

## RESUMO DO CASE

# DELOREAN: UNIMED-BH CRIA PROGRAMA PARA IDENTIFICAR TENDÊNCIAS DE MERCADO

### COOPERATIVA UNIMED-BH

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

**RAMO:** saúde **REGIÃO:** Sudeste

### CONTATO

**RAFAEL SILVA**

Coordenador de Digital e Inovação da Unimed-BH  
rafael.silva@unimedbh.com.br



#### contexto

##### COOPERATIVA

Nome: Unimed-BH

Ramo: Saúde

O sistema nasceu em 1967, com a fundação da primeira Unimed do Brasil, em Santos, no litoral paulista. Belo Horizonte foi a primeira capital brasileira a contar com uma singular

Tamanho: 1,3 milhão de clientes, 5,4 mil médicos cooperados, mais de 5 milhões de consultas por ano

##### DESAFIOS

Aplicação da metodologia de future thinking ao contexto da cooperativa;

Geração de engajamento de todas as áreas internas;

Obter como resultado propostas com alto grau de assertividade e aderência com o contexto e a visão estratégica da cooperativa.



#### desenvolvimento

##### IDEAÇÃO

Proposta da área de inovação

Finalidade: estruturar programa que tornasse o trabalho de tendências algo sistematizado.

Foco em buscar elementos de transversalidade e boas práticas de inovação aberta.

##### VALIDAÇÃO

O programa passou pelas fases de desenho, busca de patrocínio, preparação, implementação, apresentação de resultados e lições aprendidas.

As principais etapas de validação se deram durante a fase de busca de patrocínio, quando houve apreciação da alta liderança e na etapa de apresentação de resultados obtidos, quando houve apreciação e feedback da alta liderança sobre inclusão ou não das oportunidades e ideias-conceito resultantes do programa no roadmap estratégico da empresa.

##### IMPLANTAÇÃO

A aplicação aconteceu na fase de implementação e contou com análise, mapeamento e escolha de tendências, aplicação da metodologia construída, realização dos encontros de co-criação e construção de oportunidades-conceito.

A agenda de novos produtos foi a primeira a ser beneficiada pelo programa, pois um dos desafios mais urgentes era o desenvolvimento de um novo portfólio de produtos e serviços de longo prazo, que pudesse trazer mais competitividade e estivesse orientado e em sintonia com as tendências e os sinais de mudanças do mercado



#### aprendizados e resultados

##### PREVISIBILIDADE

Desenvolvimento de cenários de futuro com maior e menor impacto para a empresa;

Identificação de oportunidades e ameaças a longo prazo.

##### ROADMAP ATUALIZADO

Construção de oportunidades-conceito e ideias-conceito que podem vir a ser incluídas no roadmap estratégico da cooperativa;

Identificação, antecipação, atualização e aplicação prática das tendências identificadas pelo programa.

##### PORTFÓLIO COMPETITIVO

Atualmente, a cooperativa conta com 8 oportunidades-conceito no portfólio de produtos vigente até 2025, todas oriundas do programa;

Uma delas já foi implementada: o primeiro plano 100% digital da Unimed-BH, o Bem Digital, lançado em dezembro de 2020 e que, hoje, é um produto em fase de crescimento e já foi escolhido por centenas de clientes.



#### próximos passos

O programa Delorean é uma iniciativa permanente da Unimed BH, acionado periodicamente para identificação de tendências futuras que tenham potencial de impactar os negócios da cooperativa.



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

RADAR DA  
INOVAÇÃO

inova **coop**

**44** Sistema **OCB**