



29°
SUESPAR

Trilha Cooperado Programa de Gestão e Relacionamento com Cooperados

Profa. Dra. Thais Jerônimo Duarte

TJD Comunicação e Desenvolvimento

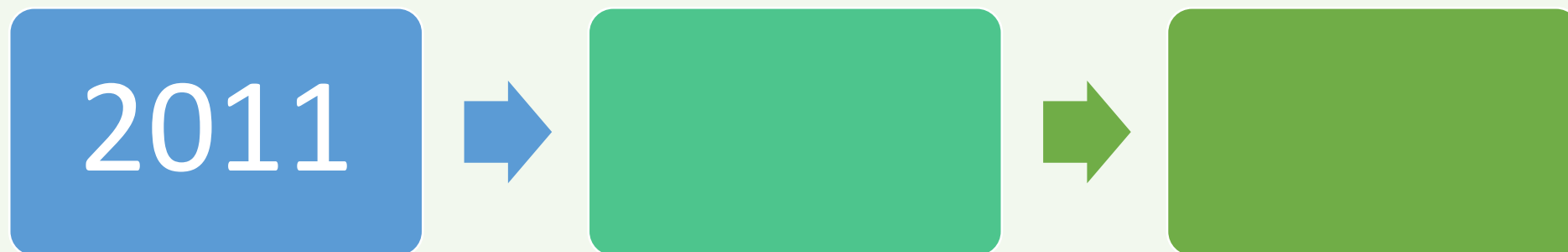
Unimed 
Paraná



Como gerenciar o que efetivamente impacta na atração, satisfação e retenção dos cooperados?

