

Entendendo os desafios e transformações da Postal Saúde

Em um cenário onde a eficiência operacional e a satisfação do cliente são fatores determinantes para o sucesso, uma empresa do setor postal enfrentava desafios significativos em relação à gestão de suas operações e interação com clientes.

Por meio da implementação de novas soluções tecnológicas e estratégias de atendimento, a empresa conseguiu revolucionar seu serviço, trazendo impactos positivos tanto para seus processos internos quanto para seus clientes.

Para começarmos, você poderia nos contar um pouco sobre a história da Postal Saúde e o setor em que atua?

A Postal Saúde é uma operadora de plano de saúde de autogestão voltada para os funcionários dos Correios e seus dependentes. Com 11 anos de história, a instituição herdou a carteira do antigo plano CorreiosSaúde e iniciou suas operações em 1º de janeiro de 2014.



Em 2018 foi criado o CorreiosSaúde II regulamentado para continuar oferecendo assistência médica hospitalar e odontológica de excelência. Tem como mantenedora os Correios e atende também os colaboradores do Postalis, fundo de previdência complementar dos Correios.

Atualmente, a operadora conta com 508 funcionários e presta serviços em todo território nacional.

A Postal Saúde atua em conformidade com as regulamentações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e outros órgãos governamentais, assegurando qualidade e segurança no atendimento aos beneficiários.



Entendendo os desafios e transformações da Postal Saúde

Quais eram os principais desafios enfrentados antes da implementação da Perinity?

Antes da Perinity, os processos de auditoria da Postal Saúde eram realizados de forma manual, o que gerava várias dificuldades, como:

Falta de um sistema centralizado para gestão de auditorias.

Utilização de documentos do Office (Word e Excel) para planejamento e execução das auditorias.

Comunicação descentralizada via e-mail, dificultando o acompanhamento das solicitações.

Registro das recomendações em um sistema Access, sem um fluxo eficiente de acompanhamento.

Monitoramento das auditorias realizado trimestralmente, o que tornava a gestão das recomendações morosa e, muitas vezes, ineficaz.

Ao assumir a auditoria em 2023, identifiquei mais de 250 recomendações pendentes, algumas com mais de cinco anos sem solução. Isso evidenciava a necessidade de um processo mais dinâmico e eficiente.



Como foi o processo de escolha da Perinity como solução?

O estudo inicial foi conduzido pela área de risco, que estava sendo reestruturada dentro da Postal Saúde. A auditoria, inicialmente, cogitou desenvolver um sistema internamente, mas, considerando a maturidade do setor e a disponibilidade de soluções no mercado, optamos por uma plataforma consolidada.

Quando me envolvi no processo, a contratação já estava avançada, e entendi rapidamente que seria vantajoso ter uma solução de mercado. Apesar de algumas particularidades que exigiram adaptação, sempre incentivei a equipe a utilizar ao máximo as funcionalidades nativas da ferramenta, evitando customizações desnecessárias. A Perinity se destacou como uma opção que poderia atender tanto à auditoria quanto à gestão de riscos, promovendo uma integração essencial entre essas áreas. Isso reforçou a sinergia necessária para aprimorar nossos processos e trazer mais benefícios para a organização.



Entendendo os desafios e transformações da Postal Saúde



E como a Perinity ajudou a transformar esse cenário?

A implementação da Perinity trouxe mudanças significativas para a gestão de auditorias, como:

Centralização das informações e recomendações em um sistema único e acessível.

Automatização do acompanhamento das auditorias, permitindo notificações e alertas mais eficazes.

Redução da burocracia na comunicação entre auditores e auditados, garantindo respostas mais rápidas e eficientes.

Implementação de prazos mais assertivos, diminuindo a recorrência de recomendações não atendidas.

Maior visibilidade para a diretoria sobre a relevância da auditoria, tornando o setor mais estratégico para a organização.

Como foi o processo de implantação da plataforma na área de auditoria?

Inicialmente, houve uma certa resistência, especialmente por parte dos auditores. Eu já tinha experiência com a implementação de sistemas e compreendia os desafios culturais envolvidos. Como sempre enfatizei, a adaptação era necessária para que pudéssemos extrair o máximo da ferramenta.

Antes, os processos envolviam relatórios manuais, extração de dados e registros descentralizados, tornando tudo muito trabalhoso. A transição para um sistema estruturado exigiu mudanças na forma de trabalho, mas os benefícios se tornaram evidentes rapidamente.

A primeira auditoria ainda foi realizada parcialmente fora do sistema, mas, com a evolução da implementação, passamos a utilizar integralmente a plataforma, incluindo o acompanhamento de planos de ação. As notificações e alertas ajudaram a mudar a cultura de gestão de prazos, tornando o acompanhamento mais dinâmico e tempestivo. O repositório centralizado também foi um grande ganho, garantindo histórico, rastreabilidade e segurança para todas as auditorias realizadas.

Hoje, a equipe já percebe a evolução e está mais engajada no uso da ferramenta. Ainda há aprendizado contínuo, mas o impacto positivo já é muito claro.

Entendendo os desafios e transformações da Postal Saúde

Como foi o suporte da equipe da Perinity durante e após a implantação?

Desde o início, fomos muito bem apoiados. A equipe da Perinity esteve sempre presente, garantindo que extraíssemos o máximo da plataforma. Durante a migração do nosso legado, tivemos um acompanhamento próximo da Analista de CS, que nos ajudou a fazer o mapeamento e a transição dos dados de forma eficaz.

Além disso, a equipe de CS sempre esteve disponível para nos apoiar de forma incansável, garantindo que nossas dúvidas fossem solucionadas rapidamente. A evolução no uso da plataforma foi acompanhada de perto por toda a equipe da Perinity, que nos ajudou a adaptar processos e maximizar os benefícios da solução. A Perinity nunca nos deixou sem suporte e sempre esteve presente para tratar todas as nossas demandas.

O grande diferencial foi o suporte contínuo, algo que não se limita a simples respostas via e-mail, mas um acompanhamento real para garantir que a ferramenta atenda às nossas necessidades. Isso fez toda a diferença para o engajamento da equipe e a melhoria dos nossos processos.

Para finalizar, quais são os próximos passos da Postal Saúde nessa jornada de evolução e inovação?

Continuaremos aprimorando nossos processos internos, buscando novas tecnologias e estratégias para tornar a gestão cada vez mais eficiente. Nosso objetivo é manter a Postal Saúde como referência no setor de autogestão, garantindo um serviço de qualidade para nossos beneficiários e alinhado às melhores práticas de governança.

Conclusão

A experiência da Postal Saúde evidência como a tecnologia e a gestão estratégica podem transformar processos e impactar positivamente uma organização.

A implementação de uma plataforma integrada e o fortalecimento da cultura de auditoria trouxeram mais eficiência e transparência para a operadora, consolidando-a como um modelo de inovação no setor de saúde.

