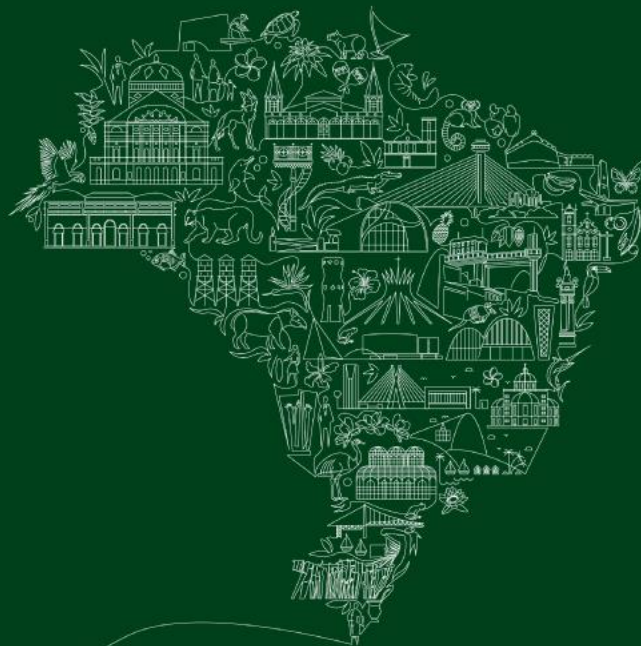




50
☆☆☆☆



GRUPO PERMANENTE DE
ATENDIMENTO - GPA

24/11/2017

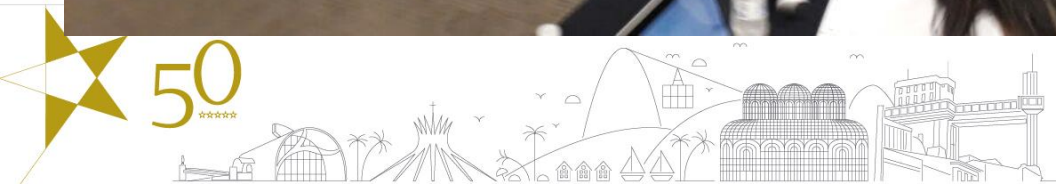
Após ampla discussão o GPA – Grupo Permanente de Atendimento concluiu sobre os seguintes itens:

1. **Atualização do Guia Prático Unimed de Atendimento**
2. **Além do subtema acima existe alguma outra questão que o grupo gostaria de discutir?**





Período da manhã:
apresentações e
experiências do Jeito
de Cuidar Unimed



Workshop de
INTERCÂMBIO 2017



Período da tarde

**Sala organizada
em 5 grupos de
trabalhos.**



50



Workshop de
INTERCÂMBIO 2017

- **Grupo 1** – Qual o objetivo do Guia Prático
- **Grupo 2** – Público de interesse – como atingir?
- **Grupo 3** – Quais os processos que estão envolvidos no relacionamento
- **Grupo 4** – Quais os resultados esperados (indicadores)
- **Grupo 5** – Jeito de Cuidar e Ouvidoria



Grupo 1 – Qual o objetivo do Guia Prático?

JEITO DE CUIDAR UNIMED - GUIA PRÁTICO DE RELACIONAMENTO

O guia “Jeito de Cuidar Unimed” tem como objetivo apresentar algumas sugestões e ações de boas práticas alicerçadas na ética, respeito e empatia, colaborando assim com o desenvolvimento pessoal, comportamental e no relacionamento interpessoal de todos os profissionais envolvidos na operação do Sistema Unimed.

Espera-se com o emprego destas boas práticas, um relacionamento harmonioso, compreensível e transparente, onde o outro se sinta acolhido em sua necessidade e que suas expectativas sejam atendidas a contento.



