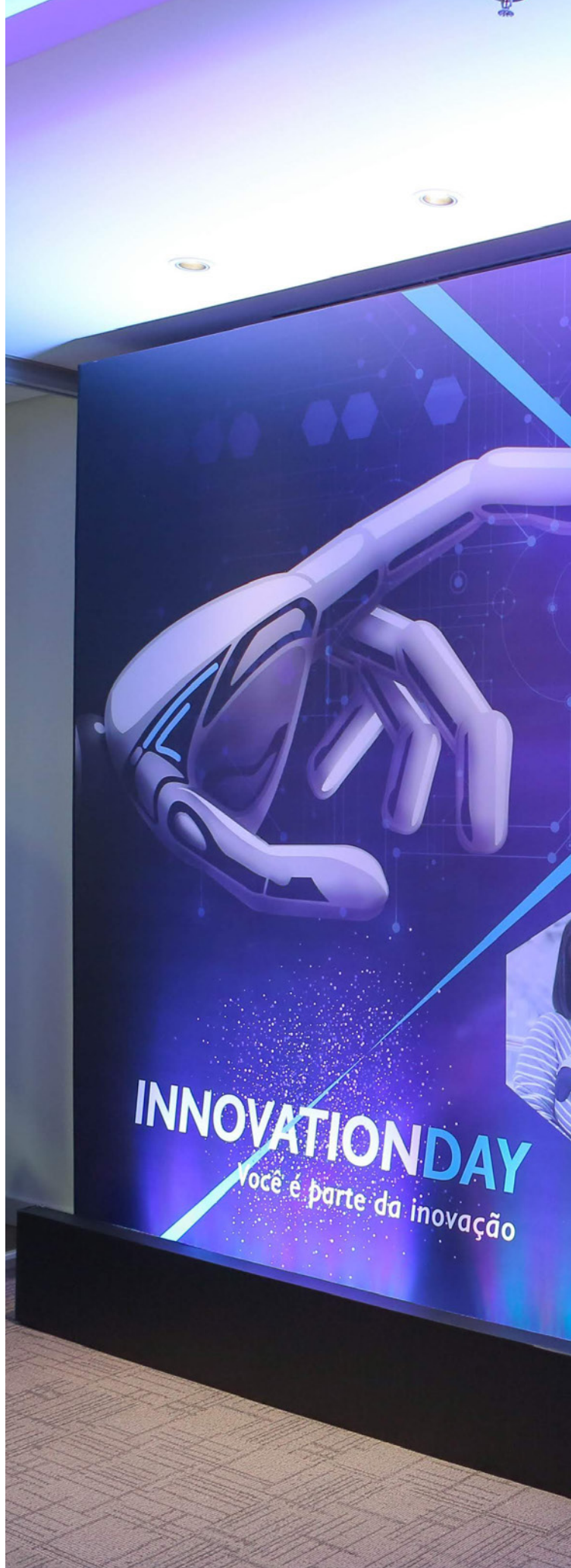


**RELATÓRIO  
ANUAL DE  
INOVAÇÃO**

**2018**





# Sumário

MENSAGEM DO HEAD DE INOVAÇÃO .....	5
CULTURA .....	7
Estímulo à Cultura de Inovação .....	8
Desafio de Inovação .....	22
Canais de Ideias e Melhorias .....	44
Índice de Potencial de Inovação .....	45
Parceria com Grupos de Inovação Globais do UnitedHealth Group .....	46
Comitês globais Parceria com a área de IR&D Optum US .....	47
Innovation Advocates .....	47
Gestão da Proteção à Propriedade Intelectual .....	48
Innovation Forum .....	49
Sessões de Design Thinking .....	50
PROCESSO DE INOVAÇÃO .....	57
Mobilização de Conhecimento Interno para Geração de Ideias .....	60
Portal de Inovação .....	61
Envolvimento da Alta Liderança no Processo de inovação .....	62
Comitê de Inovação .....	63
Núcleo de Inovação .....	68
Mobilização de Atores Externos para o Desenvolvimento de Inovações .....	70
Sistema de busca de potenciais parceiros de Inovação .....	71
Pitch Day .....	71
RELACIONAMENTO .....	73
Posicionamento do UnitedHealth Group no Ecossistema de Inovação Brasileiro .....	74
ANPEI .....	75
Grupo Open Innovation .....	76
Fortalecimento da Imagem Inovadora do UnitedHealth Group .....	78
Palestras Externas .....	79
Innovation Center .....	82
Ranking Valor Econômico .....	86
Prêmio 10 mais Inovadoras da Forbes .....	89
ESTRATÉGIA 2019 .....	91
CRÉDITOS .....	94

# MENSAGEM DO HEAD DE INOVAÇÃO

O ano 2018 foi significativamente importante para a nossa área. Consolidamos nossa estrutura, desenvolvemos e implementamos uma metodologia sólida de gestão do processo de inovação, completamos o nosso quadro com colaboradores com alto nível de experiência e ampliamos nossa atuação e oferta de valor ao grupo.

Em termos globais, fortalecemos nossa parceria com a área de IR&D da Optum US. Trabalhamos de forma colaborativa no desenvolvimento de projetos, no Innovation Forum, na construção do Innovation Center Morumbi, em treinamentos e sessões de Design Thinking, na criação de um modelo de gestão da propriedade intelectual, no Innovation Advocates e no Comitê Global de Inovação.

A atenção à cultura foi nosso grande foco em 2018. Realizamos o Innovation Day dentro dos mais altos padrões de eventos corporativos, a qualidade do Desafio 2018 e o engajamento dos colaboradores aumentaram significativamente em relação aos anos anteriores e o lançamento do portal de inovação nos possibilitou disponibilizar o Canal de Ideias e Melhorias para toda corporação.

Apoiamos o negócio com a criação de um sistema de busca inteligente de potenciais parceiros de inovação, como startups, instituições de ciência e tecnologia e grandes empresas. Também realizamos diversos Pitch Days, em que propostas inovadoras foram apresentadas e discutidas com foco em solucionar nossos desafios de negócio.

A criação do Comitê de Inovação, com encontros mensais para alinhamento estratégico, foi um grande marco para o envolvimento da alta liderança do UnitedHealth Group. Passamos a ter um espaço

para discutir novas oportunidades, tomar decisões sobre investimentos em recursos e compartilhar os aprendizados que adquirimos durante a aceleração de ideias inovadoras.

Outra importante iniciativa que desenvolvemos no ano foi a criação do Núcleo de Inovação, um grupo composto por líderes de hospitais e áreas de negócio, responsável por avaliar, junto à nossa área, as ideias recebidas no Portal e por apoiar o processo de aceleração de ideias de complexidade de implementação baixa ou mediana.

Tivemos um ano importante para o fortalecimento de nossa imagem. A criação do Innovation Center nos permitiu receber mais de 270 visitantes externos que passaram a conhecer nosso modelo de trabalho e as iniciativas que estamos oferecendo para o mercado. Realizamos palestras, sediamos eventos e representamos o UnitedHealth Group no Congresso Anual de Inovação da ANPEI. Como resultado, passamos a ser reconhecidos tanto no ecossistema como no mercado como uma das empresas mais inovadoras do país recebendo dois importantes prêmios, o primeiro do anuário Valor Inovação Brasil e o segundo da Forbes Brasil.

Espero que aproveite a leitura de nosso Relatório Anual de Inovação. Estamos muito orgulhosos de termos realizado tantas coisas em apenas um ano e isso é só o começo.



**Luis Colombo**

01

**CULTURA**

---



## Estímulo à cultura de inovação



Com o objetivo de estimular a participação de nossos líderes e colaboradores no processo de inovação do UnitedHealth Group Brasil, diversas iniciativas foram realizadas ao longo do ano.

## INNOVATION DAY 2018

O Innovation Day é um evento anual realizado no Brasil voltado à estimular o valor Inovação em nossos líderes e colaboradores. No dia 2 de outubro realizamos a quinta edição do evento que reuniu 745 colaboradores em 26 atividades sobre:

1. a importância da inovação para a cultura e o crescimento da UnitedHealth Group;
2. a visão de futuro de nossos executivos sobre como as novas tecnologias vão transformar o nosso negócio;
3. a necessidade de pensarmos a todo o momento sobre como podemos ser mais eficientes e oferecermos uma melhor experiência aos nossos clientes;

4. o que podemos aprender com o mindset ágil e colaborativo da cultura hands-on do movimento maker.

O evento contava com um aplicativo que permitiu aos colaboradores realizar sua inscrição, organizar agenda das atividades, fazer comentários interagindo com outros participantes e enviar perguntas para palestrantes. Ainda, havia a possibilidade dos **345 colaboradores de outras unidades** que não puderam se deslocar para a matriz participar ativamente do evento por meio dos **27 pontos de transmissão** instalados em diversas unidades do Grupo.

Conheça a seguir cada uma das 26 atividades realizadas durante o Innovation Day 2018:

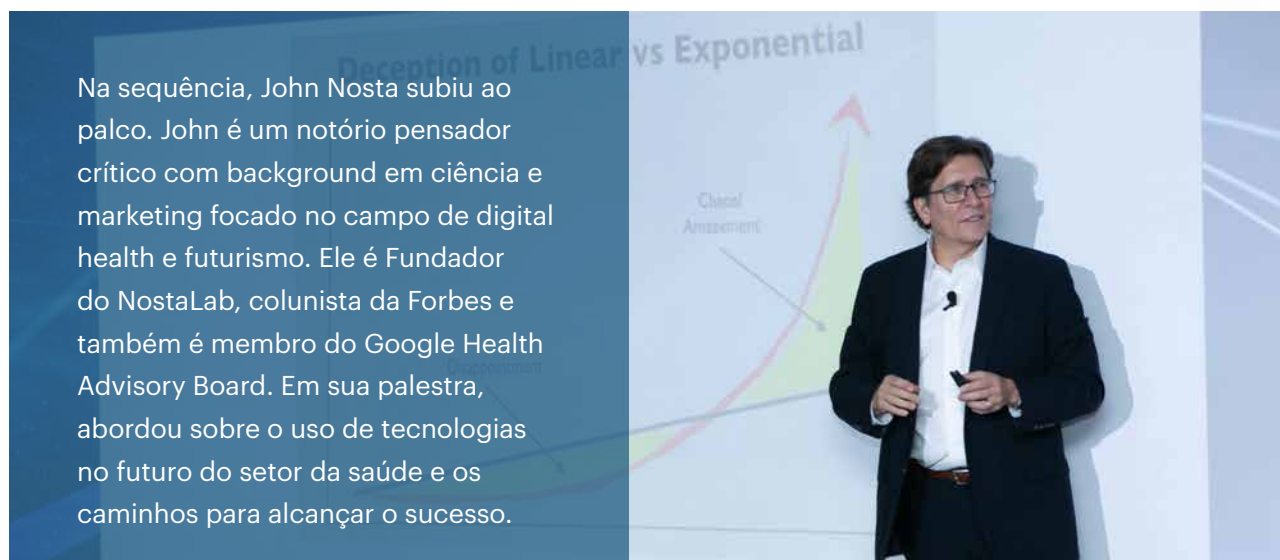
### Palco Estratégia de Inovação

O palco “Estratégia de Inovação” teve como objetivo disseminar a importância do tema para a cultura e o crescimento do UnitedHealth Group,

com palestrantes nacionais e internacionais especialistas na área.



A abertura do evento contou com um vídeo de boas-vindas, seguido pelas falas do presidente Claudio Lottenberg e dos CEOs Victor Serra e Sérgio Ricardo.



Na sequência, John Nosta subiu ao palco. John é um notório pensador crítico com background em ciência e marketing focado no campo de digital health e futurismo. Ele é Fundador do NostaLab, colunista da Forbes e também é membro do Google Health Advisory Board. Em sua palestra, abordou sobre o uso de tecnologias no futuro do setor da saúde e os caminhos para alcançar o sucesso.



Em seguida, Luís Colombo apresentou a área corporativa de inovação do UnitedHealth Group e descreveu como é realizado o **Processo de Inovação** do Grupo no Brasil.



Luciana Hashiba, professora da FGV, Conselheira da WeFab e ex Diretora da área de Gestão da Inovação da Natura, palestrou sobre os ensinamentos do movimento maker e da colaboração em rede para o universo corporativo.

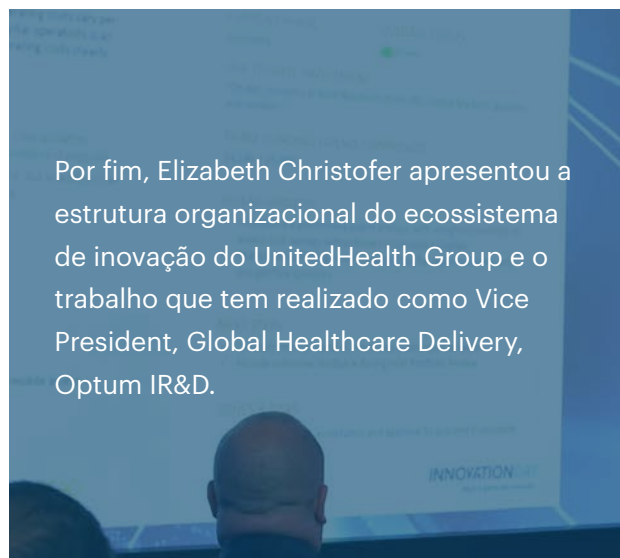


Mathew Erskine, Matt Hartman e Elizabeth Christofer destacaram a importância da inovação para o crescimento e competitividade de nosso grupo. Matthew Erskine apresentou o Centro de Pesquisa e Inovação da Optum na Irlanda.





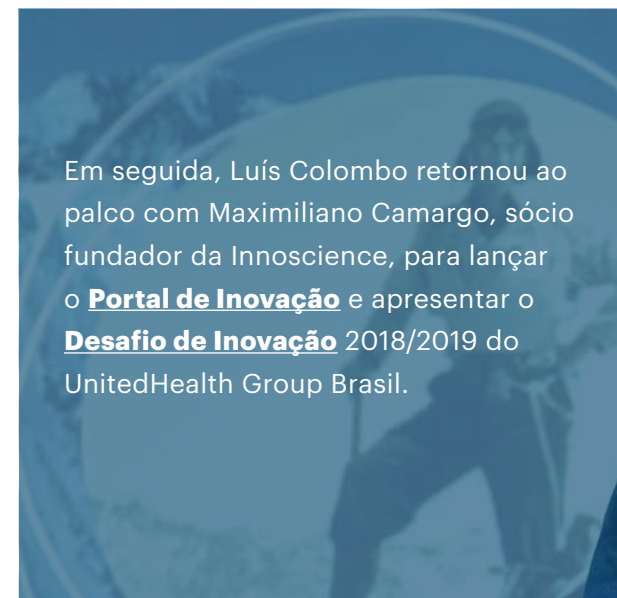
Matt Hartman mostrou o seu trabalho como responsável pelos centros de inovação (**Innovation Center**) ao redor do mundo.



Por fim, Elizabeth Christofer apresentou a estrutura organizacional do ecossistema de inovação do UnitedHealth Group e o trabalho que tem realizado como Vice President, Global Healthcare Delivery, Optum IR&D.



A seguir, no palco principal, foi abordado o tema da gestão do conhecimento aplicada à gestão da inovação. André Saito, Presidente da Sociedade Brasileira de Gestão do Conhecimento, e Krissy Tigani, coordenadora de Inovação do UnitedHealth Group, defenderam que para as organizações se manterem competitivas diante das mudanças constantes no ambiente em que estão inseridas precisam não só processar informações e conhecimentos de forma eficiente, mas também criar ou recriar sistemas de gestão e sempre buscar novas formas de pensar e atuar.



Em seguida, Luís Colombo retornou ao palco com Maximiliano Camargo, sócio fundador da Innoscience, para lançar o **Portal de Inovação** e apresentar o **Desafio de Inovação** 2018/2019 do UnitedHealth Group Brasil.



Rick Hamilton, Distinguished Engineer da Optum e detentor de 895 pedidos de patentes nos EUA, e Tae Young Cho, Legal Corporate Director da UnitedHealth Group, destacaram que a capacidade de nos apropriar dos benefícios de nossos investimentos em inovação não depende apenas de transformar conhecimento e boas ideias em novos produtos ou serviços, mas também da adoção de mecanismos de proteção contra plágio, defendendo nossa liderança de mercado.



### Palco Visão de Futuro

No palco “Visão do Futuro”, foi apresentada a perspectiva de nossos executivos sobre como as novas tecnologias vão transformar o negócio.

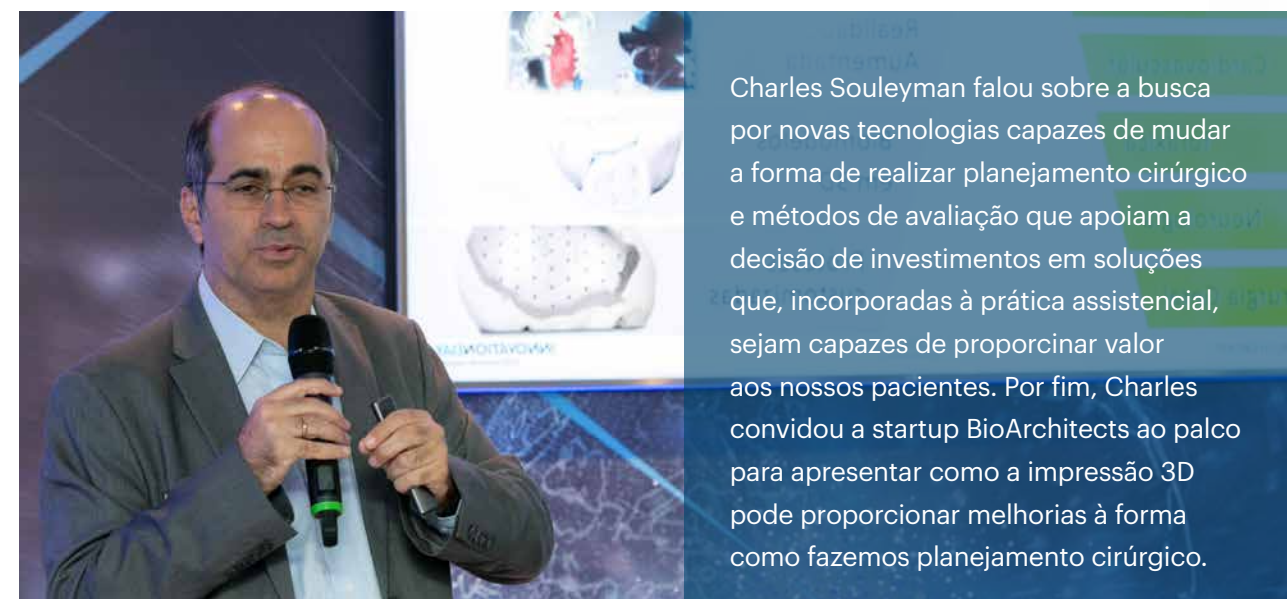
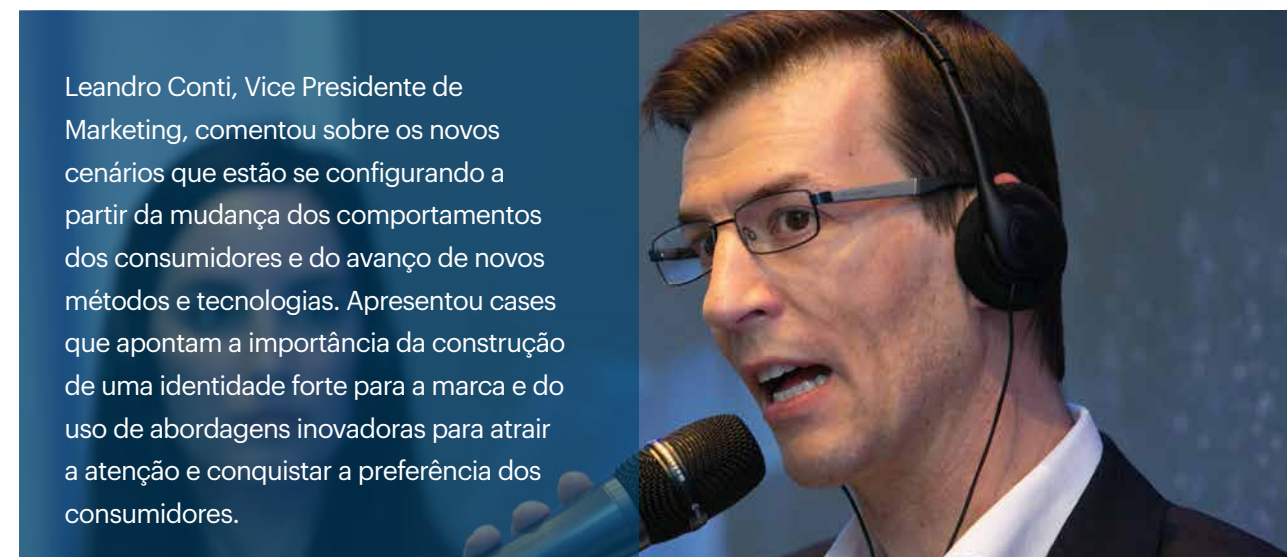
Para tanto, houve uma mesa redonda com os líderes das principais áreas do grupo no Brasil.