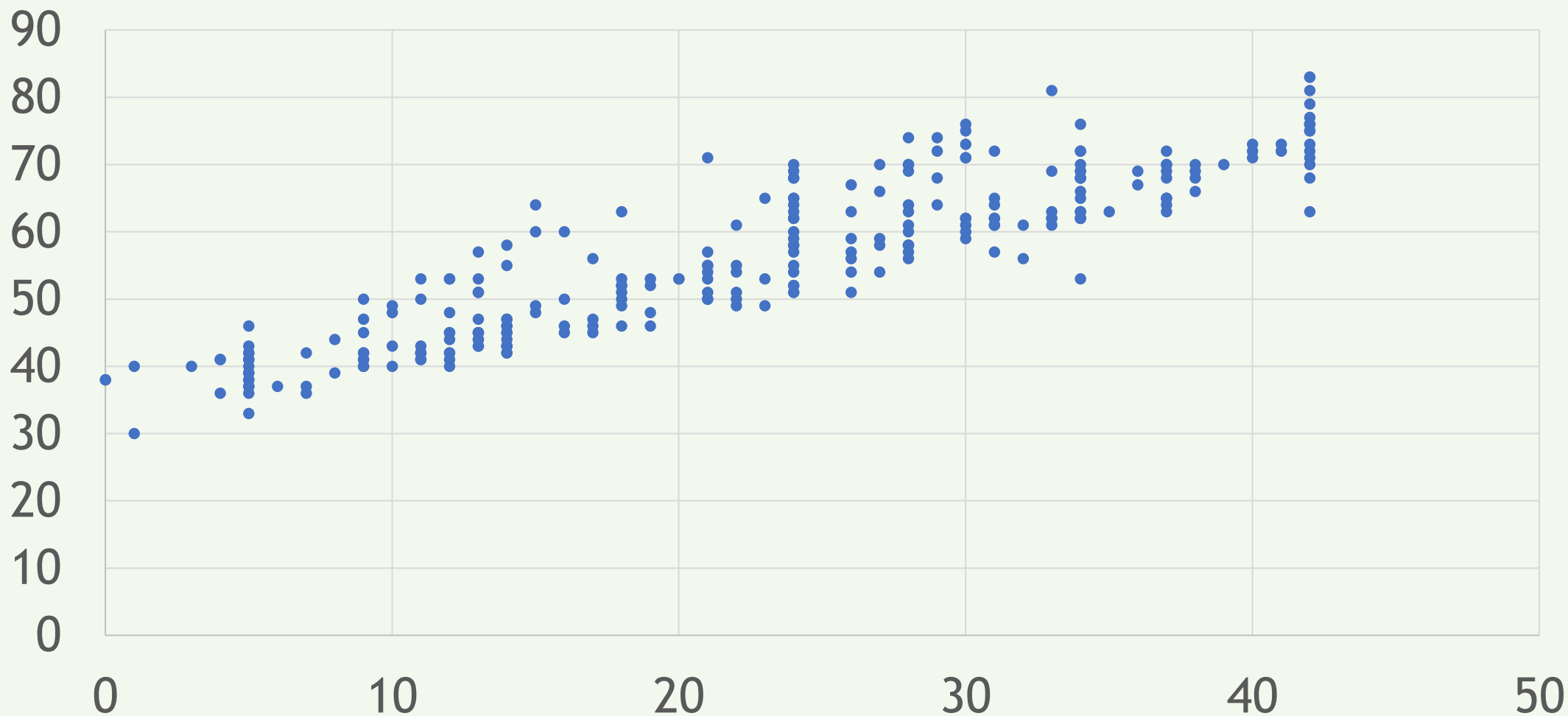


A importância de compreender o CENÁRIO



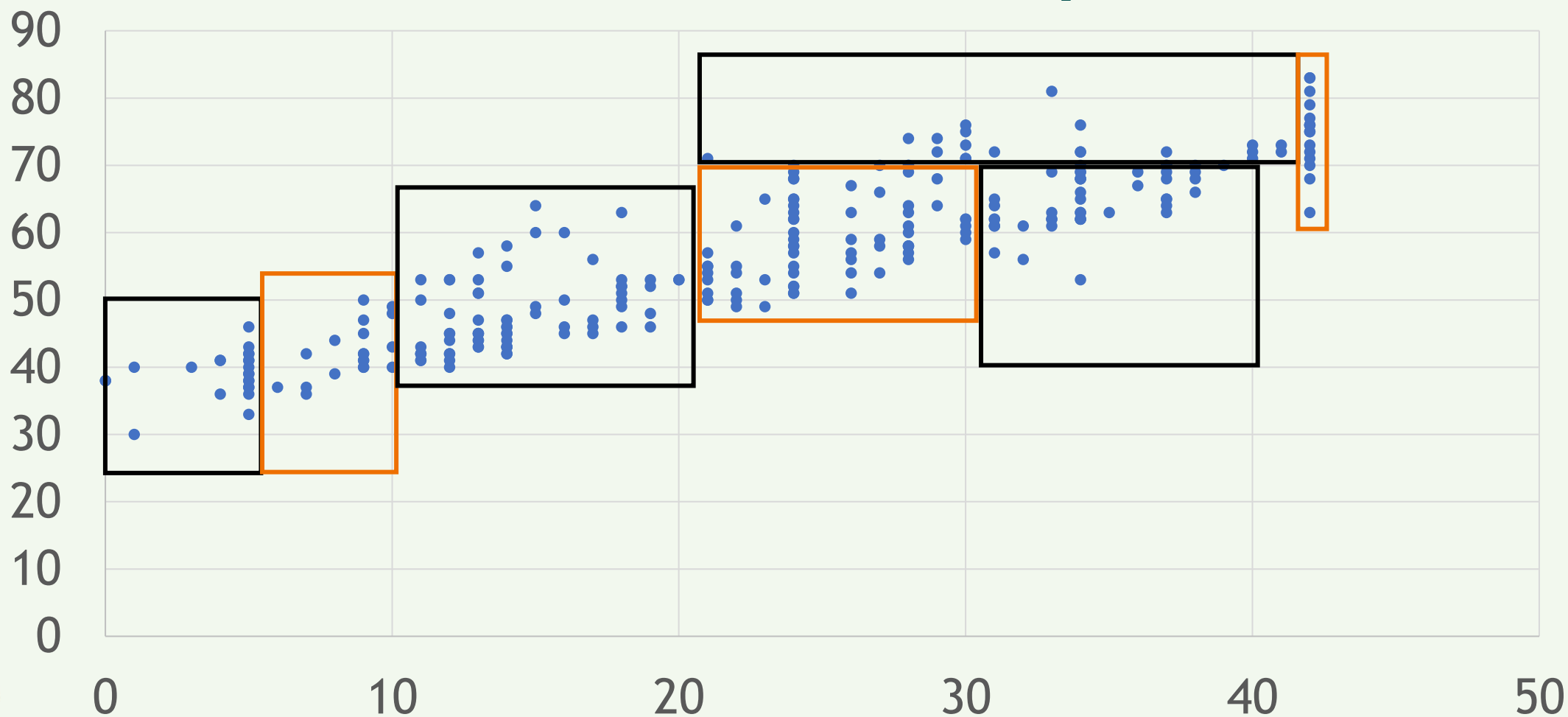


Ciclo de Vida dos Cooperados





Ciclo de Vida dos Cooperados





Apesar do trabalho desenvolvido, eu continuo ouvindo estas frases

- O cooperado não tem sentimento de pertencimento
- O cooperado não participa
- O cooperado não se sente dono
- O cooperado lesa a cooperativa
- O cooperado não entende o que é cooperativismo
- O cooperado só pensa em si mesmo



