



# CASO DE SUCESSO

## Seguros Unimed

A Seguros Unimed atende ao Sistema Unimed, reconhecido como o maior sistema de cooperativas de trabalho médico do mundo, e ao setor de saúde no Brasil. Fundada em 1989, tem como missão a comercialização de planos de previdência privada para profissionais cooperados do setor da saúde e para o mercado segurador brasileiro. Em 2017, ficou na 39ª colocação entre as melhores empresas no atendimento ao cliente, de acordo com o ranking Exame/IBRC 2018, que classifica as 115 melhores empresas do país.

### A INSTITUIÇÃO EM NÚMEROS



São Paulo  
SP - Brasil



22  
Escritórios



117  
Hospitais  
Próprios



2.554  
Hospitais  
Credenciados



346  
Cooperativas  
de Saúde



1.200  
Colaboradores



114.000  
Médicos  
Cooperados



18 milhões  
Beneficiários



R\$3,26 bilhões  
Faturamento  
Anual



## PREMIAÇÕES

Entre as diversas premiações e reconhecimentos da Seguros Unimed, destacamos:

### Valor 1000

No segmento Saúde, a Seguros Unimed ficou entre as três maiores seguradoras.

### Estadão Finanças Mais

Considerado o ranking das empresas líderes do setor financeiro no Brasil, traz a Seguros Unimed em destaque em duas categorias:

- Saúde (3ª posição);
- Vida e Previdência (9ª posição).

### Maiores e Melhores (Revista Exame)

- Unimed Seguros Saúde: 20º posição em prêmios emitidos líquidos
- Unimed Seguradora: 45ª posição em prêmios emitidos líquidos



## OBJETIVOS E NECESSIDADES

O objetivo do projeto de implantação foi proporcionar aos usuários um acesso mais fácil ao sistema, criando, dessa forma, a necessidade de um ambiente centralizador da utilização de todos os módulos. Com a reflexão sobre as possibilidades em solução, decidiu-se que a melhor maneira seria trabalhar com SA Performance Manager para agregar todos os módulos e a criação de um *Dashboard*.



## SOLUÇÃO IMPLEMENTADA

A Seguros Unimed é cliente Interact desde o ano de 2016. A solução da Gestão da Qualidade implementada baseia-se na utilização de seis produtos que fazem parte do portfólio do SA Strategic Adviser. As aplicações geram soluções para o gerenciamento estratégico e de planejamento, de documentos, ocorrências, riscos, processos e projetos. O cliente ainda conta com soluções customizadas, além de toda a gama de componentes disponíveis no módulo SA Components Manager.



**SA**  
Performance  
Manager



**SA**  
Risk  
Manager



**SA**  
Occurrence  
Manager



**SA**  
Document  
Manager



**SA**  
Project  
Manager



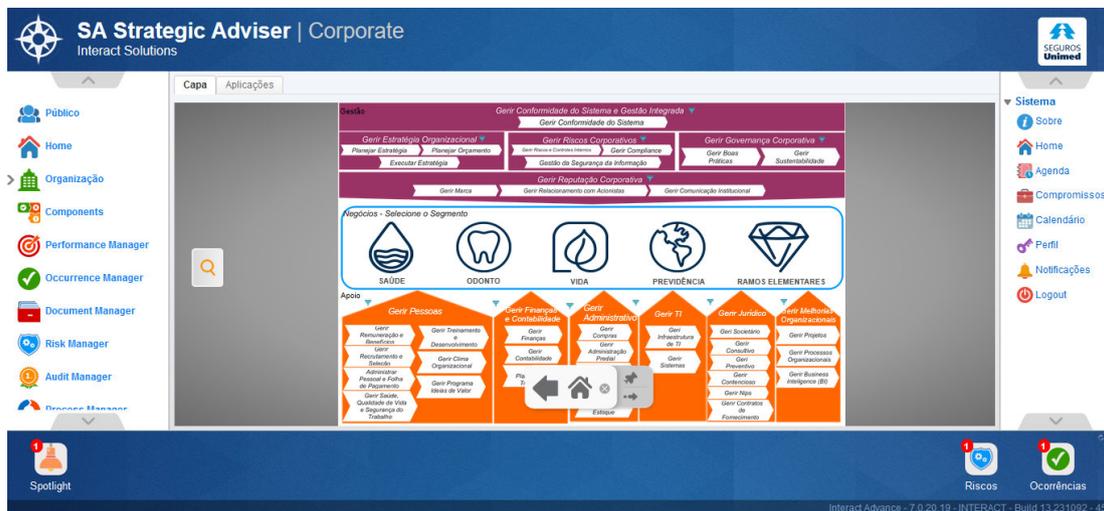
**SA**  
Process  
Manager



**SA**  
Components  
Manager

## SOBRE A IMPLEMENTAÇÃO:

O objetivo foi propiciar aos usuários formas mais fáceis de acesso. Para tanto, fez-se a construção de ferramentas utilizando os componentes existentes no sistema que permitam acesso direto e intuitivo aos itens de gestão.

