

## RESUMO DO CASE

# BIOMETRIA FACIAL PARA REDUZIR BUROCRACIA NA UNIODONTO JUNDIAÍ

## COOPERATIVA UNIODONTO JUNDIAÍ

**PALAVRAS-CHAVE:** inovação de processo, programa de inovação, cultura de inovação, inovação de processo

**RAMO:** saúde **REGIÃO:** Sudeste

## CONTATO

JOSÉ CLÓVIS TOMAZZONI DE OLIVEIRA

clovis@uniodonto.coop.br



### contexto

#### COOPERATIVA

Nome da cooperativa: Uniodonto Jundiaí

Ramo: Saúde

Atuação: é uma das maiores redes de atendimento odontológico do Brasil, em número de usuários e pela diversidade dos planos que sempre oferece aos seus clientes.

#### DESAFIOS

O processo para a liberação das guias dos beneficiários era burocrático, moroso e utilizava uma quantidade significativa de papel, tornando o processo ineficaz e com impacto negativo no meio ambiente. Frente a essas características, os desafios eram:

- Tornar a liberação de guias dos beneficiários mais ágil e sem papel.
- Eliminar as guias de papel utilizadas nos processos de liberação de consultas.



### desenvolvimento

#### PLANEJAMENTO

Etapa 1: a ideia partiu da necessidade de maior controle sobre as pessoas atendidas, eliminação de burocracia, economia e preservação ambiental.

Etapa 2: reuniões com colaboradores, cooperados e fornecedores de softwares que proporcionem a viabilidade da autorização e assinatura eletrônica através da biometria facial, de acordo com as normas da ANS.

#### EXECUÇÃO

Etapa 3: elaboração e adequação através de um programa "Beta", exhaustivamente testado e posteriormente aprovado pelos stakeholders.

Etapa 4: homologação do processo, treinamento da equipe interna, treinamento dos cooperados e criação do manual do prestador.

#### IMPLEMENTAÇÃO

Etapa 5: implantação do processo de biometria facial na rotina dos cooperados.



### aprendizados e resultados

#### GERAÇÃO DE IDEIAS

Dentro do programa de inovação da Uniodonto Jundiaí há o incentivo pela participação de colaboradores em eventos com foco em inovação e pela busca de insights inovadores.

#### ACEITAÇÃO E PERCEPÇÃO DE VALOR

A demanda de intercorrências e aparecimento de gargalos no dia a dia levam os colaboradores a terem insights de alto potencial inovador.

O reconhecimento pelos colaboradores, cooperados e mercado é um estímulo relevante para a percepção de valor da inovação e para a geração de novas ideias na cooperativa.

#### RESULTADOS

Ganhos de eficiência e redução de custos nos processos de liberação de guias dos beneficiários.

Mais agilidade no atendimento aos cooperados, mais segurança na operação.

Mais economia no processo e mais sustentabilidade com a não utilização de papel no processo

Intercooperação com outras singulares.



### próximos passos

- Reuniões setoriais para discussão de melhorias contínuas;
- Criação do grupo de inovação;
- Utilização de benchmark com o mercado de planos médicos e odontológicos;
- Apresentação das novas ideias para a diretoria e conselho de administração;
- Análise da viabilidade administrativa, econômico-financeira, legal, operacional, comportamental e política. Estudo das ameaças e oportunidades.



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

RADAR DA  
INOVAÇÃO

inova **coop**

 Sistema **OCB**