

## RESUMO DO CASE

# STORMIA: CÉLULA DE INOVAÇÃO ACELERA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA SEGUROS UNIMED

## COOPERATIVA SEGUROS UNIMED

**PALAVRAS-CHAVE:** inovação organizacional/modelo de negócio, programa de inovação, cultura de inovação, inovação aberta, transformação digital

**RAMO:** saúde **REGIÃO:** Brasil

## CONTATO

**CÍNTIA ANDRADE OLIVEIRA SAVO**

analista de Comunicação da Seguros Unimed  
cintia.oliveira@segurosunimed.com.br



### contexto

#### COOPERATIVA

Nome: Seguros Unimed

Ramo: Saúde

Breve histórico: Fundada em 1989 pela Unimed do Brasil, por meio da incorporação da Montepio Cooperativista do Brasil (Montecooper). Em 2004, após um reposicionamento de marca, deixa de ser Unimed Seguradora S/A e se torna Unimed Seguros. Em 2008, uma nova atualização dá origem à Seguros Unimed.

Tamanho: Mais de 6 milhões de clientes nos segmentos de saúde, odontologia, vida, previdência e ramos elementares. Cerca de 1,4 mil colaboradores.

#### DESAFIOS

Absorver duas disciplinas essenciais em seu DNA: design e tecnologia.

Inovar através do desenvolvimento de projetos digitais de maneira independente, servindo prioritariamente à Seguros Unimed e ao Sistema Unimed.

Criar modelo de inovação a serviço da corporação como um todo.

Criar uma revolução digital e o percurso da Seguros Unimed para um futuro inovador e sustentável.

Ativar a comercialização digital de produtos.

Inserir o cliente saudável no centro da estratégia.



### desenvolvimento

#### MAPEAMENTO

O superintendente Fábio Gastal conta que o primeiro passo foi olhar para dentro. Para isso, a Stormia realizou o mapeamento da jornada digital de interação de todos os stakeholders da Seguros Unimed.

O produto final deste levantamento foi um estudo de utilização dos canais de contato da companhia com seus usuários. "Não faltaram insumos para desdobramentos futuros", afirma Gastal.

#### PROJETOS ÁGEIS

Em seguida, cada ponto crítico mapeado era apresentado a um comitê sênior de executivos, envolvendo todas as áreas da seguradora. Em uma ordem de prioridade, cada ponto era transformado num projeto ágil com MVP muito bem definido.

Desde a sua criação, a Stormia executou vários projetos: de melhorias de processos e desenvolvimento de novos canais até a implementação de novos produtos.

#### OMNICHANNEL

O objetivo dos projetos era a tão sonhada integração do omnichannel, estratégia de uso simultâneo e interligado de diferentes canais de comunicação, a fim de melhorar a relação entre on-line e off-line.

O resultado é visto na melhora da experiência do cliente no digital, que era um dos principais objetivos da Stormia.



### aprendizados e resultados

#### EVOLUÇÃO

Os desafios traçados em 2017 resultaram na seguinte evolução ano a ano:

**2017** – Produção de mandala mapeando o percurso dos públicos estratégicos;

**2018** – Redesenho dos portais de serviços do grupo Seguros Unimed;

**2019** – Lançamento de aplicativo para reembolso digital e novos guias de prestadores de saúde e odontologia;

**2020** – Lançamento do Super App Seguros Unimed, consolidando todos os serviços em uma só plataforma, agregando facilidade aos clientes de todo o país.

#### SUPER APP

De fato, o principal resultado da Stormia ocorreu em 2020, com uma plataforma omnichannel traduzida para um Super App, o primeiro entre as seguradoras brasileiras, segundo a própria Unimed.

#### MUITOS TESTES

Para chegar à versão final do aplicativo, foram desenvolvidas mais de 200 funcionalidades diferentes (extratos, guias médicos, reembolso etc.) por meio de pouco mais de 1.000 sprints e protótipos diferentes.



### próximos passos

Ajudar na distribuição gratuita do Super App para as Unimeds. O foco principal da célula está no desenvolvimento contínuo de features para o aplicativo e maximizar as parcerias presentes na solução.



Para acessar o **CASE COMPLETO**: [inova.coop.br/radar](https://inova.coop.br/radar)

RADAR DA  
INOVAÇÃO

inova **coop**

 Sistema **OCB**