

RESUMO DO CASE

DIGITALIZAÇÃO DE PROCESSOS NA UNIMED MARINGÁ

COOPERATIVA

UNIMED MARINGÁ

PALAVRAS-CHAVE: inovação de processo, transformação digital, experiência do usuário

RAMO: saúde **REGIÃO:** Sul

CONTATO

JOÃO VÍTOR RIBEIRO DE ALMEIDA

Agente de Inovação da Unimed Regional Maringá
joao.almeida@unimedmaringa.com.br



contexto

COOPERATIVA

Nome: Unimed Regional Maringá

Ramo: Saúde

Fundada em 1982, tem atualmente cerca de 600 colaboradores, 960 cooperados e mais de 140 mil beneficiários

DESAFIOS

Adotar uma fatura digital, pois todo o processo de boletos físicos transformava a experiência do cliente dolorosa e impactava muito as demandas administrativas.

Desenvolver um contrato digital, garantindo mais agilidade e segurança jurídica.

Liberação de guias via aplicativo, para evitar que o beneficiário se deslocasse até a sede da cooperativa.



desenvolvimento

FATURAL DIGITAL

Um dos projetos de digitalização ganhou o nome de Fatura Digital e teve início em setembro de 2018.

Demandou ajustes do aplicativo, criação de layouts, testes e validações jurídicas e financeiras. Só depois dessas etapas que houve a divulgação aos beneficiários pelos canais oficiais da cooperativa.

CONTRATO DIGITAL

O segundo projeto foi chamado de Contrato Digital e foi desenvolvido em agosto de 2019, com o envolvimento de 8 áreas da cooperativa.

O projeto foi dividido em 8 etapas, que iam da escolha da melhor ferramenta para digitalização a adequações e integrações, aquisições de equipamentos, entre outros.

LIBERAÇÃO VIA APP

A terceira iniciativa, decorrente da pandemia de Covid-19, consistiu na liberação de guias e exames pelo aplicativo Unimed Cliente PR, deixando o processo de exames e procedimentos mais fluido.

Também foi realizada uma forte divulgação sobre a mudança, para evitar que os beneficiários ficassem expostos à Covid-19.



aprendizados e resultados

EVOLUÇÃO GRADATIVA

No projeto da Fatura Digital, a Unimed Maringá verificou uma adesão gradativa dos clientes e uma redução nas solicitações de segunda, além do menor consumo de papel para emissão dos boletos.

Desta forma, além de garantir maior satisfação dos clientes, a cooperativa também converte essa melhoria de processo em responsabilidade social, impactando a comunidade onde a Unimed Regional Maringá está inserida.

BENEFÍCIOS

No Contrato Digital, foram verificados: aumento da produtividade dos consultores de vendas, otimização de tempo da equipe comercial, maior transparência ao cliente pela disponibilidade do contrato, responsabilidade social e ambiental ao reduzir o consumo de papel, água e emissões.

A liberação das guias via aplicativo evitou o deslocamento do cliente até Central de Relacionamento com o Cliente, reduziu custos com impressão, otimizou o trabalho da área de atendimento fornecendo mais tempo para a tratativa de questões que geram mais valor ao beneficiário da Unimed Regional Maringá.

PROGRAMA UP!

Em geral, as três iniciativas reforçam os pilares estabelecidos no UP! - Unimed Programa de Inovação e garantem uma melhor experiência digital dos usuários, que era o principal objetivo das inovações.



próximos passos

As iniciativas seguem ativas e objetivo é atingir cada vez mais beneficiários, fomentando ainda mais a digitalização dos processos da Unimed Regional Maringá e ampliando o uso do aplicativo.



Para acessar o case **CASE COMPLETO:** inova.coop.br/radar

RADAR DA
INOVAÇÃO

inova **coop**

 Sistema **OCB**