Entender profundamente as CAUSAS





LENTE PARA ENTENDER COMPORTAMENTOS

BOOMERS

**INTERVALOS DE
REFERÊNCIA**

**Idade média entre
56 e 75 anos**

**NORTEADORES DE
COMPORTAMENTO**

**IDEALISTAS
COLETIVISTAS
REVOLUCIONÁRIOS**



GERAÇÃO X

**Idade média entre
40 e 56 anos**

**MATERIALISTAS
INDIVIDUALISTAS
COMPETITIVOS**



GERAÇÃO Y

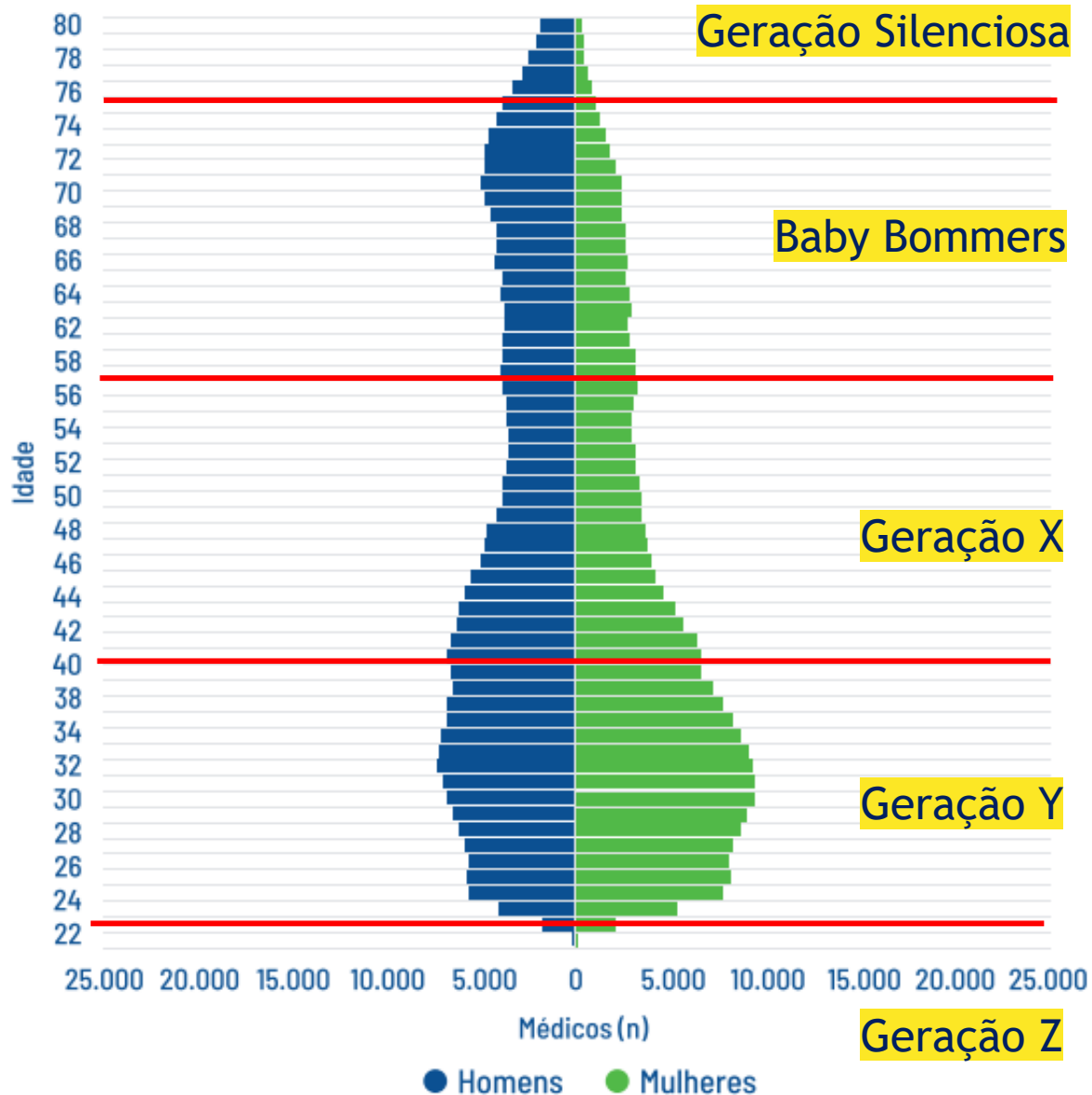
**Idade média entre
25 e 40 anos**

**ABSTRATOS
IMEDIATISTAS
QUESTIONADORES**





Pirâmide etária e as gerações de médicos em 2023



Média de idade dos médicos no Brasil: 45 anos

Média de idade do cooperado Unimed: 55 anos



SISTEMA UNIMED HOJE

117.557 Cooperados | Idade média 54

15,7%

Geracão Y

46,3%

Geracão X

29,6%

Baby Boomers

8,4%

Silenciosa



IMEDIATISTAS



INDIVIDUALISTAS



COLETIVISTAS



CONFORMISTAS



11.520 Cooperados (35%)

Idade média: 51

PARANÁ



ESTADO

32.525

Médicos¹

11.597.484

População

2,80

Médicos por
1.000 habitantes

35,7%

Generalistas²

64,3%

Especialistas

1,80

Razão especialista/
generalista



CAPITAL (CURITIBA)