Patricia Ellen, Daniel Coudry e Edvaldo Vieira discutiram a importância da compreensão da jornada de nossos clientes para elevarmos nossa excelência operacional. Na ocasião, Patrícia, como CEO da Optum, apresentou oportunidades de uso de tecnologias digitais e de internet das coisas para o alcance de melhorias na gestão da saúde populacional brasileira. Edvaldo Vieira, Diretor Executivo de Operações, falou sobre a importância de simplificar, humanizar e digitalizar a jornada dos pacientes para uma melhor experiência. Por fim, Daniel Coudry, na época Diretor Executivo de Quality e hoje CEO da Amil, citou as novas formas de remuneração e a mudança dos modelos centrados em hospitais para especialistas em coordenação de cuidado.









### Tour Customer Experience

O Innovation Center foi transformado em cinema. Nele, foi transmitido um documentário chamado The Truth, em que pacientes que não tiveram boas experiências de atendimento em nosso grupo contaram suas histórias. Ao final do filme,

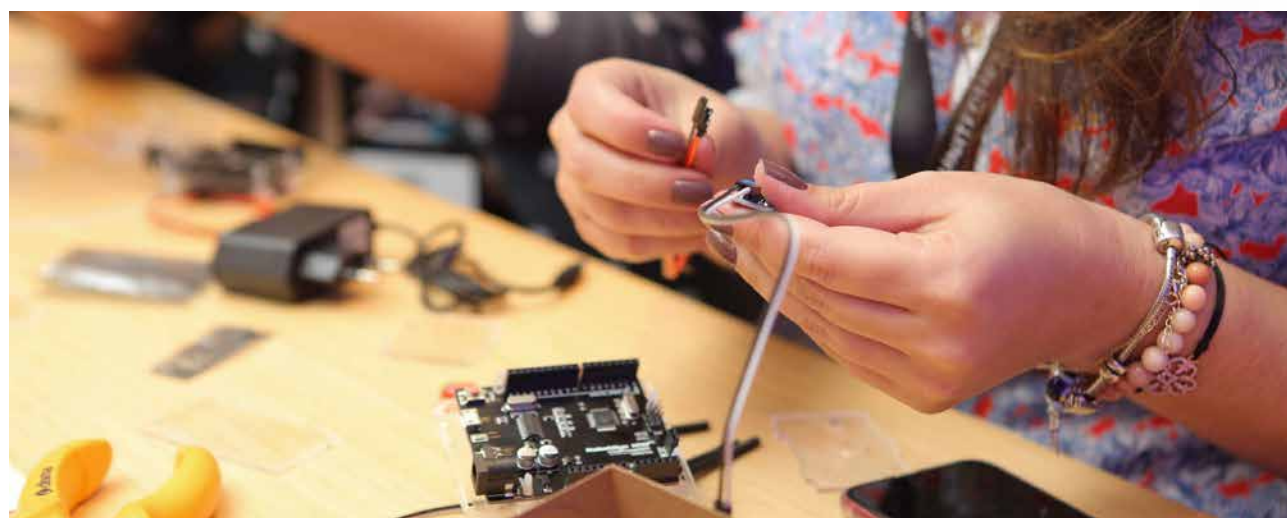
um dos personagens conversou com o público, tirando dúvidas. O objetivo do vídeo é exercitar a busca de soluções para sermos sempre mais eficientes e oferecermos uma melhor experiência aos clientes.



### Oficinas Makers

Os participantes do Innovation Day tiveram a oportunidade de participar de três oficinas de criação com o objetivo de conhecer os diversos caminhos para inovar com base no mindset ágil e

colaborativo da cultura maker. Em cada rodada foi realizada a construção de um protótipo de forma colaborativa. Conheça os protótipos:



### Repercussão na mídia

O evento teve repercussão nos maiores veículos de comunicação nacionais, reforçando a imagem para o UnitedHealth Group como uma empresa que está sempre em busca de inovações.

As principais publicações na mídia do evento Innovation Day 2018 foram divulgadas nos seguintes veículos de comunicação:

Segue abaixo os links para acesso.

Exame: <https://goo.gl/PqWYhg>

Terra: <https://goo.gl/AfwigR>

InfoMoney: <https://goo.gl/BFjmXz>

Estadão: <https://goo.gl/pwPVz7>

Agência O Globo: <https://goo.gl/9vGjPE>

**EXAME**

**InfoMoney**

**terra**

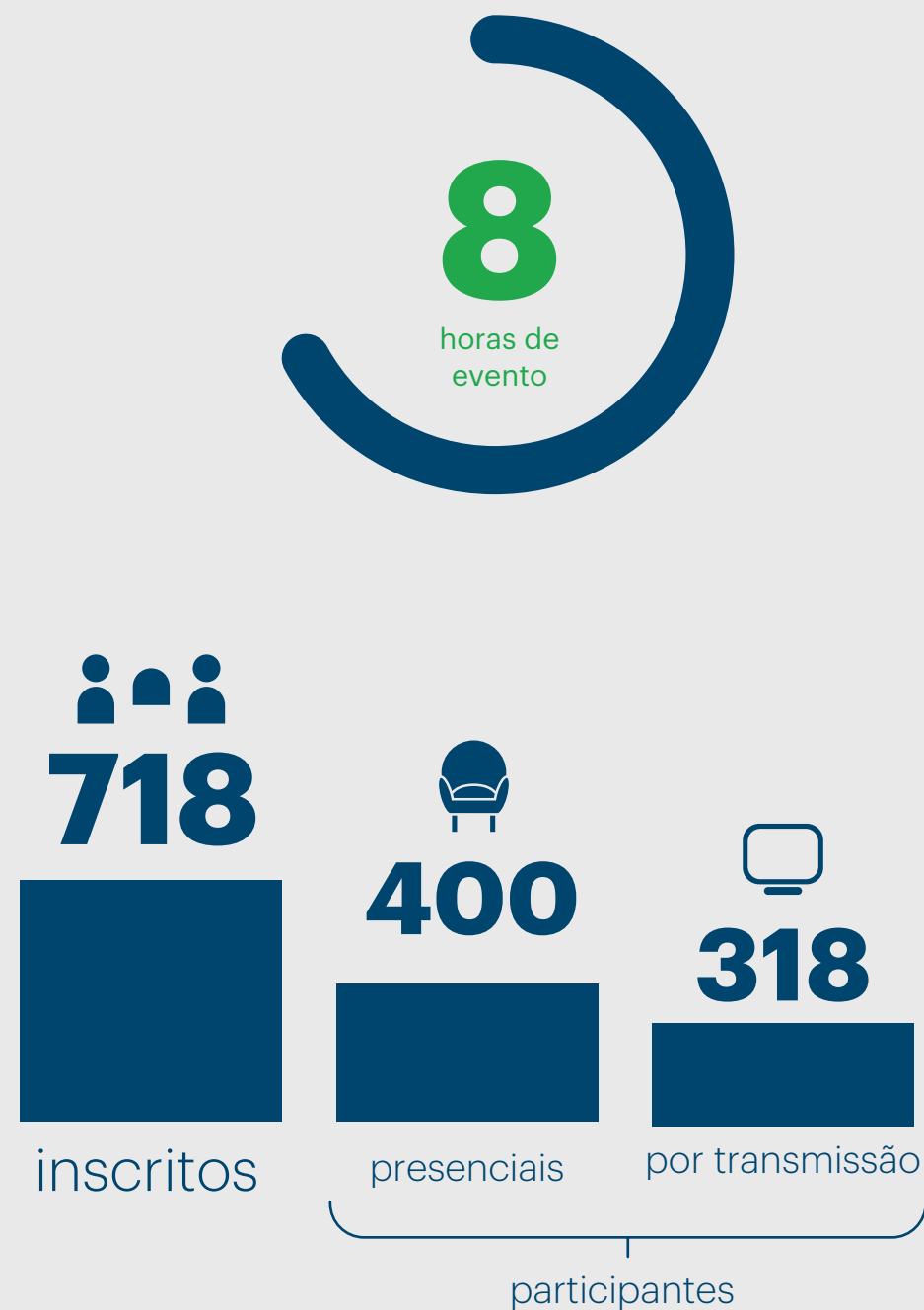


**ESTADÃO**

**AGÊNCIA  
O GLOBO**



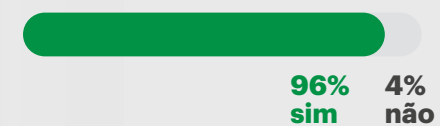
## Innovation Day em números



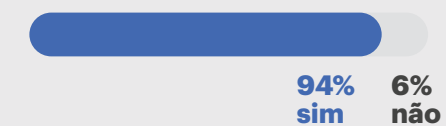
## Pesquisa de satisfação

Amostragem: 519 Pessoas

Você se considera parte do processo de inovação do UnitedHealth Group Brasil?



A sua liderança te incentiva a contribuir com a inovação do UnitedHealth Group Brasil?



Você considera o UnitedHealth Group Brasil uma empresa inovadora?



## DESAFIO DE INOVAÇÃO

O Desafio de Inovação da UnitedHealth Group Brasil tem como intuito estimular a criatividade interna por meio de desafios estratégicos propostos pelos principais executivos da empresa. Todos os colaboradores e prestadores do grupo podem participar enviando ideias.

Os principais objetivos do Desafio de Inovação são:

- Estimular a cultura interna de inovação e o intraempreendedorismo.
- Identificar ideias com grande potencial de geração de valor para o negócio e para os nossos pacientes e beneficiários.
- Acelerar o desenvolvimento de ideias com metodologias apropriadas.

Para alcançar estes objetivos, o Desafio de Inovação é estruturado em 6 etapas:

### 1. Inscrições

Período aberto para desenvolvimento de ideias relacionadas aos desafios propostos. As inscrições são realizadas por meio de um formulário a ser preenchido no Portal de Inovação. Podem ser cadastrados grupos de no máximo 3 pessoas.

### 2. Avaliação e seleção

A avaliação e seleção das ideias são realizadas pela equipe de Inovação e por pontos focais indicados pelos executivos que lançaram os desafios. Os critérios de avaliação utilizados são:

- Alinhamento ao desafio proposto;
- Relevância do problema que a ideia se propõe a solucionar;

III) Grau de originalidade;

IV) Impacto da ideia para o negócio;

V) Impacto da ideia para os nossos beneficiários e pacientes.

### 3. Refinamento

Após a avaliação, as quatro melhores ideias de cada desafio são selecionadas e os grupos passam por um processo de elaboração do pitch. O refinamento inclui sessões de mentoria com a equipe de inovação, que apoia os grupos no desenvolvimento das apresentações e dá todo o suporte necessário para a construção de uma narrativa adequada para a apresentação à banca de avaliação. Além das sessões de mentoria individualizadas, são disponibilizados aos participantes materiais de suporte para elaboração das apresentações, como e-books, templates, etc.

### 4. Pitch

Os autores das quatro melhores ideias, de cada desafio, apresentam suas propostas à banca de executivos. As apresentações são feitas em formato de /pitch/, tendo cada grupo 5 minutos para a apresentação da ideia e 5 minutos para responder às perguntas da banca. Para escolher a ideia vencedora, a banca avalia, após as apresentações, de acordo com os critérios:

I) Originalidade;

II) impacto para o negócio;

III) impacto para os nossos beneficiários e pacientes;

### 5. Aceleração

As ideias vencedoras de cada desafio seguem para fase de aceleração, na qual os grupos enriquecem suas ideias com o apoio de especialistas em inovação que os direcionam ao longo das seguintes etapas:

- Semana 1: Imersão no contexto que a ideia está inserida e compreensão profunda do problema que a ideia pretende solucionar
- Semana 2: Levantamento de insights capazes de melhorar a ideia inicialmente proposta
- Semana 3: Desenvolvimento de protótipo de baixa fidelidade
- Semana 4: Teste de conceito
- Semana 5: Preparação do Pitch Final

Durante a etapa de aceleração os participantes passam por treinamentos e sessões de mentoria que os tornam aptos não apenas a acelerar suas ideias no desafio mas também a disseminar os conhecimentos adquiridos em suas equipes e aplicá-los em outros projetos.

### 6. Demoday

Apresentação final para banca de executivos do Comitê Executivo (COMEX) e escolha do grupo vencedor. Os vencedores, além de serem reconhecidos internamente, recebem como prêmio uma viagem para conhecer a sede do UnitedHealth Group nos Estados Unidos.

### Edição 2018

O Desafio de Inovação 2018 foi lançado no dia 2 de outubro durante o Innovation Day. O período de inscrições teve a duração de dois meses, e contou com uma forte campanha de comunicação para aumentar o engajamento de todos os colaboradores, prestadores e estagiários.

Dentre as ações realizadas na campanha de comunicação, destacam-se as divulgações por meio dos nossos canais digitais, como e-mail marketing e The Hub, além das ações direcionadas aos colaboradores das unidades hospitalares, como a distribuição de folders, cartazes, papel bandeja nos refeitórios, entre outros.





### Estagiários no Desafio de Inovação

Como forma de alavancar a participação dos estagiários do UnitedHealth Group no Desafio de Inovação, realizamos uma série de ações, como palestras sobre a visão de futuro e a apresentação estratégica de inovação da empresa, seus processos e iniciativas abertas aos colaboradores. Ao todo, participaram mais de 80 estagiários.

O resultado dessas ações foi uma participação de mais de **40 estagiários** com **36 ideias** submetidas. Das **24 ideias aprovadas** na primeira etapa do desafio, **3 delas foram submetidas por estagiários**.

Como forma de reconhecimento, os estagiários que foram selecionados na primeira etapa do desafio ganharam um almoço com o time de Inovação, em que puderam trocar as suas experiências e conhecer mais ainda o trabalho realizado pela área na empresa.

### Alguns números

Ao todo, recebemos 442 ideias, o que representa um aumento de 42% em relação ao número de ideias enviadas na edição de 2018, 820 comentários e 1.130 votos de usuários do Portal de Inovação que votaram nas ideias que mais gostaram e enviaram dicas, sugestões ou elogios aos autores das ideias.

Após as avaliações das ideias submetidas, as quatro melhores de cada desafio foram selecionadas para a etapa de Refinamento e preparação do Pitch para a banca executiva.

Conheça nas próximas páginas as ideias selecionadas para essa etapa e as ideias vencedoras que se tornaram finalistas do Desafio de Inovação 2018.



# DESAFIO 1

Como aumentar o NPS da empresa de forma exponencial?

**Sponsor:**  
Sergio Ricardo

**Focal Point:**  
Edvaldo Vieira  
Rita Grotto

O NPS é hoje a métrica mais adotada pelas maiores organizações do mundo como principal indicador de satisfação de clientes e também é utilizada pelo UnitedHealth Group Brasil. Além de ser simples e de fácil entendimento, permite comparar os números com os concorrentes

e, principalmente nos oferecer uma excelente percepção sobre como nossos clientes estão nos enxergando. Agora queremos saber de você: quais ações podemos adotar para aumentar o NPS do UHG Brasil de forma exponencial?

Quantidade de ideias recebidas

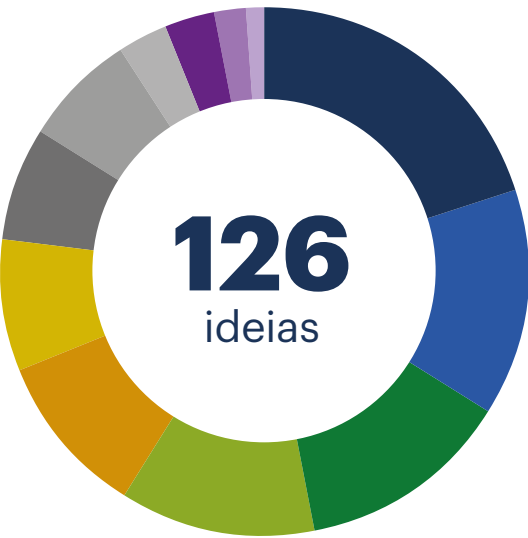
126

Percentual do total de ideias recebidas

28,5%

Quantidade de subcategorias de ideias

12



- 20% Canais digitais
- 14% Excelência operacional
- 13% Treinamento e engajamento
- 12% Oferta de serviços
- 10% Canais de comunicação
- 8% Atendimento/cuidado personalizado
- 7% Método de avaliação da satisfação
- 7% Plano de ação voltado ao aumento do NPS
- 3% Excelência clínica
- 3% Outros
- 2% Encantamento clientes
- 1% Análise de mercado

# IDEIA FINALISTA

Confira a ideia finalista para avançar para a etapa de aceleração.

## Saúde Livre

Nova Funcionalidade no APP da Amil para pré-diagnóstico médico por meio de um questionário de sintomas respondido pelo beneficiário e mapeados por Inteligência Artificial com encaminhamento para o melhor meio de atendimento conforme o resultado, sendo eles: Médico de família, telemedicina, especialista ou pronto atendimento.

Pitch Deck  
<https://bit.ly/2Tam2k2>

## Autores



Rodrigo Nogueira



Hugo Azevedo



Guilherme Dias



IDEIA

# SAÚDE LIVE

UNIR A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL + TELEMEDICINA PARA MELHORAR A JORNADA DO PACIENTE

UNITEDHEALTH GROUP

Nova funcionalidade sugerida  
Disca 192





## IDEIAS SELECIONADAS

Confira as outras ideias apresentadas na etapa de Pitch.

### Ligando os pontos

Pitch Deck: <https://bit.ly/2MrhVOg>

Utilização do APP como interface, se beneficiando da cultura do celular, utilizando Inteligência Artificial (I.A.) para abordagem de 100% dos beneficiários, logo após o atendimento, proativamente, com perguntas abertas, customizadas e linguagem natural. A I.A. faria o aprofundamento das opiniões, avaliação e direcionamento ao fórum adequado. Evitaria avaliações extensas de planilhas em Excel, apresentaria soluções ao problema encontrado; e “aprenderia” quando melhoria inédita a tecnologia.

#### Autores



Bruno Ribeiro



Thiago Mattos



Adriano Valadão

### Escritório do Paciente

Pitch Deck: <https://bit.ly/2FJXUBK>

Uma forma organizada e reprodutível de melhorar a experiência do paciente nas instituições de saúde, abordando aspectos de satisfação, qualidade e segurança, customizando-a e tornando-a a mais positiva possível. Todos os pacientes recebem atendimento à beira leito e respondem ao questionário de Experiência do Paciente, com resolução dos problemas em tempo real, diminuindo o número de reclamações no SAC, aumentando o NPS de forma exponencial e sustentada. Assim obtemos uma perspectiva inédita de qualidade vinda do paciente.

#### Autores



Flávia Zeitounian



Rogério Vieira



Fabiane Fidelis

#### Autores



Ronald Maia



Eduardo Marques



Luciane Chaves

### 3. End-to-end NPS

Pitch Deck: <https://bit.ly/2DwzQzU>

Atualmente, apenas os clientes detratores respondentes do NPS recebem um contato para tratativa pontual de sua insatisfação. Nossa ideia consiste em um plano de ação para eliminar a causa raiz que originou a sua insatisfação e personificar o atendimento de detratores reincidentes, realizando contatos com neutros e promotores, visando com isso multiplicar experiências positivas dos promotores e a conversão dos neutros em promotores, aumentando o nosso NPS exponencialmente.

## DESAFIO 2

Como melhorar a operação de atendimento domiciliar da Amil?

