

**Nome da Unimed:** Porto Alegre

**Presidente da Unimed:** Flávio da Costa Vieira

**E-mail de Contato:** [flavio.vieira@unimedpoa.com.br](mailto:flavio.vieira@unimedpoa.com.br)

**Nome do Representante Técnico da Prática:** Cristiane da Silva Gonçalves

**E-mail do Representante Técnico:** [cristiane.goncalves@unimedpoa.com.br](mailto:cristiane.goncalves@unimedpoa.com.br)

**Telefone de Contato do Representante Técnico:** (51) 99712-8681

**Categoria:** Cliente com a Unimed

**Título:** Laboratório Unimed Porto Alegre - Modernidade com Humanização, a Tecnologia a Favor da Qualidade de Vida dos Públicos

#### **Introdução:**

A mesma tecnologia que muitas vezes afasta, pode ser a tecnologia que serve justamente para aproximar. E a tecnologia não basta em si mesma: é preciso que ela exerça um papel tanto de ajudar uma empresa a compreender as necessidades dos públicos quanto de ser auxiliar no propósito de ajudar as pessoas a melhorarem seu entorno, seu dia a dia, sua qualidade de vida. Inovar nem sempre é simples, principalmente porque pode haver uma desconexão entre o propósito de gerar um verdadeiro benefício e o simples ato de embutir um processo de “melhorias” que traduzem mais a venda forçada de soluções vistas do ponto de vista do ofertante do que o mergulho em verdadeiros problemas a solucionar.

Segundo Mackey e Sisodia (2018), uma empresa deve ter não apenas clareza na definição de seu propósito, mas a energia e mesmo a coragem necessárias para implementá-lo de modo a trilhar um caminho singular. Daí o surgimento de marcas como Patagonia, Whole Foods Market, Southwest Airlines e mesmo Uber, que têm em comum a criação e a disseminação de propósitos que convidam os públicos a se alimentar de forma mais saudável, consumir roupas de forma mais consciente, viajar de maneira mais prática ou mesmo se locomover com mais agilidade dentro dos centros urbanos, aliando, para tanto, a tecnologia à real necessidade. Para inovar, por outro lado, nem é preciso ir muito longe, antes o contrário. Segundo Zook e Allen (2016), em muitos casos a própria experiência e propósitos claros de uma empresa dentro de seu campo de atuação são a base para o crescimento a partir do núcleo (core), na medida em que inclusive se sabe que existe uma linha muito tênue entre a diversificação e a perda de foco.

A Unimed Porto Alegre adota como posicionamento de marca a Medicina com Significado para a prática diária do seu propósito que é “Fazer a diferença no Cuidar das Pessoas”. Para tanto, criou e sustenta um posicionamento de marca baseado no slogan “Cuidar de você. Esse é o plano”, onde, por meio de ações de engajamento e ímpeto não apenas mercadológico, mas inclusivo e social, a Cooperativa promove o envolvimento de seus públicos-alvo – médicos cooperados, colaboradores, clientes e comunidade – em ações que possam melhorar as condições de vida da sociedade como um todo.

O propósito da Unimed Porto Alegre segue as diretrizes do Jeito de Cuidar Unimed. Dentro desse propósito, e por atuar em um mercado muito competitivo, a Unimed Porto Alegre percebeu, alguns anos atrás, uma oportunidade para a melhora da qualidade assistencial através de um modelo de serviços próprios com integração vertical. Dada a importância do processo de análises clínicas para a área da saúde, a necessidade de operar com alto grau de confiabilidade e a possibilidade da tecnologia como forma de ao mesmo tempo gerar economia de custos e melhorar o atendimento aos clientes, a Unimed iniciou em 2004 um processo de criação de laboratório próprio que vem evoluindo constantemente, desde 2015 com área técnica própria, certificando em 2017 PALC e em 2018, ONA como Acreditado pleno.

Na medida em que não é novidade que vivemos uma era de inovações, de novas possibilidades tecnológicas que já atingiram praticamente todas as categorias de negócios, é necessário entender como utilizar esses novos recursos, quando utilizar, e qual é o benefício real para o consumidor final. Segundo Nambisan e Sahwney (2011), é possível inclusive para uma empresa utilizar-se de uma espécie de “cérebro global”, onde o aprendizado das necessidades de diversos públicos alimenta o processo de criação de soluções reais. Mas a Unimed Porto Alegre atua, por outro lado, na área da saúde, um campo onde a tecnologia chega para auxiliar na busca de uma vida mais saudável e precisa caminhar junto com o contexto de vida das pessoas e com o conhecimento e especialidade dos médicos. Nesse contexto, a Unimed Porto Alegre buscou ampliar o componente de inovação em seu laboratório próprio e inaugurou, em abril de 2019, na avenida Carlos Gomes, em Porto Alegre, um novo serviço que também é uma espécie de loja conceito: diferenciada, moderna e única dentro do setor de saúde da região.