13.898

Médicos¹

1.963.726

População

7,08

Médicos por
1.000 habitantes

29,7%

Generalistas²

70,3%

Especialistas

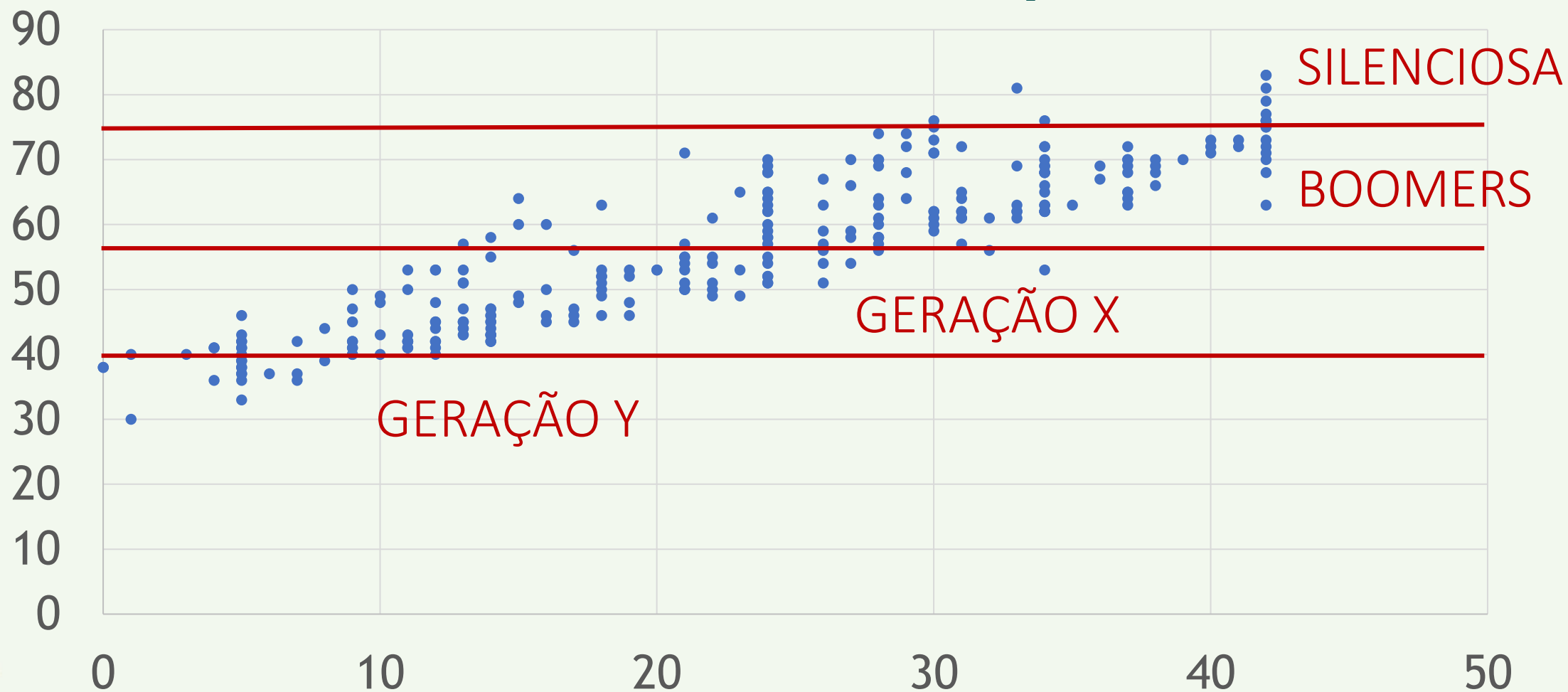
2,37

Razão especialista/
generalista



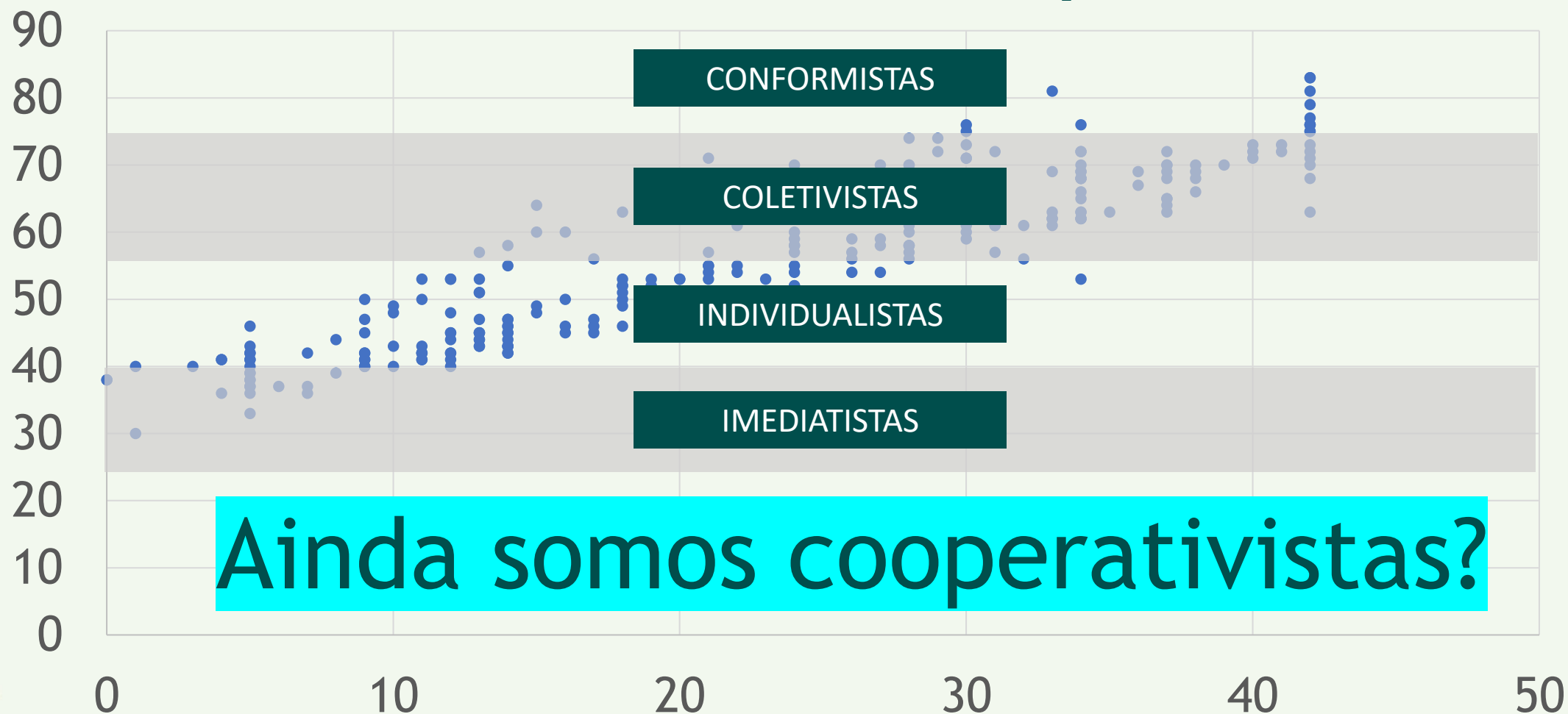


Ciclo de Vida dos Cooperados





Ciclo de Vida dos Cooperados



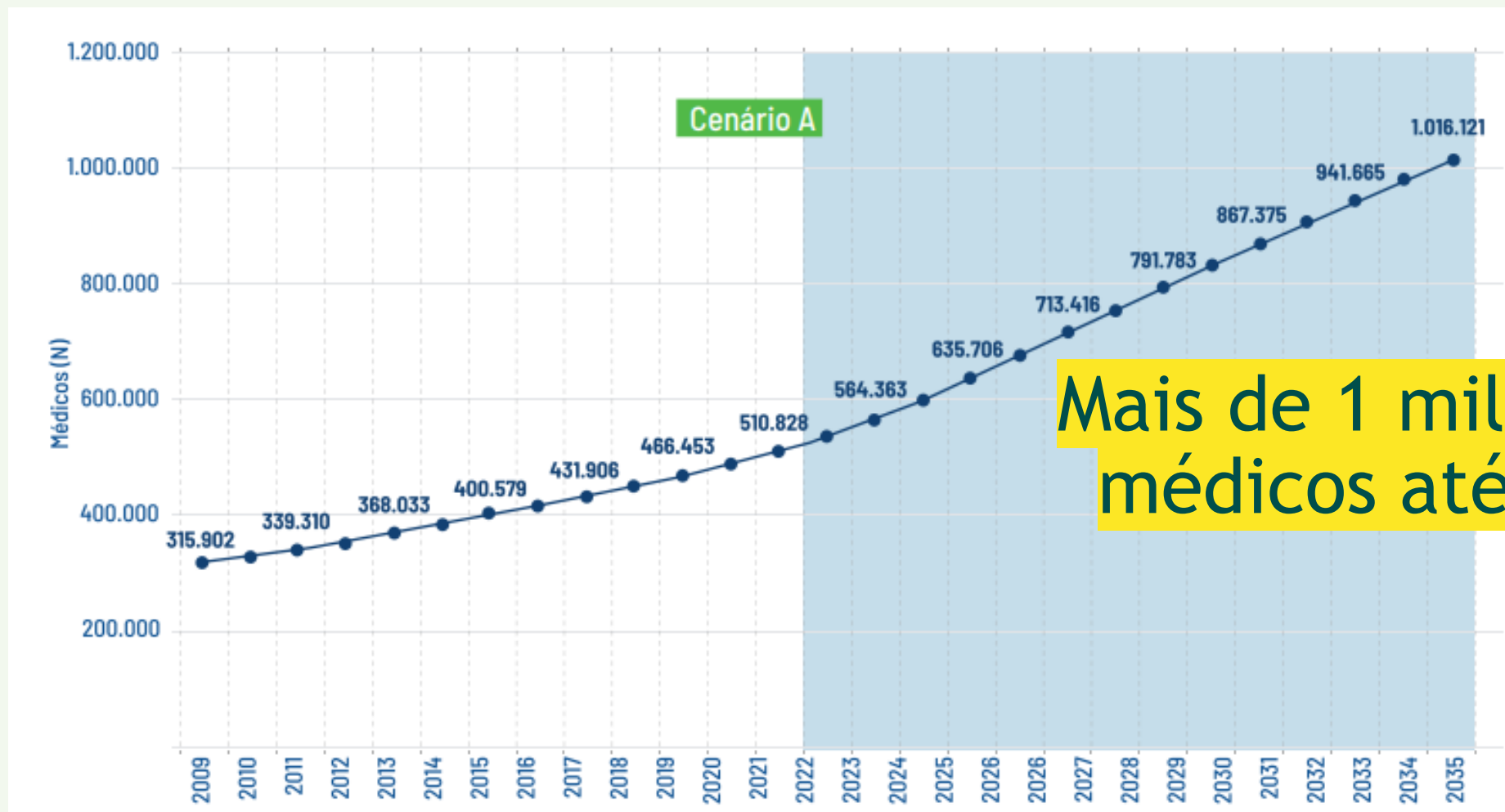


