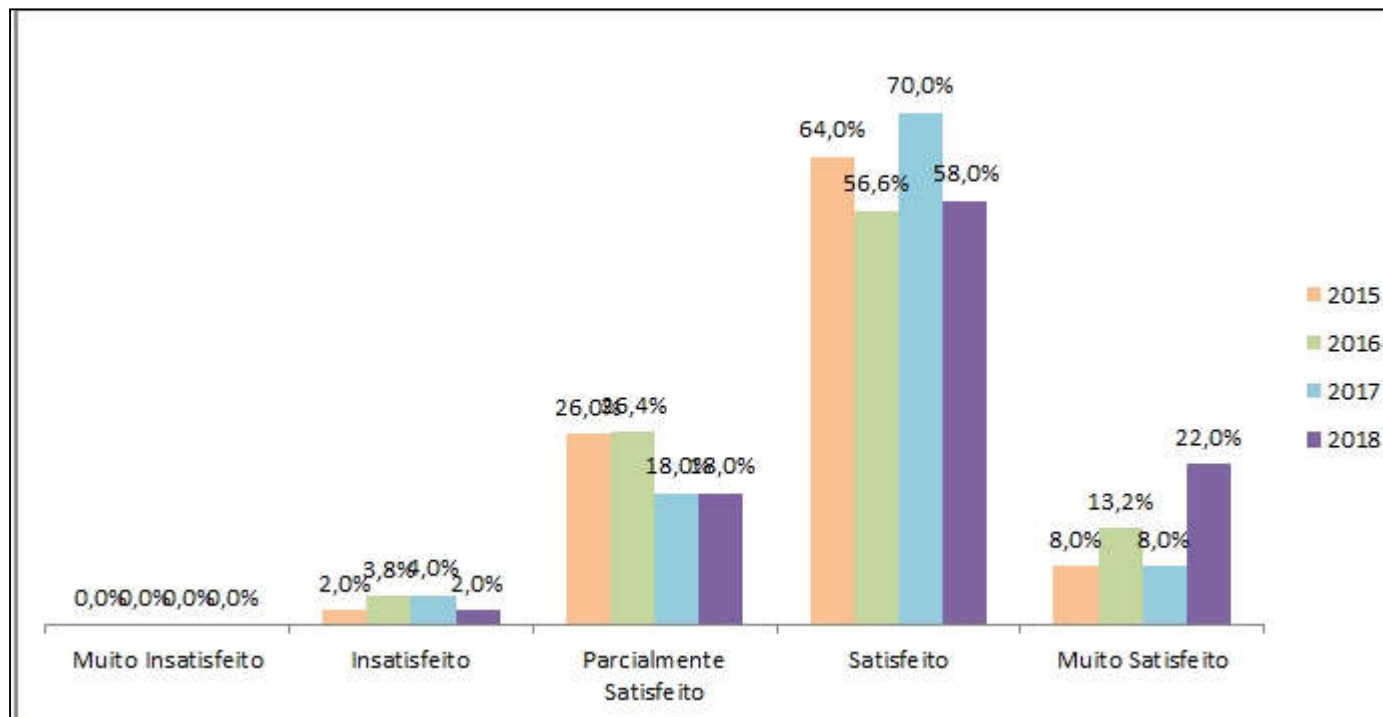
Muito Insatisfeito	0	0,0%	0,0%
Insatisfeito	1	2,0%	2,0%
Parcialmente satisfeito	9	18,0%	18,0%
Satisfeito	29	58,0%	58,0%
Muito Satisfeito	11	22,0%	22,0%
Total	50	100,0%	

Satisfação Agrupada			
Muito Insatisfeito/Insatisfeito	1	2,0%	2,0%
Parcialmente satisfeito	9	18,0%	18,0%
Muito Satisfeito/Satisfeito	40	80,0%	80,0%
Total	50	100,0%	

• Tabela comparativa

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.

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



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

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	Muito Satisfeito/Satisfeito	Total
Atendimento no Pronto Atendimento do Hospital Unimed Vale do Caí	4,1%	28,6%	67,3%	100,0%
Atendimento nos escritórios regionais da Unimed Vale do Caí	5,0%	12,5%	82,5%	100,0%
Atendimento médico em geral	2,0%	30,0%	68,0%	100,0%
Atendimento médico nos consultórios	2,0%	12,0%	86,0%	100,0%
Atendimento na Administração/Operadora da Unimed Vale do Caí	2,0%	10,2%	87,8%	100,0%
Atendimento humanizado do Hospital Unimed Vale do Caí	2,0%	14,0%	84,0%	100,0%
Atendimento no Hospital Unimed Vale do Caí	0,0%	24,0%	76,0%	100,0%
Atendimento nos Serviços de Diagnóstico (Imagem e Laboratório)	0,0%	20,4%	79,6%	100,0%

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

*Cor laranja: Aumento do percentual

Satisfação Unimed Parte II

	Muito Insatisfeito /Insatisfeito	Parcialmente satisfeito	Muito Satisfeito/ Satisfeito	Total
Atendimento na Farmácia da Unimed Vale do Caí	2,8%	2,8%	94,4%	100,0%
Atendimento no serviço odontológico no parceiro Dentsul	5,0%	10,0%	85,0%	100,0%
Qualidade das informações sobre o plano de saúde (cobertura, direitos,etc) na venda	10,4%	22,9%	66,7%	100,0%
Agilidade nas informações quando solicitadas para a Unimed Vale do Caí	10,0%	14,0%	76,0%	100,0%
Facilidade no agendamento presencial de consultas	16,7%	20,8%	62,5%	100,0%
Facilidade no agendamento presencial de exames	4,2%	20,8%	75,0%	100,0%
Facilidade no agendamento de consultas pela Central de Consultas	5,9%	14,7%	79,4%	100,0%
Facilidade no agendamento de exames pela Central de Consultas	2,8%	13,9%	83,3%	100,0%
Atendimento na Rede Credenciada da Unimed Vale do Caí (Se muito insatisfeito ou insatisfeito, identificar o principal motivo e onde foi)	0,0%	17,1%	82,9%	100,0%









