

# CUIDADO CENTRADO NA PESSOA IDOSA: A EXPERIÊNCIA DE UMA OPERADORA DE SAÚDE NO EQUILÍBRIO ENTRE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Almeida C. L.; Lara A. M.; Paula C. O. – Usisaúde, Ipatinga, Minas Gerais.

## 1. Introdução

Observar o envelhecimento da população brasileira como uma realidade crescente é essencial para transformar o modelo de cuidado no setor de saúde suplementar. Nesse contexto, a Usisaúde, operadora de plano de saúde com grande atuação em Minas Gerais, tem buscado adotar uma abordagem centrada na pessoa idosa, equilibrando tecnologia e inovação com um olhar sensível, humanizado e personalizado. Ir além da digitalização, promovendo dignidade, autonomia e bem-estar em todas as etapas do cuidado, constitui o cerne da estratégia adotada.

## 2. Objetivos

Apresentar iniciativas voltadas ao cuidado centrado na pessoa idosa, com ênfase nos investimentos em segmentação dos canais de atendimento e no crescimento do uso de ferramentas digitais, como aplicativo, WhatsApp e telefone. Reconhecer a diversidade entre pessoas com 60 anos ou mais, considerando diferentes níveis de autonomia, familiaridade digital e preferências individuais, foi essencial para implementar uma estratégia de segmentação que prioriza acessibilidade, acolhimento e personalização. Garantir que cada cliente encontre o canal mais adequado ao seu perfil, promovendo inclusão digital sem renunciar a um atendimento humano e sensível, constitui o foco da Usisaúde.

## 3. Métodos

Analisar o perfil da carteira de clientes para definição das estratégias de segmentação dos canais de atendimento e redesenhar o aplicativo de saúde com foco em acessibilidade, simplicidade e usabilidade para o público 60+. Coletar depoimentos de clientes idosos e examinar dados sobre o crescimento no uso do aplicativo e a melhora nos índices de atendimento foram etapas fundamentais.

As ações implementadas incluíram:

Oferecer atendimento telefônico com abordagem humanizada, assegurando escuta qualificada;

- Aplicar a metodologia SERVIR para promover empatia, respeito e resolutividade;
- Manter unidades presenciais acessíveis, com infraestrutura adequada e equipe capacitada;

- Otimizar canais digitais com linguagem clara e navegação intuitiva;
- Reestruturar o menu do WhatsApp com automatizações inteligentes;
- Acompanhar continuamente os indicadores de desempenho.
- Personalizar o atendimento fortalece o vínculo entre cliente e a Usisaúde, promovendo um cuidado mais próximo e eficaz.

Os princípios da metodologia SERVIR incluem:



- Sorriso que acolhe: acolhimento e empatia perceptíveis mesmo à distância.
- Encantamento que surpreende: surpreender positivamente, indo além da expectativa.
- Resolutividade que resolve: foco em solucionar com eficiência e autonomia.
- Valorização que reconhece: reconhecer a importância do cliente em cada interação.
- Informação clara, que orienta: comunicação objetiva, transparente e acessível.
- Rapidez, que respeita: agir com senso de urgência e respeito ao tempo do cliente.

#### 4. Resultados

Comprovar que a segmentação dos canais e o redesenho do aplicativo promovem inclusão, autonomia e melhor experiência para o público idoso. O aplicativo, redesenhado com foco em acessibilidade, passou a oferecer:

- Agendamento de consultas e exames;
- Acesso a resultados laboratoriais;

