

Com um ano de parceria, seguradora incluiu mais de quatro mil beneficiários em linhas de cuidado, aumento de 37,5% na efetividade de monitoramento dos pacientes, e liberou mais de 7 mil horas anuais da equipe assistencial

Em doze meses de parceria com a [Nilo](#), a [Seguros Unimed](#), braço segurador e financeiro do Sistema Unimed, ampliou em 76% a captação de segurados para o programa Cuidando de Perto e liberou cerca de 7.200 horas anuais da equipe assistencial para atividades mais ligadas ao acompanhamento de pacientes. Os resultados foram alcançados após a adoção da plataforma Nilo Care, que combina dados da seguradora com informações geradas nas interações com os próprios beneficiários para orientar, personalizar e automatizar a navegação de cuidado via WhatsApp.

Criado para gerenciar o cuidado de pacientes crônicos de alta complexidade, o programa de navegação clínica, que em 2026 completa dez anos, já alcançava resultados clínicos consistentes, mas identificou uma importante oportunidade de evolução para acelerar sua expansão: inovar na comunicação com o paciente. A Seguros Unimed percebeu que, ao alinhar o modelo de relacionamento às novas dinâmicas digitais, poderia potencializar a efetividade dos contatos e impulsionar ainda mais a adesão às linhas de cuidado. Somado a isso, a transição de rotinas operacionais tradicionais para processos mais ágeis e automatizados permitiria direcionar o foco da equipe assistencial integralmente para o cuidado de alto valor, facilitando a segmentação e o acompanhamento individualizado em larga escala. Focada nessa melhoria contínua, a área de Provimento da seguradora foi ao mercado em busca de um parceiro tecnológico capaz de apoiar essa jornada de modernização e elevar a experiência dos beneficiários a um novo patamar.

Para modernizar essa operação, a Seguros Unimed passou a utilizar o [Nilo Care](#). A plataforma cruza os dados já disponíveis na seguradora com informações capturadas e enriquecidas ao longo das interações entre equipes assistenciais e beneficiários – como respostas aos contatos, preferências de canal e horário, adesão às ações propostas, necessidades declaradas e barreiras de acesso. Essa camada adicional de contexto possibilitou segmentar melhor os públicos, acompanhar cada beneficiário de forma individualizada e orientar a próxima melhor ação dentro da linha de cuidado.

Com isso, a mudança permitiu ampliar o alcance do programa, aumentar o engajamento dos pacientes e tornar mais eficiente a atuação das equipes assistenciais. “Mais do que substituir processos manuais por mensagens automatizadas, a Nilo passou a apoiar a Seguros Unimed na transformação de dados dispersos em jornadas de cuidado mais personalizadas, precisas e acionáveis”, afirma Isadora Kimura, CEO da Nilo.

Resultados após um ano

Os indicadores dos primeiros doze meses provam que a adoção da tecnologia otimizou questões operacionais e transformou a navegação clínica da seguradora. A eficiência na captação para as linhas de cuidado teve uma alta de 76,8%, enquanto o volume de monitoramento de pacientes cresceu 37,5%. O engajamento mensal da base permaneceu acima de 91%, evidenciando a satisfação do cliente e o papel da Seguros Unimed na atenção ao beneficiário.

Na prática, o uso combinado de dados e automação permitiu tratar a jornada de cuidado como um acompanhamento contínuo, e não apenas como uma sequência de contatos. A plataforma passou a apoiar a identificação de quem deveria ser engajado, em qual momento, por qual canal e com qual objetivo assistencial, criando uma base mais rica para decisões operacionais e clínicas ao longo do programa.

Ao mesmo tempo, cerca de 75% das tarefas operacionais relacionadas ao acompanhamento passaram a ser automatizadas, incluindo lembretes, confirmações de consultas, envio de links para agendamentos e orientações de rotina.

“A automatização do processo de captação e monitoramento transformou a navegação clínica de

pacientes da Seguros Unimed, otimizando fluxos e permitindo um acolhimento escalável, ágil e altamente satisfatório para o beneficiário”, destaca Gustavo Gusso, superintendente de Rede e Atenção à Saúde na Seguros Unimed.

O efeito também foi sentido na produtividade das equipes. Apenas no processo de captação, a automação eliminou o equivalente a 600 horas mensais de trabalho operacional - aproximadamente 7.200 horas ao longo de um ano. Com isso, enfermeiros e técnicos puderam direcionar mais tempo para atividades assistenciais e para o contato qualificado com os pacientes.