Workshop de
INTERCÂMBIO 2017

Grupo 2 – publico de interesse – como atingir

1. Prestadores
2. Secretarias
3. Cooperados
4. Público interno
5. Unimeds

Ações - Como atingir:

- Prestador: visitas em loco, treinamento, jeito de cuidar do prestador.
- Secretarias: levar à unimed (chá), orientações, jeito de cuidar da secretária, educação continuada, portal especifico.
- Cooperados: educação continuada, remuneração médico disciplinado.
- Publico interno: pesquisa internada para identificar as dificuldades de acolher o publico.
- Unimeds: tratar o relacionamento entre as cooperativas, treinamento com os colaboradores



Grupo 3 – Quais os processos que estão envolvidos no relacionamento

Comercialização:

1. Venda
2. Cadastro
3. Pós venda

Atendimento

1. Presencial
2. Redes Sociais
3. Ouvidoria, etc

Rede de Atendimento:

1. Cooperado
2. Rede credenciada

Contas Médicas

1. Relacionamento Operacional



Grupo 4 - Quais os resultados esperados? (indicadores)

Satisfação do cliente

- Indicadores do Call Center e atendimento presencial
- Ranking de intercâmbio
- Cumprimento de prazos de autorização e realização
- Resolutividade das demandas de casos mais pontuais

Resultados Operacionais

- Fidelização de clientes
- Redução de demandas judiciais e redução de NIP



Grupo 4 - Quais os resultados esperados? (indicadores)

Sugestão do grupo (compartilhamento das práticas)

- Ter um canal exclusivo entre UnimedS para facilitar casos pontuais.
- Comitê de conciliação – para análise de solicitações diferenciadas
- Comitê pós problemas – análise da situação visando encontrar melhores praticas para prevenção de novas demanda (tratar a causa raiz)
- Sensibilização dos cooperados e ações visando a sinergia com a cooperativa
- Pratica de reconhecimento: Corrente do Bem
- Célula de acolhimento para gestão de casos diferenciados.



Grupo 5 - Equipe de Ouvidoria e Jeito de Cuidar:

1. Comunicação interna e externa da Ouvidoria
2. Como o trabalho impacta no todo
3. Melhoria constante de processos
4. Reunião boas práticas entre ouvidoria e atendimento
5. Treinamentos técnicos e elaborar EAD para os novos colaboradores
6. Linkar com os pilares do Jeito de Cuidar
7. Estar atentos aos canais alternativos para melhor atender ao cliente
8. Trabalhar a integração de equipes
9. Incentivar a inovação (Ex.: Start-up POA, Storm Seguros)



Próximos passos:

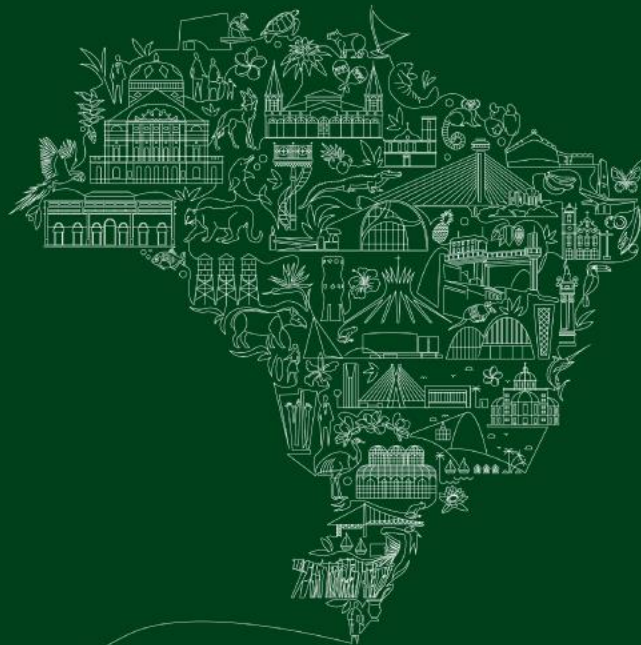
- ✓ Material será encaminhado para os participantes do grupo para sugestões
- ✓ A consolidação será efetuada pelo GPA Nacional nas próximas reuniões



Workshop de
INTERCÂMBIO 2017



50
☆☆☆☆☆



Obrigado!