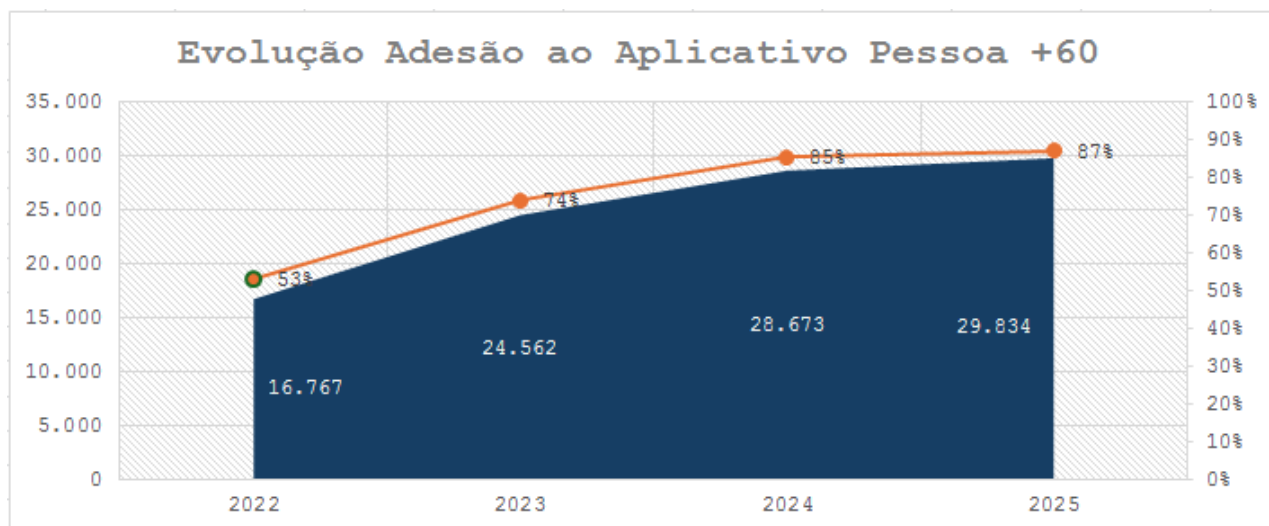
- Carteirinha digital;
- Histórico de atendimentos;
- Canal direto com a Central de Relacionamento.

Considerando que essa população representa, cerca de 16% dos beneficiários:

#### DISTRIBUIÇÃO DA CARTEIRA POR FAIXA ETÁRIA (Nº Absoluto)

| Faixa Etária | 2019           | 2020           | 2021           | 2022           | 2023           | 2024           | 2025           |
|--------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| 0 - 18       | 35.787         | 36.159         | 38.196         | 39.879         | 45.266         | 50.833         | 50.973         |
| 19 - 23      | 9.732          | 9.903          | 10.364         | 10.446         | 11.942         | 12.929         | 13.084         |
| 24 - 28      | 11.288         | 11.221         | 12.208         | 12.262         | 14.150         | 15.083         | 15.170         |
| 29 - 33      | 14.134         | 13.958         | 14.403         | 13.992         | 15.513         | 16.672         | 16.704         |
| 34 - 38      | 16.006         | 16.103         | 16.286         | 16.053         | 17.908         | 18.809         | 19.195         |
| 39 - 43      | 13.192         | 14.041         | 15.757         | 16.692         | 19.251         | 20.410         | 20.695         |
| 44 - 48      | 9.559          | 10.067         | 11.331         | 12.318         | 15.189         | 17.318         | 18.542         |
| 49 - 53      | 8.982          | 8.987          | 9.533          | 9.746          | 11.125         | 12.526         | 13.166         |
| 54 - 58      | 8.527          | 8.553          | 8.985          | 9.271          | 10.258         | 10.700         | 10.851         |
| 59 - 999     | 28.723         | 29.866         | 30.844         | 31.566         | 33.167         | 33.578         | 34.243         |
| <b>Total</b> | <b>155.930</b> | <b>158.858</b> | <b>167.907</b> | <b>172.225</b> | <b>193.769</b> | <b>208.858</b> | <b>212.623</b> |

Em 2024, foram implantadas estratégias direcionadas para estimular a adesão, o que permitiu observar um crescimento expressivo no uso do aplicativo por clientes com 60 anos, conforme pode-se observar no gráfico:



Refletindo avanços em autonomia, engajamento e satisfação. Até maio de 2025, mais de 29 mil pessoas dessa faixa etária cadastradas e ativas neste canal.

Distribuição etária dos entrevistados:

- 60 a 65 anos: 41%
- 66 a 70 anos: 36%

- Acima de 70 anos: 23%

## **5. Conclusão**

Mais do que adotar ferramentas digitais, a Usisaúde tem buscado inovar com propósito. Essa filosofia se traduz em ações concretas, como:

Capacitar continuamente as equipes para atendimento especializado e acolhedor;

Monitorar proativamente a saúde com base em dados e indicadores;

Desenvolver programas de prevenção e promoção da saúde voltados ao envelhecimento ativo.

Reforçar o compromisso com um modelo de atenção que respeita a individualidade, valoriza a escuta ativa e promove a autonomia da pessoa idosa é essencial. Demonstrar que é possível transformar o cuidado com a população 60+ em um processo que una inclusão, tecnologia e humanidade é o legado da Usisaúde. Ao investir na segmentação dos canais e no fortalecimento do uso do aplicativo, a Usisaúde consolida-se como referência no setor de saúde suplementar, promovendo um envelhecimento mais saudável, digno e conectado.