Outro reflexo da mudança foi o crescimento de 98,4% nas consultas realizadas por telemedicina dentro das linhas de cuidado da Seguros Unimed. “O resultado está ligado não apenas à simplificação do agendamento e à comunicação contínua com os segurados, mas também ao aumento da adesão dos beneficiários às consultas. Com lembretes, orientações e acompanhamento contextualizado, a plataforma ajuda a reduzir atritos entre a indicação do cuidado e a realização efetiva da consulta”, conta a executiva da healhtech.

Na ponta do atendimento, a percepção de valor pelo paciente teve um salto expressivo: a satisfação (CSAT) subiu de 78% para 91%. Entre os comentários coletados, os termos mais recorrentes foram “agilidade” e “facilidade”.

A lógica da Nilo: dados, contexto e escala

O Nilo Care foi desenvolvido a partir de uma premissa simples: operadoras de saúde já possuem dados, equipes qualificadas e programas assistenciais estruturados. O desafio está em transformar esses recursos em interações relevantes para cada paciente, no momento adequado e pelo canal que ele efetivamente utiliza.

“Não se trata apenas de automatizar a comunicação. A Nilo cria uma camada de contexto que combina o que a operadora já sabe sobre o beneficiário com os dados que surgem ao longo da jornada, a partir das interações diretas com o paciente”, explica a CEO.

A plataforma utiliza agentes de inteligência artificial para iniciar e conduzir as primeiras etapas das interações, coletar sinais relevantes e apoiar a execução de jornadas em escala, mantendo os profissionais de saúde envolvidos nas decisões clínicas e nos casos que exigem contato humano.

Parceria ampliada

Após o sucesso do primeiro ano de parceria, a próxima etapa já está em andamento. A Nilo iniciou a integração da Clara, agente de inteligência artificial responsável pelo agendamento e reagendamento de consultas diretamente nas agendas das equipes de saúde.

“Esta é uma solução já utilizada por outros clientes e responde a 90% das interações em menos de cinco segundos, contribuindo para aumentar ainda mais os índices de adesão e engajamento”, afirma Isadora Kimura, da Nilo.

Ao completar uma década desde o seu lançamento, o programa Cuidando de Perto celebra a sua evolução de uma gestão analógica para um ecossistema inovador e robusto. Para a Seguros Unimed, a combinação estruturada de dados, agentes de IA e automação vai muito além de reduzir a complexidade operacional e o sinistro: é a estratégia definitiva para ampliar o alcance assistencial sem perder a essência do cuidado humanizado. Gustavo Gusso ressaltou que esse movimento consolida o objetivo central da companhia, que busca “ir muito além de sua atuação como seguradora, tornando-se uma agente transformadora na saúde e na qualidade de vida das pessoas”.

Para a Nilo, os resultados reforçam uma tese central da companhia: quando a tecnologia cria contexto a partir dos dados, reduz barreiras de acesso e orienta a próxima melhor ação, o engajamento deixa de ser apenas um desafio operacional e passa a ser consequência de um

modelo de cuidado mais inteligente, contínuo e personalizado.

Sobre a Nilo

A [Nilo](#) é uma healthtech brasileira fundada em 2020 que desenvolve uma infraestrutura operacional baseada em inteligência artificial para engajamento, navegação e retenção de pacientes. Sua plataforma combina agentes de IA, automações, regras de decisão e comunicação via WhatsApp para conectar dados clínicos, administrativos, comportamentais e informações capturadas diretamente nas interações com beneficiários, ajudando operadoras de saúde, Unimeds, hospitais e empresas de saúde corporativa a identificar quem engajar, qual ação tomar e em que momento. A startup já acompanhou mais de 4,8 milhões de pacientes e atende mais de 50 clientes enterprise, incluindo Einstein, Bradesco Saúde, CarePlus, Fleury e Seguros Unimed.

Sobre a Seguros Unimed

A Seguros Unimed é o grupo segurador e braço financeiro do sistema de cooperativas médicas Unimed, presente em 92% do território nacional. Com uma trajetória de mais de 36 anos no mercado, a Companhia atende a 7 milhões de segurados nos segmentos de Saúde, Odontologia, Vida, Previdência (aberta e fechada) e nos Ramos Elementares (com seguros patrimoniais e de responsabilidade civil médica). Desde 2019, atua também na gestão de recursos financeiros para o sistema cooperativo, com a criação da InvestCoop Asset Management. O grupo conta com mais de 2 mil colaboradores na Matriz e Central de Relacionamento, além de outros 19 escritórios regionais pelo país.

Fonte: FSB/NR7, em 24.07.2026