

PRÊMIO NACIONAL UNIMED DE ATENDIMENTO

REGULAMENTO

A Central Nacional Unimed promove a 11ª edição do Prêmio Nacional de Atendimento em 2018. A premiação reconhece e promove as melhores práticas em atendimento no Sistema Unimed.

A avaliação envolve quatro fases que contemplam o preenchimento cuidadoso e detalhado do questionário da estrutura da sua Unimed que contará como um diferencial na sua pontuação. Além do levantamento da estrutura serão consideradas abordagens de “clientes ocultos” e avaliações feitas por clientes reais de cada operadora. Todas as informações colhidas neste processo são consideradas sigilosas e serão utilizadas apenas para a condução do prêmio. Para finalizar, serão analisados os indicadores do Reclame Aqui.

A empresa contratada para condução deste trabalho é a Enquet Pesquisas de Opinião Pública Ltda, com larga experiência em pesquisas com planos de saúde. Mais informações pelo site: www.enquet.com.br, e-mail: enquet@enquet.com.br e telefone (27) 3324-1467.

CATEGORIAS AVALIADAS

O prêmio contempla as cooperativas Unimeds, de acordo com o seu porte:

- Pequeno porte: até 20 mil clientes
- Médio porte: de 20.001 a 100 mil clientes
- Grande porte: mais de 100 mil clientes
- Unimeds / Federações Prestadoras de Serviço: qualquer porte

INSCRIÇÃO

Abertura: dia 22 de maio de 2018.

Enviar para o e-mail: premiodeatendimento@enquet.com.br os seguintes dados:

- Nome da operadora
- Nome, e-mail e telefone, da pessoa responsável para futuros contatos, tais como: recebimento do link para preenchimento do questionário “Estrutura Unimed”, envio de listagens e outros

As operadoras que confirmarem, receberão da Enquet um link, com login e senha, para preenchimento do questionário de levantamento de estrutura da operadora.

Término das inscrições: 02 de julho de 2018

FASES DA AVALIAÇÃO

O Prêmio Nacional Unimed de Atendimento divide-se em quatro fases neste ano:

Fase 1 – Estrutura Unimed:

Todas as unidades podem se inscrever desde que preencham um primeiro requisito básico: possuam uma Central de Relacionamento e Atendimento ao consumidor estruturada, no mínimo, com capacidade para contatos telefônicos e por e-mail, seja ela própria ou terceirizada.

Os dados de todos os questionários configuram uma amostra que retrata o estágio de evolução do relacionamento entre as operadoras da Unimed e seus clientes. Este é um valioso instrumento de melhoria para todas as unidades.

Cada questão tem pesos específicos, dentro de cada categoria. Por isso, é necessária a precisão absoluta nas respostas, pois terão grande influência na performance da unidade. Como há categorias a serem avaliadas: Grande, Média, Pequena e Federações é possível que algumas questões não se apliquem a todas.

Haverá um bloco para abordar inovações realizadas, que se autorizada a divulgação pelas operadoras, poderá gerar no futuro a elaboração de um Painel de Novas Práticas.

O questionário está estruturado em algumas seções, conforme abaixo:

- Informações Cadastrais
- Parte I – Informações Gerais sobre a Central de Relacionamento/SAC
- Parte II – Gestão do atendimento
- Parte III – Indicadores do canal telefônico - Digitais e Presenciais
- Parte IV – Indicadores de resolutividade
- Parte V – Recursos Humanos
- Parte VI – Avaliação de serviços e tecnologias
- Parte VII – Inovação
- Parte VIII – Avaliação de outras Unidades
- Parte IX – Prêmio Unimed

O questionário a ser preenchido permite salvamento automático, podendo retornar ao mesmo em outro momento, sem perder nenhuma informação já inserida.

IMPORTANTE: Ao finalizar o preenchimento do questionário, deverá ser preenchida a listagem contendo no mínimo 100 clientes, conforme orientação na fase 3 deste regulamento e no próprio formulário da pesquisa.

Fase 2 – Análise da Qualidade das Centrais de Atendimento Unimed:

Esta fase compreende o uso do Cliente Oculto. O processo consiste em entrar em

contato com as unidades das cooperativas, verificando requisitos operacionais e atitudinais via telefone, e-mail, fale conosco, redes sociais, chat, WhatsApp (se houver) e presencial. Serão 6 ligações, 3 e-mails, 1 contato via Fale Conosco, 1 contato via Chat, 1 contato por meio de rede social (Twitter, Facebook, Instagram) e 1 contato pelo WhatsApp.

Um cliente oculto solicitará atendimento nas unidades físicas das operadoras e avaliará atributos como: tempo de espera para ser atendido, ambiente, postura do atendente e solução de dúvida.

O contato dos clientes ocultos será gravado (voz nas ligações) e registrado (fotos).

Fase 3 – Análise da Qualidade das Centrais Unimed (Cliente Real):

Esta fase engloba uma pesquisa de satisfação. Serão realizadas 7 ligações para clientes, gravadas, com base em listagem encaminhada pelas operadoras, no momento do envio do questionário contendo as informações sobre estrutura de atendimento, que tenham entrado em contato com a unidade nos últimos 3 meses.

No mínimo deverão ser encaminhados 100 clientes ativos (sem repetição de clientes), maiores de 18 anos, escolhidos aleatoriamente, contemplando várias áreas de atendimento da operadora, necessário informar:

- Identificador do cliente (ID – número da carteirinha)
- Nome
- Telefones (fixo e celular)
- E-mail
- Idade
- Sexo
- Cidade/Município de moradia/UF
- Local de atendimento

Nesta ligação, serão realizadas perguntas para mapear a satisfação do cliente com o atendimento oferecido pela operadora.

Fase 4 - Avaliação “Reclame aqui”

Os indicadores de cada operadora no site “Reclame Aqui” serão analisados e pontuados. Caso a operadora não tenha demandas no site, será atribuída a ela, automaticamente, pontuação máxima.

SEMANA DE CONTESTAÇÕES

Ao final das análises, os resultados serão disponibilizados para verificação de cada operadora, antes da entrega dos prêmios. Este período é chamado de Semana de Contestações. Neste momento, será possível realizar a checagem dos resultados,

pedidos de esclarecimento, solicitação de recontagem ou outros que forem julgados em desacordo. Correções, se necessárias, serão realizados durante esta semana.

RELATÓRIOS ENTREGUES

- Indicação do Prêmio Nacional Unimed de Atendimento, por categoria
- Relatórios individuais por operadora participante contendo análise que sirva como norteador de melhorias. Este relatório poderá ser enviado posteriormente ou entregue durante a cerimônia de premiação.

PREMIAÇÃO

Durante cerimônia de premiação serão entregues os prêmios aos vencedores do Prêmio Nacional Unimed de Atendimento, por categoria.

CRONOGRAMA

Confirmação de participação por e-mail, recebimento do link contendo login e senha, para preenchimento do questionário (levantamento de estrutura), envio do questionário preenchido e listagem dos clientes	22 de maio a 02 de julho de 2018
Encerramento do questionário	06 de julho de 2018
Semana da Contestação	12 de setembro a 18 de setembro de 2018
Entrega do Prêmio	27/09