

RESUMO DO CASE

UNIMED MARINGÁ IMPLANTA AGENDAMENTO ON-LINE

COOPERATIVA

UNIMED REGIONAL 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

Reverter o agendamento presencial para o on-line nas clínicas de especialidades, como fisioterapia, fonoaudiologia, psicologia e nutrição.

Melhorar a satisfação dos beneficiários.

Aliviar demanda na recepção da cooperativa.



desenvolvimento

IDEAÇÃO

Diante das reclamações e vislumbrando uma oportunidade de aumentar os canais de agendamento, foi iniciado um projeto de agendamento on-line, que possibilitaria ao cliente agendar suas sessões e avaliações de acordo com a agenda disponibilizada no site.

IMPLANTAÇÃO

O projeto teve início em julho de 2018, com ajustes no site, integrações e comunicação aos clientes da nova funcionalidade disponível. Dois meses depois o agendamento on-line já estava ativo.

COMO FUNCIONA

O cliente acessa o site, realiza seu cadastro, informa sua requisição e, assim, tem acesso aos horários disponíveis, podendo escolher o Lhe atende melhor.



aprendizados e resultados

PRIMEIROS RESULTADOS

Reduziu o deslocamento até a cooperativa, como também evitou demora de atendimento tanto presencial quanto por telefone, otimizando o trabalho das recepções, que poderiam dar mais atenção ao cliente atendido presencialmente.

AMPLIAÇÃO

Atualmente, a cooperativa conta com os três canais disponíveis, aumentando assim as opções de atendimento aos beneficiários e digitalizando cada vez mais os processos.

INOVAÇÃO

A iniciativa é resultado direto de um dos pilares do UPI - Unimed Programa de Inovação, o pilar "Experiência do Usuário", que visa a potencializar a experiência dos usuários na utilização de produtos e serviços.



próximos passos

Os próximos passos são fomentar cada vez mais o uso da agenda on-line das clínicas, reduzindo o fluxo do atendimento presencial e via telefone.



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

RADAR DA
INOVAÇÃO

inova **coop**

 Sistema **OCB**