



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



Nº total de slides >



Tempo estimado da apresentação >

**02:00**

# 3º Workshop de Cadastro



# Case Unimed Paraná:

// ATUALIZAÇÃO  
CADASTRAL

FRANCIELE VARGAS

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

**Unimed**   
Paraná

# O QUE NOS MOTIVOU?

“As frases conhecidas:

- Boleto não chega!
- Erro de Cadastro!
- Cadastro Desatualizado!
- Cartão não foi entregue.....”



# OBJETIVO

Instituir rotina de Atualização Cadastral periódica e instigar os beneficiários na utilização das funcionalidades do APP Cliente Unimed, visando a otimização dos processos.



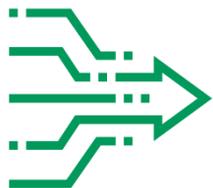
*Incentivo: Bloqueio Teste!*

# PASSOS DESTA CAMINHADA



1

DIFICULDADES APRESENTADAS



2

AÇÕES IMPLEMENTADAS

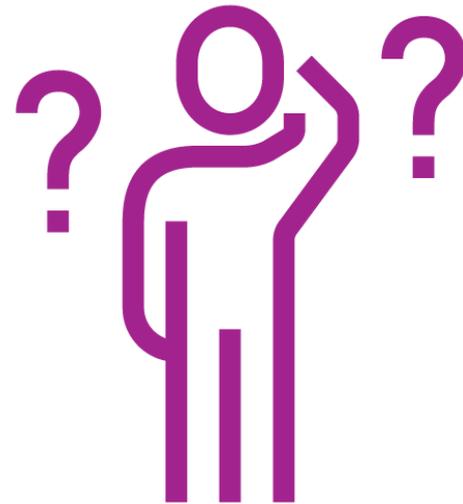


3

BENEFÍCIOS

# DIFICULDADES APRESENTADAS

- Análise da atualização cadastral conduzida via campanha (com ou sem premiação)
- Falta de interesse para atualização dos dados cadastrais (tempo, disponibilidade, etc)
- Incentivo ao beneficiário
- Mudança de estratégia (análise legal e Diretoria)
- Bloqueio - sistema não adaptado
- Adesão do beneficiário em baixar o APP (habilidade tecnológica – idade ou recurso)
- Aparelhos celulares não compatíveis para habilitação de aplicativos
- Ferramentas de monitoramento

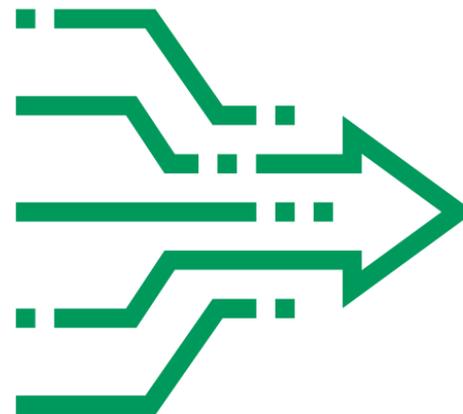


# METODOLOGIA



# AÇÕES IMPLEMENTADAS

- Plano de Ação S.A.
- Atualização do folder;
- Etiqueta no cartão;
- Reuniões multidisciplinares;
- Contratação de duas PAs para o SAC;
- Plano de comunicação (beneficiário e contratante) - necessidade da atualização cadastral
- Benchmarking com UnimedS



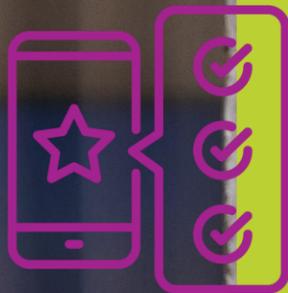
# METODOLOGIA



## Benefícios | Atualização Cadastral App



- Conceito: a Unimed na palma da sua mão
- Plataforma integrada com o sistema de Gestão
- Otimização de recursos
- Qualidade cadastral na base com higienização periódica
- Atualização dos cadastros de forma efetiva e proativa
- Aumentar a adesão ao APP e incentivar a utilização de outras funcionalidades
- Proximidade e fidelização do cliente, promovendo agilidade
- Aumentar a eficiência em processos envolvendo contato com o beneficiário (Ex.: programa Crônicos)