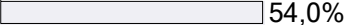
• Tabela Comparativa

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

Satisfação Unimed Parte III

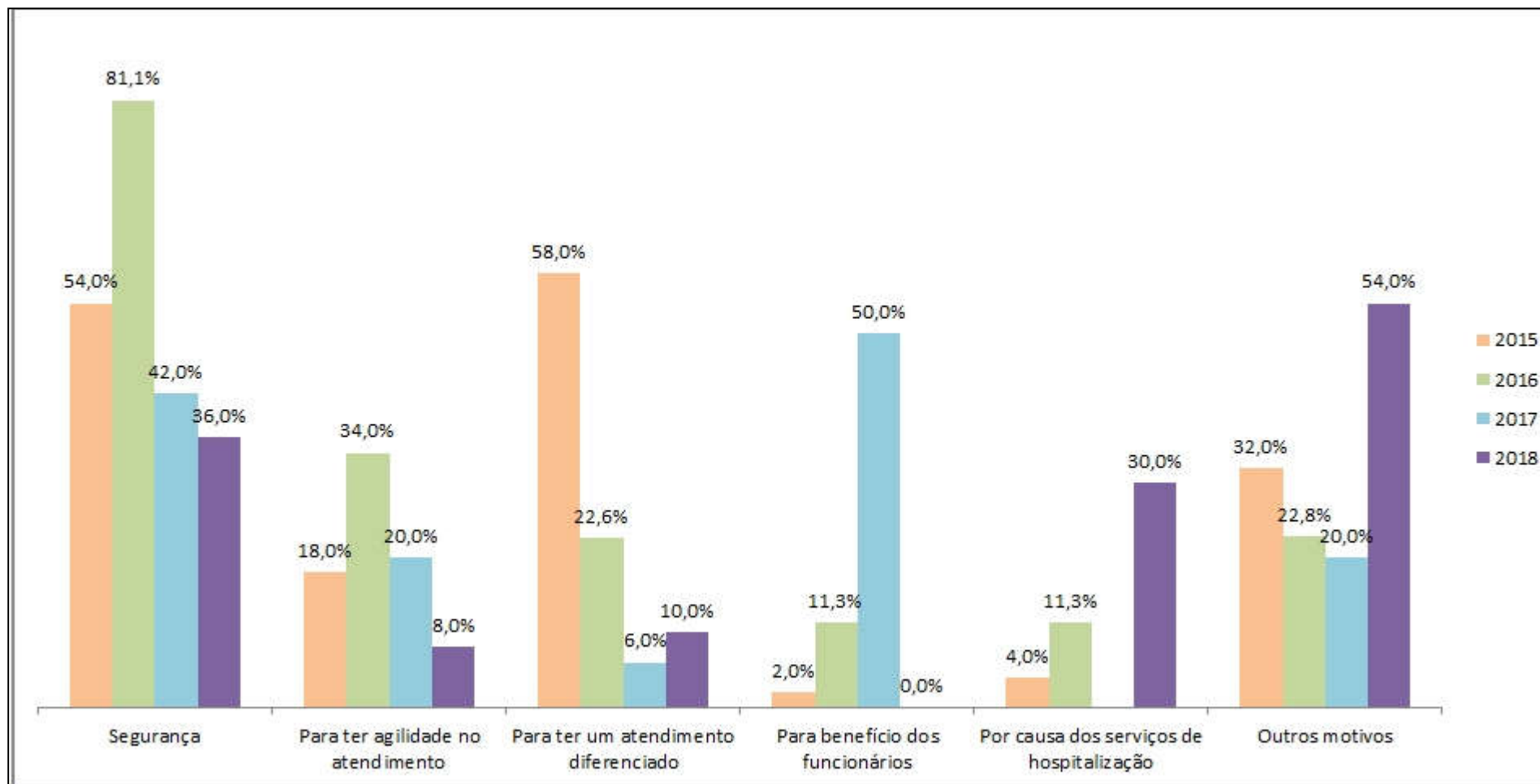
	Muito Insatisfeito/ Insatisfeito	Parcialmente satisfeito	Muito Satisfeito/ Satisfeito	Total
Qualidade no canal de atendimento da Unimed Vale do Caí: SRC Por E-mail	4,8%	14,3%	81,0%	100,0%
Qualidade no canal de atendimento da Unimed Vale do Caí: Site	3,3%	13,3%	83,3%	100,0%
Qualidade no canal de atendimento da Unimed Vale do Caí: SRC Presencial	2,2%	8,7%	89,1%	100,0%
Qualidade no canal de atendimento da Unimed Vale do Caí: SRC Por Telefone	2,2%	6,5%	91,3%	100,0%
Qualidade no canal de atendimento da Unimed Vale do Caí: Revista Unimed Vale do Caí	4,3%	13,0%	82,6%	100,0%
Qualidade no canal de atendimento da Unimed Vale do Caí: Facebook	0,0%	8,3%	91,7%	100,0%
Qualidade no canal de atendimento da Unimed Vale do Caí: Central de Agendamento	0,0%	11,1%	88,9%	100,0%
Qualidade no canal de atendimento da Unimed Vale do Caí: TVs internas da recepção da Operadora, Uniclínica e Vendas	0,0%	3,6%	96,4%	100,0%

Por quais motivos sua empresa possui um plano de saúde? <i>Múltipla</i>			
Segurança	18	36,0%	 36,0%
Exames	17	34,0%	 34,0%
Serviços de hospitalização	15	30,0%	 30,0%
Emergência	10	20,0%	 20,0%
Doença na família	7	14,0%	 14,0%
Atendimento diferenciado	5	10,0%	 10,0%
Qualidade dos médicos	5	10,0%	 10,0%
Agilidade no atendimento	4	8,0%	 8,0%
Outro. Qual?	27	54,0%	 54,0%
Total	50		

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

Se 'Outro. Qual?' indique:			
Benefícios aos funcionários	14	51,9%	 51,9%
Traumatologia	1	3,7%	 3,7%
Atender os colaboradores, para que sejam saudáveis	1	3,7%	 3,7%
Atendimento eficiente	1	3,7%	 3,7%
Dissídio exige	1	3,7%	 3,7%
Funcionários com mais qualidade de vida	1	3,7%	 3,7%
Garante a saúde e menos falta	1	3,7%	 3,7%
Não existe outra opção	1	3,7%	 3,7%
Oferecer uma segurança	1	3,7%	 3,7%
Para ajudar os funcionários e pelo atendimento da Unimed	1	3,7%	 3,7%
Para nao ter surpresas quando alguém se machuca, para nao pagar no particular, é um preventivo	1	3,7%	 3,7%
por ser um beneficio que é um atrativo e pela qualidade de vida dos colaboradores	1	3,7%	 3,7%
Qualidade de vida dos funcionarios	1	3,7%	 3,7%
Segurança do Colaborador	1	3,7%	 3,7%
Total	27	100,0%	





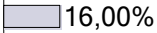
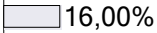
Por quais motivos sua empresa possui um plano de saúde? *Múltipla*



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.	62,0%	14,0%	18,0%	2,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Os funcionários da empresa sentem-se seguros em possuir o plano de saúde da Unimed.	0,0%	2,0%	10,0%	44,0%	44,0%	0,0%	100,0%



	Discordo Totalmente/Discordo	Nem Concordo, Nem Discordo	Concordo Totalmente/Concordo	Total
A minha empresa pretende trocar de plano de saúde no próximo ano.	76,0%	18,0%	6,0%	100,0%
Os funcionários da empresa sentem-se seguros em possuir o plano de saúde da Unimed.	2,0%	10,0%	88,0%	100,0%

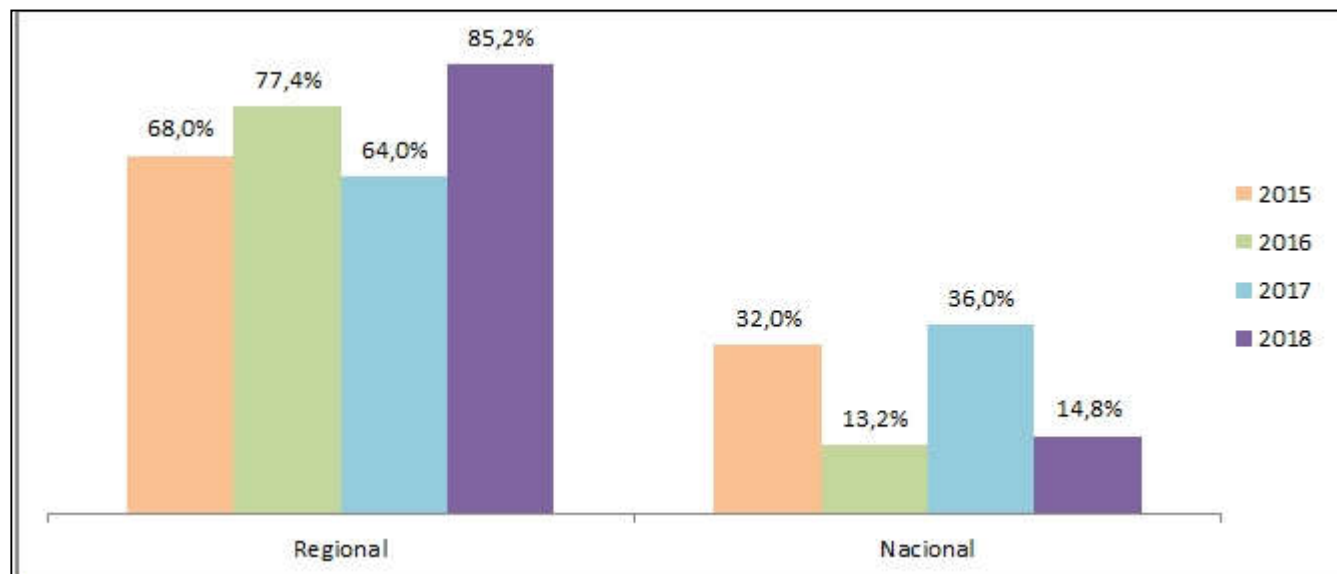
Em ordem de importância, cite ATÉ 3 tipos de ações da Unimed que estimulam a promoção da saúde entre funcionários?		
Programa de Apoio e Prevenção ao Câncer de Mama	34 68,00%	 68,00%
Participação do SOS em eventos: medição de pressão e glicose	33 66,00%	 66,00%
Palestras	23 46,00%	 46,00%
Curso de Gestantes	21 42,00%	 42,00%
Não Sabe	8 16,00%	 16,00%
Outro. Qual?	8 16,00%	 16,00%
Total	50	

