

# Transformação Digital na Unimed do Brasil

A Unimed do Brasil, representante institucional das cooperativas Unimed – maior sistema cooperativista de saúde do mundo - reformulou diversos canais para melhorar o atendimento de mais de 300 cooperativas no Brasil e entregar novas experiências aos seus beneficiários.

## Resumo

A Unimed é o maior sistema cooperativista na área da saúde em todo o mundo e também a maior rede de assistência médica do Brasil, presente em 84% do território nacional. Em 2018 iniciou um grande plano de transformação digital. O objetivo era trazer tecnologias mais modernas e entregas mais rápidas de produto, com o foco totalmente voltado em experiências B2B2C.

[unimed.coop.br](http://unimed.coop.br)

## In Brief

**VERTICAL:**  
Healthcare

**PAÍS:**  
Brasil

**CASO DE USO:**  
Public Website, CMS,  
Customer Portal

**PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES:**  
Publicação e Gerenciamento de  
Conteúdo, Design Responsivo,  
Personalização de conteúdo



**Com as tecnologias corretas e de acordo com nossos objetivos, hoje temos um horizonte completamente diferente de como melhorar a experiência de nossos usuários, sejam eles, médicos cooperados, beneficiários, secretárias ou colaboradores.**

Rodrigo Smaniotto, Product Manager da Unimed do Brasil

## Desafios

- Alavancar o processo de transformação digital
- Trazer consistência visual e reconhecimento de marca nos portais das Unimed
- Oferecer uma melhor experiência cooperados, beneficiários e colaboradores
- Conceder autonomia aos times das cooperativas na gestão de seus sites

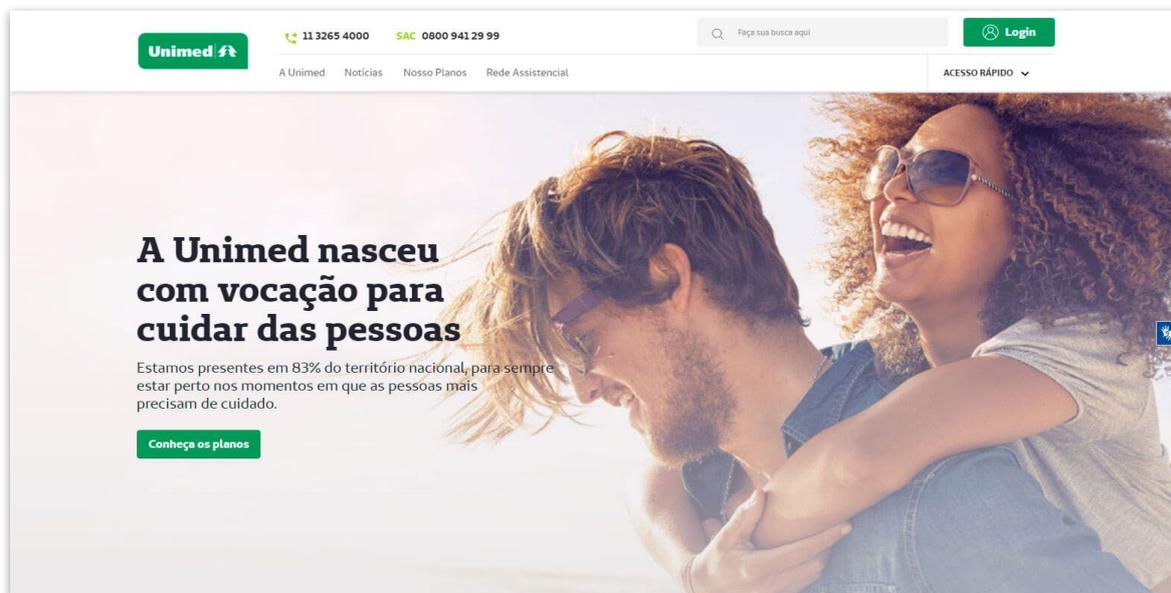
## Results

 **AUTONOMIA PARA TIME REGIONAIS**  
Para gerenciar conteúdos e componentes

 **CRESCIMENTO DE 64%**  
Na adesão do Site Singular pelas cooperativas

 **NOVO GUIA MÉDICO**  
Adotado por 87% das cooperativas

 **CUSTO ABAIXO DO MERCADO**  
Soluções digitais com custo abaixo da média de mercado



## A Unimed do Brasil

A Unimed é o maior sistema cooperativista na área da saúde em todo o mundo e também a maior rede de assistência médica do Brasil, presente em 84% do território nacional. Hoje é composta por 345 cooperativas médicas, que prestam assistência a mais de 18 milhões de beneficiários.