#### Sponsor:

Sergio Ricardo

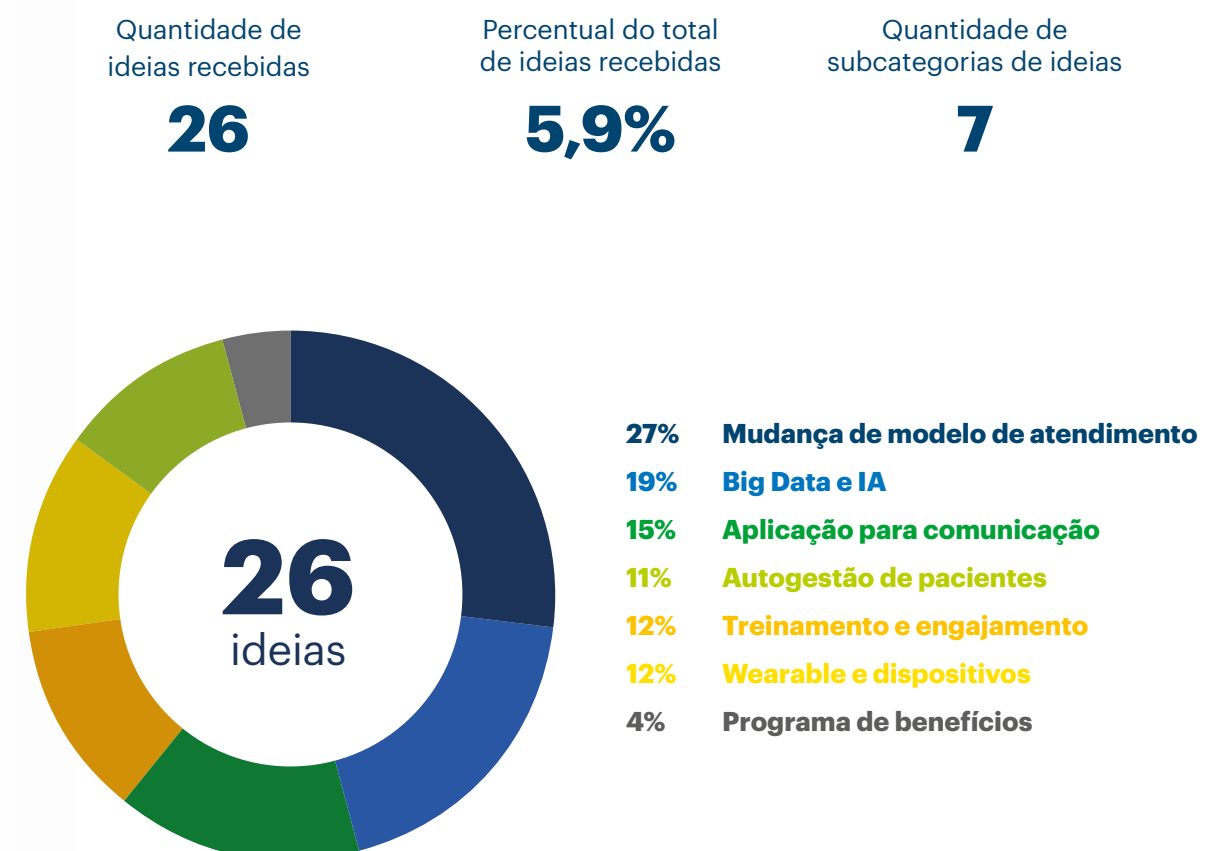
#### Focal Point:

Daniel Coudry

Edvaldo Vieira

A medicina domiciliar é um termo utilizado para definir um conjunto de procedimentos hospitalares que podem ser feitos na casa do paciente. Aplica-se a todas as etapas do cuidado do profissional de saúde, na prevenção, no diagnóstico e no tratamento de doenças, bem

como nos procedimentos de reabilitação. Com a expansão do atendimento domiciliar em nossas operações, queremos saber: quais são as suas ideias para melhorar a operação e atendimento domiciliar da Amil?



## IDEIA FINALISTA

Confira a ideia finalista para avançar para a etapa de aceleração.

### Triagem de urgência por telemedicina – Atendimento Domiciliar

Levando-se em consideração que a resolubilidade do Atendimento Pré-Hospitalar em 2018 foi de 85% para atendimento domiciliar, a nossa proposta é implantar um modelo de triagem de urgência por telemedicina que, ao avaliar o paciente com recursos interativos de áudio e vídeo, atenda melhor, mais rapidamente e sem interrupções para que não seja mais necessário enviar uma ambulância para todos os casos de urgência.”

Pitch Deck:

<https://bit.ly/2CHcEgP>

#### Autores



Bruno  
Figueiredo



Tiago  
Frigini

## Atendimento por telemedicina

INOVAÇÃO



UNITEDHEALTH GROUP

## IDEIAS SELECIONADAS

Confira as outras ideias apresentadas na etapa de Pitch.

### Telemedicina no atendimento domiciliar

Pitch Deck: <https://bit.ly/2sLdkwW>

A Telemedicina no atendimento domiciliar tem como objetivo permitir, por meio da conexão por vídeo, que pacientes em internação domiciliar sejam acompanhados por equipes remotas, especialmente em situações críticas, tais como: intercorrências clínicas, realização de procedimentos de risco e inter consultas com especialistas, a fim de promover segurança no atendimento, evitar eventos adversos que podem levar à morte e garantir o cuidado certo, na hora certa, no local certo - a residência do paciente!

#### Autores



Carola  
Geiman



Patrícia  
Vasconcelos



Hugo  
Zamponi

### Melhoria para o atendimento domiciliar com melhora do NPS

Pitch Deck: <https://bit.ly/2Hrgmkh>

Após uma experiência pessoal com atendimento domiciliar, entendemos que a sustentabilidade e o sucesso do programa dependem da experiência estar alinhada às expectativas geradas em toda família. Pensando nisso, temos como objetivo melhorar a experiência do atendimento domiciliar, com alta eficiência operacional, integrando o uso de data analytics e tecnologias já disponíveis no mercado. Acreditamos no uso integrado das tecnologias para prover uma melhor experiência, mas também no uso de data analytics para tornar a operação mais eficiente e para engajar profissionais da Saúde em sua vocação de atender.

#### Autores



André  
Ragazzo



Lucas  
Sea



# DESAFIO 3

Como melhorar a comunicação entre as equipes de Outpatient, Inpatient e Transição de Cuidado envolvidas no processo de desospitalização?

**Sponsor:**  
Sergio Ricardo

**Focal Point:**  
Daniel Coudry  
Charles Souleyman

A comunicação entre as equipes é um fator muito importante para garantir um bom atendimento dos pacientes, desde o momento de entrada no hospital até transição de cuidados. Para garantir que a desospitalização seja feita de forma adequada, ou seja, garantir uma boa transição de cuidado do paciente, é

essencial que todas as equipes envolvidas nesse processo estejam alinhadas e bem informadas. Desta forma, buscamos ideias para melhorar a comunicação entre as equipes de Outpatient, Inpatient e Transição de Cuidado no processo de desospitalização dos pacientes.

Quantidade de ideias recebidas

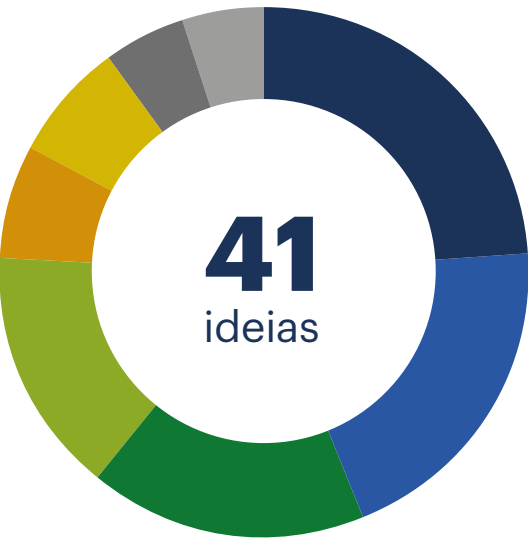
41

Percentual do total de ideias recebidas

9,3%

Quantidade de subcategorias de ideias

8



- 24% **Gestão da comunicação**
- 20% **Mudança de processo**
- 17% **Gestão Operacional**
- 15% **Outros**
- 7% **Big Data e IA**
- 7% **Treinamento e engajamento**
- 5% **Gestão Clínica**
- 5% **Modelo de gestão**

# IDEIA FINALISTA

Confira a ideia finalista para avançar para a etapa de aceleração.

## Sistema de Integração Clinical Services

O principal desafio para a comunicação entre as três equipes é o volume de pacientes com o qual estes precisam lidar. O Sistema de Integração Clinical Services é uma plataforma que permite a priorização dos pacientes a partir da seleção de desfechos críticos, como internações de longa permanência, utilizando dois métodos: monitoramento com ferramentas de Big Data e predição com técnicas de machine learning. Desta forma é possível realizar diariamente reuniões objetivas com os coordenadores das equipes, lidando com apenas poucos casos.

Pitch Deck:  
<https://bit.ly/2HtXT6G>

## Autores



Elton Yukio

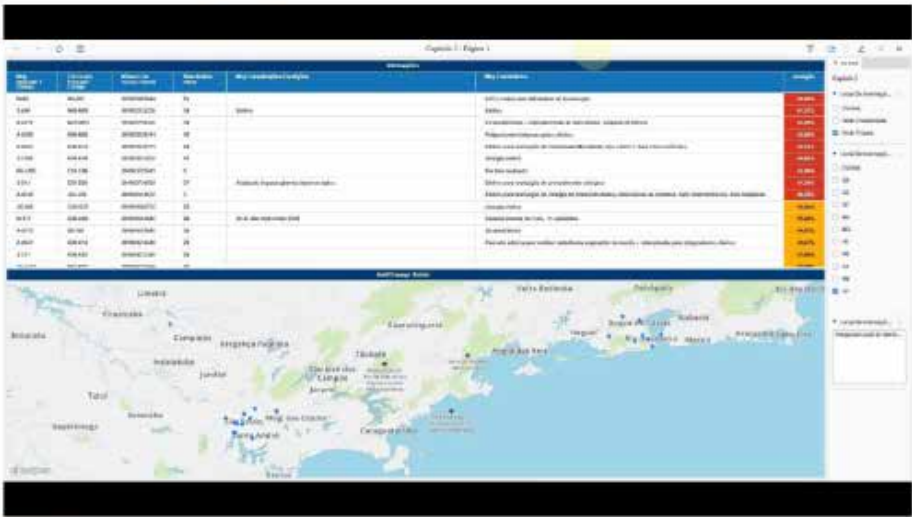


Fabio Correa



Sebastian Geiger

## Sistema de Integração Clinical Services



UNITEDHEALTH GROUP

## IDEIAS SELECIONADAS

Confira as outras ideias apresentadas na etapa de Pitch.

### Vital Conecta

Pitch Deck: <https://bit.ly/2WhXWFR>

Vital Conecta é uma plataforma de gerenciamento do cuidado, promovendo interface entre equipes assistenciais, cuidadores e pacientes idosos. A plataforma conta com Plano de cuidado pós alta, Plano assistencial, Orientação nutricional, Link de busca para dúvidas de saúde, Alerta personalizável, Canal de Emergência. Integrando equipes assistenciais, cuidadores e pacientes. Facilitando o desenvolvimento de ações estratégicas para pacientes Internados e ambulatoriais. Cuidado personalizado e próximo.

#### Autores



Fábio Meira



Joice Beixiga



Simone Roquette

### APP Jornada - Conectividade digital para alta assistida

Pitch Deck: <https://bit.ly/2Tf4K5u>

Aplicativo para dispositivos móveis e desktop de comunicação (tipo rede social) e de informações clínicas (com alertas na marca ótica para coordenação de cuidado e transição de cuidados). Características: 1. Conexão de pessoas – Amil e Américas – lista de contatos com possibilidades de conversas diretas bem como criação de grupos. 2. Repositório de informações clínicas e sinalização de alertas como possibilidade de desospitalização, longa permanência, alta programada e indicação para

### App Linha de Cuidado

Pitch Deck: <https://bit.ly/2WevKDT>

O aplicativo acompanha a jornada do paciente dentro do sistema de saúde, compartilhando entre as equipes informações que hoje estão segregadas. Como em redes sociais, os pacientes serão “seguidos” pelos profissionais cadastrados. Conta com o histórico do paciente (consultas, exames e internações), inteligência artificial para referenciamento e chat para comunicação entre as equipes. Objetiva reduzir custos com consultas e exames desnecessários, agilizar desospitalização, melhorar desfechos clínicos, aumentar satisfação do cliente e a segurança das informações.

#### Autores



Gustavo Piotto



Marina Silvino

coordenação de cuidado. 3. Gestão/Organização das informações e pessoas - acompanhar em tempo real tanto informações clínicas como necessidades específicas do beneficiário.

#### Autores



Ana Celia Bomfim



Renata Uliana

## DESAFIO 4

Como melhorar a experiência do paciente durante o período de espera por atendimento?

#### Sponsor:

Victor Serra

#### Focal Point:

Hyran Godinho

Dario Fortes

Um momento muito importante na jornada do nosso paciente é a espera pelo atendimento. Muitas vezes esse é o primeiro contato direto que o paciente e o acompanhante tem conosco. Por isso, essa experiência, positiva ou negativa,

acaba ficando na memória dos pacientes por muito tempo. Conte-nos qual é a sua ideia para melhorar essa experiência.

Quantidade de ideias recebidas

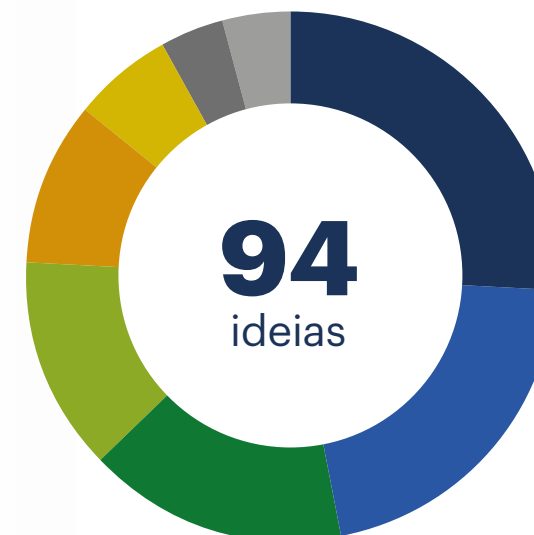
94

Percentual do total de ideias recebidas

21,3%

Quantidade de subcategorias de ideias

8



94 ideias

26% Atendimento personalizado  
21% Entretenimento  
16% Previsão de espera  
13% Avaliação de risco  
10% Educacional  
6% Monitoramento  
4% Check-in rápido  
4% Treinamento



## IDEIA FINALISTA

Confira a ideia finalista para avançar para a etapa de aceleração.

### Tranquilidade na palma

Aplicativo que permite ao acompanhante do paciente submetido a uma cirurgia ter conhecimento de todos os status dos procedimentos dentro do centro cirúrgico desde a admissão no pré operatório ou na sala de operação, momento da incisão, momento da sutura, saída da sala de operação e admissão na recuperação pós anestésica, sendo o último passo ser chamado pelo cirurgião para receber notícias.

Pitch Deck:

<https://bit.ly/2RagF2z>

#### Autores



Monica Hausmann



Jorciene Vieira



UNITEDHEALTH GROUP

## IDEIAS SELECIONADAS

Confira as outras ideias apresentadas na etapa de Pitch.

### Ativação Terapêutica

Pitch Deck: <https://bit.ly/2RccTFV>

Aproveitar o período de espera por atendimento para promover a ativação pré consulta do paciente com a finalidade de prepará-lo com informações personalizadas sobre sua saúde, originadas dos registros relevantes de saúde com o Sistema de Saúde Amil, como, dados históricos de dados antropométricos, questionários de saúde, prontuário médico e diagnósticos em uma interface fluida e multiplataforma durante a espera.

#### Autores



Sergio Custodio



Leandro Pereira



Mayara Faria

### Américas Fácil

Pitch Deck: <https://bit.ly/2sloVwH>

Os principais motivos de reclamações de detratores são relacionados à espera e impactam negativamente no NPS. Pensando nisso, elaboramos o Américas Fácil, um projeto para melhorar a experiência do cliente. Ele consiste em um conjunto de ferramentas de entretenimento com jogos, episódios de séries, programas de TV, comunicados de saúde sazonais, notícias rápidas, informações dos nossos hospitais, e música. Com a praticidade das opções de entretenimento na palma da mão, amenizaremos o estresse gerado durante o período de espera, diminuindo o número de detratores.

#### Autores



Natalia Madeira



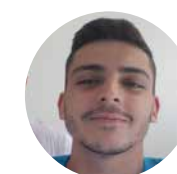
Cristiano Silva

### Quick Health

Pitch Deck: <https://bit.ly/2RIG1cM>

A fila de espera é uma das principais críticas de usuários de hospitais privados, chegando até a se equiparar com a da rede pública. A falta de visibilidade do tempo de espera contribui para uma má experiência do beneficiário. Precisamos ajustar as expectativas e transparecer os processos aos nossos clientes. Nossa solução é integrar as seguintes funcionalidades no aplicativo Amil Clientes: visualização de fila de espera e fluxo de hospitais, check-in antecipado e pré-triagem externa.

#### Autores



Rafael Daud



Aline Costa



Rafael Gasperi

## DESAFIO 5

Como aumentar a eficiência no processo de alta e check-out de pacientes internados?

### Sponsor:

Victor Serra

### Focal Point:

Daniel Coudry

Edvaldo Vieira

Dario Fortes

Charles Souleyman

O momento de alta e check-out possui grande relevância na jornada dos pacientes internados, tanto do ponto de vista da excelência operacional quanto o da experiência dos

usuários. Neste sentido, buscamos ideias para melhorar a eficiência das etapas contidas neste processo e garantir que as operações sejam mais rápidas e inteligentes.

Quantidade de ideias recebidas

**27**

Percentual do total de ideias recebidas

**6,1%**

Quantidade de subcategorias de ideias

**5**



- 33%** Mudanças de processos
- 30%** Visualização de processos
- 19%** Comunicação
- 11%** Apoio alta
- 7%** Avaliação internação

## IDEIA FINALISTA

Confira a ideia finalista para avançar para a etapa de aceleração.

### Tutor integrado

Para aumentar a eficiência na alta de pacientes esta ideia propõe que a atualização cadastral na admissão seja o início de uma cadeia de compartilhamento de dados e protocolos assistenciais entre Medview, MCG Tools e uma plataforma de coordenação de cuidado como a CipherHealth, que alia a tecnologia à Medicina Baseada em Evidências para diminuição de ruídos entre as equipes de saúde e o paciente, facilitando a gestão populacional, aumentando o engajamento e diminuindo os riscos de reinternação.

### Autores



Guilherme Costa



Vanessa Lomba

Pitch Deck:

<https://bit.ly/2DuS9pa>

### Tutor integrado





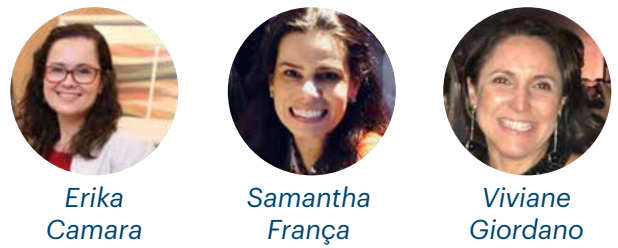
IDEIAS SELECIONADAS

Confira as outras ideias apresentadas na etapa de Pitch.

**Amil CIP**  
Pitch Deck: <https://bit.ly/2HpM0hY>

Continuidade do cuidado eficiente de recém-nascidos prematuros por meio de engajamento na Atenção Primária, e seu plano de cuidado compartilhado com a equipe multiprofissional, o que proporciona vinculação e acessibilidade do bebê e de sua família com vias a qualidade assistencial. O cuidado precoce e longitudinal do bebê e de suas famílias com ênfase na integralidade a partir da alta hospitalar responsável corrobora para a redução no número de reiterações, e para a organização da jornada do paciente.

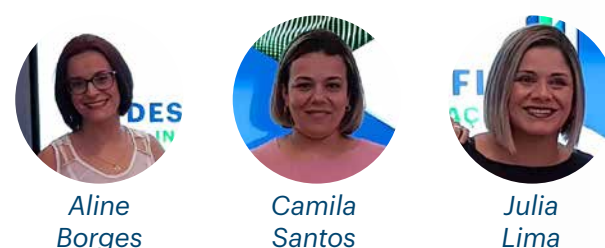
Autores



**Otimização de Giro de Leito**  
Pitch Deck: <https://bit.ly/2S9vzKK>

Para tornar o processo de alta mais eficiente e transparente para o paciente realizaremos, já na admissão do paciente, o plano terapêutico com meta e previsão de alta hospitalar envolvendo desde a agenda cirúrgica até a desospitalização de casos crônicos. E todo o processo poderá ser acessado pelo cliente através de uma ferramenta no aplicativo do AmericasMed Clientes. Mantemos as expectativas do paciente e familiares alinhadas e tornamos mais claro o giro de leito dentro do hospital.

