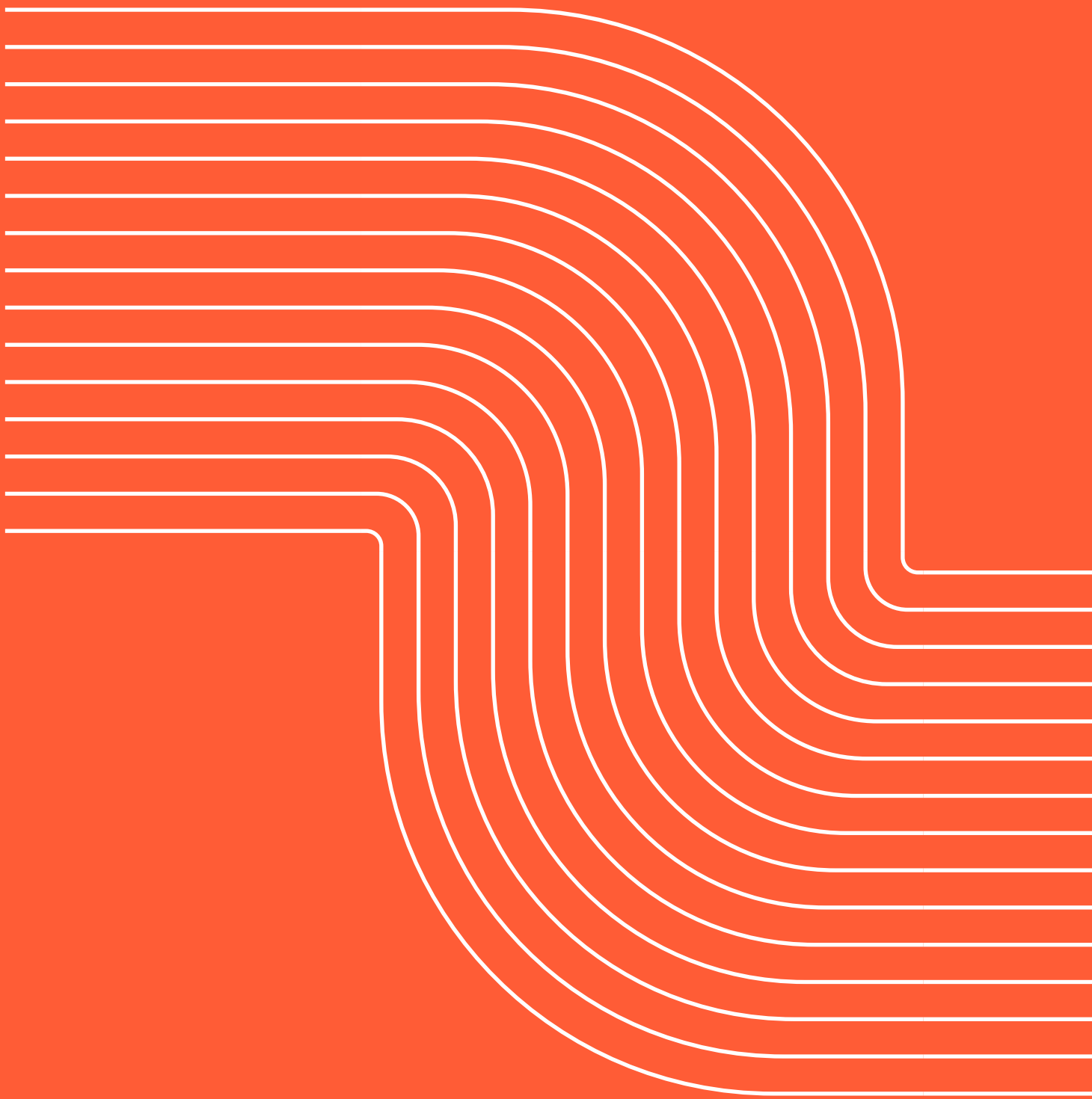