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


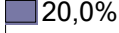
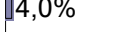
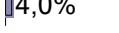
Se 'Outro. Qual?' indique:	
Vigilância do peso	1
Corrida	1
Exame de diabetes	1
Exame de próstata	1
Não Sabe	1
Novembro azul	1
Nunca receberam notificações de qualquer tipo de atividades para o funcionários	1
Prevenção de câncer masculino	1
Total	8

• Resultados

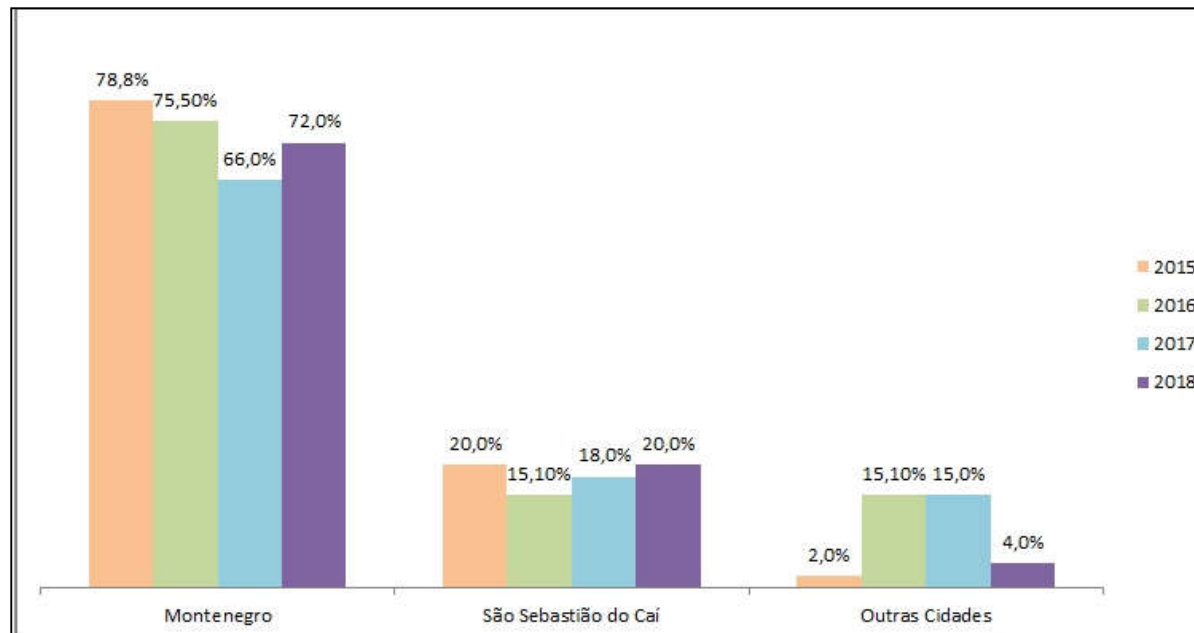
Qual o plano que está contratado:			
Regional	46	85,2%	 85,2%
Nacional	8	14,8%	 14,8%
Total	54	100,0%	




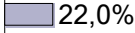

• Resultados

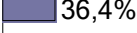







Qual a cidade em que o plano de saúde é mais utilizado? <i>Espontânea</i>			
Montenegro	36	72,0%	 72,0%
São Sebastião do Caí	10	20,0%	 20,0%
Triunfo	2	4,0%	 4,0%
Outro. Qual?	2	4,0%	 4,0%
Total	50	100,0%	

Se 'Outro. Qual?' indique:	
Carlos Barbosa	2
Total	2

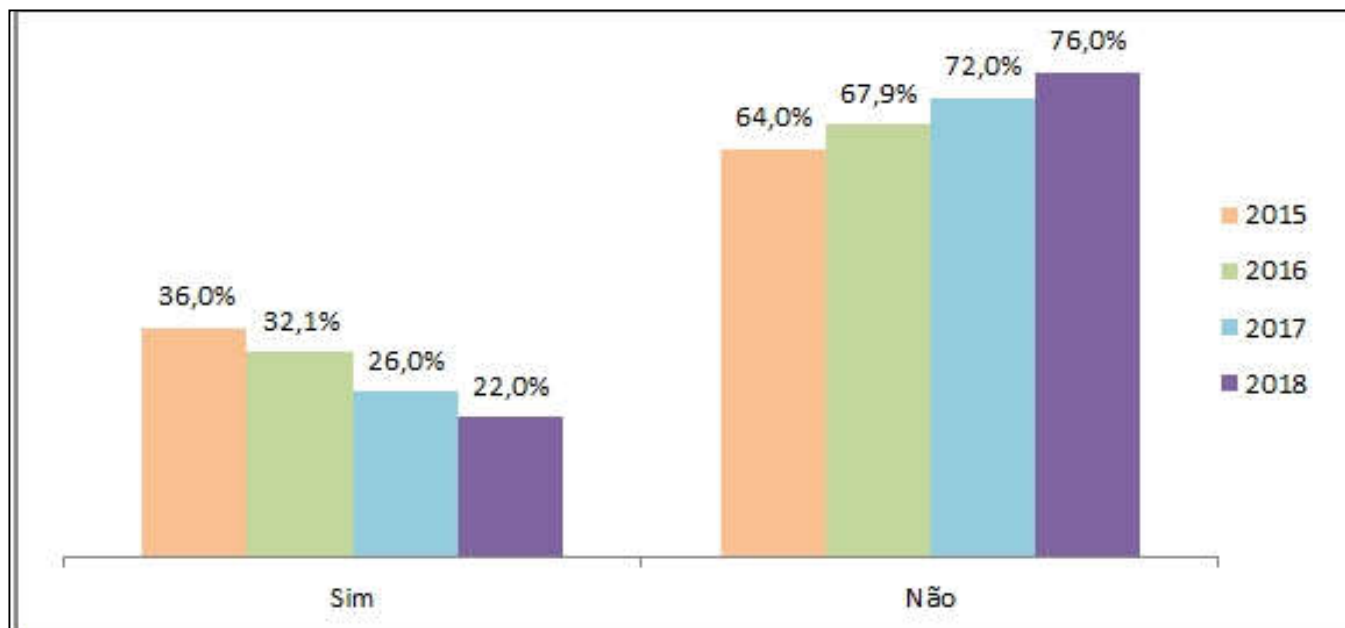


• Resultados

São frequentes consultas, internações, exames ou procedimentos FORA DA REGIÃO do Vale do Caí?			
Não	38	76,0%	 76,0%
Sim	11	22,0%	 22,0%
Não sabe	1	2,0%	 2,0%
Total	50	100,0%	