Autores



DESAFIO 6

Como tornar pessoas pouco engajadas em comportamentos preventivos e saudáveis a serem protagonistas de sua própria saúde?

**Sponsor:** Leandro Conti  
**Focal Point:** Ranny Alonso  
Charles Souleyman

Cada vez mais as pessoas estão se preocupando com a sua saúde e adotando comportamentos saudáveis, como por exemplo a adoção de uma alimentação equilibrada, a prática de atividades físicas e a realização de consultas médicas periódicas. Entretanto, ainda existe uma parcela relevante da população que não se sente

protagonista do seu bem-estar, buscando apenas medidas emergenciais para minimizar os seus problemas de saúde. Com isso, buscamos ideias para incentivar as pessoas pouco engajadas em comportamentos preventivos e saudáveis a serem protagonistas da sua própria saúde.



## IDEIA FINALISTA

Confira a ideia finalista para avançar para a etapa de aceleração.

### Meu Cuidado Coordenado

Pessoas sedentárias e/ou pouco engajadas em comportamentos preventivos costumam fazer um mau uso do plano de saúde e têm maiores possibilidades de se tornarem doentes crônicos. Foi pensando nisso que desenvolvemos “Meu Cuidado Coordenado”, funcionalidade do aplicativo Amil Clientes, que acompanhará o comportamento de saúde dos usuários e incentivará hábitos mais saudáveis com intuito de promover a prevenção à saúde com a coordenação do cuidado do Amil Espaço Saúde.

Pitch Deck:

<https://bit.ly/2R9AwPj>



#### Autores



Bianca Oliveira



Fernanda de Mattos



Nádia Fuzinato

## IDEIAS SELECIONADAS

Confira as outras ideias apresentadas na etapa de Pitch.

### NCA - Núcleo de Cuidado Amil

Pitch Deck: <https://bit.ly/2B1bgpg>

É uma plataforma de protocolos médicos, gerados a partir do cruzamento de informações (sismed, sisamil, optum) e com uso de inteligência artificial, para que possamos identificar indivíduos ou grupos de indivíduos que tenham determinadas características e pré-disposição de doenças futuras. Com essas informações, podemos integrar ao APP do beneficiário, o qual será responsável por sugerir e efetivar os agendamentos de consultas e procedimentos na rede própria.

#### Autores



Rodrigo Soares



Clayton Volpato



Anderson Francisconi



Gladys Prado



Camila Senaga



Marcela Furtado

### Amil 247 | Com você o tempo todo

Pitch Deck: <https://bit.ly/2WfcQwP>

Aplicativo que auxiliará o beneficiário no registro e acompanhamento de seus sintomas em tempo real usando chatbot. Acompanhará o cliente 24h, oferecendo visualização do seu estado de saúde, agendando consultas (rede própria), enviando lembretes e orientações; ou seja, deixando-o sempre em contato com a própria saúde e atraindo-o a manter-se conectado também conosco. Integrará ainda diferentes iniciativas já existentes na Operadora, como ações da Inteligência Clínica e Coordenação de Cuidado.

### Líder Amil | Ferramenta de Cuidado de Diabetes

Pitch Deck: <https://bit.ly/2Mugogz>

A assistência eficaz a diabéticos tem um time transdisciplinar tendo como protagonista o paciente. A ideia é a tecnologia gerenciar informações por meio de plataforma única, com duas áreas: Amil e Cliente. Juntas, contemplariam informações para saúde e para indicadores de gestão. A área Amil extrairia dados do prontuário, e do cliente: dados clínicos, de profissionais externos, agenda de exames, consultas e alertas de prazo. Assim, todo time se comunica e o cliente é ativo no seu tratamento.

#### Autores



Tarik Otoch



Elizabeth Maciel



Fábio Cripa



## CANAIS DE IDEIAS E MELHORIAS

O Canal de Ideias e Melhorias é uma iniciativa do UnitedHealth Group Brasil que visa a estabelecer um canal de contato entre os colaboradores e as áreas de negócio para impulsionar as ideias dentro do Processo de Inovação da organização.

Não existem restrições quanto aos temas das ideias, ou seja, qualquer ideia ou sugestão de melhoria pode ser submetida no Canal de Ideias, independente da sua complexidade, grau de inovação ou estágio de implementação.

As ideias ou sugestões recebidas pelo Canal de Ideias e Melhorias percorrem as seguintes etapas:

### 1. Submissão

Preenchimento do formulário de inscrições no Portal de Inovação ([uhg.brightidea.com](http://uhg.brightidea.com))

### 2. Revisão

Análise das ideias pela equipe de Inovação. Caso a ideia respeite as regras de inscrição, ou seja, tenha todos os campos obrigatórios preenchidos e não possua conteúdo sensível, a ideia fica visível na Vitrine de Ideias do Portal de Inovação.

### 3. Detalhamento

Solicitação de informações adicionais sobre a ideia, em casos de necessários para avaliação.

### 4. Avaliação e Classificação

Ao preencher o formulário de inscrição, os autores das ideias sinalizam a qual categoria ela pertence. Cada categoria possui um avaliador que recebe mensalmente um relatório com as ideias enviadas no mês e as avalia conforme os critérios: I) originalidade da ideia, II) Impacto para o negócio, III) Impacto para os nossos beneficiários e pacientes, IV) viabilidade de implementação, e por fim diz se a ideia está aprovada ou não. Essas informações apoiam a classificação das ideias como “incrementais” ou “disruptivas” e se as ideias seguirão para a próxima etapa. Caso aprovada e classificada como “disruptiva”, a ideia é apresentada ao Comitê de Inovação que a avalia e a indica para seguir para a fase de Aceleração. Caso aprovada e classificada como “incremental”, a ideia é direcionada para a área de negócio que mais se relaciona com o seu tema para avaliação e possível implementação.

Semestralmente são gerados rankings com os participantes mais ativos do Canal de Ideias, que são reconhecidos pela liderança e em nossos canais de comunicação interna.

Em 2018, o Canal de Ideias e Melhorias recebeu mais de 60 ideias de diferentes temas, desde inovações em processos até ideias de novos produtos e modelos de negócio. Para conferir todas as ideias submetidas, acesse o Portal de Inovação e navegue pela Vitrine de Ideias: <https://UnitedHealthGroup.brightidea.com/canaldeideias/boards>

## ÍNDICE DE POTENCIAL DE INOVAÇÃO

O IPI, indicador de Potencial Inovador, é uma ferramenta de autoavaliação desenvolvida por um de nossos parceiros, a Innoscience, que foi implantada por nossa equipe para incentivar a cultura de inovação no UnitedHealth Group Brasil.

Ao responder o questionário da ferramenta o colaborador pode identificar se o seu perfil é mais forte para contribuir para as fases de ideação, conceituação, experimentação ou implementação de nosso processo de inovação; e o nível de desenvolvimento de suas competências para

inovar (motivação para mudanças, identificação de oportunidades, comportamento em relação a desafios, adaptação durante os projetos, tolerância às incertezas, foco em resultados e gestão de projetos).

Em 2018, 48% dos nossos colaboradores que responderam à pesquisa foram classificados com o perfil Executor, 38% classificados com o perfil idealizador e 21% classificados com o perfil experimentador.



## Parceria com grupos de inovação globais do UnitedHealth Group



Em 2018, fortalecemos nosso relacionamento com as demais áreas de inovação do grupo em outro países, em especial com a Elizabeth Christopher, senior vice presidente da Optum IR&D (Innovation, Research e Development), com a qual realizamos encontros semanais por videoconferência.

Trabalhamos de forma colaborativa no desenvolvimento de projetos, no Innovation Forum, em treinamentos e sessões de Design Thinking, na criação de um modelo de gestão da propriedade intelectual, no Innovation Advocates e no Comitê Global de Inovação. Juntos, construímos o Innovation Center Morumbi na sede brasileira do UnitedHealth Group e tivemos trocas de conhecimentos e metodologias de inovação a partir da vinda de Ryan Armbruster, Krisa Ryan e James Merwin ao Brasil.

Conheça mais sobre cada uma destas iniciativas.

## COMITÊS GLOBAIS PARCERIA COM A ÁREA DE IR&D OPTUM US

Somos integrantes de todos os comitês relacionados à inovação do UnitedHealth Group. Em 2018 passamos a liderar o Global Innovation Round Table e participamos ativamente dos demais. Conheça cada um:

**Innovation Committee** – Organizado pela área IR&D do UnitedHealth Group US, este comitê é formado pelos líderes globais do UnitedHealth Group que se encontram a cada dois meses para acompanhar as iniciativas de inovação, assistir a cases de sucesso e e comentar sobre as novas tendências tecnológicas. Nosso representante neste comitê é o Leonardo Almeida, CIO da área de Tecnologia da Informação.

**Innovation Champion** – Também organizado pela IR&D, este comitê é composto por pessoas que a organização considera expoentes, incentivadores ou representantes do valor inovação. Nosso representante neste comitê é o Luis Colombo. O modelo e o conteúdo são similares ao Innovation Committee.

**Innovation Advisor** – Comitê constituído para definir, organizar, acompanhar e avaliar o evento Innovation Forum. Luis Colombo foi convidado a compor esse comitê no ano de 2018 podendo sugerir temas a serem explorados durante o evento e apoiar sua organização. Foi a primeira vez que um representante do Brasil participou deste comitê.

**Global Innovation Round Table** – Grupo formado pelos líderes de inovação dos Estados Unidos, Filipinas, Índia, Brasil e Irlanda. Inicialmente organizado pela área de IR&D da Optum US, tinha como propósito a apresentação de cases e aprendizados adquiridos com as iniciativas em implementação. A partir de 2019, fomos escolhidos para organizar e conduzir os próximos encontros com o propósito de intensificar o intercâmbio de oportunidades para ações colaborativas, nas quais a inovação surgirá a partir da soma de esforços e troca de conhecimento entre o grupo.

## INNOVATION ADVOCATES

O programa Innovation Advocates é uma iniciativa do UnitedHealth Group US que tem como objetivo estimular o valor inovação na companhia. Para isso, promove mensalmente palestras sobre o tema e seus desdobramentos em uma plataforma online que permite interações entre os participantes. Em 2018 fomos convidados a inserir nossos líderes (coordenadores, gerentes, diretores e C-level) no programa.

Ao longo do ano mais de 60 colaboradores de diversas áreas de nosso negócio realizaram suas inscrições e passaram a usufruir dos seguintes benefícios:

- Acesso exclusivo a palestrantes de nível internacional
- Network com especialistas e colegas envolvidos com inovação de diferentes áreas do UnitedHealth Group
- Acesso a métodos e ferramentas para inovar



## GESTÃO DA PROTEÇÃO À PROPRIEDADE INTELECTUAL

Visto que no ano de 2018 o UnitedHealth Group Brasil ainda não possuía nenhum registro de patente nem pedidos de registro junto ao jurídico, o time de Inovação em parceria com a área jurídica desenvolveu uma campanha sobre conscientização da importância da proteção da propriedade intelectual.

O primeiro passo da campanha foi trazer Rick Hamilton, prestigiado engenheiro da Optum International, titular de mais de 880 patentes, considerado um dos maiores inventores do século 21. Rick participou do Innovation Day e realizou 3 sessões de treinamentos sobre a importância de patentear uma invenção. 95 colaboradores participaram das sessões.

Para que uma invenção possa ser patenteada deverá atender aos seguintes requisitos:

- Não pode ter sido revelada ao público de nenhuma forma;
- O resultado não pode ser óbvio para os especialistas no assunto, devendo, portanto, criar um efeito técnico novo e inesperado;
- A criação deve ser passível de utilização pelo mercado em geral (replicável e aplicação em série);

Assim, caso o colaborador entenda ter desenvolvido uma invenção, seja para produto ou processo, diferente de tudo que está disponível no mercado, para melhorar os produtos ou processos do UnitedHealth Group Brasil, poderá solicitar uma avaliação da invenção mediante o preenchimento de um formulário disponível no Portal de Inovação.

Isto feito, as equipes das áreas de Inovação e do Jurídico se dispõem a avaliar o cumprimento de todos os requisitos de patenteabilidade, incluindo a realização de busca de anterioridades com a finalidade de cercar se a invenção pretendida já foi protegida, antes, por terceiros.

Em agosto de 2018 realizamos o nosso primeiro depósito de aplicação de patente, para a inovação Token Amil do projeto Conecta. O Token Amil é um código de segurança que tem como objetivo confirmar o atendimento do paciente, através da tecnologia, aumentando a segurança dos serviços prestados aos beneficiários. Se baseia na análise do pedido de autorização, emitido pelo prestador, de maneira totalmente automatizada por meio de um Token Digital.

A solicitação de patente se encontra em status confidencial durante o período de 17 meses, no qual após esse se tornará pública para consulta no banco de patentes do INPI.

## INNOVATION FORUM

O Innovation Forum é o maior evento anual de Inovação do UnitedHealth Group, que contempla a empresa de forma global. Como o nosso Innovation Day, ele foi projetado para consolidar a inovação na cultura de nosso grupo.

O evento apresenta oportunidades para que nossos colaboradores se conectem com outras pessoas, compartilhem ideias, projetos e aprendam sobre ferramentas e metodologias capazes de apoiar o desenvolvimento de inovações.

A edição deste ano atingiu proporções comparadas a grandes eventos da indústria da tecnologia como o Oracle Open World. Ocupou todo o espaço da Optum Circus com totens ao longo do hall, áreas para mini-palestras, salas para workshops, palcos com apresentações.

Luis Colombo apresentou o projeto de Realidade Aumentada, desenvolvido em parceria com o time dos EUA, no palco "PetchaKutcha" em que foram realizadas apresentações em um modelo dinâmico e inovador, com tempo fixo e o uso apenas de imagens e vídeos como apoio. Os doutores Hyran Godinho e Rafael Campos do Amaral e

Vasconcellos participaram de um workshop sobre o tema "Inovando globalmente: os centros de excelência no Brasil".

No espaço chamado Hatchery, duas inovações do Brasil foram apresentadas: o "Conecta", que teve como expositores Alessandra Diniz e Monica Wilinski; e o "CARE", projeto brasileiro de realidade aumentada, que teve como expositores Zach Wendt e Shane Huston.. No fechamento foi distribuída a quarta versão do Portfólio de Pesquisa e Desenvolvimento do UnitedHealth Group e o Brasil foi o primeiro grupo fora dos Estados Unidos a divulgar dois projetos inovadores neste book que tem por objetivo promover a conscientização, a colaboração e o progresso atualizado de iniciativas de pesquisa e desenvolvimento em andamento.

A vencedora do desafio de inovação 2017, Renata Santos, também participou da viagem e teve a oportunidade de apresentar sua ideia para o grupo em reuniões com executivos do UnitedHealth Group. Um exemplo de como o intraempreendedorismo e a cultura de inovação estão se estabelecendo no Brasil.



## SESSÕES DE DESIGN THINKING

O Design Thinking é uma metodologia que busca a solução de problemas de forma coletiva e colaborativa. O processo consiste em desenvolver atividades voltadas a compreensão do problema, criação de empatia, geração de ideias coletivas, prototipagem rápida e testes contínuos para enfrentar desafios complexos. “O design thinking pode colaborar de várias maneiras, mas a que mais me impressiona é a capacidade de enxergar e apresentar as soluções dos problemas por meio da perspectiva do

cliente, ou seja, com o cliente verdadeiramente no centro, com muita agilidade e simplicidade” comenta Leonardo Almeida, CIO do UnitedHealth Group Brasil.

Para apoiar a solução de problemas das áreas de negócio do UnitedHealth Group Brasil, a área de Inovação realizou em 2018 cinco sessões de Design Thinking. Confira a seguir os resultados de cada uma.

## MARKETPLACE

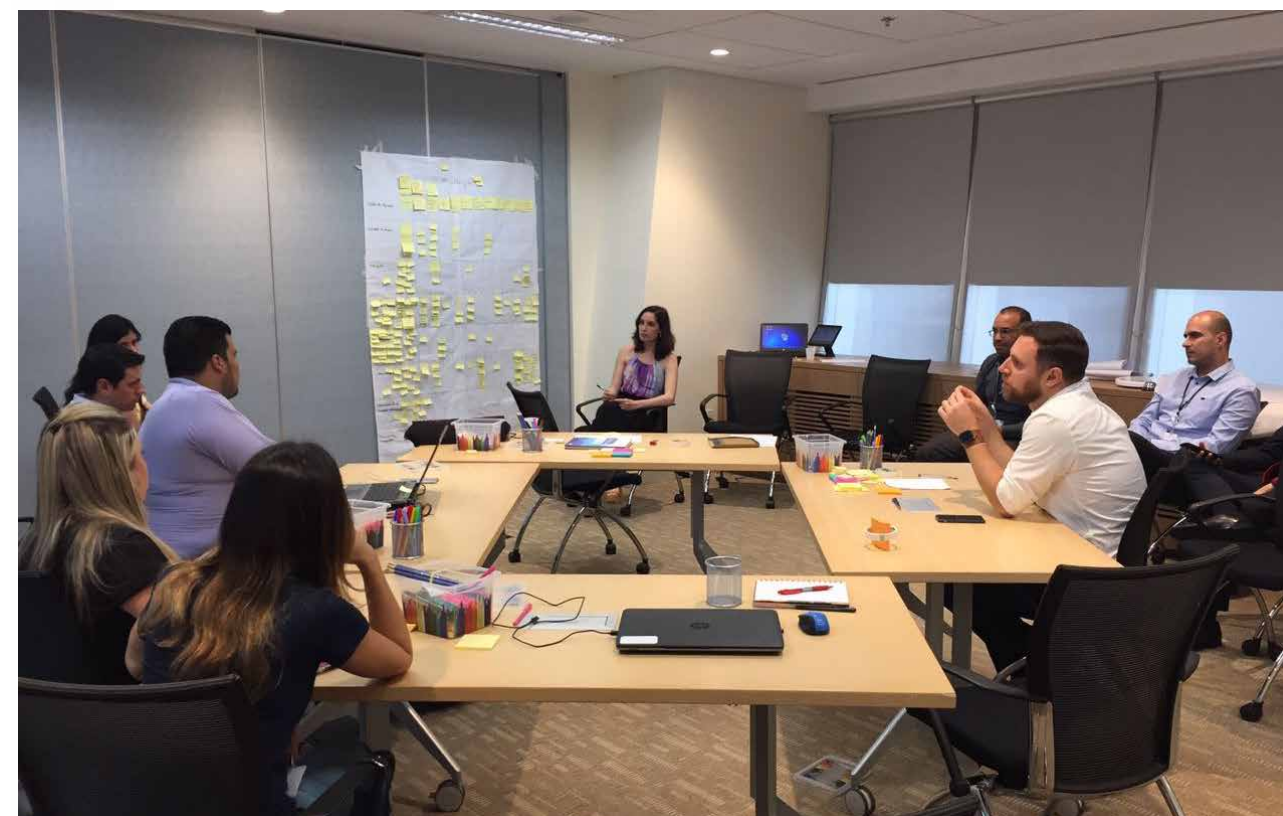
Esta sessão de design thinking, conduzida pela coordenadora Krissy Tigani, teve como objetivo ampliar as ideias em torno da oportunidade de desenvolver uma plataforma digital de saúde, bem-estar e qualidade de vida, que proporcionasse a conexão entre consumidores e fornecedores de conteúdo, produtos e serviços do setor.

Entre os participantes do evento, estiveram presentes colaboradores de São Paulo envolvidos diretamente no projeto e colaboradores que enviaram ideias na edição do Desafio da Inovação 2017. “Nosso objetivo era alcançar múltiplas visões em um curto espaço de tempo”, comenta Mario Saddy, diretor de inovação em produtos.

Durante o workshop, o grupo teve a oportunidade de se aprofundar no modelo de negócio de marketplaces reconhecidos no mercado, identificar aspectos-chaves que determinam a satisfação dos consumidores, ouvir a opinião de usuários e criar ideias capazes de aprimorar a experiência dos clientes durante

a busca por conteúdo, serviços e produtos de saúde, bem-estar e qualidade de vida. “O resultado foi o melhor possível, contamos com a participação de colaboradores muito comprometidos com os objetivos estratégicos da empresa e uma excelente condução que soube extrair exatamente as informações que precisávamos”, avalia Mario.

