

Nome da Unimed: Seguros Unimed

Presidente da Unimed: Dr. Helton Freitas

E-mail de Contato: anamaria@segurosunimed.com.br

Nome do Representante Técnico da Prática: Maria Thereza Pavani

E-mail do Representante Técnico: mathe.pavani@segurosunimed.com.br

Telefone de Contato do Representante Técnico: (11) 99655-2445 / (11) 96861-1429
/ (11) 3265 - 9963

Categoria: Mercado com a Unimed

Título: Digital+: transformação digital na melhoria dos processos

Introdução:

O Digital+ fortalece a transformação digital da Seguros Unimed e reforça a inovação, um dos pilares da Companhia. A proposta do programa é garantir uma melhor eficiência nos processos, com a eliminação da impressão de papeis e digitalização na plataforma DocuSign, que possui validação jurídica e certificação internacional. Com implantação do projeto e a revisão dos processos, foi possível criar fluxos interativos, ágeis - por meio da inserção de anexos e preenchimento de templates -, de forma segura e ordenada.

Objetivo Geral:

A proposta do projeto é ir muito além da redução significativa da circulação de papel, substituindo documentos impressos por operações digitais. Ele trouxe um novo olhar para todas as personas envolvidas na jornada do cliente, transformando visões, comportamentos, trâmites e resultados.

Objetivos Específicos:

O objetivo no primeiro ano do projeto era a eliminação de 450 mil páginas impressas e o fortalecimento da cultura de transformação digital. O resultado foi positivo e superou em 73,33% o previsto, chegando a 780 mil impressões eliminadas, resultando em uma economia de R\$ 1,9 milhão. A implantação do Digital+ também permitiu melhorias nos processos da Seguradora com o mapeamento de 60 fluxos, sendo que até junho de 2019, este número já havia aumentado para 86 processos.

Metodologia:

A implantação da Metodologia do processo passou por diversos fatores. Veja eles:

Governança & metodologia

- * Criação de um modelo de governança e de uma metodologia de implantação
- * Foram estabelecidos acordos com os parceiros internos

Equipe

- * A sponsor do projeto, Marcia Fernandes, destacou um time composto por especialista, técnico de TI e PMO
- * Toda a empresa foi envolvida no projeto, com um apoio importante da área de Comunicação e de Marketing. O resultado foi tão efetivo que outras áreas passaram a procurar a equipe do Digital+, solicitando a implantação do projeto.
- * A parceria do líder de implantação da DocuSign foi fundamental para o bom andamento das implantações.

Mudança na Cultura:

- * O projeto foi conduzido para transformar digitalmente os processos e não apenas reduzir papel
- * Foi criada uma disciplina para monitorar os status e reconduzir os caminhos, com flexibilidade e parceria
- * Comunicação ostensiva em todos os níveis, tanto interna como externa, no mercado e envolvendo parceiros em eventos

Fator preponderante

- * Processos, que não vislumbravam integrações sistêmicas, foram muito rápidos nas implantações e, por isso, foram priorizados

* O primeiro processo - Contratos de Rede Credenciada - foi implementado em aproximadamente 20 dias

Trajetória

* O projeto se iniciou em janeiro de 2018, sendo que a primeira implantação foi em abril do mesmo ano, com o processo de formalização de acordos por meio de Contratos, com parceiros da rede credenciada.

* No primeiro mês, os volumes foram acima do esperado, com redução do tempo de conclusão/assinatura dos documentos em até 80%.

* Em maio de 2018, novos processos foram implementados, incluindo em áreas internas.

* Depoimentos de usuários e seus clientes internos reafirmaram que este novo processo por ser amigável, simples e intuitivo, foi plenamente aceito e com alta satisfação (Jurídico, Emissão e Faturamento e Relações Empresariais).

* Após sete meses, um dos marcos iniciais do projeto foi a implantação do processo de Contratação de Produtos, por meio da formalização de propostas de adesão e que até hoje traz resultados positivos.

* Clara satisfação da área de Comercial, com feedbacks positivos dos corretores, que utilizam apenas a ferramenta digital para vendas de propostas

* Em 2019, volumes mais robustos trazem evolução, graças às implementações integradas aos sistemas legados com Extratos de Previdência, Certificados Vida, Cartas de Cobrança, etc.

Resultados:

Os resultados superaram as metas projetadas em dois anos consecutivos (2018 e 2019).

Reduções de páginas e savings

* A meta de páginas a serem reduzidas foi projetada em 450 mil em 2018, atingindo 780 mil páginas (número 73,33% maior) e economia de R\$ 1,9 milhão.

* Em 2019, a projeção era de reduzir em 1,6 milhão a quantidade de impressões, meta que foi atingida em agosto do mesmo ano, produzindo uma economia na ordem de R\$ 2,7 milhões

SLAs - prazo para formalização e assinatura de um documento

* O prazo para formalização e assinatura de contratos da rede credenciada, anteriormente ao Projeto Digital+, era de 45 dias. Atualmente 70% dos contratos são assinados em até 48 horas e 10% em menos de 24 horas, significando uma redução de mais de 70%

* A facilidade de formalização e assinatura, de forma totalmente remota, ultrapassa fronteiras: um contrato com grande urgência, que necessitava da assinatura de dois diretores, foi formalizado em menos de 3 horas, sendo assinado diretamente de Helsinque - Finlândia.