Se sim. Por que?			
Faltam especialidades e exames	4	36,4%	 36,4%
Porque tem uma filial no Vale dos Sinos	1	9,1%	 9,1%
Dificuldade de agendar especialistas e atendimento insatisfatório no pronto atendimento do hospital da Unimed	1	9,1%	 9,1%
Está sempre cheio, como ginecologistas (que as colaboradoras preferem atendimento com médicas mulheres), não tem alergistas e ortopedistas, poucas dermatologistas para a demanda	1	9,1%	 9,1%
Exames mais complexos não tem em São Sebastião do Caí, apenas em Montenegro	1	9,1%	 9,1%
A maior parte dos funcionarios mora em outra localidade	1	9,1%	 9,1%
Pela quantidade de especialistas em Porto Alegre	1	9,1%	 9,1%
Porque os funcionários preferem a área nordeste por serem melhor atendidos e por conseguirem exames e consultas mais rápidas	1	9,1%	 9,1%
Total	11	100,0%	

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



• Resultados

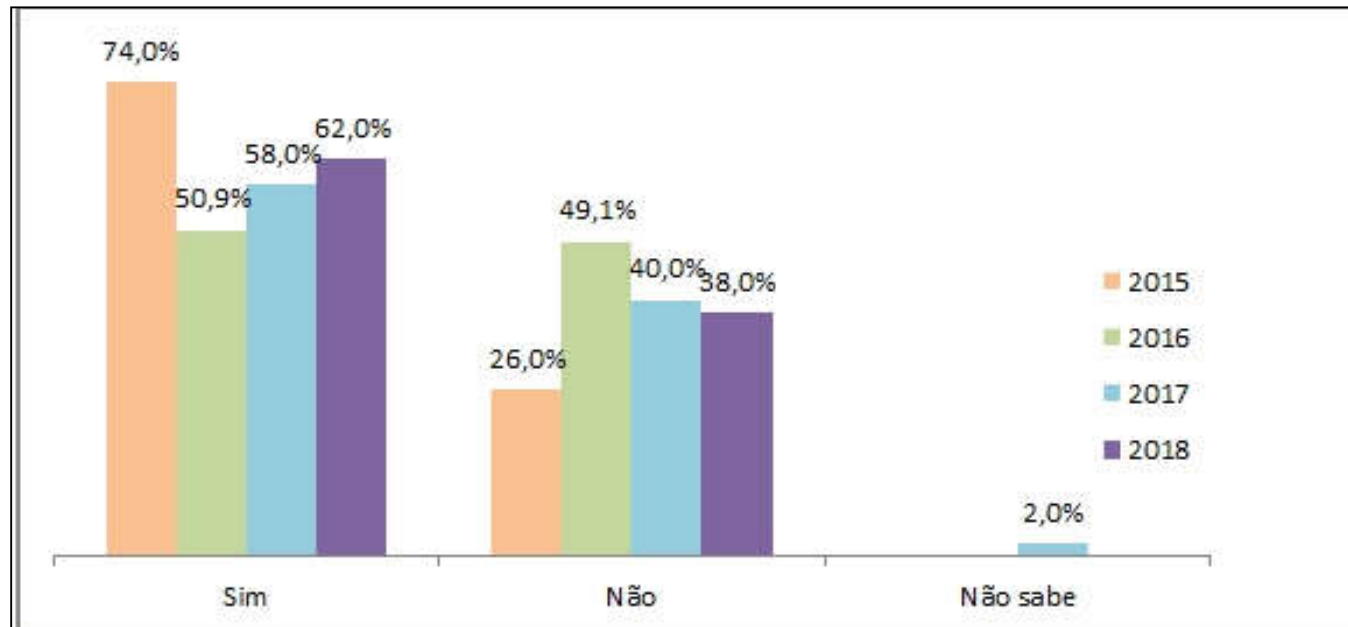
Algum colaborador já teve alguma dificuldade na utilização do seu plano?		
Não	31	62,0%
Sim	19	38,0%
Total	50	100,0%

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

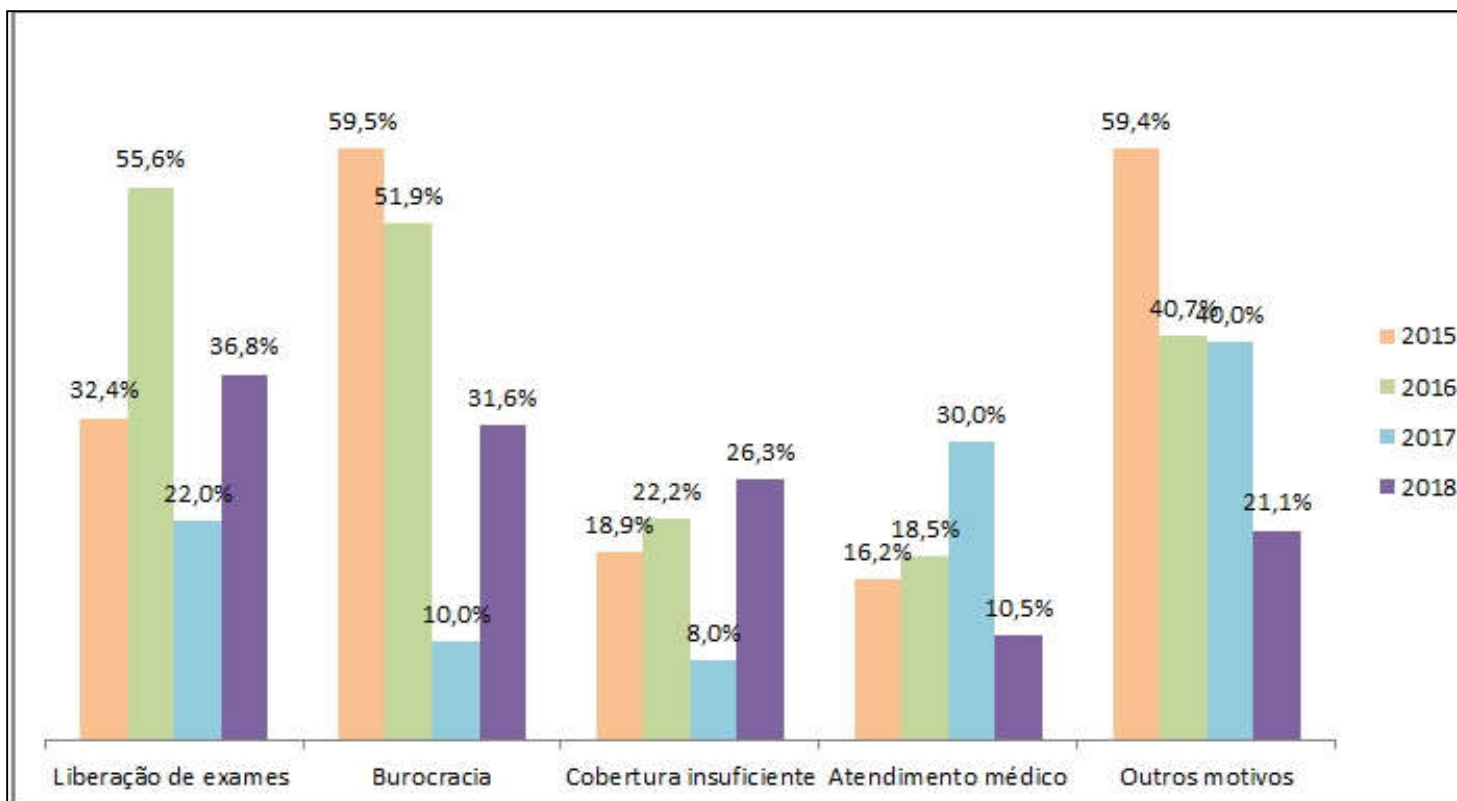
Quais dificuldades? <i>Múltipla</i>		
Marcação de consultas	7	36,8%
Liberação de Exames	7	36,8%
Burocracia	6	31,6%
Cobertura insuficiente	5	26,3%
Outro	4	21,1%
Valores/Taxas	3	15,8%
Atendimento médico	2	10,5%
Repasse de informações incorretas	2	10,5%
Atendimento na recepção	2	10,5%
Total	19	

• Tabela Comparativa


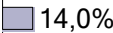
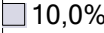
Algum colaborador já teve alguma dificuldade na utilização do seu plano?

