

<http://www.seguros.inf.br/entrevistas.asp> em 2 out 2007

Manoela Reis (//)

Cláudio da Rocha Miranda é Superintendente Geral do Grupo ASSIM . Sobre incentivos Governamentais Cláudio afirma "Na verdade o governo não precisa dar incentivos ao setor, basta não atrapalhar."

Como o senhor chegou a esse mercado e ao Assim especificamente?

Atuo há 16 anos no mercado de saúde suplementar. Já atuei em todos os segmentos de operadoras. Fui diretor da Sulamed, Superintendente Geral da Unimed Rio, Diretor de Saúde da Fundação Cesp e agora, Superintendente Geral do ASSIM. Tenho muito orgulho de ser o profissional que está coordenando este importante passo da operadora no sentido de consolidar-se como não apenas uma operadora de saúde, mas como um Grupo de Saúde. Somos hoje uma das mais importantes empresas do setor. Não bastasse tudo isso, com o privilégio ainda de ser no Rio de Janeiro, às vistas do Cristo Redentor.

O ASSIM tem um programa de descontos em alguns medicamentos. O senhor pode explicar esse benefício que é dado para o cliente?

Por meio deste programa, que agora passa a ter a gestão da unidade de negócio ASSIM Farma, o associado tem maior facilidade em dar continuidade ao seu tratamento, pois tem à disposição uma rede de 3.300 farmácias conveniadas, onde possui descontos em medicamentos receitados pelo seu médico.

Que outros tipos de benefícios vocês oferecem aos clientes?

Os associados ao ASSIM Saúde, novo nome da operadora, possuem diversos benefícios. Um dos principais é o programa de medicina preventiva do grupo, o ASSIM Special Life, que agora passa a funcionar na unidade de negócio ASSIM Medical, que oferece também ambulatório em diversas especialidades médicas. Por meio deste programa, a operadora promove diversas atividades de promoção à saúde, como palestras educativas para gestantes, diabéticos e hipertensos, além de acompanhamento de pacientes com depressão e patologias na coluna, entre outras doenças. Um outro importante benefício é a rede própria do ASSIM, a maior do Rio de Janeiro e, certamente, do país. São 32 hospitais e centro médicos à disposição do associado. A unidade de negócios ASSIM Hospitalar passa a ser responsável pela gestão e modernização de toda essa estrutura própria. Em resumo, toda a reestruturação da empresa vem para beneficiar o cliente, pois as diversas unidades são especializadas em cada atividade, ganhando autonomia, agilidade e, consequentemente, melhorando o atendimento e os serviços prestados aos beneficiários.



Qual atendimento a empresa oferece para um cliente insatisfeito?

Buscamos encantar cada vez mais nossos associados. Faz parte de nosso planejamento estratégico priorizar as áreas de atendimento ao usuário. Além das agências de atendimento (oito ao todo) onde o cliente ASSIM pode obter, pessoalmente, todo tipo de formulários, guias e senha, temos também nossa central de atendimento telefônico. Nessa área, mantemos profissionais em permanente treinamento e totalmente comprometidos com a redução do Tempo Médio de Espera e do tempo médio do Atendimento Telefônico. Temos ainda a meta de consolidar uma estrutura de Ouvidoria na empresa, que mais do que ouvir o cliente, vai de fato se propor a resolver as eventuais questões do beneficiário junto à operadora.

O Grupo ASSIM passou a ter unidades de negócios especializadas em diferentes serviços, passando inclusive a se chamar ASSIM Saúde. O senhor pode explicar as razões dessa mudança?

A consolidação do Grupo ASSIM é o resultado do nosso crescimento e da experiência adquirida ao longo desses 20 anos de existência. O objetivo da reestruturação da empresa é o de dar mais autonomia e agilidade às diversas unidades de negócios que já existiam

dentro do ASSIM. Ao fazermos isso, estamos aprimorando nosso atendimento e com isso viabilizando um crescimento que estimamos, para os próximos meses, na ordem de 30% tanto em número de novos associados quanto em faturamento. Trata-se de uma opção de crescimento. Apesar de sermos um Grupo capitalizado optamos por crescer por meio da venda de nossos próprios planos de saúde, e não por meio da compra de carteiras de nossos concorrentes. Esse caminho exige competência. Exige aprimorar a percepção de dois públicos extremamente exigentes nesse mercado: o comprador de planos de saúde e também os nossos representantes comerciais (corretores / vendedores de planos de saúde).

Qual o diferencial do ASSIM dentro do mercado?

Temos a maior rede própria de atendimento do Rio de Janeiro, o que já significa uma vantagem competitiva para avançar nesse mercado. Mas muito mais que isso, enquanto todo o mercado busca verticalizar suas operações, construindo e/ou comprando hospitais com a finalidade única e exclusiva de controlar os seus gastos, o ASSIM já nasceu com hospitais próprios. Porém, eles não têm essa finalidade para a operadora. Eles existem para dar o melhor atendimento e também assegurar o atendimento de nossos clientes o atendimento em hospitais de referência em toda a cidade do Rio de Janeiro.

O senhor acredita que o Governo tem dado incentivos suficientes para o mercado?

Na verdade o governo não precisa dar incentivos ao setor. Basta não atrapalhar. Aliás, essa é uma regra para a imensa maioria dos segmentos econômicos. Na área da saúde suplementar temos hoje uma agência reguladora, a ANS, que avançou bastante nos últimos anos. Está priorizando os programas de qualidade e de prevenção, estabeleceu regras que permitem maior transparência do setor por meio da implantação do TISS (Troca de informações de Saúde Suplementar) e está exigindo das empresas (operadoras) a constituição de reservas garantidoras, o que protege o consumidor. Resta ainda entender que se trata de um mercado que se auto-regula e que precisa ter garantias de que seu equilíbrio econômico financeiro será preservado. É importante que a ANS atente sempre para isso, sobretudo na hora dos reajustes dos planos de saúde. Outro aspecto importante na sua pergunta é que quanto mais o número de usuários na saúde suplementar aumenta, diminui os que necessitam de ser atendidos pelo SUS. Considerando que os recursos direcionados para a Saúde Pública são escassos, isso é muito bom, pois tais recursos passam a ser direcionados apenas para quem realmente necessita deles.

Quais os planos da empresa para os próximos anos?

O Grupo ASSIM já é um dos mais sólidos grupos de saúde do país. Agora nossa meta é buscar a satisfação de nossos beneficiários e claro, através disso, ampliar o seu número. Objetivamente, estamos falando de uma expansão conservadora de 30% a 40% tanto em faturamento quanto em número de vidas até o primeiro semestre do próximo ano.

Superintendente Geral da Assim Saúde