



- ▶ SAÚDE
- ▶ GESTÃO



QUALIDADES COMPLEMENTARES

DISCUTIR E EQUILIBRAR
ASPECTOS FEMININOS E
MASCULINOS NA LIDERANÇA
É UMA DAS FORMAS DE
ENFRENTAR OS DESAFIOS
QUE VÊM POR AÍ

EM BUSCA DA RECUPERAÇÃO

CRISE FAZ OPERADORAS DE ASSISTÊNCIA MÉDICA SE DESDOBRAREM PARA MANTER PATAMAR DE BENEFICIÁRIOS ATENDIDOS

POR VANDERLEI ABREU

As operadoras de assistência médica (leia-se seguradoras e medicina de grupo) vêm sofrendo com a crise econômica dos últimos anos. Estimativas não oficiais apontam para uma diminuição de mais de 1,5 milhão de beneficiários por conta das demissões ocorridas no setor privado. Para José Augusto de Paula, diretor-executivo de planos empresariais da Qualicorp, a crise trouxe grandes desafios e também oportunidades.

A Sampo Seguros registrou R\$ 542,3 milhões em faturamento (contraprestações líquidas) em 2017, representando um crescimento de 7,1% sobre o mesmo período de 2016, apesar do acirramento da concorrência e do aumento dos índices de desemprego que reduzem a quantidade de vidas seguradas pelas empresas, conta Edglei Monteiro, diretor de benefícios da companhia.

Na Central Nacional Unimed (CNU), a projeção é de aumentar o faturamento bruto de R\$ 5,1 bilhões (2017) para

R\$ 5,6 bilhões (2018) e impulsionar o resultado líquido em 10,6% (de R\$ 133 milhões para R\$ 147 milhões). “Em relação ao número de beneficiários, a projeção é aumentar 7% a carteira, de 1,5 milhão para 1,6 milhão, aproximadamente”, estima Alexandre Ruschi, presidente da cooperativa médica.

Para equacionar a perda de beneficiários com as demissões ocorridas entre 2016 e 2017, as operadoras investiram fortemente na busca de novos contratos e em ferramentas de gestão para ajudar o RH a reduzir a sinistralidade e, assim, os custos.

A Unimed tem investido no ajuste e aperfeiçoamento de processos, em tecnologia para aprimorar a gestão da saúde nas empresas e também facilitar o acesso aos beneficiários. Ruschi informa que a cooperativa apoia as empresas contratantes na implementação de comitês de saúde, estruturas paritárias capazes de envolver os colaboradores na gestão de saúde por meio de programas de prevenção e promoção. “Além disso, estamos desenvolvendo um novo modelo de remuneração hospitalar que privilegie

indicadores assistenciais e a qualidade dos serviços prestados”, completa.

Na SulAmérica, a aposta está no autosserviço, para que os clientes possam resolver questões simples no ambiente digital, disponibilizando também atendimento telefônico e presencial para casos mais complexos. “Também disponibilizamos novas funcionalidades nos aplicativos móveis para facilitar o cotidiano do segurado”, acrescenta Maurício Lopes, vice-presidente de saúde e odonto da seguradora.

TECNOLOGIA

O atendimento das operadoras de assistência médica também vem recebendo investimentos significativos em tecnologia para facilitar a vida de clientes corporativos e usuários. A CNU deve investir, ao longo de 2018, R\$ 39 milhões em tecnologia, inicialmente na automatização de todos os processos internos, o que irá integrá-los e otimizar as operações. Também está previsto o investimento em plataformas que aproximem os clientes da operadora, bem como facilitem o atendimento e a busca por informações.

Desde o ano passado, a SulAmérica tem adotado uma forte estratégia com foco em mobile, com o lançamento do reembolso digital de consultas de até R\$ 1.000,00 por meio de aplicativo de celular. ■



Monteiro, da Sampo Saúde: crescimento de 7,1%



Ruschi, da CNU: aproximar os clientes da operadora