

***Em parceria com a SoluCX, a companhia conseguiu aumentar o engajamento nas pesquisas, escutar os clientes com mais eficiência e menos esforço operacional***

A Seguros Unimed, braço segurador e financeiro do Sistema Unimed, identificou em 2022 a necessidade de aprimorar a forma com que escutava seus clientes. O objetivo era ser capaz de entender as oportunidades de melhoria, aprimorando a experiência de seus beneficiários. A seguradora decidiu, então, apostar no caminho da tecnologia para fazer isso e, em 2023, fechou parceria com a SoluCX, empresa líder em pesquisa de satisfação e NPS.

Desde o início da parceria, as pesquisas e entrevistas com clientes, realizadas uma vez a cada semestre, foram substituídas por um modelo transacional, ou seja, ao final de cada experiência do cliente com a marca, uma pesquisa é enviada para ele deixar sua percepção. Além da coleta mais rápida, o novo modelo oferecido pela SoluCX também permite o disparo de pesquisa via outros canais além do SMS, como URA, e-mail e até WhatsApp, aumentando consideravelmente o número de respostas obtidas.

Alex Rocha, Superintendente de Gestão do Cliente da Seguros Unimed, destaca o impacto dessa mudança: “Desde que a SoluCX entrou nesse processo e nós passamos a conseguir fazer isso de maneira mais transacional, conseguimos avaliar cada ponto de contato do cliente com a Seguros Unimed e alimentar as áreas envolvidas com informações que fazem sua experiência ser cada vez melhor”.

Com a nova visão, a Seguros Unimed consegue utilizar a voz dos clientes dentro da própria organização de maneira muito mais eficaz, transformando os insights coletados em planos de ação estratégicos que permitem uma atuação ainda mais precisa e uma evolução constante da empresa. Alex reforça que: “Nosso feedback é muito mais rápido e assertivo, e com isso conseguimos trazer a solução que o cliente precisa, o que nos permite evoluir toda a estratégia da companhia com um olhar centrado no cliente”.

Para Tiago Serrano, CEO da SoluCX, a continuidade da parceria marca um momento importante para a empresa. “Estamos muito felizes em continuar sendo parceiros da Seguros Unimed e poder auxiliar na construção de uma jornada completa para os clientes. Se torna cada vez mais importante que as empresas compreendam a importância de ouvir seus consumidores”, finaliza.

A nova postura de centralidade no cliente já está se revertendo em resultados. Em 2023, tanto Seguros Unimed quanto Unimed Odonto, operadora de planos odontológicos do grupo, foram certificadas no Experience Awards, premiação organizada pela SoluCX que utiliza a percepção de mais de 1 milhão de consumidores para definir quem são as marcas que entregam as melhores experiências aos seus clientes em diversos setores do mercado. Conheça mais sobre o Experience Awards em: [www.experienceawards.com.br](http://www.experienceawards.com.br).

**Sobre a Seguros Unimed**

A Seguros Unimed é o grupo segurador e braço financeiro do sistema de cooperativas médicas Unimed, presente em mais de 90% do território nacional. Com uma trajetória de mais de 34 anos no mercado, a Companhia atende a 6 milhões de segurados nos segmentos de Saúde, Odontologia, Vida, Previdência (aberta e fechada) e nos Ramos Elementares (com seguros patrimoniais e de responsabilidade civil médica). Desde 2019, atua também na gestão de recursos financeiros para o sistema cooperativo, com a criação da InvestCoop Asset Management. O grupo conta com mais de 1,8 mil colaboradores na Matriz e Central de Relacionamento, além de outros 20 escritórios regionais pelo país. Para saber mais, acesse o relatório de sustentabilidade GRI da Seguradora.

**Sobre a SoluCX**

A SoluCX é a parceira das empresas vencedoras na era das experiências, dando voz a mais de 60

milhões de clientes anualmente. Por meio de um ecossistema completo de soluções em Customer Experience, oferece para mais de 200 grandes marcas do mercado, educação, consultoria e tecnologia para gerar insights e ouvir os clientes, além de reconhecer profissionais e empresas que se destacam na era da centralidade no cliente.

**Fonte:** VCRP, em 29.08.2024