## Objetivo Geral:

Ampliar o componente de inovação do laboratório próprio, inaugurando um novo serviço que funcione como uma loja conceito: diferenciada, moderna e única dentro do setor de saúde da região.

A Unimed Porto Alegre tinha, em 2017, um desafio: implementar um Novo processo em seu Laboratório que traduzisse a inovação presente no campo da saúde de modo humanizado para a melhora da qualidade assistencial de seus clientes, dentro de seu propósito de “Fazer a Diferença no Cuidar das Pessoas”. Ao mesmo tempo, a Cooperativa buscava um modelo capaz de simultaneamente promover a expansão de seu conceito de laboratório próprio e servir como loja conceito onde os elementos de design, conforto e tecnologia a aproximariam cada vez mais do público Classe A e B. Tratava-se de um grande desafio, uma vez que havia a necessidade de traduzir tecnologia em serviço humanizado e dado o fato de que ele também envolve promover uma mudança de cultura nos clientes, que não estão tão acostumados a utilizar elementos da tecnologia presentes na nova oferta.

## Objetivos Específicos:

- a) Buscar a expansão do serviço próprio de Laboratório da Unimed Porto Alegre;
- b) Ampliar a cobertura de atendimento, aumentando market share entre os segmentos classes A e B;
- c) Utilizar tecnologia para promover melhorias que impactem positivamente no dia a dia de clientes e cooperados;
- d) Ter um modelo de laboratório que também seja uma loja conceito que aumente exposição de marca e atue dentro do propósito de “Fazer a diferença no cuidar das pessoas”.

## Metodologia:

Os principais conceitos do novo Laboratório Unimed Porto Alegre são:

- a) Foco na inovação: uma proposta de atuação dentro do digital, sem papel;
- b) Redução do tempo de atendimento através de maior agilidade;
- c) Comunicação ágil para os pacientes, com mensagens push indicando detalhes do processo de atendimento como início de jejum e resultados prontos para acesso;

- d) Oferta de consulta de preparo de exames no site e no APP da Unimed Porto Alegre com formato personalizado (o preparo se unifica para aquele conjunto de exames);
- e) Criação de espaços diferenciados para o Cooperado;
- f) Oferta de diferencial na vacinação e coleta de crianças, com espaço lúdico, realidade virtual com óculos 3D e jogos;
- g) Exames de imagem, incluindo ecografia com 4D;
- h) Criação de uma base adicional para o serviço SOS Unimed Porto Alegre (visibilidade e rotas de acesso ágeis para as ambulâncias).

Em termos de jornada do cliente no Novo Laboratório Unimed Porto Alegre, primeiro o cliente faz um pré-cadastro pelo site ou pelo APP, que gera uma identificação a partir do seu CPF ou data de nascimento. Após a equipe de apoio concluir a verificação dos dados do paciente, é feito envio do e-mail automático com as seguintes informações: QRCode, Preparo dos Exames, Prazo de validade do Pré-Cadastro. Caso o paciente possua exames Particular, receberá também os valores dos mesmos de forma automática. Na chegada ao laboratório, o paciente aproxima seu QR Code do leitor no tótem, faz seu check in e vai diretamente para a sala de coleta. Com isso se elimina fila, burocracia, e o paciente ainda tem um ambiente moderno, com design atraente, aconchegante, além das melhorias apontadas anteriormente. Um desafio adicional, por outro lado, foi o de comunicar aos públicos o conceito inovador do novo laboratório.

Havia a necessidade de educação dos públicos e de trabalhar os argumentos de inovação e pioneirismo. E também de posicionar a Unimed Porto Alegre como o plano de saúde que está alinhado com as inovações tecnológicas e coloca isso à disposição dos seus clientes. Tratava-se de um diferencial da Unimed POA entre a concorrência e uma materialização do cuidado aliado com inovação. Sabemos que a tecnologia auxilia para chegarmos a um futuro mais saudável e mais confortável. Portanto, ela deve ser pensada como um meio para um fim - que é a vida plena do nosso consumidor. Com isso, a Unimed Porto Alegre entendeu que a inovação sempre existe atrelada ao cuidado humano, colocando o consumidor em primeiro lugar e elencando a vocação de cuidar.

O Novo Laboratório Unimed, também chamado de Unidade Carlos Gomes é uma grande novidade. E a sua inauguração traz muita inovação para os pacientes, colaboradores e médicos cooperados. Mas, acima de tudo, ela traz aquilo que é o mais importante: mais saúde. Temos, desse modo o conceito:

O futuro vem cheio de cuidado.

Que pode ser desdobrado para clientes, cooperados e público interno.