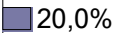
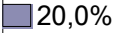
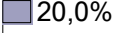
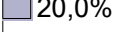
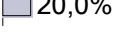


Quais dificuldades? *Múltipla*



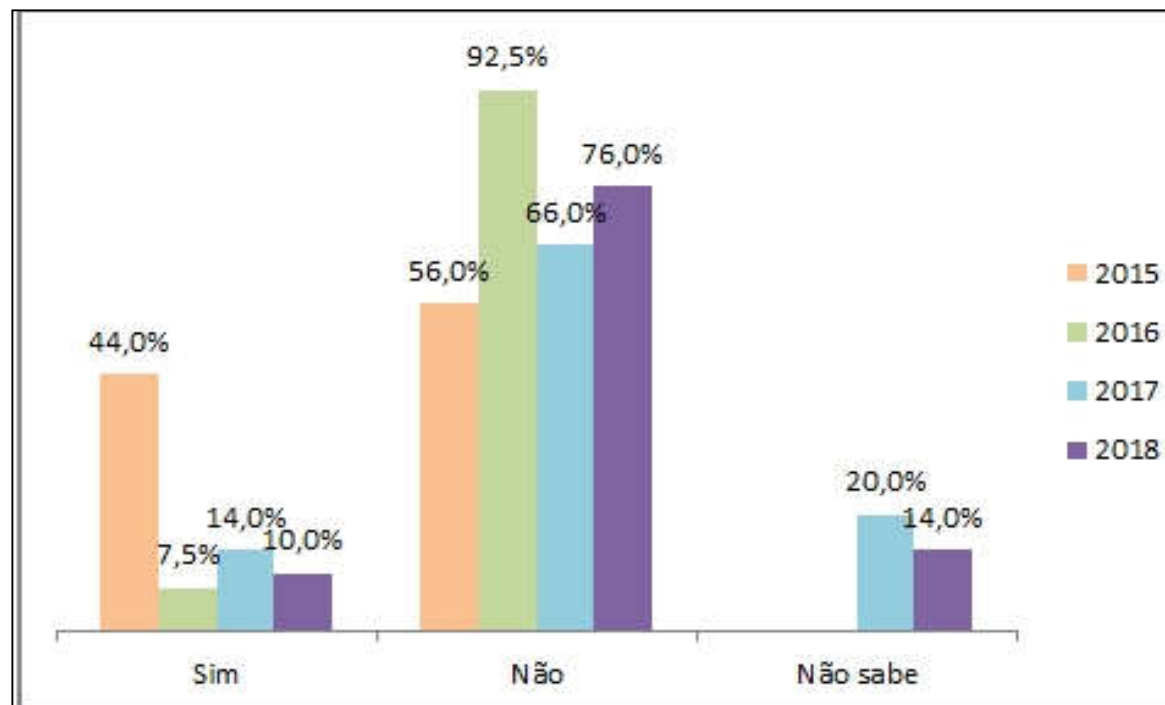
• Resultados

Na sua opinião, existem serviços ou especialidades que a Unimed não oferece aos funcionários?			
Não	38	76,0%	 76,0%
Não sabe	7	14,0%	 14,0%
Sim	5	10,0%	 10,0%
Total	50	100,0%	


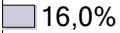
Quais?			
Trauma pediátrico, psicologia, nutrição	1	20,0%	 20,0%
Exame de câncer de próstata	1	20,0%	 20,0%
Ortomolecular, geneticista, nutricionista pediátrico, alergista	1	20,0%	 20,0%
Pneumologista infantil	1	20,0%	 20,0%
Cardiologistas e dermatologistas	1	20,0%	 20,0%
Total	5	100,0%	

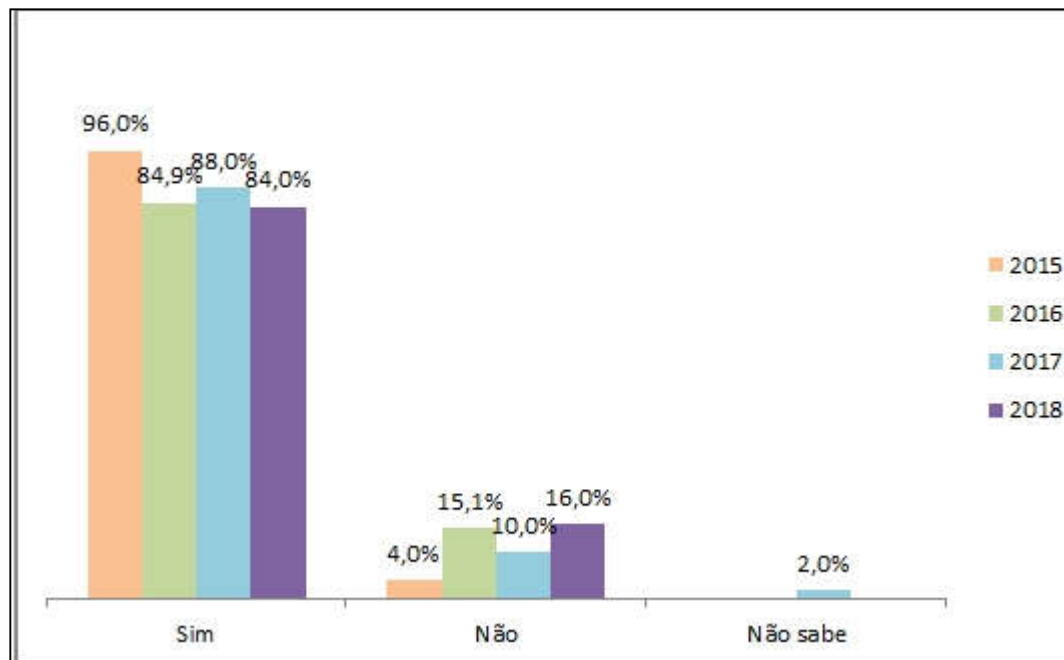
• Tabela Comparativa

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

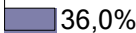
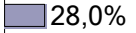
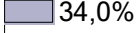
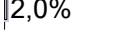


• Resultados

Você conhece a cobertura do plano da sua empresa?			
Sim	42	84,0%	 84,0%
Não	8	16,0%	 16,0%
Total	50	100,0%	