## Função APP Atualização e Resultado



# PAINEL ADMINISTRATIVO APP - Visão Singular

- [www.appunimed.com/umb-web](http://www.appunimed.com/umb-web)

A screenshot of the AppUnimed administrative panel login page. The page has a green header with the Unimed logo and 'AppUnimed' text. Below the header is a grey navigation bar with a 'Login' button. The main content area is white and features the title 'Sistema Administrativo' in orange. A login form is centered on the page, containing fields for 'Login' (with the email 'fvargas@unimedpr.coop.br') and 'Senha' (with masked characters '\*\*\*\*\*'). A green 'Entrar' button is positioned to the right of the password field. Below the form, the version number 'Versão: 4.2.2' is displayed, and a blue link 'Esqueci minha senha' is located at the bottom right of the form area.

Unimed  AppUnimed

Login

## Sistema Administrativo

Login

fvargas@unimedpr.coop.br

Senha

\*\*\*\*\*

**Entrar**

Versão: 4.2.2

[Esqueci minha senha](#)

# Back-office App

- [www.appunimed.com/umb-web](http://www.appunimed.com/umb-web)



The screenshot shows a web browser window displaying the AppUnimed back-office interface. The browser's address bar shows the URL `appunimed.com/umb-web/pages/alteracao-cadastral/list.xhtml`. The page features a green navigation bar with the following menu items: **Unimed**, **AppUnimed**, **Gestão**, **Cadastr** (highlighted with a red box), and **Atendimento**. On the right side of the navigation bar, the user's name **Franciele Vargas da Fonseca** and email `fvargas@unimedpr.coop.br` are displayed, along with a settings icon. Below the navigation bar, the **Menu Cadastros** is visible, containing a list of options: **Atualização Cadastral** (highlighted with a red box), **Importação PTU A1300**, **Motivo de solicitação de cartão**, **Telefones de Emergência**, **Dicas do Aplicativo**, **Forma de Entrega de Segunda Via de Cartão**, **Indicadores da Cooperativa**, **Telefones de Contato**, **Unidades de Atendimento**, and **Parâmetro do Produto**. At the bottom right of the page, there is a checkbox labeled **Enviar notificação via SMS** with an information icon.

# Cardápio da Atualização Cadastral

Nome do campo	Mostrar/Editar	Análise	Anexo	Documentos válidos		
Celular**	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Todos...		
CPF	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Todos...		
E-mail**	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Todos...		
Data de nascimento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Todos...		
Nome do beneficiário*	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Todos...		
Nome da mãe	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Todos...		
PIS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Todos...		
RG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Todos...		
Endereços	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Todos...		

**1** **10**

(\*) Sempre será exibida, flag mostrar neste caso indica se será editável ou não

(\*\*) Não há anexo definido para comprovação dessa informação



Salvar

# Análise da Atualização Cadastral - menu

The screenshot displays the Unimed AppUnimed interface. The top navigation bar is green and contains the Unimed logo, 'AppUnimed', and three menu items: 'Gestão', 'Cadastros', and 'Atendimento'. The 'Atendimento' menu item is highlighted with a red box. In the top right corner, the user's name 'Franciele Vargas da Fonseca' and email 'fvargas@unimedpr.coop.br' are visible, along with a settings gear icon. Below the navigation bar, the main content area is divided into three sections. On the left, there is a sidebar with 'Atualização Cadastral' and a large 'Cadastro' button. The central section is titled 'Menu Atendimento' and contains a list of options: 'Analisar Atualização Cadastral' (highlighted with a red box), 'Relatório', 'Consulta de Protocolos', and 'Solicitações de Segunda Via de Cartão'.