Precisamos ANTECIPAR tendências





Projeção do número de médicos até 2035

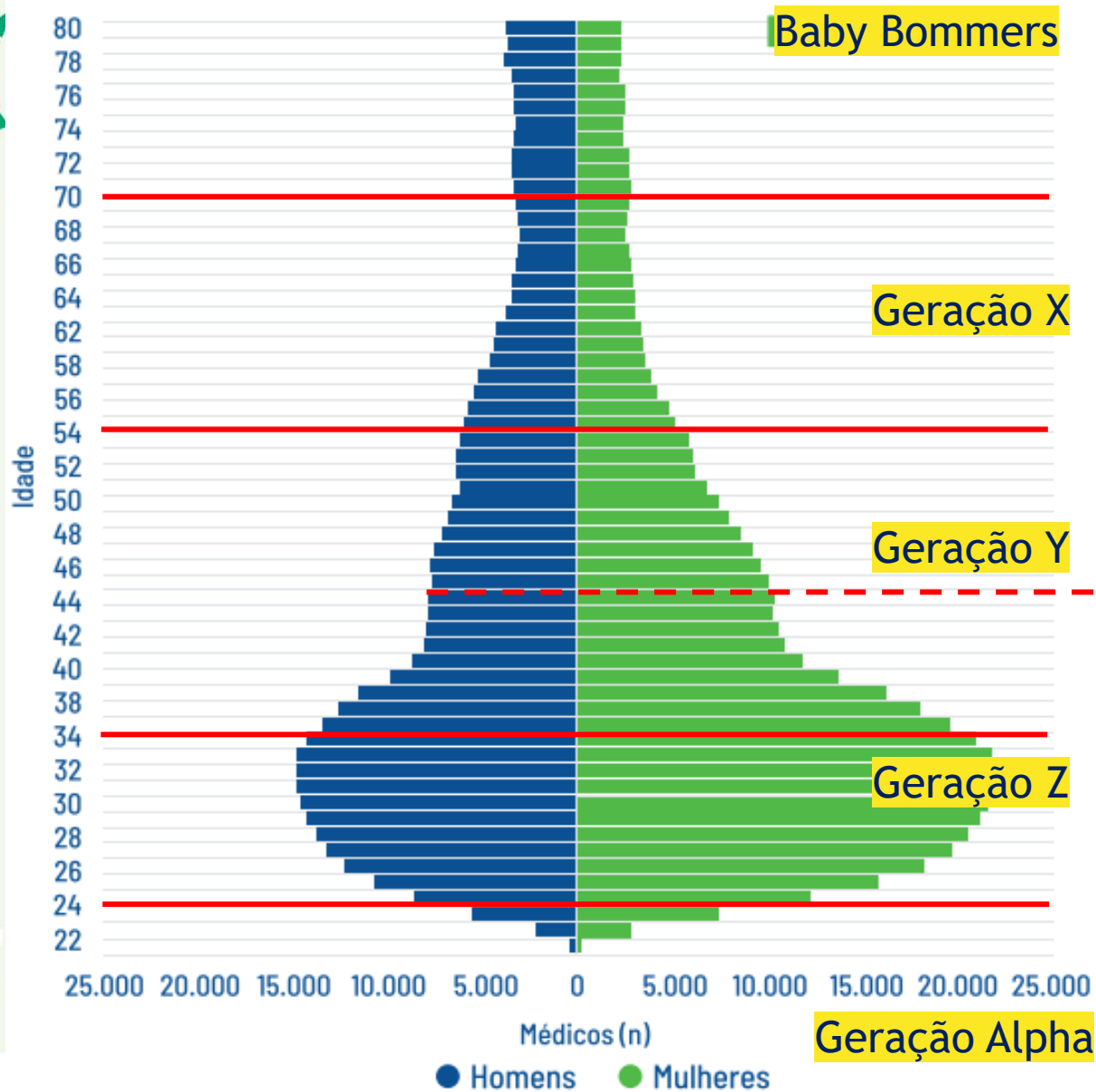


Mais de 1 milhão de médicos até 2035

- **Cenário A** considera um suposto “congelamento” na abertura de cursos de graduação e vagas de medicina, ou seja, entre 2023 e 2029 não haveria acréscimo de novos médicos além daqueles provenientes das novas vagas de graduação autorizadas até 2022.

Fonte: Scheffer M. et al., Demografia Médica no Brasil 2023

Pirâmide etária e as gerações - PROJEÇÃO 2035



Projeção para 2035

56% Mulheres

85% menos de 45 anos



Quem serão as lideranças
da Unimed em 2035?



Conselho de Administração (Gestão 2020-2024)