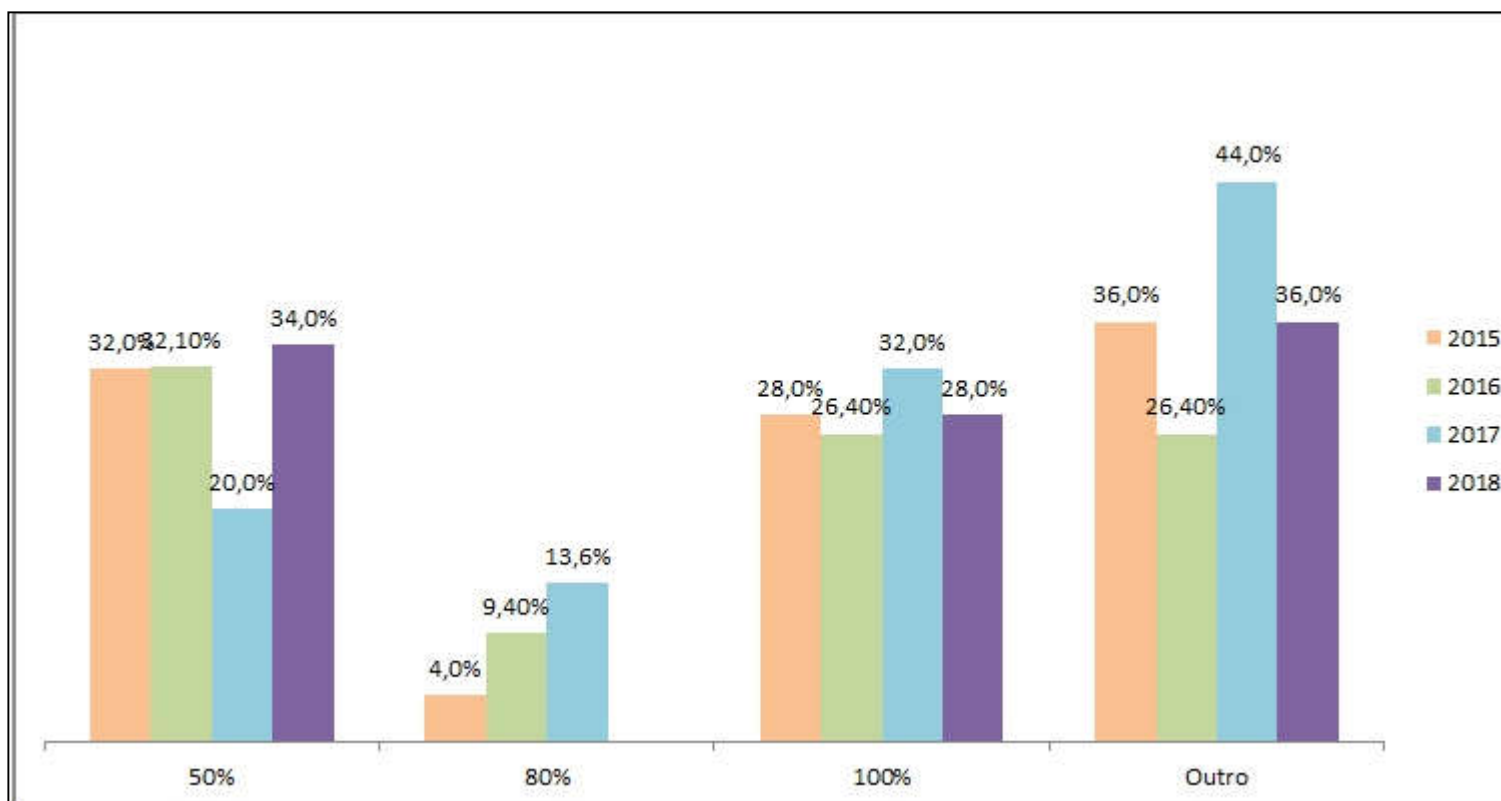


• Resultados


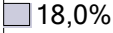
Participação da empresa nos planos:			
Outro. Qual?	18	36,0%	 36,0%
100%	14	28,0%	 28,0%
50%	17	34,0%	 34,0%
30%	1	2,0%	 2,0%
Total	50	100,0%	




Se 'Outro. Qual?' indique:	
Não sabe	5
80%	4
0%	2
A maioria dos funcionários pagam o valor integral. Apenas alguns a empresa paga 20%	1
2% do salário bruto do funcionário	1
37 reais	1
40%	1
50 Reais, independente do plano	1
66%	1
Total	17

Participação da empresa nos planos:

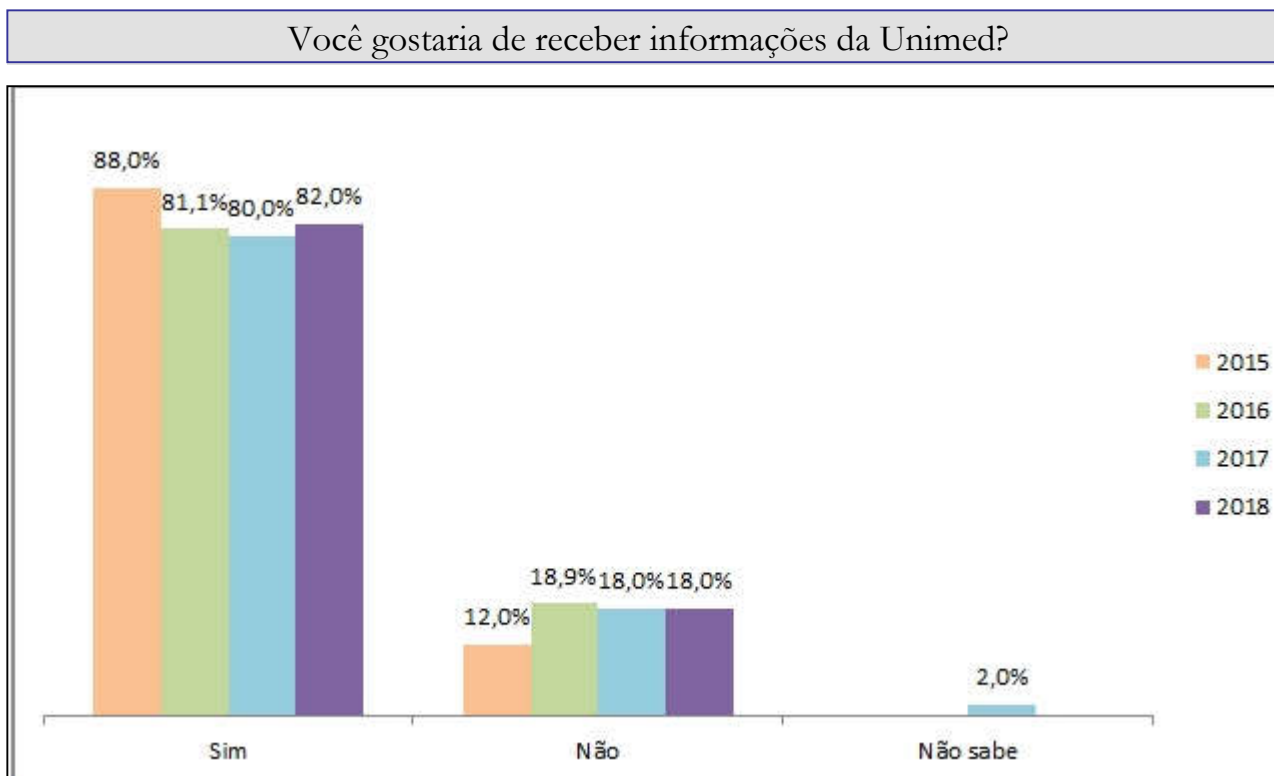


• Resultados

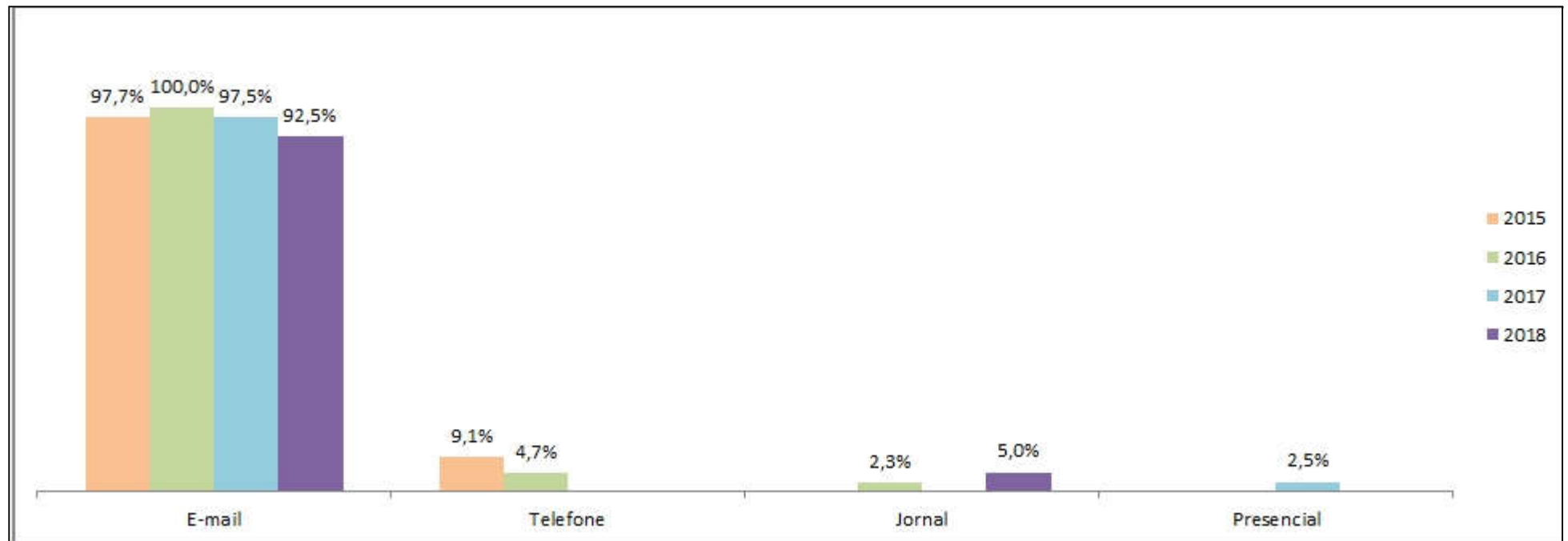
Você gostaria de receber informações da Unimed?			
Sim	41	82,0%	 82,0%
Não	9	18,0%	 18,0%
Total	50	100,0%	