Unimed  AppUnimed

Gestão Cadastros **Atendimento**

Franciele Vargas da Fonseca  
fvargas@unimedpr.coop.br 

Atualização Cadastral

**Cadastro**

**Menu Atendimento**

Analisar Atualização Cadastral

Relatório

Consulta de Protocolos

Solicitações de Segunda Via de Cartão

# Análise da Atualização Cadastral - filtro

Unimed AppUnimed Gestão Cadastros Atendimento Franciele Vargas da Fonseca fvargas@unimedpr.coop.br

Analisar Atualização Cadastral

## Cadastro

Atendimento / Analisar atualização cadastral

Protocolo Nome do beneficiário Data Inicial Data Final Status Todos Pesquisar

Singular	Protocolo	Nome do beneficiário	Cartão do beneficiário	Data	Status	Data da análise	Ações
0975	31272020200902999914	OLGA DI DONATO	09750000017882136	02/09/2020 09:19:13	Validação cad		
0975	31272020200902999917	RAFAEL CASAVECHIA CARRARO	09750000016220458	02/09/2020 09:14:23	Validação cad		
0975	31272020200902999923	RODRIGO MUNCHEN	09750000017619435	02/09/2020 09:11:11	Validação cad		

Detailed description of the screenshot: The image shows a web application interface for 'Unimed AppUnimed'. The top navigation bar includes 'Gestão', 'Cadastros', and 'Atendimento'. The user is logged in as 'Franciele Vargas da Fonseca'. The main content area is titled 'Analisar Atualização Cadastral' and 'Cadastro'. Below the title, there are search filters for 'Protocolo', 'Nome do beneficiário', 'Data Inicial', and 'Data Final'. A 'Status' dropdown menu is open, showing options: 'Todos...', 'Atualizado sem análise', 'Em análise' (highlighted), 'Pendente de correção', 'Validação cadastral', and 'Concluído'. A 'Pesquisar' button is also visible. Below the filters is a table with columns: Singular, Protocolo, Nome do beneficiário, Cartão do beneficiário, Data, Status, Data da análise, and Ações. The table contains three rows of data for different beneficiaries.

# Análise da Atualização Cadastral - filtro

**Cadastro**  
Atendimento / Analisar atualização cadastral

Singular: 0975 - Unimed Federação do PR  
Protocolo:   
Nome do beneficiário: ANGELA MARIA DOS SANTOS VIANA

Nome do campo	De	Para	Aprovar
nome	ANGELA MARIA DOS SANTOS VIANA	ANGELA MARIA DOS SANTOS machado	Aprovado

De: ANGELA MARIA DOS SANTOS VIANA      Para: ANGELA MARIA DOS SANTOS machado

Anexos

Fotos



Justificativa

Mensagem para o beneficiário

# APP CLIENTE - Atualização Cadastral

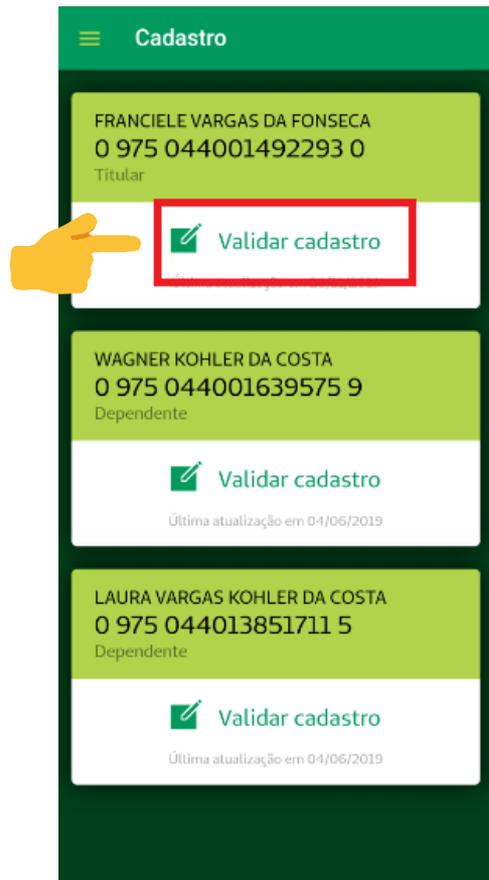


Período:

out/2019 à fev/2020

Status: EM ANDAMENTO

# VISÃO NO APP





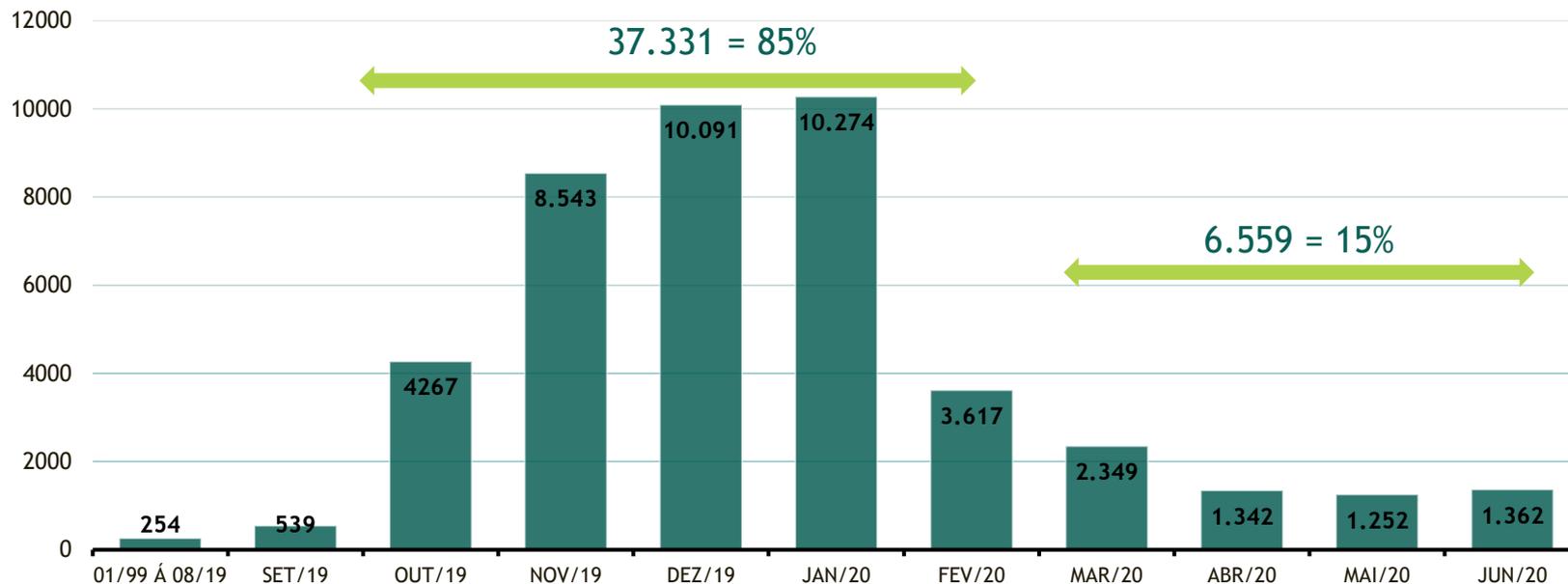
# DADOS ALTERADOS PELO APP



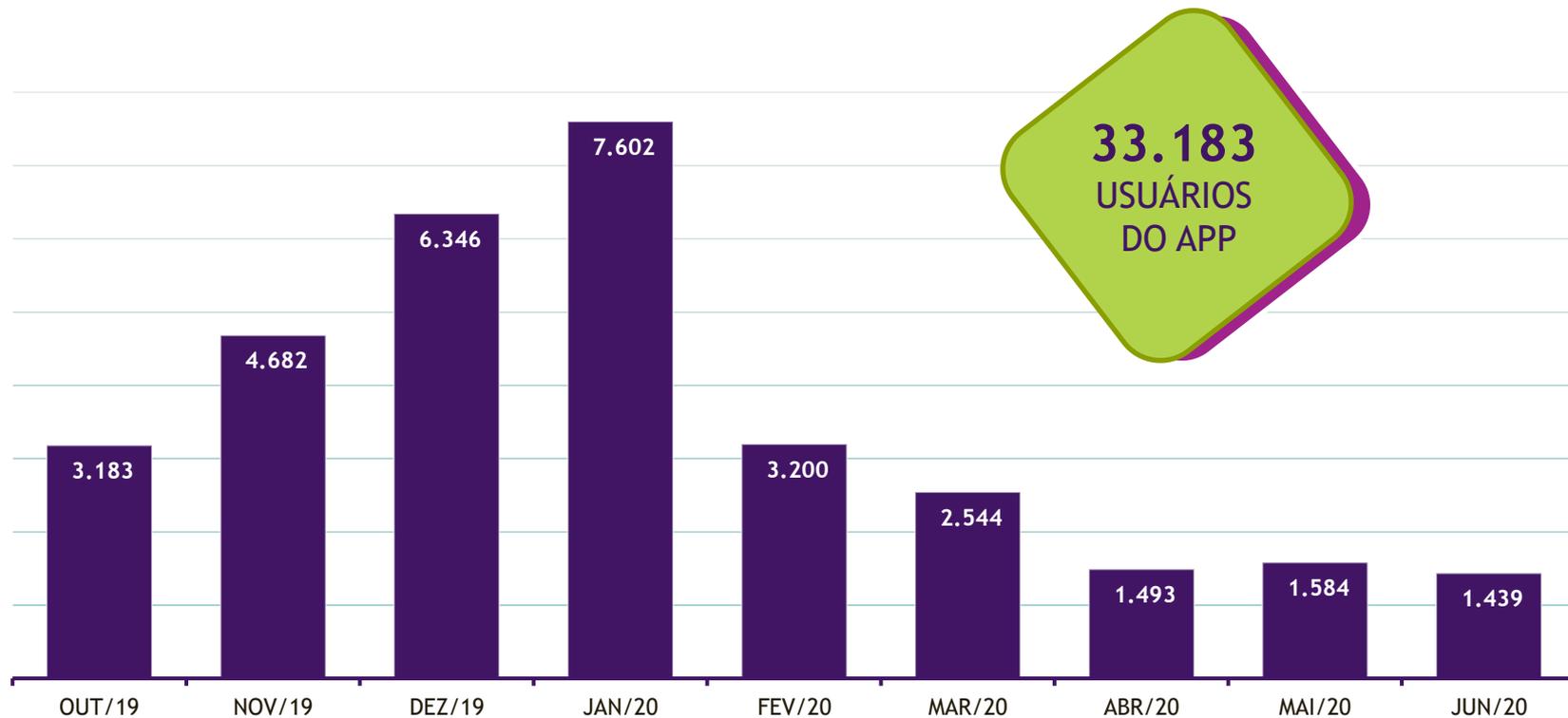
DADOS ALTERADOS	QUANTIDADE
Celular	19.682
CPF	16
Data de Nascimento	13
E-mail	13.395
Endereço	9.469
Nome da Mãe	1.177
Nome do Beneficiário	138
<b>TOTAL</b>	<b>43.890</b>