Para clientes - Uma Unimed moderna chegou. E, com ela, muito cuidado e carinho pra você.

Para cooperados - Estamos construindo o nosso futuro. E, nele, tem um lugar especial só pra você.

Para público interno - Com você, a Unimed constrói um futuro cheio de tecnologia, cuidado e carinho.

Este conceito gerou um filme de 30 segundos (ver anexos) e um de 90 segundos, além de peças que foram veiculadas em TV aberta e paga (RBS, Globonews, Sport TV, GNT), cinema GNC Iguatemi, e mídia externa (Outdoor no clube Grêmio Náutico União, Painel Led, Banca Colors, Mobilebus, Plug, Quádruplo Nilo Peçanha). Também foi utilizada mídia digital com redes sociais (YouTube e Gaúcha ZH) e anúncio no jornal Metro e Rádios (Gaúcha, Band AM, Band News, 102FM, Antena 1 e Continental).

#### **Resultados:**

O Novo Laboratório Unimed Porto Alegre vem trazendo, em primeiro lugar, agilidade completa na entrega de serviços aos clientes. É a primeira unidade de laboratórios no Estado que eliminou completamente as filas e a burocracia no atendimento aos clientes.

Trata-se, no entanto, de um serviço que existe há apenas 60 dias, e que está baseado em uma grande mudança estrutural. Na medida em que os clientes não estão acostumados com essa tecnologia, o processo educativo precisa ser cuidadoso, contínuo, respeitando cada indivíduo. Mas a Unimed Porto Alegre tem uma equipe que acredita na mudança. E isso faz toda a diferença.

Entre abril e julho, o Novo Laboratório Unimed gerou 7.502 atendimentos para exames laboratoriais, para um total de 78.806 exames realizados. Destes atendimentos todos, 20% clientes utilizaram o pré-cadastro, muitos de forma intuitiva, pois a campanha de comunicação entrou depois dos primeiros 30 dias de abertura da unidade (período Beta). O relatório da TI apontou um tempo médio total de atendimento de 6 minutos, e o desafio que a Unimed Porto Alegre tem agora é de divulgar o aplicativo e o uso do pré-cadastro e fazer melhorias para que o cliente perceba os benefícios que terá. A equipe da unidade é bastante enxuta e focada no relacionamento como forma de convencer o cliente a experimentar.

Por outro lado, mesmo sem fazer o pré-cadastro e usar o QR code, o cliente faz check-in no totem e somente este processo reduziu o tempo de atendimento em Guichê em 35%. E através do novo Laboratório a Unimed Porto Alegre tem sabido aliar a tecnologia tanto a seu próprio propósito de atuação quanto à humanização nas relações com seus cooperados e clientes: no novo Laboratório Unimed Porto Alegre, toda a tecnologia foi planejada para facilitar e trazer mais qualidade assistencial, tanto é que ela está aplicada em diversos elementos da jornada do cliente, desde o pré-cadastro e agendamento, o módulo de preparo de exames até a chegada e posterior encaminhamento dentro da unidade, onde ele encontra totens para facilitar, ambiente com design e conforto, e serviços com avanços que incluem o cuidado com ele e com toda a sua família.

Faz parte do fluxo de avaliação da Unimed Porto Alegre enviar um e-mail automático para pesquisar a satisfação dos clientes, e os seguintes depoimentos demonstram como a Unimed Porto Alegre está sabendo aliar modernidade com humanização.

“Gostaria de deixar meu agradecimento pelo excelente trabalho, não apenas pela modernidade da unidade e pelo bom gosto (design) do laboratório, mas principalmente pelo tratamento humano dedicado a mim e à minha filha.” (cliente)

“Estive três vezes utilizando os serviços do novo Laboratório Unimed. Duas para meu esposo, uma para vacinação. Fui atendida com cortesia, delicadeza, me senti em casa.

Sou médica jubilada, e fico orgulhosa de ver esta geração que nos seguiu.” (médica cooperada)

Através deste projeto, a Cooperativa supera o desafio de ampliar a percepção de qualidade de sua marca ao investir em tecnologia para atuar cada vez mais alinhada com o propósito de Fazer a diferença no cuidar das pessoas. Trata-se de uma expansão consistente do serviço próprio de Laboratório, ampliando cobertura de atendimento e promovendo melhorias de processo que está impactando positivamente no dia a dia de cooperados e clientes. Ao mesmo tempo, o Novo Laboratório Unimed Porto Alegre é também uma loja conceito que amplia a fortaleza da marca para um público qualificado, exigente e sabedor de que a Cooperativa existe para materializar a filosofia do Jeito de Cuidar Unimed. O processo de expansão inicia-se agora para mais 3 unidades de atendimento do laboratório, com o foco de melhorar a experiência dos pacientes