Ao final dos três dias de workshop, o grupo apresentou um benchmarking com 31 marketplaces reconhecidos no mercado, 247 ideias sobre conteúdo, produtos e serviços que poderiam ser oferecidos na plataforma, e um mapa com 133 sugestões para o escopo do projeto





## JORNADA DIGITAL

A sessão de Design Thinking “Jornada Digital” teve como objetivo responder à seguinte pergunta “Como melhorar a jornada hospitalar e do seguro de saúde para pacientes por meio do uso de tecnologia? ”.

Para isso a equipe de Inovação voltou seus esforços para ampliar ideias em torno do tema por meio de atividades voltadas à criação de empatia, geração de ideias coletivas, prototipagem rápida e testes.

Conduzida por Ryan Armbruster e Krisa Ryan, na época Vice President Service Design do UnitedHealth Group e Director Service Design

Studio da Optum respectivamente, a sessão contou com 10 colaboradores de diferentes áreas com o objetivo de trazer visões e perspectivas diversas.

Ao final dos quatro dias de workshop, foram realizadas 2 visitas de campo, 60 entrevistas, entregues 72 ideias sobre oportunidades de melhorias a serem feitas na jornada de nossos pacientes e 3 simulações de jornadas ideais a respeito da I) Experiência de uso do token; II) Processo de agendamento de consultas e III) Comunicação com acompanhantes durante processos cirúrgicos.



## LOJA CONCEITO

A sessão de design thinking “Loja Conceito” teve como objetivo responder à seguinte pergunta “Como melhorar a experiência de vendas por meio de uma experiência de compra de varejo? ”. Para responder esta pergunta a equipe de inovação iniciou a sessão de design thinking realizando uma imersão ao tema por meio de 4 pesquisas de campo e 40 entrevistas com consumidores. Como resultado passamos a entender que as lojas conceito proporcionam um ambiente de aproximação entre a marca e seus consumidores. Um ambiente no qual as empresas experimentam novas formas de atuar, novos modelos de atendimento, novos padrões de apresentação de seus produtos/serviços, ou

até mesmo uma nova forma de se posicionar frente ao mercado em relação à sua imagem, linguagem e comunicação.

Conduzida por Ryan Armbruster e Krisa Ryan, na época Vice President Service Design do UnitedHealth Group e Director Service Design Studio da Optum respectivamente, a sessão contou com 7 colaboradores e teve duração de três dias. Como resultado o grupo apresentou 35 ideias sobre como uma loja conceito poderia melhorar a experiência de vendas que oferecemos e simulou a experiência dos consumidores caso as ideias propostas fossem implementadas.





## AMIL DENTAL

A Amil Dental é um dos produtos fornecidos pela Amil com o enfoque em serviços odontológicos aplicando o conceito de aquisição rápida e sem carência. Dentro desse contexto foi levantado o desafio de como melhorar os canais digitais do produto de maneira a tornar a jornada tanto do paciente quanto do prestador mais eficiente.

Para isso Krissy Tigani realizou uma sessão de Design Thinking de duração de três dias, convidando prestadores e colaboradores beneficiários para apresentar as maiores dificuldades que possuem atualmente em seus canais digitais e dar ideias sobre como poderíamos proporcionar uma melhor experiência a eles. Contamos com a presença de 17 prestadores e 13 colaboradores beneficiários.

No caso dos prestadores foram discutidas oportunidades de melhorias a respeito dos

processos de credenciamento, cadastro, agendamento, apoio ao deslocamento dos beneficiários, atendimento, pós atendimento e acertos financeiros.

Já no caso dos colaboradores beneficiários foram discutidas oportunidades de melhorias a respeito dos processos de contratação do plano, cadastro, busca por prestador, agendamento da consulta, trajeto até a cadeira do dentista, atendimento, pós atendimento e acertos financeiros.

Ao todo identificamos 125 oportunidades de melhorias e 167 ideias. Após 6 meses voltamos a entrar em contato com a área solicitante para entender se alguma das ideias levantadas tinham inspirado melhorias em nossos canais digitais. Ficamos muito felizes em saber que 12 ideias foram implementadas e outras 3 serão em breve.



## SERVICENOW

O projeto “ServiceNow” visa a aprimorar a experiência e a satisfação dos usuários atendidos pela área de suporte da TI por meio da adoção de uma nova plataforma combinada à revisão de procedimentos atuais.

Com o intuito de trazer a visão do usuário ao projeto e mitigar o risco de resistência à mudança de plataforma, a equipe de Inovação realizou um workshop de Design Thinking com 16 colaboradores com grande quantidade de chamados abertos para identificar pontos de melhorias da plataforma atual, coletar ideias sobre como a TI poderia tornar a experiência deles melhor e por fim apresentar a plataforma ServiceNow em busca de feedback.

Antes da sessão de design thinking a equipe de inovação entrevistou todos os convidados da sessão para realizar um mapeamento dos serviços mais utilizados pelos mesmos. 45 serviços foram mapeados.

Durante o workshop, o grupo identificou entre os serviços mais utilizados os serviços que possuem maior dificuldade de realizar, foram eles: “Problemas pontuais em desktops e notebooks”; “Problemas que ocorrem no SisAmil”; “Gestão de acessos”; “Dúvidas e erros”. Na sequência mapearam suas jornadas atuais ao realizar os serviços críticos apontando seus principais gargalos e na sequência desenharam jornadas e ideias a partir de duas perspectivas, uma pragmática para implementação imediata e outra inovadora para o alcance de melhorias significativas tanto para a área usuária quanto para a Diretoria de Tecnologia da Informação.

Ao todo foram identificados 31 gargalos de processos e mapeadas 4 jornadas capazes de melhorar a experiência dos usuários atendidos pela área de suporte da TI.



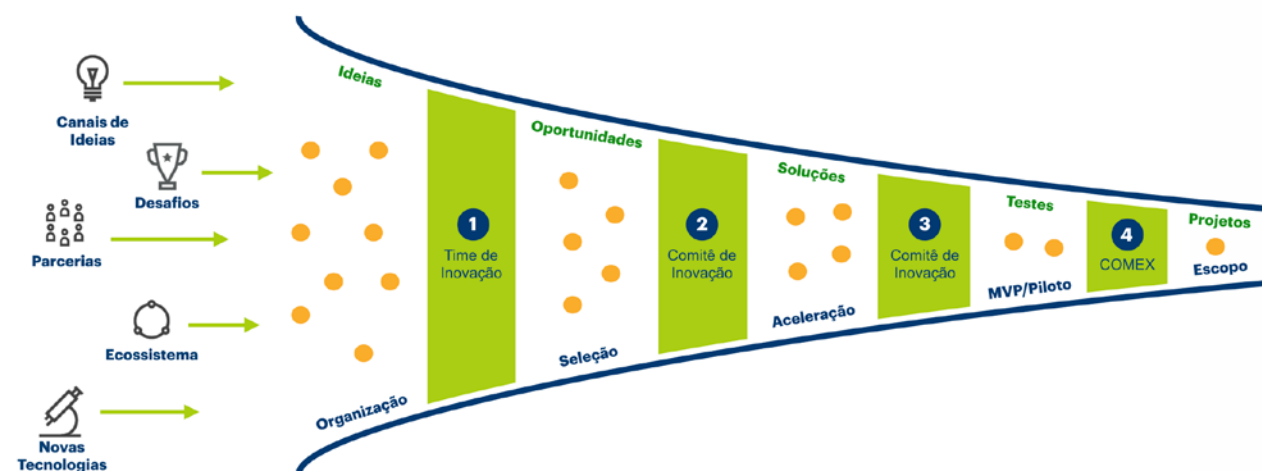


# 02

## PROCESSO DE INOVAÇÃO

---

# O Processo de Inovação



O UnitedHealth Group Brasil desenvolveu um Processo de Inovação que visa a desenvolver e a acelerar ideias com o objetivo de criar vantagem competitiva no mercado e antecipar as necessidades de nossos stakeholders.

O Processo de Inovação do UnitedHealth Group Brasil foi estruturado e formalizado no ano de 2018. Este processo utiliza a abordagem de Inovação Aberta, isto é, um modelo que tem como principal objetivo criar e buscar oportunidades dentro e fora da organização, fazendo uso de conhecimento interno e externo para alcançar melhores resultados.

Entendemos que para um ambiente de incerteza e elevado risco, como é o ambiente onde o desenvolvimento de inovação está inserido, é fundamental a adoção de uma abordagem que considera aspectos como testes de hipóteses, interações produto-cliente, descoberta de falsos pressupostos e

redirecionamentos.

Sendo assim, optamos por gerir nosso Processo de Inovação por meio da metodologia Stage-Gate®, desenvolvido por Robert G. Cooper em 1986. Também conhecido como Funil de Inovação, este é útil para que a tomada de decisão de comprometer recursos não seja feita no momento de criação de uma nova ideia, quando a incerteza ainda é alta. Conforme a ideia avança nos estágios, mais informações sobre tecnologia, mercado e concorrência são levantadas, possibilitando análises de riscos mais precisas e decisões sobre investimentos mais assertivas a partir de critérios pré-definidos.

A captação de novas ideias é feita na primeira fase do funil. São utilizados mecanismos internos, como o Canal de Ideias e o Desafio de Inovação para a submissão de ideias, além de meios externos, como parcerias com atores do

ecossistema de inovação para identificação de soluções para o negócio.

As ideias captadas passam pelo Gate 1, no qual a equipe de Inovação realiza a seleção das melhores ideias para seguir no funil.

No segundo estágio, as ideias são estruturadas em uma vitrine de oportunidades e são avaliadas no Gate 2 pelo Comitê de Inovação, composto pelos mais altos executivos da organização. Após avaliação quanto ao alinhamento das ideias com a estratégia do negócio, complexidade de implementação e impacto para os beneficiários e pacientes, as ideias selecionadas passam a compor o portfólio de ideias em aceleração.

No próximo estágio, a ideia entra em um processo de aceleração com fases pré-definidas de uma metodologia de Design Thinking, passando por fases de aprofundamento do problema, definição do escopo, criação de ideias, testes iniciais e validação. O resultado esperado após o processo é um maior embasamento em

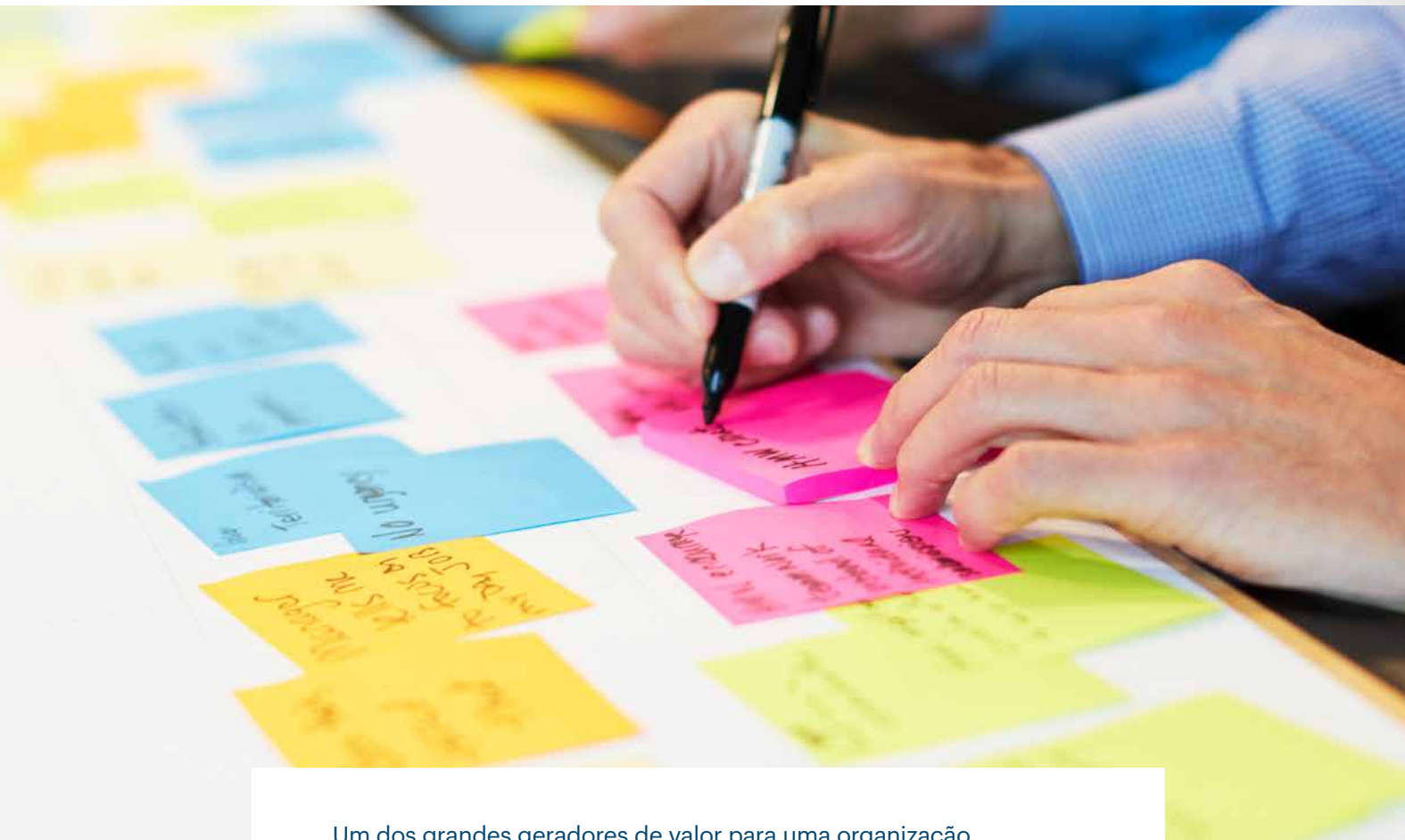
relação à proposta apresentada, incluindo uma validação do problema apresentado e um plano de testes final da solução idealizada. Com todas as informações organizadas, a nova proposta é apresentada para o Comitê de Inovação, que avalia e indica se a ideia deve seguir para a fase de Testes.

As ideias aprovadas no Gate 3 seguem para a fase de Testes. Esta fase contempla o desenvolvimento de protótipos que são testados em ambientes controlados e em cenários reais. Após a realização dos testes e coleta dos resultados, as ideias avançam para o último Gate dentro do Processo de Inovação.

No Gate 4, o Comitê Executivo do UnitedHealth Group Brasil (COMEX) avalia os resultados dos testes e decide quais ideias serão implementadas, ou seja, quais ideias seguem para o processo normal de desenvolvimento de projeto.



## Mobilização de conhecimento interno para geração de ideias



Um dos grandes geradores de valor para uma organização inovadora é a gestão do conhecimento. A criação de métodos, ferramentas e processos capazes de gerir o conhecimento organizacional, e transformar insights e pensamentos subjetivos em ideias é uma das principais atividades do processo de inovação.

Com esse intuito foi criado o Portal de Inovação, uma plataforma de interação entre os colaboradores do grupo, direcionada a iniciativas de geração de ideias como o Desafio de Inovação e os Canais de Ideias e Melhorias.

## PORTAL DE INOVAÇÃO

O Portal de Inovação tem como finalidade apoiar e alavancar a cultura de inovação do UnitedHealth Group Brasil. Nesse espaço aberto e colaborativo, todos os colaboradores e prestadores do Grupo podem participar das iniciativas enviando as suas ideias, soluções para os desafios lançados e oferecendo apoio e inspiração à nossa comunidade de inovadores.

O Portal de Inovação conta ainda com uma Vitrine de Ideias, em que as ideias submetidas ficam disponíveis para consulta e possíveis contribuições de mais colaboradores.

Para conhecer todas as iniciativas do Portal de Inovação, acesse: <https://uhg.brightidea.com>

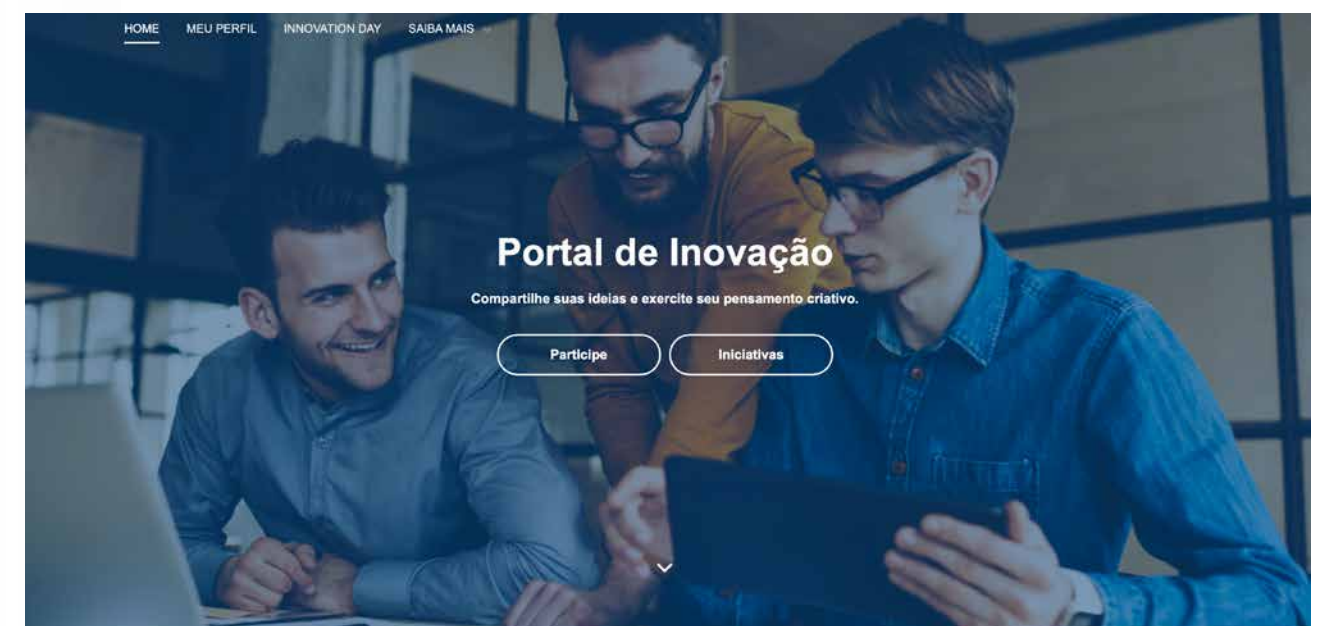
Confira a seguir os números registrados no Portal de Inovação em 2018:

 **1.613** Usuários cadastrados

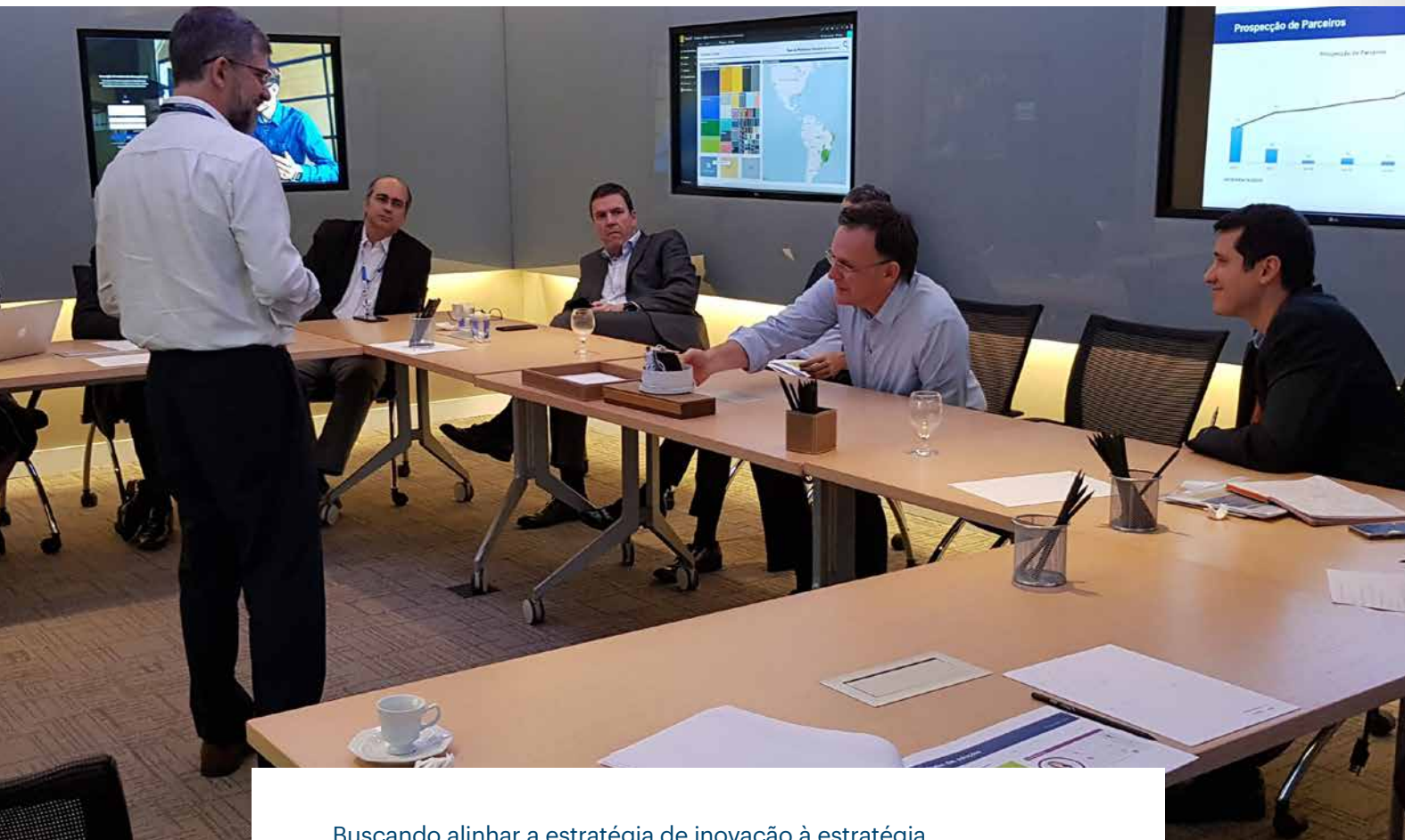
 **521** Ideias registradas

 **930** Comentários

 **1.130** Votos em ideias



## Envolvimento da alta liderança no processo de inovação



Buscando alinhar a estratégia de inovação à estratégia organizacional e às demandas de negócio do UnitedHealth Group Brasil foram criados em 2018 o Comitê de Inovação e os Núcleos de Inovação. Conheça as iniciativas.