# QUANTIDADE DE ALTERAÇÕES APP

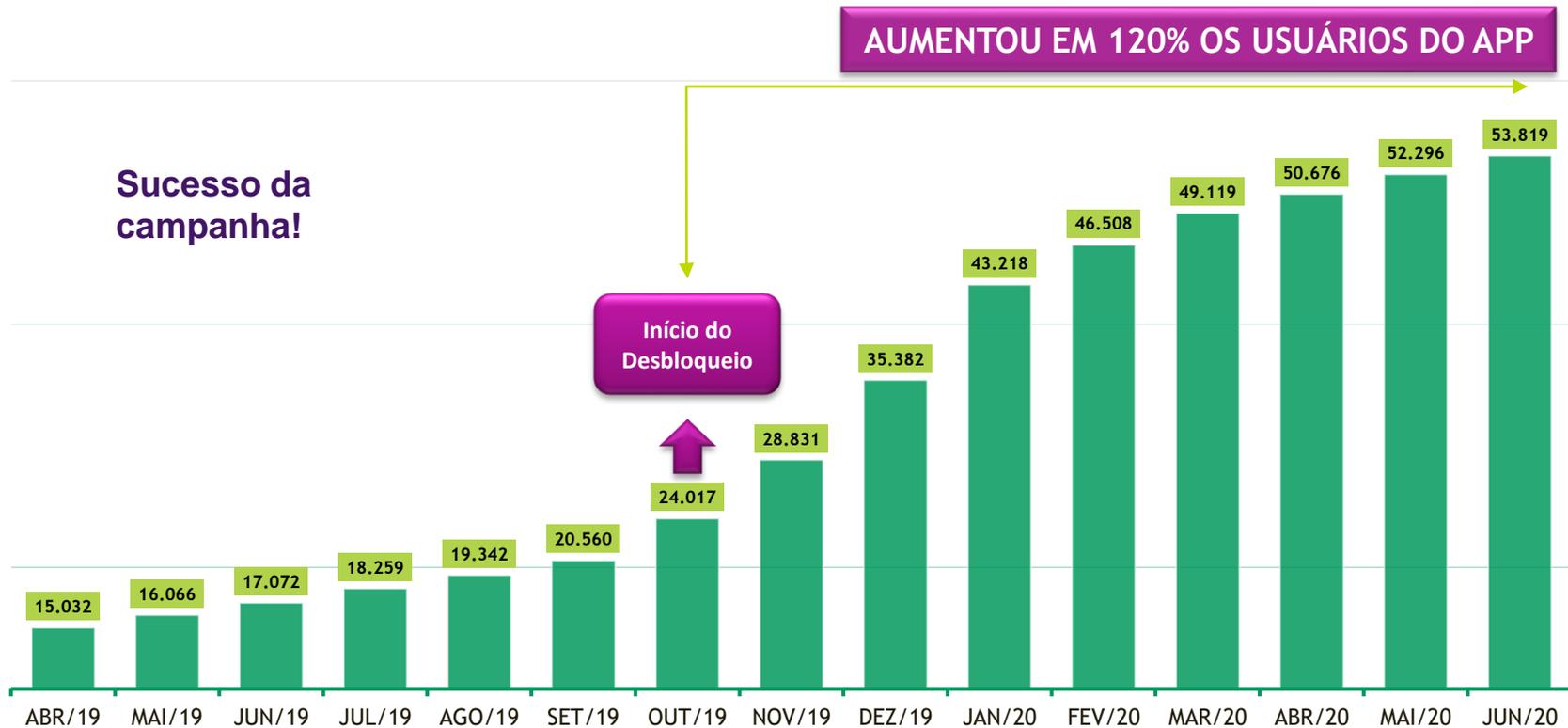
## ALTERAÇÕES CADASTRAIS



# NOVOS USUÁRIOS CADASTRADOS NO APP



# TOTAL GERAL DE USUÁRIOS NO APP



# PROJEÇÃO DA CAMPANHA



**115.795**  
CARTÕES  
BLOQUEADOS



**89.149**  
Desbloqueio APP

**4.532**  
Desbloqueio SAC

**NÃO DESBLOQUEOU**

**81%**  
IMPACTADOS NA  
ATUALIZAÇÃO  
CADASTRAL

**19%**

# VIDEO ATUALIZAÇÃO CADASTRAL



Franciele Vargas  
(41) 3219-1610

[fvargas@unimedpr.coop.br](mailto:fvargas@unimedpr.coop.br)



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

