



Cooperado e Cooperativa *lado a lado*

2024
1º Semestre

MISSÃO DA GRACO



Promover o acolhimento e o engajamento dos médicos cooperados, fortalecendo o relacionamento e colaborando na identificação e implementação de melhorias nos processos, visando sempre a excelência no atendimento.



Estreitar laços com os médicos cooperados, entendendo suas necessidades, para oferecer soluções personalizadas com apoio das áreas internas de interface dentro da cooperativa.



Trabalhar em parceria com os médicos, fornecendo suporte e recursos necessários para que possam desempenhar seu trabalho com excelência.

A GRACO acredita que ao fortalecer o relacionamento com os médicos cooperados e identificar oportunidades de melhorias nos processos, é possível contribuir para o aprimoramento contínuo da cooperativa. A missão é ser um elo de ligação entre os médicos e a cooperativa, garantindo uma comunicação eficaz e transparente.



**Cooperado
e Cooperativa**
lado a lado

GRACO – GERÊNCIA DE RELACIONAMENTO
COM O COOPERADO

Unimed
Belo Horizonte

CANAIS DE RELACIONAMENTO



Telefone e WhatsApp
(31) 3229-5454

Assistentes: Demandas sistêmicas e cadastrais.

Opção 1 da ura

Analistas: Informação, reclamação, sugestão e elogio.

Opção 2 da ura



http://

Site

www.unimedbh.com.br/cooperados



Chatbot:

Demandas de atendimento digital
(31) 3229-5454 WhatsApp



App

Unimed-BH Cooperado (*Android e IOS*)



E-mail

atendimentoaocooperado@unimedbh.com.br



**Cooperado
e Cooperativa**
lado a lado

GRCO – GERÊNCIA DE RELACIONAMENTO
COM O COOPERADO

Unimed
Belo Horizonte

ATENDIMENTO AO COOPERADO



**Cooperado
e Cooperativa**
lado a lado



Atendimento presencial

Casa do Cooperado
Rua dos Inconfidentes, 44
Segunda a sexta, 8h às 18h



Atendimento no local de trabalho ou on-line

Visita Analistas
Atendimento personalizado no local de trabalho do médico cooperado ou de forma on-line. Atuação direcionada com o objetivo de antecipar as demandas dos cooperados, facilitando seu dia a dia.

GRCO – GERÊNCIA DE RELACIONAMENTO
COM O COOPERADO

Unimed
Belo Horizonte

ATENDIMENTO AO COOPERADO



**Cooperado
e Cooperativa**
lado a lado

GRCO nas unidades assistenciais

Analistas disponíveis para atendimento presencial ao cooperado nas unidades assistenciais próprias, facilitando o acesso a GRCO.

HU Contorno

Local: Setor administrativo do N2 - em frente a sala de reuniões

Atendimento: Segunda a sexta-feira das 8h às 18h.

CPS Santa Efigênia

Local: 5º andar - setor administrativo

Atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

Hosp. São Camilo

Local: 2º andar - ao lado da secretaria da diretoria

Atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

Maternidade Unimed Unidade Grajaú

Local: 5º andar - ao lado da coordenação médica

Atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

CPS Contagem

Local: 2º andar – setor administrativo

Atendimento:

1ª e 2ª semana de cada mês: Quarta e Sexta

3ª semana de cada mês: Segunda e Terça

4ª e 5ª semana de cada mês: Segunda e Quinta

CPS Betim

Local: Setor administrativo - (antiga Clínica Pleno)

Atendimento:

1ª semana de cada mês: Segunda-feira

2ª semana de cada mês: Terça-feira

3ª semana de cada mês: Quarta-feira

4ª semana de cada mês: Quinta-feira

5ª semana de cada mês: Sexta-feira

HU Betim

Local: Térreo - em frente a sala da Tesouraria (setor administrativo)

Atendimento:

1ª semana de cada mês: Terça a Sexta

2ª semana de cada mês: Segunda e Quarta a Sexta

3ª semana de cada mês: Segunda e Terça. Quinta e Sexta

4ª semana de cada mês: Segunda a Quarta. Sexta feira

5ª semana de cada mês: Segunda a Quinta

CPS Pedro I

Local: 4º andar - Sala de reunião em frente ao conforto médico

Atendimento:

1ª e 2ª semana de cada mês: Segunda e Quinta

3ª semana de cada mês: Quinta e Sexta

4ª e 5ª semana de cada mês: Terça e Quarta

CPS Barreiro

Local: 2º andar - Sala de reunião do setor administrativo

Atendimento:

1ª e 2ª semana de cada mês: Terça feira

3ª semana de cada mês: Quarta feira

4ª e 5ª semana de cada mês: Sexta feira

GRCO – GERÊNCIA DE RELACIONAMENTO
COM O COOPERADO

Unimed
Belo Horizonte

GRANDES NÚMEROS

DE 2024
1º Sem



Cooperado
e Cooperativa
lado a lado



33.725

Total de demandas tratadas

(Total de solicitações, reclamações, informações e elogios tratados de forma ativa e receptiva)



4.490

Visita dos Analistas de Relacionamento (presenciais e online)

98,7%

das demandas respondidas no prazo acordado com o cooperado.



805

Atendimentos prestados presencialmente à 634 cooperados distintos na Casa do Cooperado, gerando 923 demandas.



887

Atendimentos prestados presencialmente à 500 cooperados distintos pelos analistas disponíveis nas unidades próprias, gerando 990 demandas.



20.869

Atendimentos telefônicos receptivos prestados à 4.509 cooperados distintos, gerando 20.229 demandas.



4.405

Interações receptivas via MANU cooperado de 855 cooperados distintos, gerando 1.450 demandas.



1.559

35% visitas on-line 65% visitas presenciais



2.930

- 84% dos 5.170 cooperados ativos já receberam ao menos 1 visita.

GRCO – GERÊNCIA DE RELACIONAMENTO COM O COOPERADO

Unimed
Belo Horizonte

TIPOS DE Demandas

2024

1º Sem



Solicitação

Requer providência

17.671

Informação

Requer informação

13.990

Reclamação

Insatisfação referente aos processos gerais

1.706

Sugestão

Propostas de aprimoração de serviços

321

Elogio*

Reconhecimento sobre o serviço/ atendimento prestado

37

*Elogios enviados de forma espontânea pelos cooperados



Cooperado
e Cooperativa
lado a lado

GRCO – GERÊNCIA DE RELACIONAMENTO
COM O COOPERADO

Unimed
Belo Horizonte

NPS GERAL RELACIONAMENTO GRCO

NPS GERAL 90



PESQUISA SATISFAÇÃO 2024 1º Sem



Pesquisas disparadas: 13.266
Pesquisas respondidas: 4.124
Taxa de resposta: 31,1%

GRCO – GERÊNCIA DE RELACIONAMENTO COM O COOPERADO



