

HEALTHCARE



Management

ideias, tendências, líderes e práticas



ANOS

Grup  Midia

Capa com
realidade
aumentada



R\$ 45,00
Nº 46 JAN | FEV.
9 207865 169029

Automação dos processos

Com a implantação da ferramenta BPMS, Unimed Curitiba obtém significativa redução de gastos administrativos e melhor rastreabilidade e gerenciamento de seus processos



A atuação da Lecom na Unimed Curitiba rendeu à empresa, em 2016, o *Global Awards for Excellence in BPM and Workflow*, prêmio realizado pela organização WfMC (Workflow Management Coalition). O case foi vencedor do prêmio e evidencia a transformação digital que a plataforma BPMS implantada trouxe à instituição.

A escolha da ferramenta considerou fatores como aderência aos requisitos básicos de uma ferramenta de BPMS, *Software as a Service* com SLA arrojado de disponibilidade, desempenho e utilização em nuvem, licenciamento por volume, não limitado a números de usuários. Também foram consideradas a integração via WebServices com sistemas *on premise* e nuvem, acessibilidade por dispositivos móveis, interface rica e SLA agressivo.

A atuação da Lecom se deu na instalação do ambiente de desenvolvimento, homologação e produção, treinamento, consultoria de implantação e alocação de analistas para o desenvolvimento de dois projetos pilotos.

As principais peculiaridades deste trabalho, segundo informado pela empresa, estão na implantação em paralelo do escritório de projetos, escritório de processos e ferramenta de BPMS. “Este movimento criou uma sinergia interessante para a abordagem de processos na Unimed Curitiba, com formação de líderes de processos nas áreas de negócio em metodologia e ferramentas.”

Destaca-se também neste

case a utilização de metodologia ágil para prototipação, desenvolvimento, homologação e implantação. “Vale ressaltar, ainda, a medição sistemática de cada processo automatizado na ferramenta no AS-IS e no TO-BE de forma a mensurar os resultados esperados para cada processo automatizado.”

Foram vários os benefícios derivados da implantação do BPMS na Unimed Curitiba. Exemplos disso são: a automatização em menos de dois anos de 40 processos de negócios; aumento significativo na velocidade de execução dos processos automatizados; melhora na rastreabilidade e gerenciamento do andamento de cada processo e a redução de gastos administrativos, alcançando o ROI (*Return on Investment*) do projeto em um ano.

Para tanto, alguns desafios marcaram este case. Segundo

a Lecom, mobilizar a organização para a formação de líderes de projetos e de processos foi uma tarefa importante. No total, foram 60 líderes capacitados em toda a corporação e uma intensa parceria com os líderes de processos de negócios.

Houve, também, a necessidade de eliminar processos desnecessários a fim de simplificá-los e integrá-los para só depois realizar a automatização. “Priorizamos os processos que seriam automatizados considerando o equilíbrio entre processos finalísticos, que agregam valor direto aos participantes da cadeia de valor do negócio, e os processos de suporte, que agregam valor indireto. Para isso, é necessário resistir à tentação de automatizar processos que são mais adequados aos sistemas corporativos e não no BPMS.” ■

Gilmar Ragonetti, Gerência da Assessoria de Tecnologia da Informação da Unimed Curitiba

