

# Unimed Americana otimiza processos com sistema e metodologia da IBM



Santa Bárbara d'Oeste  
Americana e Nova Odessa

## Guia rápido

### Setor

Saúde

### Empresas

300 médicos

### Clientes

114 mil usuários

### Estrutura

Dois hospitais, sete laboratórios,  
duas farmácias e um centro de  
especialidades

### Site

[www.unimedsa.com.br](http://www.unimedsa.com.br)

### Solução

IBM Business Process Manager

A Unimed Americana e Santa Bárbara d'Oeste sempre trabalhou buscando aprimorar seus serviços. Para alcançar essa meta, desenvolveu e implantou ao longo do tempo modernas técnicas de gerenciamento operacional e qualidade médica. Mais recentemente, decidiu aprimorar seus processos operacionais e, nessa iniciativa, contou com a IBM. Além de fornecer a ferramenta Business Process Manager, a IBM usou uma metodologia própria para analisar os primeiros processos a serem reformulados. Como resultado do projeto, a Unimed ganhou visibilidade sobre os processos e já identificou resultados positivos reais que refletem diretamente na qualidade do atendimento aos clientes.

*“No longo prazo, o IBM Business Process Manager permitirá otimizar nossa capacidade de atendimento em todas as unidades de negócio, um dos fatores de grande importância para a nossa estratégia.”*

Marcos Godoi, CIO da Unimed Americana e Santa Bárbara d'Oeste

## Principal desafio

Otimizar processos, mitigar riscos operacionais e promover o alinhamento estratégico.

## Por que a IBM foi escolhida?

Solução fácil de configurar acompanhada do apoio dos especialistas da IBM na área de gestão de processos.

## Benefícios financeiros e estratégicos

- Redução do tempo e riscos na execução de processos críticos, como os de reajuste de contratos
- Maior qualidade no atendimento ao cliente no que diz respeito ao reembolso de despesas médicas

## Benefícios operacionais

- Maior nível de automação, resultando na redução da dependência da interface humana
- Mais rapidez na execução dos processos
- Eliminação de erros
- Monitoramento e controle sobre as regras de negócio que antes ficavam “engessadas” por diversos sistemas



## O Desafio

Com mais de 300 médicos cooperados, 114 mil beneficiários, dois hospitais, sete laboratórios, duas farmácias e um centro de especialidades com foco em medicina preventiva e ocupacional, a Unimed Americana e Santa Bárbara d'Oeste possui uma gestão voltada para a qualidade da saúde e geração de valor para os cooperados.

Na área específica de processos operacionais, a entidade enfrentava dificuldades para inovar, principalmente em função da falha de comunicação com setores estratégicos, do uso de sistemas heterogêneos e da dependência de terceiros para definir regras de negócios. *“Nosso principal objetivo era o alinhamento entre estratégia e operação para alcançarmos e superarmos nossas metas e assim atingir o crescimento desejado sem desperdício e com agilidade exigida pelo mercado”*, explica Marcos Godoi, CIO (Chief Information Officer) da Unimed Americana e Santa Bárbara d'Oeste.

Como o pacote de ERP (Enterprise Resource Planning) usado até então era de difícil customização, a Unimed decidiu buscar uma solução de BPM (Business Process Management). Com ela, a instituição estaria inovando com uma nova cultura organizacional sustentada por métodos e por uma tecnologia com a função de integrar e impulsionar os negócios.

## A Solução

Depois de avaliar soluções de diversos fornecedores, a Unimed escolheu o IBM Business Process Manager como ferramenta ideal para reestruturar seus processos, principalmente por ser de fácil configuração. *“Procurávamos uma solução de rápida implementação, eficiente e prática em termos de desenvolvimento e capaz de dar autonomia aos nossos processos críticos”*, explica Godoi, acrescentando que contar com um parceiro estruturado, como a IBM, também foi um quesito de grande importância.

O IBM Business Process Manager cumpriu todos os critérios estabelecidos na RFP (Request For Proposal), mostrando-se durante a POC (Proof Of Concept) totalmente adequado para justificar o investimento. Por meio de uma metodologia própria, a IBM ajudou a definir os primeiros processos que passariam pela transformação e transferiu o conhecimento para analisá-los.

*“Seria um grande desafio escolher o primeiro processo, mas o conhecimento e a metodologia da IBM foram fundamentais para uma escolha assertiva”*, comenta Godoi.

O primeiro processo submetido ao novo BPM foi o de

reajuste de contratos, que passou a contar com regras documentadas, menor interação humana, redução do tempo de execução e monitoramento dos indicadores de desempenho.

A etapa seguinte contemplou outros dois processos, o de reembolso de despesas médicas e o de triagem e encaminhamento no Centro de Medicina Integrada. A instituição também já iniciou seu maior desafio, otimizar os processos no hospital da Unimed, onde os processos são mais complexos, envolvendo vidas diretamente.

*“Com essa iniciativa, pretendemos garantir mais agilidade, precisão e humanização ao atendimento”*, afirma Godoi.

## Os Benefícios

O desenvolvimento da cultura voltada a processos tem apresentado seus primeiros resultados. *“No longo prazo, o IBM Business Process Manager permitirá otimizar nossa capacidade de atendimento em todas as unidades de negócio, um dos fatores de grande importância para a nossa estratégia”*, afirma Godoi.

A equipe da Unimed pode agora atuar nos processos por meio de fluxos de trabalho que trocam informações e executam tarefas, garantindo visibilidade a todo o ciclo de operações. O monitoramento de importantes indicadores de desempenho evidenciou que, nos processos de reajuste de contratos, foram empregados 57% de recursos a menos. Além disso, o tempo de execução, que antes era de cerca de um mês, hoje fica restrito a 15 dias, no máximo. Esse ganho de produtividade permite que a força de vendas lide com um maior volume de reajustes ao mesmo tempo.

A automação das atividades eliminou os erros inerentes aos procedimentos que eram realizados de forma manual. Além do menor risco operacional, esse modo de operação tem assegurado maior satisfação e segurança no atendimento aos clientes.



---

© Copyright IBM Corporation 2013

IBM e o IBM logo são marcas de titularidade da International Business Machines Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países.

Impresso no Brasil  
01-13  
Todos os direitos reservados.

---