De que forma gostaria de receber essas informações?			
E-mail	37	92,5%	 92,5%
Jornal/ Revistal	2	5,0%	 5,0%
Redes Sociais	1	2,5%	 2,5%
Total	40	100,0%	





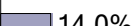
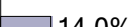
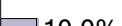





• Tabela Comparativa



De que forma gostaria de receber essas informações?

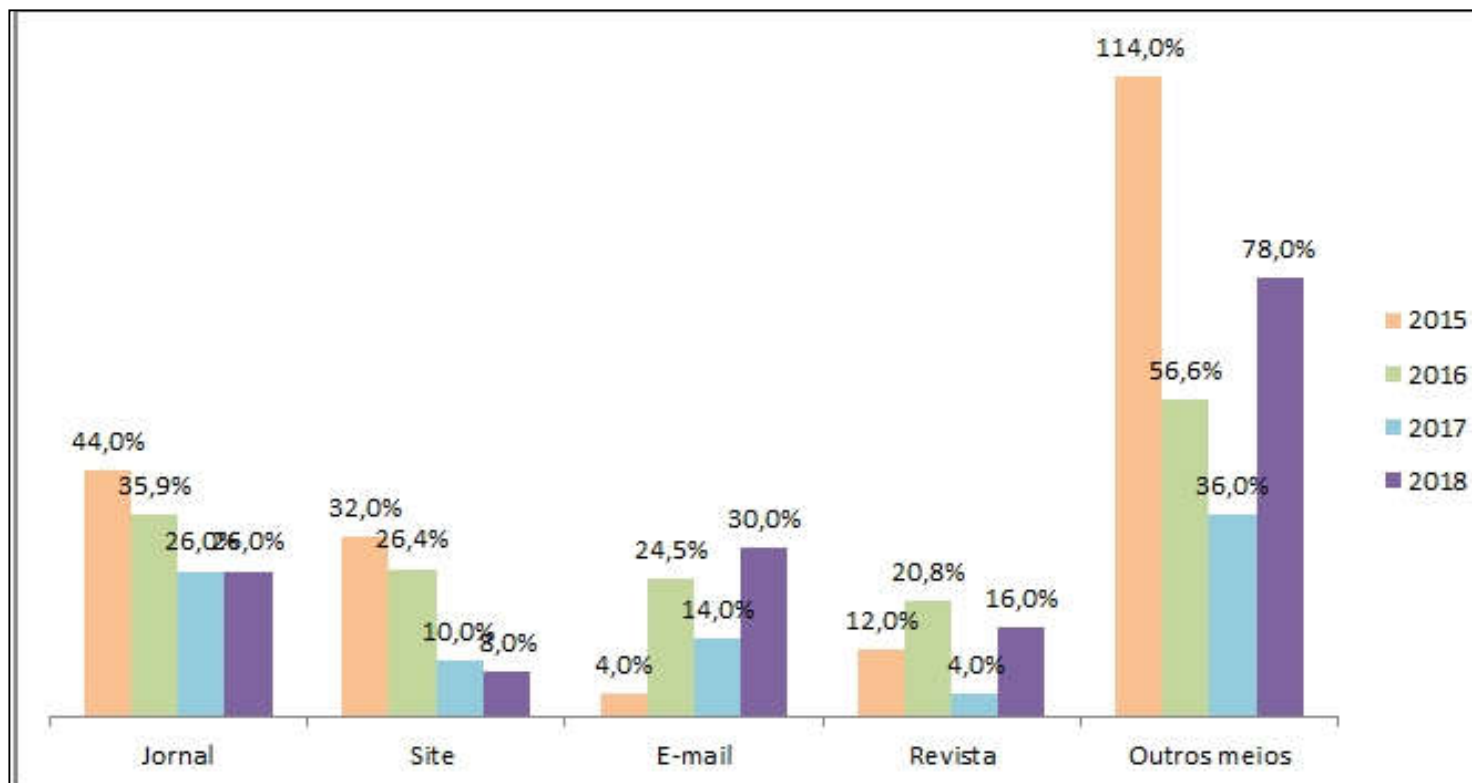


• Resultados



Através de quais meios de comunicação você percebe/percebeu ações da Unimed Vale do Caí:			
E-mail	15	30,0%	 30,0%
Jornal	13	26,0%	 26,0%
Outdoor	11	22,0%	 22,0%
Revista	8	16,0%	 16,0%
Folder	7	14,0%	 14,0%
Redes Sociais	7	14,0%	 14,0%
Não percebi	5	10,0%	 10,0%
Site	4	8,0%	 8,0%
Rádio	3	6,0%	 6,0%
TV	3	6,0%	 6,0%
Amigos/ Conhecidos	2	4,0%	 4,0%
Boleto/ Fatura	1	2,0%	 2,0%
Total	50		



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



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



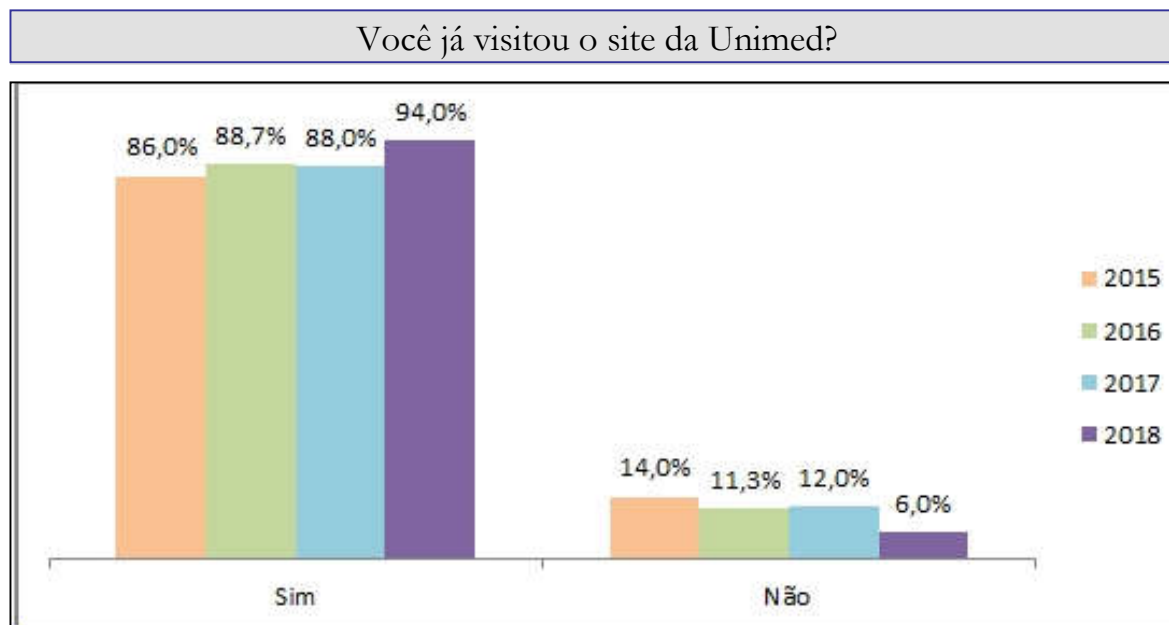
• Resultados

Você já visitou o site da Unimed?			
Sim	47	94,0%	 94,0%
Não	3	6,0%	 6,0%
Total	50	100,0%	