## COMITÊ DE INOVAÇÃO

O Comitê de Inovação é um grupo formado pelos principais executivos do UnitedHealth Group que se reúnem periodicamente para avaliar as oportunidades de inovações provenientes de canais internos e externos e discutir investimentos voltados ao futuro da saúde e do negócio.

Em 2018, foram realizadas quatro sessões do Comitê de Inovação. Das 11 ideias apresentadas, 5 foram aprovadas e passaram a compor o portfólio de ideias em aceleração do UnitedHealth Group.

Conheça as ideias a seguir.

### OBJETIVOS

- Apoiar e incentivar atividades que abram caminho para pensamentos e atitudes inovadoras
- Avaliar oportunidades de inovação que apresentem grande potencial disruptivo para o nosso negócio
- Tomar decisões sobre investimentos

## VIRTUAL NURSE

**Autores:** Laerte Duarte e Mariana Vendimiatti

Grande parte do atendimento ao paciente internado no hospital é feito pela equipe de enfermagem. Esses atendimentos muitas vezes são apenas solicitações simples, como dúvidas sobre o leito ou outras informações que estão disponíveis em nossos sistemas e prontuários. Isso faz com que as equipes de enfermagem consuma seu tempo com atividades de baixa complexidade e não relacionadas diretamente à prática assistencial.

Dessa forma a ideia se baseia em criar uma Assistente Virtual com uso de Inteligência Artificial e reconhecimento de voz para suportar

o atendimento ao paciente internado no hospital. A enfermeira virtual irá interagir com o paciente internado e responder a questões em que não seja necessário acessar a enfermeira de plantão, como exames a serem realizados, cardápio do dia, remédios que tomou, etc.

Para testar a ideia, estamos alimentando um assistente de voz com informações levantadas em nossos hospitais e analisaremos seu impacto na operação em situação real de uso.



## COMMAND CENTER

**Autores:** Márcio Alves, Fernanda Gatti e Tiago Frigini

Levando-se em consideração a atual construção da cultura de segurança do UnitedHealth Group com o objetivo de zero óbitos evitáveis em 2023 e, tendo em vista o alto número de Eventos Adversos Graves (EAG) evitáveis, a ideia proposta é a criação de uma central de comando que, aliada a ferramentas de gestão, alertas e inteligência artificial, proporcione a centralização de informações objetivando apoiar a tomada de decisão com alcance da excelência clínica e eficiência operacional, transformando as unidades assistenciais em organizações de alta confiabilidade.

Por uma perspectiva clínica, a capacitação técnica da equipe assistencial demonstra fragilidade com relação a identificação do diagnóstico e proposta do tratamento adequado, com potencial para erros diagnósticos e atraso de tratamentos. A falta de treinamento e a indisponibilidade de profissionais especializados/sênior contribuem para esta situação.

Os diferentes modelos de atendimento e a falta de padronização de condutas aliados à baixa adesão aos protocolos já estabelecidos também configuram um grave problema que resulta em falhas assistenciais.

Problemas relacionados à cultura de segurança são traduzidos pela dificuldade na identificação de eventos adversos, consequente falha na gestão do risco e perda de oportunidade na construção de planos de melhoria. Esse fator também contribui para o desalinhamento entre as equipes.

Já por uma visão operacional, o modelo de gestão precisa ter foco na inteligência e automação de dados para direcionar de forma adequada os pacientes garantindo a continuidade da assistência em toda a jornada do cuidado.

A gestão local dos leitos impossibilita ações sistêmicas que privilegiem a expertise de cada unidade e a otimização das vagas e taxas de ocupação. O tempo de espera e a permanência de pacientes “internados” nos Pronto Socorros é um problema recorrente, assim como a dificuldade de contato das operadoras para o direcionamento de seus pacientes a hospitais com “vaga cedida”.

A alta dependência das fontes pagadoras para transporte dos pacientes prolonga o tempo de permanência deles nas unidades, com custo assistencial e com experiência negativa do serviço.

O Command Center será uma central que funciona como um cérebro de operações, comandando diversas vertentes, influenciando tanto na qualidade e segurança quanto nos processos assistenciais.

Como ferramentas essenciais serão criados alertas e inteligência artificial integrando as diversas informações em diferentes tipos de sistemas atualmente utilizados, e que serão operados por profissionais de diferentes categorias altamente capacitados para dar sustentação técnica à operação do UnitedHealth Group.

O diferencial dessa proposta é aliar dados clínicos dos pacientes a uma central de dados logísticos de funcionamento dos serviços, com gestão ontime que resultarão objetivamente em ganhos assistenciais e de eficiência operacional.

Os dados gerados em todos os processos de gestão da central serão utilizados para análise dos cenários e criação de um modelo preditivo que proporciona maior capacidade de resposta bem como aprendizado com as melhores combinações de condutas e resultados.

## INTENSIVISTA

**Autores:** Samantha Longhi

Em um ambiente de UTI hospitalar, é elevada a carga de tempo que o médico intensivista deve passar para documentar o plano terapêutico e evolução do paciente. Esse tempo muitas vezes é muito maior que o dedicado ao contato com o paciente, o que impacta diretamente na assistência. Para entender melhor o contexto e os pontos de dor da rotina da equipe médica, realizamos entrevistas e pesquisas de campo na UTI do Hospital Samaritano. A partir dessa análise, percebemos as seguintes dificuldades:

- Falta de integração entre todos os sistemas utilizados
- Alguns computadores antigos
- Sistemas operacionais desatualizados
- Sistema hospitalar que exige muitos cliques para encontrar informações
- O médico intensivista é interrompido frequentemente ao atualizar informações dos pacientes nos sistemas

Dentre os benefícios da ideia será a geração de capacidade em oferecer serviços consistentemente de alta qualidade, resolubilidade e segurança por meio da criação de um sistema neural na operação da UnitedHealth Group, capaz de integrar e gerenciar todos os sistemas de care delivery ao paciente.

Devido a abrangência e complexidade da solução proposta, o trabalho foi dividido em quatro grandes pilares, a saber: Gestão de leitos, Transporte, Excelência clínica e Plano de contingência.

- Falta padronização na inserção de informações sobre a evolução dos pacientes
- Há repetição de inserção de informações nos sistemas
- Há muita burocracia e pouca automatização nos processos relativos à troca de plantão
- O médico intensivista não compreende a importância do preenchimento de informações administrativas

A partir do levantamento destas informações entendemos que questões processuais e melhorias de sistemas são a causa-raiz do tempo elevado que o médico intensivista leva para documentar o plano terapêutico e evolução do paciente. Dessa forma, direcionamos a demanda à equipe de Quality.

## CARE HOLOLENS

**Autores:** Luis Colombo e Hyran Godinho

Segundo estudo publicado no The New England Journal of Medicine falhas na comunicação, incluindo a falta de comunicação durante as trocas de turno, são uma das principais causas de erros médicos nos Estados Unidos. Fomos em campo para verificar se esta é também uma realidade em nossos hospitais. Notamos que sim e isto ocorre porque as informações clínicas e de saúde do paciente nem sempre são facilmente acessíveis, precisas e atualizadas em tempo real.

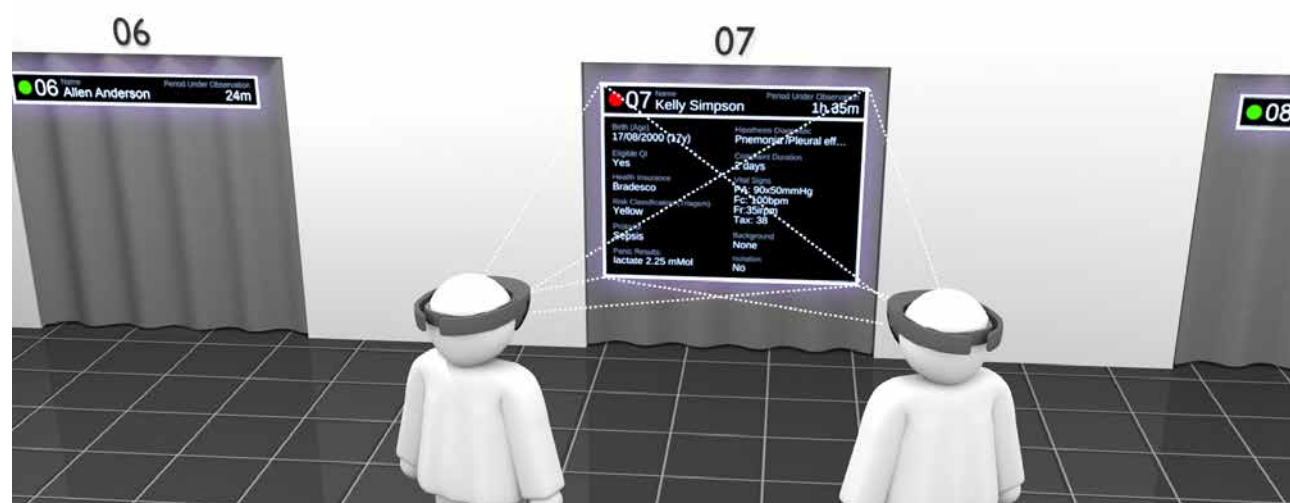
A sala de observação do pronto socorro é um dos locais onde há maior ocorrência de erros e atualmente não existe uma alternativa que possibilite acesso simplificado e em tempo real a todas as informações críticas ou relevantes dos pacientes em observação.

Nesse contexto, desenvolvemos a partir de uma sessão de Design Thinking com diretores, médicos e enfermeiros dos hospitais Metropolitano, Samaritano, Paulistano e Totalcor a proposta de utilizarmos painéis de realidade aumentada no leito de observação de cada paciente usando o dispositivo Microsoft HoloLens integrado ao

sistema ERP clínico, com foco em melhorar o atendimento de nossos pacientes e reduzir problemas de comunicação responsáveis por erros, principalmente durante as trocas de turno.

Para os diretores, médicos e enfermeiros que participaram da concepção da ideia proposta, os benefícios que esta solução pode gerar são:

- Rapidez no monitoramento dos indicadores de saúde dos pacientes
- Assertividade no monitoramento dos indicadores de saúde dos pacientes
- Eficiência na troca de informações entre a equipe médica e a equipe de enfermagem
- Eficiência na comunicação entre o corpo clínico no momento de troca de turno
- Agilidade na observação dos pacientes que estão no pronto socorro
- Assertividade do diagnóstico



## AVCUIDADOS

Ideia vencedora do Desafio de Inovação 2017

**Autores:** Renata Santos, Rafael Siqueira e Daniel Pereira

Pacientes que já tiveram um ou mais episódios de um AVC (Acidente Vascular Cerebral) têm uma necessidade única de manter o acompanhamento pós alta a fim de prevenir novas internações. Entretanto temos dificuldade no contato e no suporte a pacientes que tiveram AVC o que ocasiona agravamento de sequelas neurológicas devido à morosidade.

Levando-se em consideração o número de indivíduos acometidos todos os anos por AVC (acidente vascular cerebral) e a quantidade de pessoas que utilizam recursos tecnológicos para prevenção e cuidados em saúde, a plataforma AVCuidados tem o objetivo de prevenir, acompanhar e reduzir custos com internações, reinternações e proporcionar atendimento precoce visando o menor número de sequelas.





## NÚCLEO DE INOVAÇÃO

Os Núcleos de Inovação UnitedHealth Group têm como objetivo aproximar as áreas de negócio e unidades hospitalares ao Processo de Inovação estabelecido na organização.

Cada núcleo é formado por colaboradores estrategicamente indicados pela liderança, que devem atuar como pontos focais para:

1. Receber e avaliar ideias que recebemos no portal de inovação.
2. Reconhecer os colaboradores que se engajam para solucionar os desafios que enfrentamos de forma inovadora.
3. Solicitar atividades de engajamento ou facilitação oferecidas pela equipe de inovação.
4. Trocar conhecimentos e experiências entre os participantes do núcleo.

Após a validação da iniciativa pelo Comitê de Inovação, foram realizadas reuniões com os diretores dos hospitais no Innovation Center para apresentação das iniciativas de Inovação do Grupo e formalização das parcerias para criação dos Núcleos de Inovação.

*“Acredito que a liderança pode apoiar e incentivar atividades que abram caminho para pensamentos e atitudes inovadoras, convidando os colaboradores a participarem com ideias e sugestões que proporcionem melhorias significativas para o hospital”*

**Dra. Thais Moreno**, Hospital Monte Klinikum

A partir da deste primeiro encontro passamos a atuar nos hospitais. No mês de dezembro, cerca de 200 colaboradores do Hospital Monte Klinikum, incluindo toda a equipe de liderança da unidade, participaram de um workshop sobre inovação que foi realizado pelo time de Inovação do UnitedHealth Group, representado por Luís Colombo e Krissy Tigani, Gerente e Coordenadora de Inovação, respectivamente.

Durante o treinamento, foram apresentados os principais conceitos de inovação para o UnitedHealth Group e discutidos temas que visam a estimular a inovação dentro da instituição.

A partir de janeiro de 2019 cada diretor de hospital receberá um book com a relação das ideias e sugestões que recebemos pelo Portal de Inovação ao longo do mês. Além disso, trimestralmente realizaremos um encontro para apresentação de cases e reconhecimento dos idealizadores.



## Mobilização de atores externos para o desenvolvimento de inovações



Os primeiros modelos do processo de inovação, alcançados até a década de 1980, propunham que a capacidade de inovar das empresas dependia unicamente de suas competências internas para gerar conhecimento, desenvolver produtos e comercializá-los no mercado. Buscando ampliar essa capacidade, diversos estudos surgiram propondo maiores interações intra e interorganizacionais para o estabelecimento de relações de colaboração e geração de inovações.

Nesta linha Chesbrough (2003) propôs uma abordagem intitulada Inovação Aberta, que, incorporada à estratégia corporativa das empresas, por meio de processos internos específicos, busca acelerar a inovação interna e expandir os mercados aos quais as organizações endereçam suas inovações por meio do relacionamento com atores externos como startups, instituições de ciência e tecnologia e grandes empresas.

Inspirados por essa abordagem, desenvolvemos um sistema de busca inteligente de potenciais parceiros de inovação e passamos a realizar Pitch Days, em que propostas inovadoras são apresentadas e discutidas com foco em solucionar nossos desafios de negócio. Conheça a seguir cada uma destas iniciativas.

## SISTEMA DE BUSCA DE POTENCIAIS PARCEIROS DE INOVAÇÃO

No ano de 2018 iniciamos o desenvolvimento de um sistema de gestão de potenciais parceiros de inovação em parceria com a área de Business Intelligence a partir da base de startups, empresas de tecnologia e instituições de ciência e tecnologia que tínhamos na área.

Neste momento temos uma sólida base com mais de 450 contatos que pode ser acessada por qualquer pessoa do grupo que queira conhecer parceiros que oferecem soluções inovadoras no mercado.



## PITCH DAY

No dia 16 de outubro, por iniciativa da área jurídica, realizamos no Innovation Center o primeiro Pitch Day voltado à aceleração do processo de contratação de parceiros do UnitedHealth Group Brasil. O encontro que contou com a participação de 13 Startups (TWT Info, OYSTR, Oito Tecnologia, Looplex, Bitflow, Grupo Banner, e-Xyon, BipBop, Leaf, iTurn, Aurum, Invenis e Elaw) teve como desafio a apresentação de soluções capazes de automatizar os processos jurídicos de nossa empresa.

As áreas de Business Intelligence, Jurídico, Suprimentos e Inovação formaram a banca avaliadora que selecionou cinco startups para a fase de desenvolvimento de proposta comercial na qual será escolhida a startup a ser contratada por nossa empresa em 2019.

Todos os participantes do processo elogiaram muito a iniciativa da área jurídica, que otimizou o tempo das áreas envolvidas e trouxe uma visão ampla das soluções oferecidas pelo mercado.



# 03

## RELACIONAMIENTO

---

## Posicionamento do UnitedHealth Group no ecossistema de inovação brasileiro



O UnitedHealth Group Brasil vem se destacando cada vez mais no mercado brasileiro não apenas como uma empresa inovadora por seus projetos, mas por ter a inovação como um valor internalizado em sua cultura organizacional e direcionada à geração de valor compartilhado entre todos os seus stakeholders.

Esse reconhecimento se deu devido ao nosso posicionamento ativo no ecossistema nacional de inovação. Como resultado do forte relacionamento com diferentes players do mercado nossa base de potenciais parceiros cresceu exponencialmente.

O reflexo destas ações é um posicionamento diferenciado no setor, fazendo com que a empresa seja reconhecida como quem olha para o futuro e realiza ações concretas voltadas ao alcance de sua missão de ajudar as pessoas a viver de forma mais saudável e contribuir para que o sistema de saúde funcione melhor para todos.

Conheça a seguir mais detalhes de cada uma das iniciativas citadas acima.

### ANPEI

A ANPEI, Associação Nacional de Pesquisa e Desenvolvimento das Empresas Inovadoras, foi articulada no início dos anos 80 no âmbito do PACTo – Programa de Administração em Ciência e Tecnologia. É a única associação brasileira multisetorial que reúne profissionais, de cerca de 200 empresas, que praticam inovação de alto valor agregado em nosso país.

No ano de 2018 o UnitedHealth Group Brasil passou a fazer parte das empresas associadas à ANPEI, tendo atuado de modo protagonista das ações da associação. Um exemplo de nossa atuação foi a participação na Conferência Anpei de Inovação.

Realizada desde 2001, a Conferência Anpei de Inovação tem se consolidado como fórum privilegiado para o encontro de representantes de empresas, agências do governo e instituições de ciência, tecnologia e inovação (CTI) para discussão e encaminhamentos de políticas e práticas voltadas

à inovação nas empresas e no país.

Em 2018, o evento aconteceu em 15 e 16 de agosto em Gramado, no Rio Grande do Sul, com palestras de especialistas nacionais e internacionais, apresentação de cases de inovação de grandes empresas e instituições, debates, networking, rodadas de negócios e visitas técnicas.

A coordenadora de Inovação, Krissy Tigani, representou o UnitedHealth Group Brasil no evento em um painel que teve como tema Inovação Aberta, ao lado de profissionais da Braskem, Votorantim, Renault, entre outras.

Na ocasião, Krissy destacou que nos últimos anos as empresas passaram a perceber que poderiam ampliar a sua capacidade de inovar a partir de relacionamentos de colaboração

*“Hoje a importância da contribuição de fontes externas de conhecimento para o processo de inovação e para a competitividade das empresas é amplamente reconhecida. Entretanto, apesar dos benefícios da inovação aberta serem inquestionáveis, a transição do modelo de inovação fechada ao modelo de inovação aberta é um desafio que depende de uma série de mudanças organizacionais que muitas vezes são comuns entre nós independentemente do setor que atuamos. Fazer conexões em rede nos proporciona trocar experiências e lições aprendidas que nos ajudam a superar esses desafios”*

**Krissy Tigani, Coordenadora de Inovação**



## GRUPO OPEN INNOVATION

O Open Innovation Brasil é um grupo que nasceu de maneira orgânica e 100% colaborativa a partir da vontade de pessoas em fazer a inovação acontecer no Brasil e no mundo. O projeto tem como propósito compartilhar práticas de Inovação Aberta entre grandes empresas e todos os atores do ecossistema de inovação por meio de eventos em todo o Brasil.