José Aroldo Gallassini
Presidente do Conselho



Cláudio Francisco Bianchi Rizzato



2020

2021



AGROPECUÁRIO



CONSUMO



CREDITO



INFRAESTRUTURA



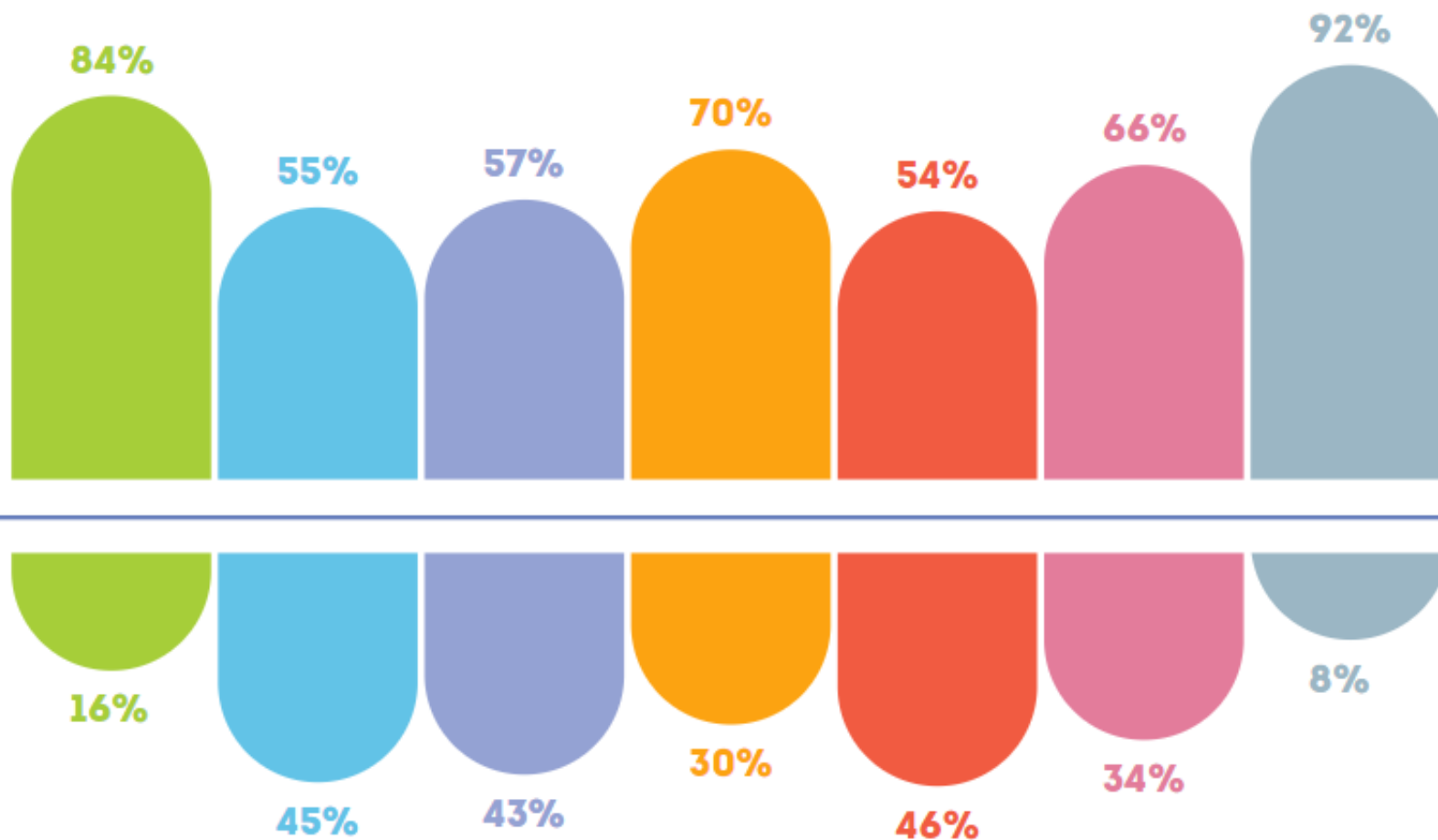
SAÚDE



TRABALHO, PRODUÇÃO
DE BENS E SERVIÇOS



TRANSPORTE



Fonte: <https://anuario.coop.br/brasil/cooperados/>

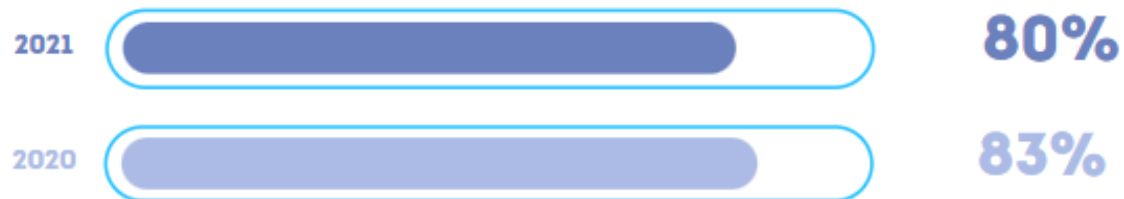


Distribuição por gênero dos dirigentes

Há inúmeros desafios em ser líder, na sociedade e no mercado de trabalho. Ao longo dos anos, estruturas organizacionais de diversas empresas do mundo passaram por mudanças. No cooperativismo não poderia ser diferente. Barreiras pessoais e profissionais foram superadas e a participação feminina vem ganhando cada vez mais força dentro das cooperativas. De toda forma, ainda há muito espaço para conquistar quando o assunto é liderança: **em 2021, apenas 20% das mulheres ocupavam essas posições de liderança nas cooperativas brasileiras.**



