

Unimed-BH passa a ofertar planos para MPEs via *e-commerce*

A empresa já disponibilizava planos de saúde via modalidade eletrônica para clientes individuais desde 2017 e, há dois meses, decidiu estender o serviço às micro e pequenas empresas (MPEs). Vale destacar que cerca de 80% da carteira da Unimed-BH é formada por planos coletivos.

A opção pela novidade se deu, entre outros, pela necessidade de garantir a segurança dos clientes na pandemia. **Pág. 9**

PLANO DE SAÚDE

Unimed-BH estende e-commerce para MPes

Cerca de 80% da carteira da cooperativa, com mais de 1,2 mi de clientes, é formada por planos coletivos

MARA BIANCHETTI

Com as medidas de distanciamento social em combate ao novo coronavírus, muitas empresas ingressaram - de vez - no ambiente virtual como forma de manter os negócios ativos. A Unimed-BH, por exemplo, já oferecia planos de saúde via *e-commerce* para clientes individuais, desde 2017, e, há dois meses, incluiu a modalidade para micro e pequenas empresas (MPes).

De acordo com a diretora Comercial e de Relacionamento Institucional da Unimed-BH, Maria das Mercês Quintão Fróes, a expectativa é de que o novo serviço beneficie os pequenos e médios empreendedores. Cerca de 80% da carteira da Unimed-BH é formada por planos coletivos. A cooperativa tem 54% de participação de mercado, com mais de 1,2 milhão de clientes, com atuação na Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH).

"A pandemia nos confirmou que, mais do que nunca, é preciso entender quais são as necessidades dos clientes e porque é tão importante conseguir atendê-las em tempo oportuno. Na Unimed-BH, isso sempre norteou as nossas escolhas e o cliente está no centro das estratégias", afirmou.

Da mesma forma como em outras atividades, a empresa também viu seu negócio ser afetado pela crise econômica causada pela pandemia. No entanto, por atuar na área da saúde, a relação com a fragilidade foi ainda maior, assim como com a insegurança do cliente em relação às condições sanitárias e de saúde.

Conforme a diretora, a combinação entre o risco de contaminação, os dados do agravamento da doença no País, o fato de ainda não haver uma vacina para contenção da Covid-19, gerou uma sensação de fragilidade e impotência nas pessoas. Assim, as estratégias de enfrentamento ao vírus foram definidas, ao mesmo tempo em que foram criados mecanismos para ampliar a capacidade de atendimento.

"Foi importante adaptar o nosso modelo de atendimento para preservar a saúde dos nossos clientes, médicos cooperados e colaboradores, diante do avanço da doença no País e da necessidade de

CTI e internação.

Movimento - Ainda nesse sentido, visando promover a saúde e o cuidado em um sentido mais amplo, a Unimed-BH lançou o "Movimento Juntos", uma plataforma com diferentes formatos de conteúdo voltados para apoiar principalmente os pequenos e médios negócios na crise econômica. A iniciativa oferece informações práticas sobre como manter a empresa em funcionamento, por meio das redes sociais e de um *site*, onde os empresários podem ter acesso a materiais em diversos formatos, tais como *e-books*, tutoriais "faça você mesmo", cartilhas, manuais, videoaulas, dentre outros.

Sobre o desempenho da cooperativa em 2020, Maria das Mercês afirmou que os números da carteira da cooperativa são acompanhados mês a mês e hoje são mais de 1,282 milhão de clientes.

Porém, segundo ela, os diferenciais competitivos, como a qualidade da assistência e a geração de valor para os clientes têm feito a diferença mesmo diante do cenário desafiador.

"Com a pandemia, as pessoas viram a importância de ter um plano de saúde de qualidade. Isso se refletiu na estabilidade da nossa carteira mesmo durante os últimos meses, quando praticamente não perdemos clientes. Com isto, nossa expectativa é de encerrar o ano com, pelo menos, o mesmo número de clientes do final do ano passado. Vamos continuar organizados e focados no crescimento, na inovação, com uma estrutura de governança forte e consolidada", concluiu.

"É preciso entender quais são as necessidades dos clientes e porque é tão importante conseguir atendê-las em tempo oportuno"

distanciamento social. A partir daí, apostamos em alguns serviços inovadores, como a Consulta On-line Coronavírus, que foi lançada durante a pandemia e já ultrapassou a marca de quase 100 mil consultas realizadas. Lançamos também o telemonitoramento dos pacientes, contribuindo para alavancar a nossa relação de confiança com o nosso público", citou.

Houve ainda um trabalho de capacitação dos profissionais para o atendimento à Covid-19, com a ampliação da capacidade de assistência, a contratação de mais profissionais da saúde, aquisição de equipamentos e a abertura de novos leitos de

LEO DRUMOND / NITRO



Na Unimed-BH o cliente está no centro das estratégias, afirmou Mercês Quintão Fróes

LEO DRUMOND / NITRO



A Consulta On-line Coronavírus já ultrapassou a marca de quase 100 mil consultas realizadas