O UnitedHealth Group foi sede do primeiro evento do Open Innovation BR focado na área da saúde. O evento contou com a participação de profissionais do setor que se uniram para compartilhar melhores práticas e abordagens para a implementação de estratégias de Inovação Aberta.

Na ocasião, o gerente de Inovação em Tecnologia da Informação do UnitedHealth Group Brasil, Luis Colombo, abriu o evento com uma palestra de

visão de futuro, expondo tendências de mercado e tecnologia no setor da saúde. Em seguida, Elza Durham, gerente de patentes do Aché Laboratórios Farmacêuticos, Thiago Julio, gerente de inovação aberta do Grupo DASA, e Krissy Tigani, coordenadora de inovação do UnitedHealth Group, apresentaram o processo de inovação de suas organizações.

Durante os intervalos do evento, a área de Inovação propôs duas pesquisas interativas com os participantes, uma sobre as tecnologias que vão moldar o futuro e outra sobre os maiores obstáculos em incluir a inovação aberta dentro das organizações. Confira os resultados nos gráficos da página a seguir.

No período da tarde, foi realizada uma mesa redonda com todos os palestrantes, na qual debateram, de maneira aberta, os desafios e oportunidades da implementação de Inovação

Aberta como parte da estratégia de suas empresas. Para encerrar o evento, a equipe de Inovação conduziu uma sessão colaborativa de ideação com os presentes para gerar soluções práticas para a implementação de Inovação Aberta. Ao longo de todo o evento, foram realizados tours pelo

Innovation Center do UnitedHealth Group, onde os participantes conseguiram conhecer mais sobre nossa empresa e seus projetos.

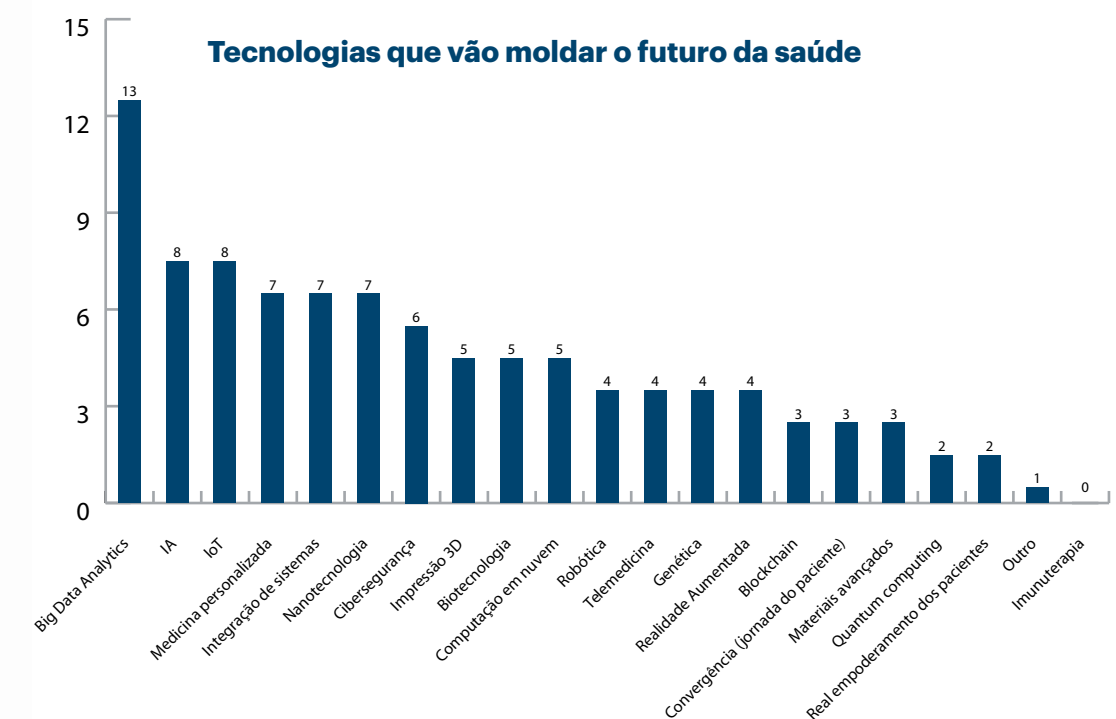
### Empresas participantes:



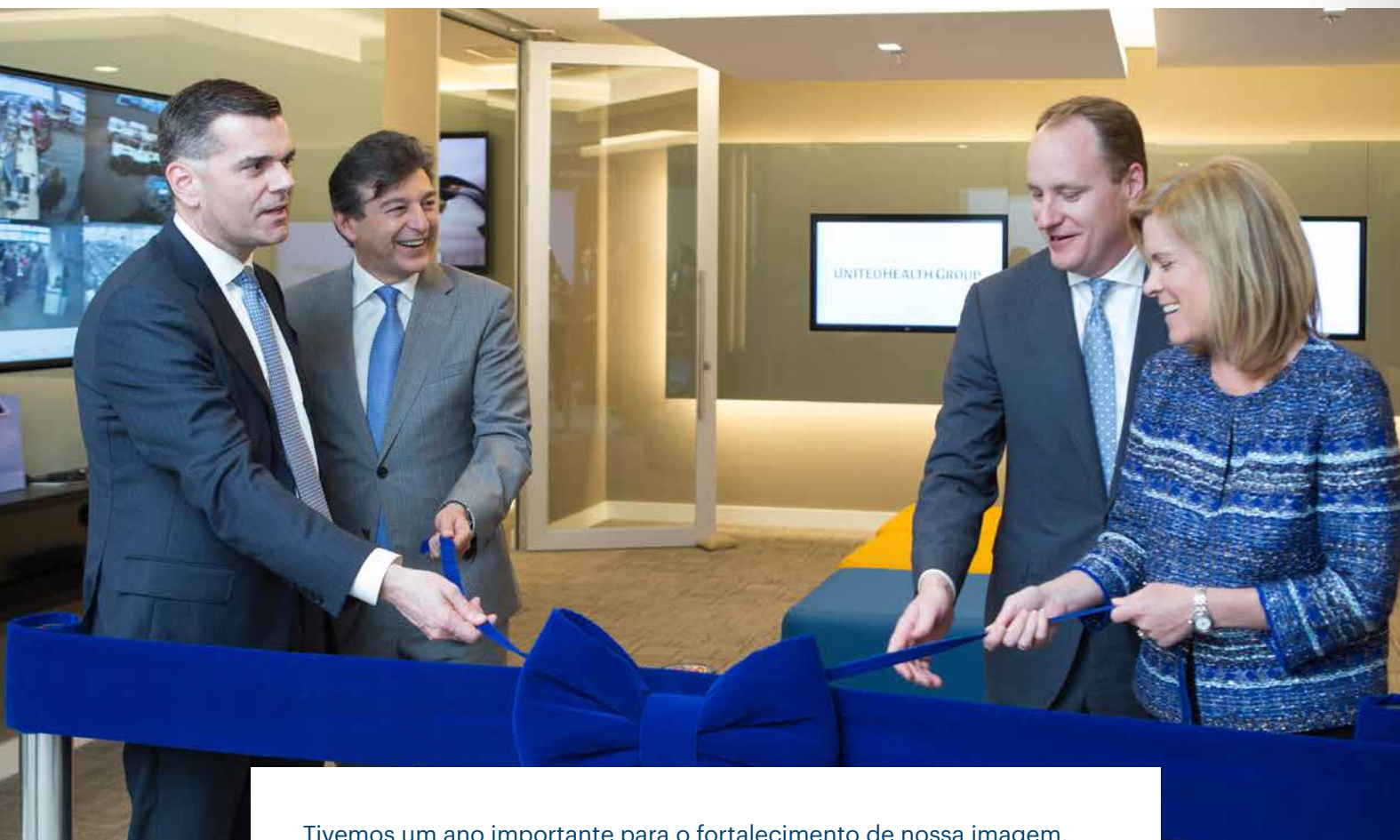
### Principais barreiras para inovação aberta



### Tecnologias que vão moldar o futuro da saúde



## Fortalecimento da imagem inovadora do UnitedHealth Group



Tivemos um ano importante para o fortalecimento de nossa imagem. A criação do Innovation Center nos permitiu receber mais de 270 visitantes externos que passaram a conhecer nosso modelo de trabalho e as inovações que estamos oferecendo para o mercado. Realizamos palestras, sediamos eventos e representamos o UnitedHealth Group no Congresso Anual de Inovação da ANPEI. Como resultado, passamos a ser reconhecidos tanto no ecossistema de inovação como no mercado como uma das empresas mais inovadoras do país recebendo dois importantes prêmios, o primeiro do anuário Valor Inovação Brasil e o segundo da Forbes Brasil. Conheça a seguir cada uma das iniciativas que desenvolvemos com objetivo de fortalecer a imagem do UnitedHealth Group como uma empresa inovadora.

### PALESTRAS EXTERNAS

Em decorrência do fortalecimento de nossa atuação no ano de 2018 no ecossistema nacional de inovação, recebemos diversos convites para palestrar em eventos e grandes empresas. Essa atuação foi de suma importância para aumentar

a percepção do mercado em relação ao quão inovador e pioneiro é o UnitedHealth Group Brasil e nossas empresas Amil, Américas e Optum.

Confira as apresentações que realizamos em 2018:

#### Semana Digital Mongeral Seguradora

A cada mês a empresa Mongeral realiza no Rio de Janeiro um encontro com diferentes empresas para falar de um tema específico. Fomos convidados para palestrar em um destes encontros para debater o tema “Digital, tendência ou realidade?”. Luis Colombo realizou uma apresentação sobre “O Futuro da Tecnologia” e na sequência compartilhou palco com Luiz Friedheim, diretor de Operações da Mongeral Aegon, Isabelle Teixeira, especialista em hotelaria e turismo, e Victor Seca, analista de dados da OLX, para discutir como Inteligência artificial, robótica, realidade aumentada e assistentes virtuais já estão transformando a realidade de seus respectivos setores de atuação.

#### Oracle Open World

Maior evento da Oracle na América Latina no qual participamos juntos com o gerente Leonardo Simões na apresentação do case do Big Data do Jurídico. Após a apresentação, compartilhamos o modelo de gestão e incentivo à inovação que temos na empresa e que ajudou a criar um ambiente propício para gestação de projetos desta natureza. O conteúdo foi muito bem recebido pela audiência e tivemos excelentes retornos, destacando um comentário feito ao final por um dos ouvintes: “*Eu nunca vi uma explicação sobre processo de inovação tão clara, assim fica fácil entender como a empresa está na posição atual*”.

#### International Association of Artificial Intelligence

Painel sobre uso da Inteligência Artificial na área da Saúde que participamos junto com a

Prevent Senior e o IBCC no qual a platéia realizava perguntas e cada painelistas dava uma resposta contextualizando as ideias apresentadas por meio de cases de sua organização. Luis Colombo destacou a forma como o UnitedHealth Group utiliza a tecnologia para elevar o nível de nossos serviços e realizar gestão populacional. Em consequência ao grande interesse do público sobre nossa atuação fomos convidados para palestras no evento Conexão IA.

#### KM Brasil

Fomos convidados a palestrar na 14ª edição do Congresso brasileiro de Gestão do Conhecimento com um desafio: Demonstrar como funciona a gestão do conhecimento dentro de nosso modelo de gestão da inovação. Após apresentar a metodologia que utilizamos Luis Colombo demonstrou sua aplicabilidade por meio de cases e participou de um painel com Cezar Taurion, Kick Ventures, Marcelo Koji Tahara, Duratex, sobre como lidar com crescimento exponencial da informação e do conhecimento proporcionado pela evolução tecnológica. Foi um evento único, em que conseguimos tratar de um tema adjacente à inovação (gestão de conhecimento) no mesmo nível dos demais palestrantes, especializados e focados no tema.

#### Aché Laboratórios Farmacêuticos

Em consequência ao Open Innovation Journey, fomos convidados a nos apresentar para o conselho executivo do laboratório Aché, com a presença da presidente Vânia Nogueira de Alcantara Machado e demais convidados. Cerca



de 150 pessoas acompanharam a análise de Luis Colombo e Krissy Tigani sobre o futuro da saúde e sobre como o UnitedHealth Group está se preparando para ser protagonista nas transformações que estão acontecendo na área da saúde. A apresentação foi extremamente dinâmica e segundo os organizadores, uma grande inspiração para todos.

### Conexão IA

Evento organizado pela International Association of Artificial Intelligence em parceria com o InovaBra. Luis Colombo palestrou representando a área de saúde, apresentando cases de inovação tecnológica do UnitedHealth Group destacando a importância de nossos valores, estrutura e estratégia para difundir em nossos colaboradores o

intraempreendedorismo e a colaboração durante a aceleração de ideias. O impacto foi extremamente positivo e deixou uma excelente impressão sobre nosso modelo de trabalho.

### UNICAMP

A Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP) tem a Gestão da Inovação como tema de uma das matérias da grade do curso de Administração. Devido ao reconhecimento do UnitedHealth Group como referência no tema, fomos convidados para apresentar o nosso estudo de caso no dia 07 de novembro. Foram 2 aulas de 120 minutos cada, onde Krissy Tigani falou sobre as principais abordagens metodológicas que nos inspiraram a estruturar nossa área de inovação como é hoje.



UNICAMP



Semana Digital Mongeral Seguradora



Oracle Open World



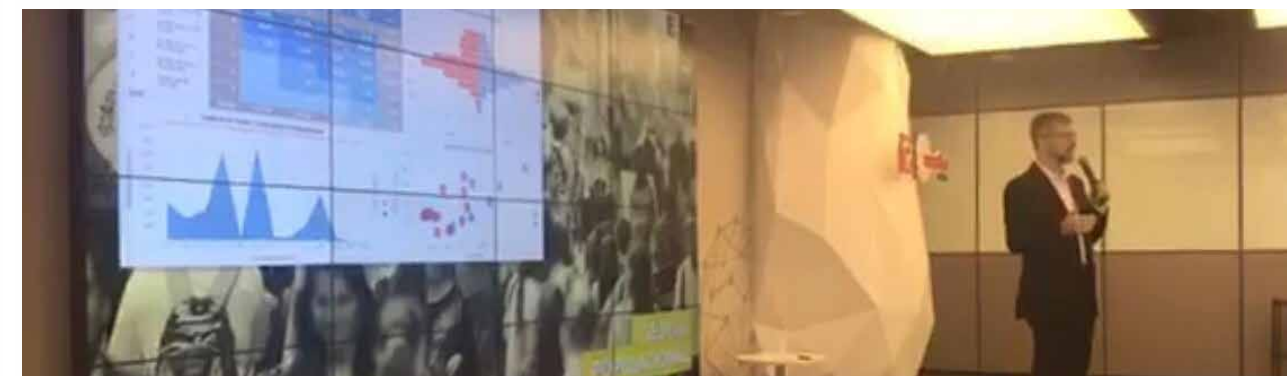
International Association of Artificial Intelligence



KM Brasil



Aché Laboratórios Farmacêuticos



InovaBra



## INNOVATION CENTER

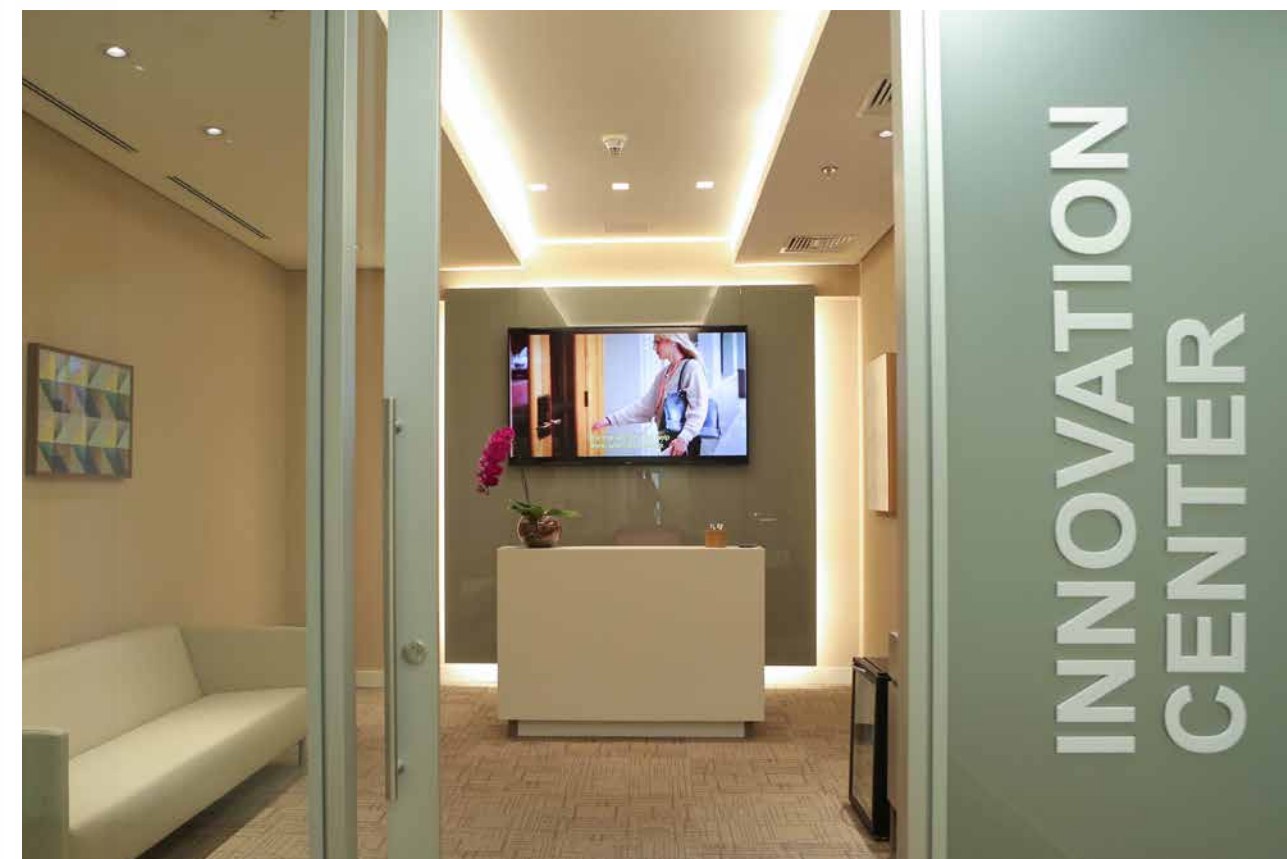
O Innovation Center é um ambiente único no qual os nossos colaboradores podem conhecer e apresentar a potenciais clientes a abrangência dos investimentos que o UnitedHealth Group realiza para inovar constantemente no mercado de saúde. É um espaço para estimular a cultura de inovação entre nossos colaboradores e fortalecer nossa imagem como empresa líder em inovação para estimular novos contratos e parcerias com clientes.

Em 2018, recebemos um total de 424 visitantes. Roche, Itaú, Bradesco, Makro e Einstein fazem parte de um total de 72 empresas que vieram conhecer o trabalho de inovação do UnitedHealth Group. Veja a seguir as logos dos visitantes que recebemos em nosso espaço:

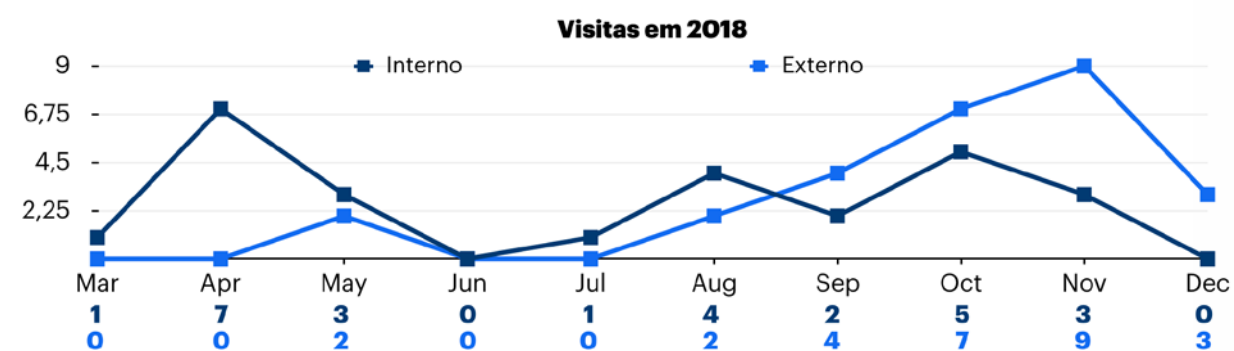
O potencial do Innovation Center para apoiar ações comerciais pode ser percebido no comentário do Roberto Soares de Oliveira, quando do fechamento de um grande contrato com a empresa Makro, em que ele disse: “A visita que os Gestores do Makro e da BR Insurance fizeram no Innovation Center foi fundamental para o sucesso desta negociação. Vocês foram decisivos nessa importante conquista! Agradeço muito a ajuda de vocês e tenham a convicção de que estão fazendo a diferença em nossas negociações”.