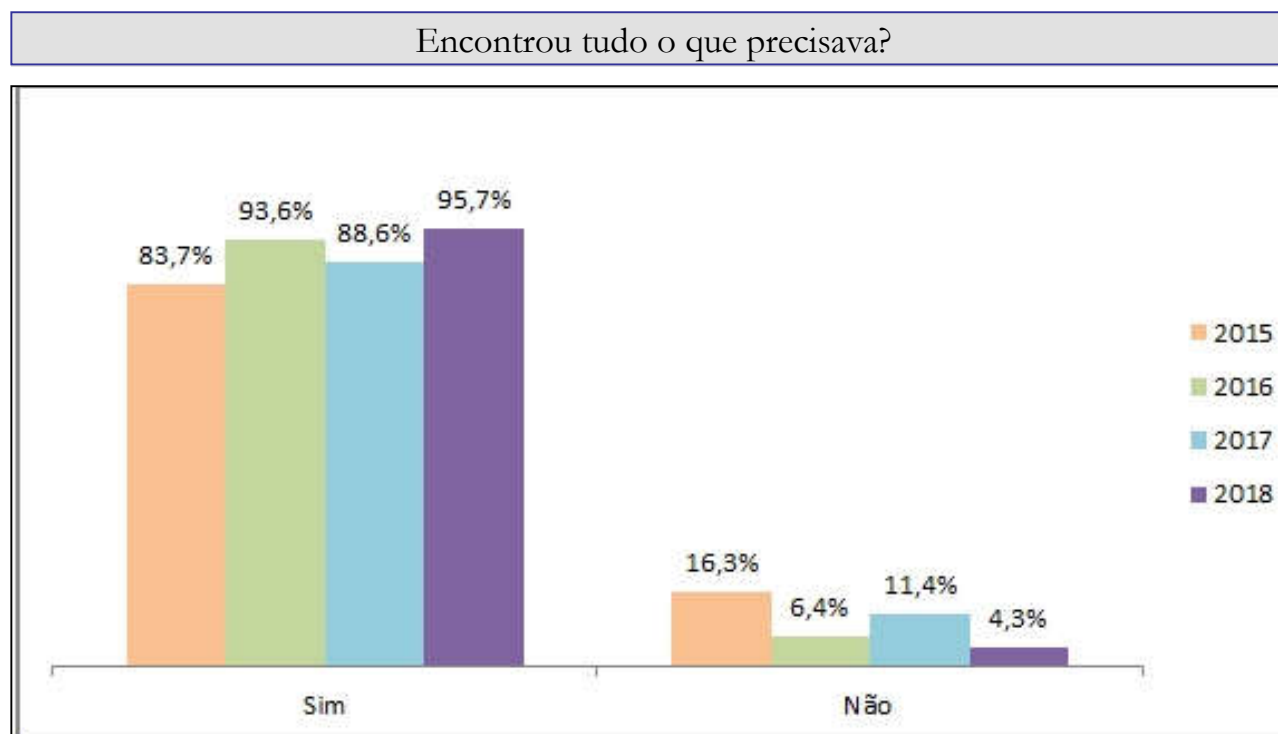
Encontrou tudo o que precisava?			
Sim	45	95,7%	 95,7%
Não	2	4,3%	 4,3%
Total	47	100,0%	

O que você não encontrou no site?			
Para baixar o guia medico é complicado	1	50,0%	 50,0%
Informativo do imposto de renda	1	50,0%	 50,0%
Total	2	100,0%	


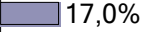


• Tabela Comparativa

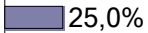
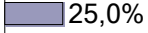
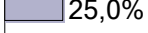
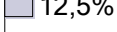
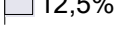












• Tabela Comparativa



• Resultados

Quais redes sociais você utiliza?			
Facebook	28	59,6%	 59,6%
Instagram	8	17,0%	 17,0%
Não utiliza (Identificar o motivo)	7	14,9%	 14,9%
Outro. Qual?	4	8,5%	 8,5%
Total	47	100,0%	

Por que não utiliza redes sociais?			
Não gosta	2	25,0%	 25,0%
A empresa não utiliza	2	25,0%	 25,0%
Acha perda de tempo	2	25,0%	 25,0%
Não sente necessidade	1	12,5%	 12,5%
Não tem costume	1	12,5%	 12,5%
Total	8	100,0%	

O que sua empresa espera da Unimed?			
Bom atendimento, com agilidade e respeito ao usuário	27	55,1%	 55,1%
Continue com o bom atendimento e sempre melhore	11	22,4%	 22,4%
Preços mais acessíveis para funcionários	3	6,1%	 6,1%
Agilidade e estar sempre aumentando o numero de profissionais	2	4,1%	 4,1%
Que gerem segurança na hora que precisarmos	1	2,0%	 2,0%
Cumprimento do contrato	1	2,0%	 2,0%
Comprometimento com o usuário	1	2,0%	 2,0%
Mais médicos	1	2,0%	 2,0%
Que as inclusões e exclusões sejam feita via site, faturas pelo site. Treinar melhor os funcionários, pois existem muitas divergências de informações, parece que não conhecem os processos internos burocráticos	1	2,0%	 2,0%
Que atenda com essa questão humanizada dentro dos padrões que se espera no acolhimento, questionamos a carência de procedimentos	1	2,0%	 2,0%
Total	49	100,0%	

Gostaria de deixar um comentário final para Unimed?		
Não	22	46,8%
Demora na marcação de algumas especialidades e exames	7	14,9%
Usuários tem dificuldade de marcar consultas com especialistas e alguns exames específicos possuem algum tipo de resistência para serem efetuados no momento em que o usuário solicita	1	2,1%
Autorização de exames demorada	1	2,1%
Demora no agendamento das consultas, falta de horários dos médicos, tem poucos médicos, limitam o número de atendimentos	1	2,1%
A gente é bem atendido, podendo melhorar cada dias mais	1	2,1%
Estamos satisfeitos	1	2,1%
Melhorar a qualidade dos médicos plantonistas	1	2,1%
Melhorar a comunicação com as empresas	1	2,1%
Melhorar a qualidade dos atendimentos	1	2,1%
Agradecer pelo suporte. Falta de vontade dos funcionários da farmacia	1	2,1%
O diagnóstico tem poucos atendentes, principalmente pela manhã	1	2,1%
O atendimento da emergência do hospital deveria investigar mais a fundo antes de liberar seus pacientes com problemas psiquiátricos	1	2,1%
Poderiam incluir a pesquisa de satisfação no site	1	2,1%
Quando o atendimento é fora da região, os valores que são cobrados não são informados para o paciente e o paciente acaba tendo uma conta altíssima descontada no contra cheque	1	2,1%
Questionaram aumento da mensalidade e não tiveram retorno da reclamação	1	2,1%
Recepcionistas com indisposição, má vontade, informações passadas de forma demorada, médicos irônicos, com má vontade, falta comprometimento dos medicos e recepcionitas	1	2,1%
Se eles pudessem comunicar ações da Unimed para a empresa, demoram a mandar atualizações, às vezes nem enviam	1	2,1%
Serviços de boa qualidade, precisa de mais médicos	1	2,1%
Tem profissionais especializados e capacitados na Unimed	1	2,1%
Total	47	100,0%



Obrigado!