homens



mulheres



2020

2021



AGROPECUÁRIO



CONSUMO



CREDITO



INFRAESTRUTURA



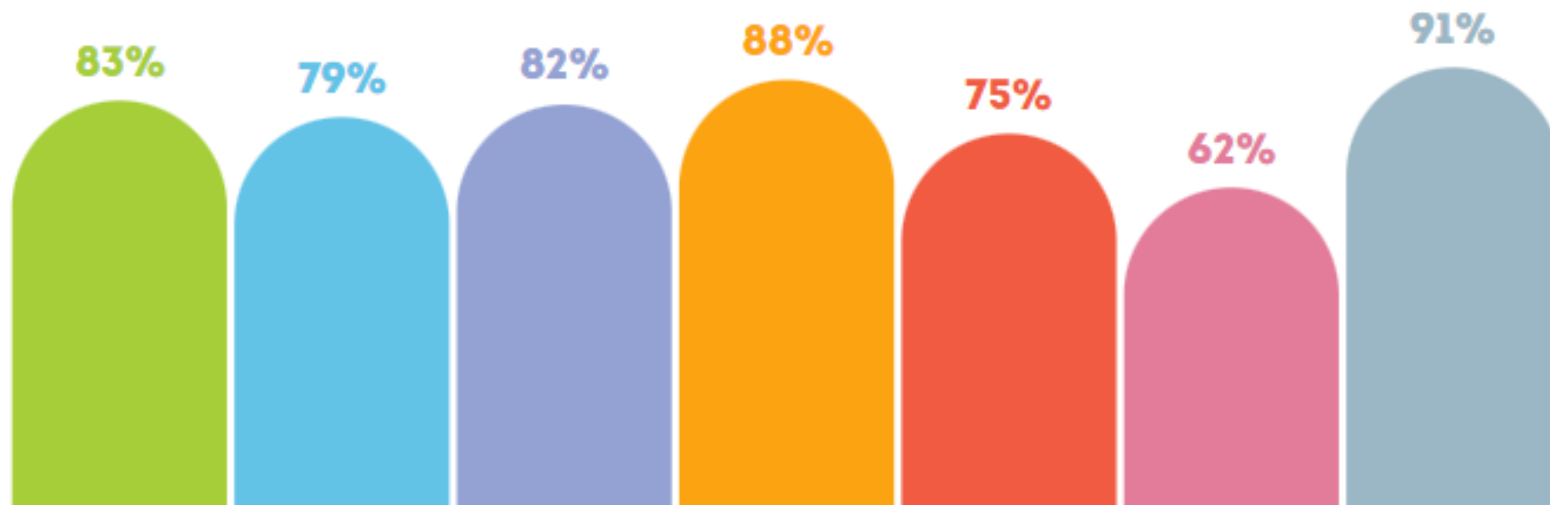
SAÚDE



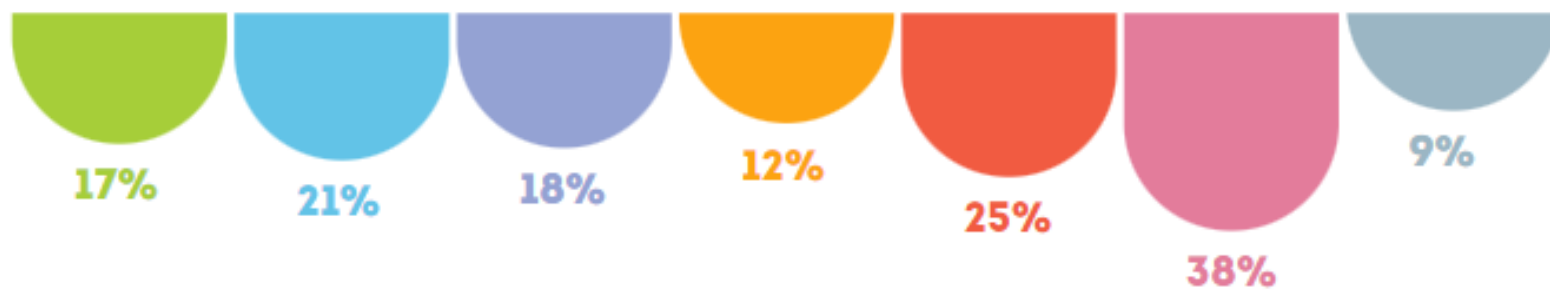
TRABALHO, PRODUÇÃO
DE BENS E SERVIÇOS



TRANSPORTE



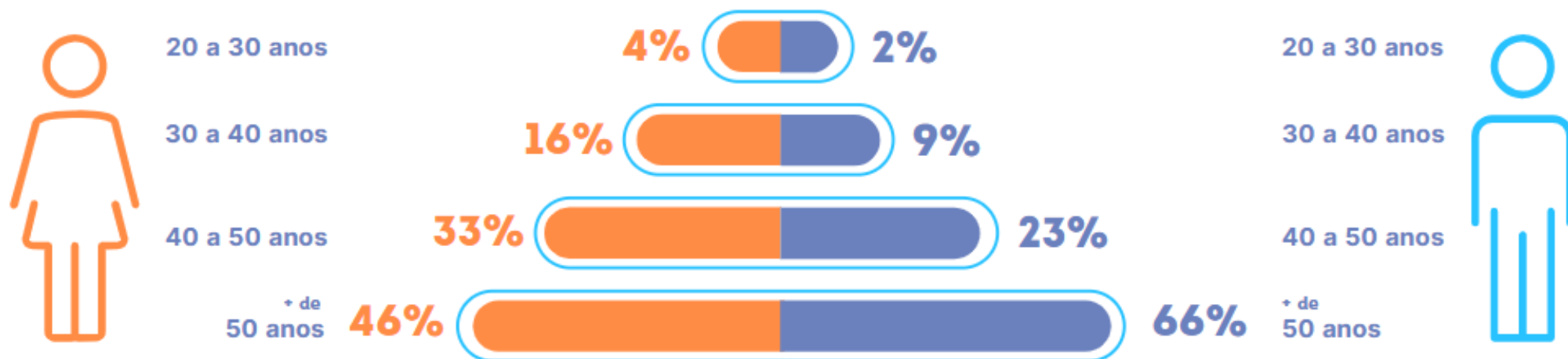
PRESIDÊNCIA



Fonte: <https://anuario.coop.br/brasil/cooperados/>

Faixa etária dos líderes do cooperativismo

É consenso que o futuro das organizações de todo mundo está nas mãos das gerações que ainda estão por vir. Por isso, conhecer o perfil dos líderes de nosso modelo de negócio permite que consigamos desenvolver iniciativas para fortalecer o futuro do coop. Em 2021, **mais de 40% das lideranças cooperativistas tinham mais de 60 anos, o que mostra a necessidade de pensarmos em planos de sucessão estratégicos, para garantir a perenidade de nossas cooperativas.**



* Informações referentes a 1.807 cooperativas representando 2.789 pessoas.

40% das lideranças acima de 60 anos

Fonte: <https://anuario.coop.br/brasil/cooperados/>



Compreendemos CENÁRIOS,
identificamos CAUSAS e
ANTECIPAMOS tendências, mas
como gerenciar o que
efetivamente impacta na
atração, satisfação e retenção
dos cooperados?



Gerenciando a JORNADA,
CONSTRUINDO uma
relação de sócio ao invés
de exigir uma postura de
dono que não tem mais
aderência.

Jornada do Cooperado Unimed





Programa Nacional de Gestão e Relacionamento com Cooperados

AVALIAR, DIRECIONAR e MONITORAR a atuação das Federações a fim de promover ações estratégicas de relacionamento e engajamento pautadas em pilares que impactem positivamente na **ATRATIVIDADE, SATISFAÇÃO e RETENÇÃO** dos cooperados

**atração,
satisfação
& retenção.**



ADESÕES AO PROGRAMA NACIONAL

13 Federações, contemplando 298 singulares e 101.500 médicos cooperados

86% dos médicos cooperados da Unimed



O MÉTODO

Desenvolvemos uma **matriz de MATURIDADE** para avaliar o **estágio atual das Singulares**, possibilitando traçar uma trilha de desenvolvimento de acordo com objetivos, contexto e recursos disponíveis

REQUISITOS ESSENCIAIS (06)

RELACIONAMENTO E COMUNICAÇÃO (09)

EDUCAÇÃO E PROMOÇÃO COOPERATIVISTA (04)

REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS (04)

GOVERNANÇA COOPERATIVISTA (04)



Como implantar na SINGULAR?



Requisitos essenciais

Para a formatação de um Programa de Relacionamento com os Cooperados é necessário que a Singular organize o que consideramos ser requisitos essenciais, que incluem 3 P's: **PATROCINADOR, PESSOAS E PROCESSOS**, além da estrutura básica para que o relacionamento possa efetivamente ser desenvolvido e monitorado.

Início do trabalho de implantação



Workshop Presencial
27 e 28/07



Para que a mudança se efetive é necessário que o cooperado não seja enxergado como um **OBSTÁCULO**. Precisamos garantir que a mesma cultura de encantamento ao cliente seja estendida ao relacionamento com os sócios.

Valor
em saúde:
do conceito
à prática.



29°
SUESPAR

Thais Jerônimo Duarte
43 9 9911.2898



Apoio



Realização