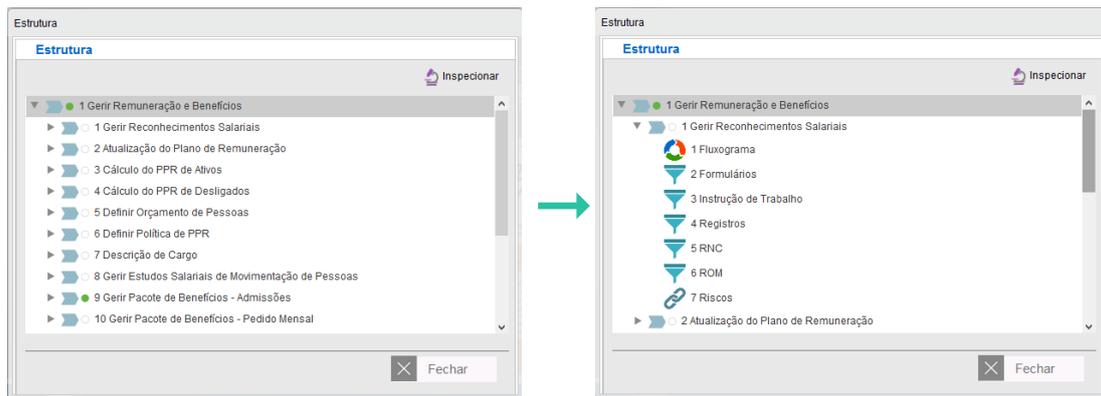


Os itens de gestão foram transformados em um desenho gráfico e convertido posteriormente a um Dashboard, que permite o acesso direto aos módulos através de links direto.

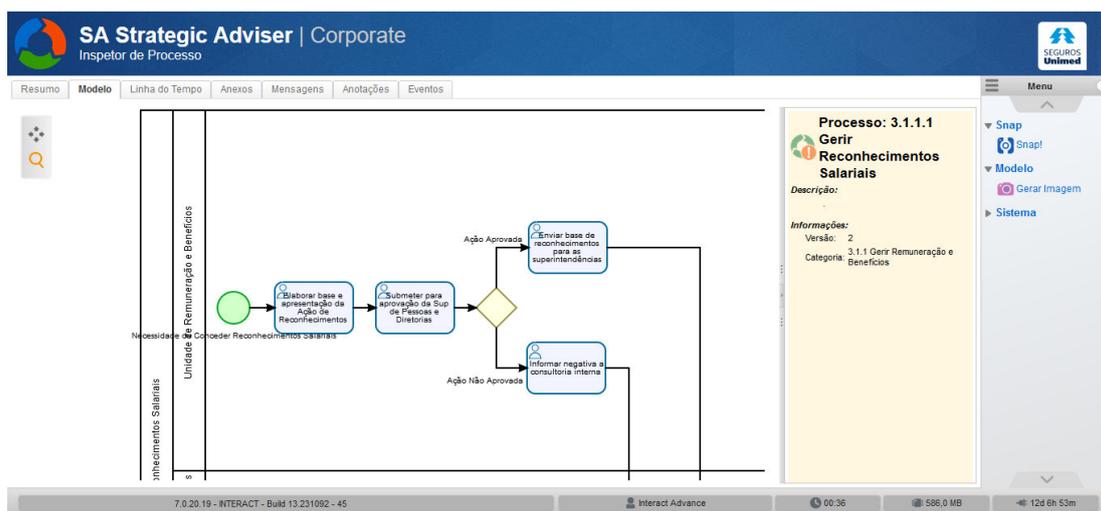


Devido a sua flexibilidade de estruturação, o SA Dashboard permite criar desde um simples organograma, um fluxograma detalhado de processo organizacional ou um mapa de planejamento. Neste caso, o cliente utilizou para criar gráficos com atalhos aos itens do sistema de gestão.

## SOBRE A IMPLEMENTAÇÃO:



O clique nos elementos do Dashboard dão acesso ao formulário com as opções dentro do item específico de gestão. Na primeira imagem é mostrado o formulário após o clique em **Gerir Remuneração e Benefícios** dentro do gráfico no Dashboard. Cada item do formulário abre em mais opções de acesso, como mostrado na imagem 2. O destino poderá ser qualquer item do SA, como um processo, exemplificado pelo cliente na figura abaixo.



A implementação deste projeto ocorreu da seguinte forma:

- 1) Mapeamento: definições da estrutura;
- 2) Construção da estrutura em um novo modelo no SA Performance Manager, através da inclusão de elementos e clonagem de indicadores;
- 3) Validação e ajustes;
- 4) Desenvolvimento de melhoria junto à Fábrica para viabilizar no Organização a apresentação de dashboards e o vínculo com todos os itens da cadeia de valor criados no Sistema;
- 5) Testes e disponibilização aos usuários da Consulta Integrada.

# BENEFÍCIOS E RESULTADOS PERCEBIDOS

O projeto permitiu um acesso dinâmico e centralizado das informações dos módulos distintos em único local, facilitando navegabilidade dos clientes internos. O acesso se tornou facilitado para o usuário, possibilitando a visualização de toda a estrutura de Processos, Documentos, Indicadores, Relatos de Não Conformidade e Matriz de Risco em um único ambiente.

## DEPOIMENTO

*"A lógica de funcionamento vem se consolidando desde a aquisição dos módulos que definimos como integrantes de nosso sistema de gestão e nos permitiu construir uma base sólida de conhecimento e acesso às informações; com esta estrutura definida e todo conhecimento adquirido na parceria com os consultores da Interact, nos reunimos com nossos usuários internos que solicitaram uma forma de aperfeiçoar e facilitar o acesso a toda companhia de forma integrada e ágil, onde poderiam utilizar a todo momento este conteúdo para definições estratégicas e operacionais. Com a solução implementada, conseguimos ganhar agilidade e amplitude no conhecimento além do impulso no engajamento à cultura de gestão à vista do sistema de gestão integrado; nossa visão a médio prazo será a integração de nossa gestão de riscos a este modelo fechando o ciclo PDCA para prática da melhoria contínua de nossa companhia."*

**Ronaldo Lucco** - Gerente de Processos e Qualidade



Equipe da Gestão da Qualidade e Processo da Seguros Unimed.