Além de apoiar o fortalecimento da nossa imagem para o mercado, utilizamos o Innovation Center para fortalecer nossa cultura de inovação junto aos nossos colaboradores. Em 2018, 154 colaboradores da Amil, Americas e Optum visitaram o nosso espaço.

Empresas visitantes em 2018:







**40% Externo**  
27 visitas



**60% Interno**  
26 visitas



**7% Comercial**  
**7% Hospital**  
**6% Dicom**  
**6% RH**  
**6% TI**  
**1% CEO**  
**1% COS**  
**1% Dicop**  
**1% Dioben**  
**1% Financeiro**  
**1% Growth**  
**1% Legal**





RANKING VALOR ECONÔMICO

O anuário Valor Inovação Brasil é a pesquisa sobre inovação mais reconhecida do país. A pesquisa avalia, de maneira consistente e sistemática, as práticas de inovação das companhias que atuam no Brasil em diferentes atividades econômicas.

A elaboração do ranking se baseia em cinco pilares da cadeia de inovação: intenção de inovar, esforço para realizar a inovação, resultados obtidos, avaliação do mercado e geração de conhecimento.

O objetivo é analisar como cada um desses pilares é construído nas empresas instaladas no Brasil e como isso se reflete nas práticas de inovação de cada participante.

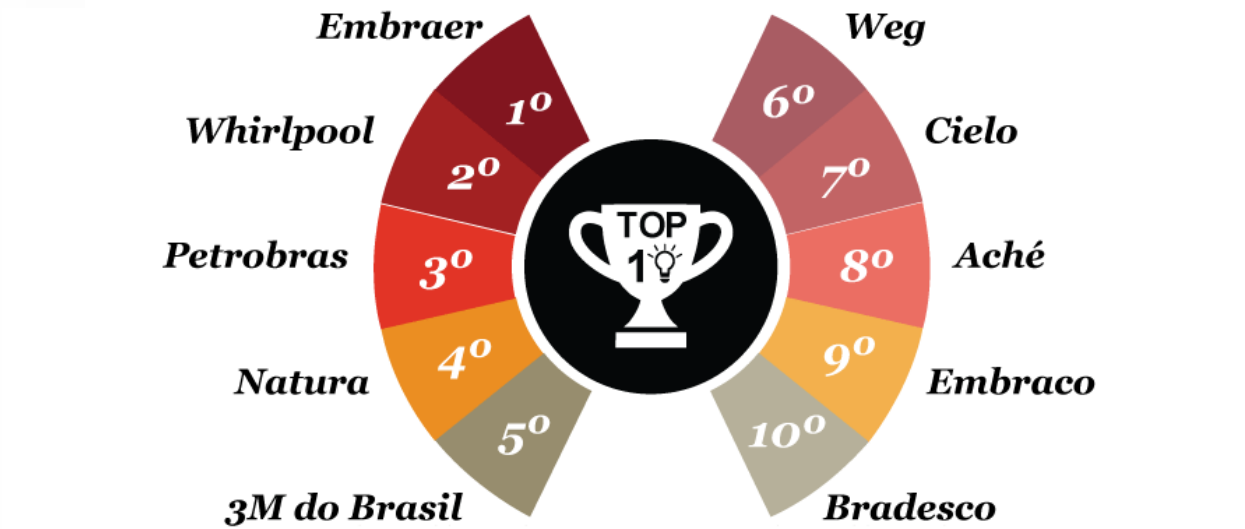
Com base em um modelo especialmente desenvolvido para o ambiente brasileiro e em

indicadores qualitativos e quantitativos, a pesquisa aponta as empresas que adotam a melhor gestão de inovação, seus investimentos no mercado local e os resultados alcançados.

Amil conquistou em 2018 o primeiro lugar no Prêmio Valor Econômico de Inovação na categoria Operadoras de Saúde e no ranking geral, de todas as empresas brasileiras, subiu da 44ª posição para a 30ª posição

Já o Americas Serviços Médicos conquistou em 2018 o terceiro lugar no Prêmio Valor Econômico de Inovação na categoria Serviços Médicos, e no ranking geral de todas as empresas brasileiras subiu de 73ª posição para a 37ª posição.

Conheça o Ranking Geral ao lado.



2018	2017	Empresa	2018	2017	Empresa	2018	2017	Empresa
11	13	Hospital Israelita Albert Einstein	58	-	B2W	105	53	Nexa (Votorantim)
12	30	IBM	59	20	Duratex	106	-	AbbVie
13	54	CNH Industrial	60	74	MRV Engenharia	107	-	Renner
14	17	Samsung	61	18	Tecnisa	108	-	Andrade Gutierrez Eng.
15	19	Braskem	62	76	AngloGold Ashanti	109	-	CBA
16	9	Itaú Unibanco	63	96	Cisco	110	99	Multiplus
17	42	Vale	64	-	Eletropaulo	111	137	Sabin
18	79	Microsoft	65	-	FMC Agricultural Solutions	112	129	Votorantim Cimentos
19	32	Solvay	66	27	EMS	113	58	P&G
20	37	Totvs	67	72	Liberty Seguros	114	-	Celesc Distribuição
21	38	Mahle	68	48	Mercado Livre	115	-	CBMM
22	29	Stefanini	69	-	Oi	116	102	Camargo Corrêa Infra
23	6	Boticário	70	-	Coca-Cola Brasil	117	86	Sanepar
24	14	BASF	71	100	Volvo	118	119	Owens Illinois
25	61	Kroton	72	-	Edenred	119	-	GPA
26	12	Cristália	73	59	CPFL Energia	120	110	Bemis
27	124	Fiat Chrysler	74	91	Aker Solutions	121	147	Prati-Donaduzzi
28	-	Novartis	75	106	São Martinho	122	-	Sabesp
29	28	Fleury	76	41	Bayer	123	92	Mercedes-Benz
30	44	Amil	77	90	EDP	124	105	São Francisco Saúde
31	63	Oxígeno	78	-	Saint-Gobain	125	144	Arcor
32	26	Vivo	79	36	Eurofarma	126	84	A.C. Camargo
33	-	AGCO	80	-	Cargill	127	158	Anglo American
34	45	MAN-VW	81	85	Concremat	128	123	Repsol Sinopec
35	40	Groupe PSA	82	67	Lorenzetti	129	113	White Martins
36	66	Tigre	83	24	BRF	130	-	Pernambucanas
37	73	Americas Serviços Médicos	84	52	Electrolux	131	-	Banco do Brasil
38	80	Visa	85	62	Anima Educação	132	140	Brasilprev
39	87	Hermes Pardini	86	71	Ingredion	133	82	Uoldiveo
40	75	Ericsson	87	104	Energisa	134	107	Kimberly Clark
41	-	HP	88	31	Enel	135	128	Copel
42	47	Algar Telecom	89	64	Janssen	136	78	DSM
43	23	Ambev	90	94	CooperCitrus	137	-	Schneider Electric
44	49	TIM	91	-	Positivo	138	133	Air Liquide
45	16	John Deere	92	-	Linde Gases	139	-	Via Varejo
46	-	Libbs	93	-	Shell	140	97	Sanofi
47	98	Atento	94	-	JBS	141	-	Bradesco Seguros
48	131	Duas Rodas	95	39	Santander	142	83	Reckitt Benckiser
49	21	GE	96	81	Sodexo Benefícios	143	-	Dasa
50	57	InterCement	97	146	Aegea Saneamento	144	43	Banco Original
51	35	Adama	98	-	Engie	145	-	Leroy Merlin
52	134	Roche	99	120	Localiza	146	77	iGUI
53	33	L'Oréal	100	111	União Química	147	-	Coplacana
54	-	VW	101	103	Smiles	148	-	Liq
55	70	Claro Embratel Net	102	-	Hypera Pharma	149	118	Coteminas
56	69	Thyssenkrupp	103	46	Netshoes	150	-	Gol
57	125	Alelo	104	56	Algar Tech			



**Agronegócio**

2018	2017	Empresa
1º	2º	Adama
2º	-	FMC Agricultural Solutions
3º	-	São Martinho
4º	5º	CooperCitrus
5º	-	DSM

**Alimentos, bebidas e ingredientes**

2018	2017	Empresa
1º	1º	Ambev
2º	5º	Duas Rodas
3º	-	Coca-Cola Brasil
4º	-	Cargill
5º	2º	BRF

**Automotivo e veículos de grande porte**

2018	2017	Empresa
1º	5º	CNH Industrial
2º	2º	Mahle
3º	-	Fiat Chrysler
4º	-	AGCO
5º	4º	MAN-VW

**Tecnologia da informação**

2018	2017	Empresa
1º	2º	IBM
2º	5º	Microsoft
3º	3º	Totvs
4º	1º	Stefanini
5º	-	Cisco

**Bancos**

Novo



2018	2017	Empresa
1º	-	Bradesco
2º	-	Itaú Unibanco
3º	-	Santander
4º	-	Banco do Brasil
5º	-	Banco Original

**Bens de capital**

2018	2017	Empresa
1º	1º	Embraer
2º	2º	WEG
3º	3º	Embraco
4º	4º	GE
5º	5º	Thyssenkrupp

**Bens de consumo**

2018	2017	Empresa
1º	1º	Whirlpool
2º	2º	Natura
3º	4º	Samsung
4º	3º	Boticário
5º	-	HP

**Telecomunicações**

2018	2017	Empresa
1º	1º	Vivo
2º	-	Ericsson
3º	2º	Algar Telecom
4º	3º	Tim
5º	5º	Claro Embratel Net

**Comércio**

2018	2017	Empresa
1º	-	B2W
2º	2º	Mercado Livre
3º	1º	Netshoes
4º	5º	Renner
5º	-	GPA

**Energia elétrica**

2018	2017	Empresa
1º	-	Eletropaulo
2º	3º	CPFL Energia
3º	5º	EDP
4º	-	Energisa
5º	2º	Enel

**Engenharia e infraestrutura**

2018	2017	Empresa
1º	2º	MRV Engenharia
2º	1º	Tecnisa
3º	3º	Concremat
4º	-	Andrade Gutierrez Engª
5º	5º	Camargo Corrêa Infra

**Transportes e logística**

Novo



2018	2017	Empresa
1º	-	Localiza
2º	-	Gol
3º	-	Braspress
4º	-	Movida
5º	-	CooperCarga

**Farmacêutica e ciências da vida**

2018	2017	Empresa
1º	1º	Aché
2º	2º	Cristália
3º	-	Novartis
4º	-	Libbs
5º	-	Roche

**Materiais de construção e de decoração**

2018	2017	Empresa
1º	3º	Tigre
2º	2º	InterCement
3º	1º	Duratex
4º	-	Saint-Gobain
5º	4º	Lorenzetti

**Mineração, metalurgia e siderurgia**

2018	2017	Empresa
1º	2º	Vale
2º	4º	AngloGold Ashanti
3º	3º	Nexa (Votorantim)
4º	-	CBA
5º	-	CBMM

**Petróleo e gás**

Novo



2018	2017	Empresa
1º	-	Petrobras
2º	-	Aker Solutions
3º	-	Shell
4º	-	Repsol Sinopec
5º	-	Comgás

**Química e petro-química, embalagens e papel e celulose**

2018	2017	Empresa
1º	1º	3M
2º	3º	Braskem
3º	4º	Solvay
4º	2º	Basf
5º	-	Oxiteno

**Seguros e planos de saúde**

2018	2017	Empresa
1º	1º	Amil
2º	3º	Liberty Seguros
3º	5º	São Francisco Saúde
4º	-	Brasilprev
5º	-	Bradesco Seguros

**Serviços**

2018	2017	Empresa
1º	1º	Kroton
2º	4º	Atento
3º	2º	Anima Educação
4º	-	Agea Saneamento
5º	3º	Sanepar

**Serviços financeiros**

2018	2017	Empresa
1º	3º	Cielo
2º	-	Visa
3º	-	Alelo
4º	-	Edenred
5º	-	Sodexo Benefícios

**Serviços médicos**

2018	2017	Empresa
1º	1º	Hospital Israelita Albert Einstein
2º	2º	Fleury
3º	3º	Americas Serviços Médicos
4º	5º	Hermes Pardini
5º	-	Sabin

**PRÊMIO 10 MAIS INOVADORAS DA FORBES**

Todos os anos, a FORBES publica a lista das Empresas Mais Inovadoras do Brasil. Participam companhias estrangeiras e nacionais que criam e desenvolvem produtos e processos no Brasil e que fizeram a diferença para o mercado.

Em 2018, as dez empresas eleitas foram: Amil, Cielo, Coimma, Inovabra, Pepsico, Raízen, Rappi, Vivo, Vtex e Yellow. Amil se destacou pela coragem de apresentar ideias inéditas e disruptivas, que certamente mudarão a forma como as coisas são feitas atualmente.

Em entrevista a revista, Sergio Ricardo comentou:

“Nos últimos dois anos, temos visto a empresa inteira, além de engajada na geração, executando e tendo valorizadas suas ideias. Elas são mais importantes porque são produzidas pela própria comunidade de colaboradores. A inovação virou um valor de cada um de nós, não só algo que verbalizamos.”



# 04

## ESTRATÉGIA 2019

---



Conforme apresentado neste relatório, muitas etapas necessárias para criação de uma sólida e atuante área de inovação foram vencidas no ano de 2018. Hoje temos um ambiente preparado para apoiar a empresa em sua constante busca ao protagonismo na Inovação da área de saúde.

Estamos muito animados com todas as possibilidades que o novo ano está abrindo

## PROCESSO DE INOVAÇÃO

Vamos atuar fortemente no uso corporativo do nosso Portal de Inovação, expandindo a governança das ideias para permitir a todos os executivos o acompanhamento do que está surgindo ou sendo acelerado.

Também iremos aumentar o envolvimento dos líderes participantes dos núcleos de inovação, objetivando uma participação cada vez mais constante em todo o processo de inovação.

Com a oportunidade de estar à frente do Comitê Global de Inovação, poderemos expandir a colaboração entre as diversas áreas de inovação do grupo. Para isso, aproximamos os maiores especialistas de nosso time global aos nossos desafios e intensificamos a troca de conhecimentos entre os integrantes do comitê.

## CULTURA

Em nosso próximo Innovation Day temos a intenção de abordar o tema inovação de forma mais profunda do que no ano anterior. Se em 2018 tínhamos como objetivo, aproximar os colaboradores do processo de inovação disseminar o senso de pertencimento e mostrar caminhos para participar, em 2019 temos a intenção de reforçar a mensagem de que o

para a Inovação do United Health Group Brasil. Sabemos que temos todas as competências necessárias e que podemos transformar o ecossistema de inovação nacional e estamos preparados para este desafio!

Agora é momento de expandir, e para isso criamos diversas ações em nossas frentes de atuação:

mundo se transformou e o que achávamos que seria possível ser realizado no futuro é possível ser feito agora, só depende de nós inovar e gerar valor para o nosso negócio, pacientes e beneficiários.

Precisamos também reforçar a mensagem que estamos abertos a trabalhar em parceria e interessados em relacionamentos de colaboração com atores externos. Dessa forma, temos a intenção de migrar de um modelo fechado para um evento com convidados externos que possam interagir com os participantes internos e discutir oportunidades de inovação.

Para isso os nossos foyers se transformarão em uma arena de negócios na qual os participantes do evento poderão conversar com as startups, instituições de ciência e tecnologia e empresas interessadas em desenvolver soluções para os nossos desafios de negócios, previamente definidos pelos nossos executivos.

Em relação ao Desafio de Inovação queremos aproveitar cada vez mais o perfil empreendedor de nossos colaboradores. Para isso pretendemos aumentar o número de desafios executivos e contar com a participação da Optum no lançamento de desafios.

## COLABORAÇÃO

Ao nos tornarmos responsáveis pela organização do Global Innovation Roundtable, temos a oportunidade de nos aproximar de todas as áreas de Inovação e especialistas de nosso grupo, ampliando nosso potencial de aceleração de ideias e desenvolvimento de inovações. Dessa forma no ano de 2019 pretendemos explorar cada vez mais as vantagens de sermos uma organização global abundante em conhecimento e vontade de transformação.

Outra iniciativa pretendemos intensificar é a realização de Pitch Days com desafios de negócios pré-definidos que nos permitam ter uma ampla visão das soluções oferecidas pelo mercado e acelerar nosso processo de contratação.

## RELACIONAMENTO

No ano 2018, iniciamos nossos esforços para sermos reconhecidos no mercado como um dos maiores expoentes de inovação do país. Alcançamos resultados significativos, mas em 2019 queremos muito mais:

Nossa especialização nos coloca numa posição onde temos muito a oferecer como influenciadores e expoentes no campo da gestão da inovação. Dessa forma trabalharemos fortemente com a diretoria de Marketing, para expandir nossa presença em eventos de importância estratégica como palestrantes e painelistas.

Pretendemos expandir nossa participação na ANPEI propondo a criação de um Comitê Setorial

voltado à área de Saúde, nos mesmos moldes dos comitês formados no ano de 2009 para os setores de Energia, Cosméticos e Fármacos.

Por fim, pretendemos fortalecer nossa atuação junto ao time global, responsável pelos Innovation Centers ao redor do mundo. Matthew Hartman tem direcionado uma série de melhorias em nossa operação, desde sugestões sobre novos conteúdos até sobre oportunidades de evolução tecnológica do ambiente para promover uma experiência ainda mais impactante em nossos tours.

## PROSPECÇÃO TECNOLÓGICA

Uma de nossas principais funções como área de inovação é suprir a corporação de informações sobre ciência e tecnologia que possam nos apontar cenários sobre o futuro do setor de serviços de saúde no Brasil e no mundo. Essas informações são de grande valor estratégico, para não apenas reagirmos às mudanças do mercado, mas sermos os principais agentes de suas transformações.

Este tipo de trabalho é executado com base em ferramentas, tais como Delphi, bibliometria, análise de patentes, conferências e dinâmicas de grupo com diversos graus de estruturação, monitoramento, construção de cenários, projeções, roadmaps tecnológicos e institucionais, matrizes de impacto cruzado, entre outras.

Para a realização deste estudo trabalharemos em parceria com o Laboratório de Estudos sobre Organização da Pesquisa e da Inovação da Unicamp (LabGeopi), reconhecido como um dos mais importantes centros de pesquisa do país, em cooperação os especialistas do mundo todo.

# Créditos



**Leonardo Almeida**  
*UnitedHealth Group CIO*



**Luis Colombo**  
*Head de Inovação*  
[lcolombo@uhgbrasil.com.br](mailto:lcolombo@uhgbrasil.com.br)



**Krissy Tigani Leite**  
*Coordenadora de Inovação*  
[krtigani@uhgbrasil.com.br](mailto:krtigani@uhgbrasil.com.br)



**Ivo Candido**  
*Analista de Inovação Sênior*  
[ivo.silva@uhgbrasil.com.br](mailto:ivo.silva@uhgbrasil.com.br)



**Guilherme Garcia**  
*Analista de Inovação Sênior*  
[guilherme.garcia@uhgbrasil.com.br](mailto:guilherme.garcia@uhgbrasil.com.br)



**Guilherme Golabek**  
*Analista de Inovação Pleno*  
[guilherme.brein@uhgbrasil.com.br](mailto:guilherme.brein@uhgbrasil.com.br)



**Rodrigo Carvalho**  
*Estagiário de Inovação*  
[rodrigo.carvalho@uhgbrasil.com.br](mailto:rodrigo.carvalho@uhgbrasil.com.br)



**UNITEDHEALTH GROUP**

UnitedHealth Group Brasil

[www.unitedhealthgroup.com](http://www.unitedhealthgroup.com)