Em 2018 a Unimed do Brasil iniciou um grande plano de transformação digital. O objetivo era trazer tecnologias mais modernas e entregas mais rápidas de produto, com o foco totalmente voltado em experiências B2B2C. Além disso, para a entrega de melhores soluções pensando em seus diversos perfis atendidos, como médicos, beneficiários, colaboradores, e empresas contratantes, era necessário o redesenho de APIs e uma melhor capacidade de integração de serviços.

## Viabilizando a transformação digital

A área de experiência digital foi criada para cuidar de todo o processo e levantar as mudanças necessárias para sua viabilização, revendo todas as plataformas que sustentam seus sistemas e portais. A Liferay está presente em projetos com a Unimed do Brasil desde 2010 e, desde então, vem construindo uma relação sólida e de confiança. A plataforma

Liferay era utilizada para o Portal Unimed, seu principal canal de comunicação com os stakeholders.

O time de experiência digital constatou que o Portal Unimed deveria passar por uma reestruturação. Era necessário entregas mais rápidas, maior autonomia para usuários não técnicos e personalização para os mais de 200 sites de cada Unimed regional. A área de Experiências Digitais precisava desafogar seu backlog de atividades e focar em projetos mais estratégicos. Eles utilizavam o Liferay Portal 6.2, que junto as muitas construções legadas, requiritava bastante customizações e desenvolvimento próprio e acabou transformando-se em uma plataforma monolítica de grandes proporções, tornando sua manutenção e suporte complexos. Estava na hora de dar o próximo passo em sua transformação digital e realizar a migração de produto para o Liferay DXP, totalmente alinhado com a nova estratégia da organização.

## Projeto Novo Site Singular

Um novo projeto nasce entre Liferay e a Unimed do Brasil: o novo Site Singular, que em um único portal, em uma única instância do Liferay DXP, disponibiliza sites para as mais de 300 Unimeds de todo o país.

A migração do Liferay Portal 6.2 para o Liferay DXP já trouxe de imediato para a equipe técnica da Unimed grandes mudanças: desde a modernização da plataforma em si, com funcionalidades de ponta, até o layout de desenvolvimento e frontend. Novas aplicações foram criadas, integrações refeitas e atualizadas, recursos de SSO, novas APIs, além de automatização de tarefas recorrentes. Tudo isso trouxe uma maior produtividade para o time de Experiências Digitais.

Mas um dos grandes ganhos foi em relação a construção de sites. Com o recurso de fragmentos de página do Liferay DXP e o gerenciamento de permissões entre sites e páginas, esse processo tornou-se muito mais prático. Agora é possível em poucos passos construir um site totalmente customizado com as solicitações de cada uma das Unimeds, mantendo a consistência visual e de experiências entre as mais de 300 cooperativas.

Funcionalidades mais amigáveis e intuitivas também trouxeram ganho para os usuários não técnicos. Como as Unimeds contam com times para o gerenciamento do site bastante diversificados, com diferentes níveis de capacidades técnicas, lidar com a nova forma de editar páginas com recursos drag-and-drop, foi algo transformador e trouxe maior produtividade para todos.

Além do novo Site Singular, a Unimed do Brasil contou com a plataforma Liferay para reformular seu Guia Médico Nacional. O site conta com novo layout e maior assertividade de busca, trazendo melhor experiência para os beneficiários do plano de saúde. O Guia Médico Nacional ganhou nova arquitetura, com resiliência da aplicação, backup e maior velocidade no processamento das fontes de dados. 82% do Sistema Unimed já adota a nova versão do guia.

## Novos horizontes para a Unimed do Brasil

O Novo Site Singular é a porta de entrada do Sistema Unimed: é o principal meio de comunicação com os beneficiários e vem sendo utilizado vastamente por mais de 80% das Unimeds. Por meio do Liferay DXP, foi possível entregar uma consistência entre sites, com experiências padronizadas, autonomia para times gerenciarem seus sites, e um foco totalmente novo em experiência do usuário.

Para mais informações, por favor entrar em contato através de [sales-latam@liferay.com](mailto:sales-latam@liferay.com).