Mapeamento de processos:

* A implantação do Digital+ permitiu a melhoria nos processos da Seguradora, eliminando etapas necessárias anteriormente à digitalização. Somente no primeiro ano foram mapeados 60 processos, sendo que 27 deles foram implementados. A quantidade de áreas atingidas, em 2018, foi 11. No ano seguinte, em 2019, o número de processos mapeados saltou para 86, sendo 45 deles implantados. As áreas envolvidas no projeto também aumentou passando para 14.

Reconhecimento

* A implantação do projeto foi reconhecida pelo mercado, o que levou a participação em eventos relevantes, incluindo os de inovação digital.

* O Digital+ trouxe resultados tão significativos que outras áreas da empresa passaram a procurar a equipe de implantação do projeto.

Conclusão: *

O Projeto Digital+ vem produzindo um significativo ganho de eficiência para os processos da Companhia, cujos prazos de conclusão foram reduzidos em 80%. Também permitiu a eliminação de 1,6 milhão de páginas impressas em 18 meses, produzindo economias com a impressões, papéis, correios e guarda de documentos, que já ultrapassam R\$ 2,7 milhão.

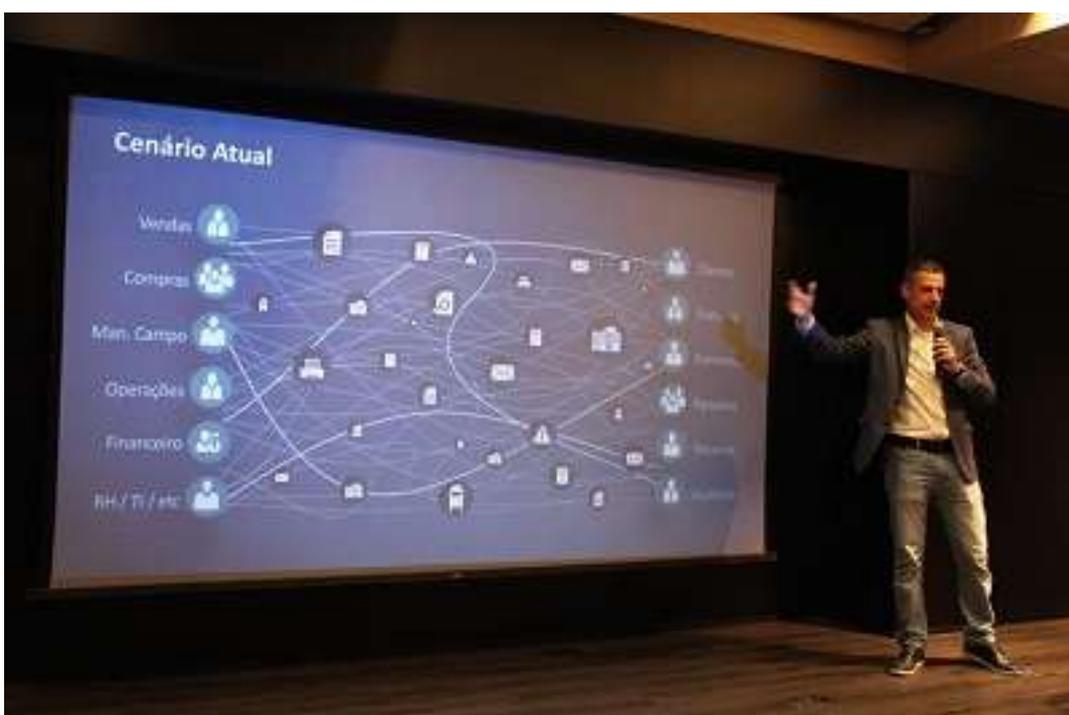
* Redução significativa da circulação de papel não foi o único objetivo deste processo, mas, essencialmente, criar uma cultura de transformação digital em toda a empresa, melhorando processos, além da transformar visões, comportamentos,

trâmites e resultados. Tudo isso fez com que a Seguros Unimed fosse elevada a novos patamares no mercado, proporcionando simplicidade e modernização aos clientes, parceiros e colaboradores, lançando assim, um novo olhar em relação aos seus processos: desde o envio de uma simples ata de reunião, até a forma de contratação dos produtos, cujos fluxos tornaram-se, não só mais sustentáveis e ágeis, mas bastante satisfatórios

* A redução de erros, de retrabalho, riscos e fraudes também reforçam sua importância e agregam credibilidade, já que todo o processo é certificado internacionalmente, garantindo a segurança e a validade jurídica.

* O projeto Digital+ trouxe resultados tão positivos, que agora está sendo integrado ao sistema Salesforce, base tecnológica para a estratégia comercial da Seguradora, em fase de implantação. Com isso, a Seguros Unimed proporcionará mais agilidade e robustez ao aumento da base de clientes, crescendo de forma expressiva e sustentável.







2018	2019 (até julho)	2020 (full)
60 processos mapeados	86 processos mapeados	86 processos implantados
27 processos implantados	45 processos implantados	2,6 milhões de páginas devem deixar de ser impressas
780 mil de páginas deixaram de ser impressas	1,536 milhão de páginas deixaram de ser impressas	R\$ 4,6 milhões de economia (projeção para 12 meses)
R\$ 1,9 milhão de economia	R\$ 2,7 milhões de economia	16 áreas envolvidas
11 áreas envolvidas	14 áreas envolvidas	85% redução SLA
70% redução SLA	80% redução SLA	