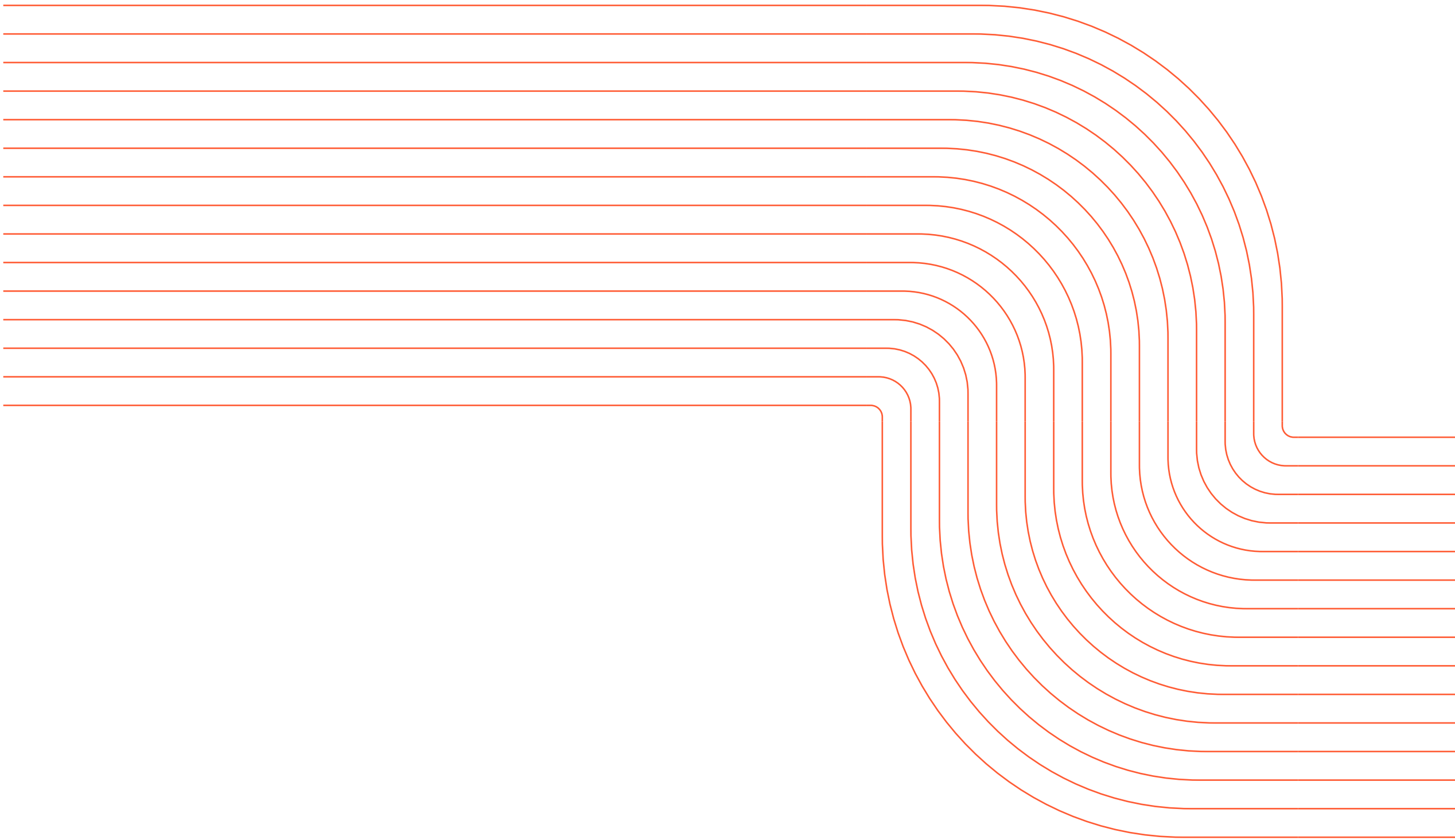
FCamara Cases

 odontoprev



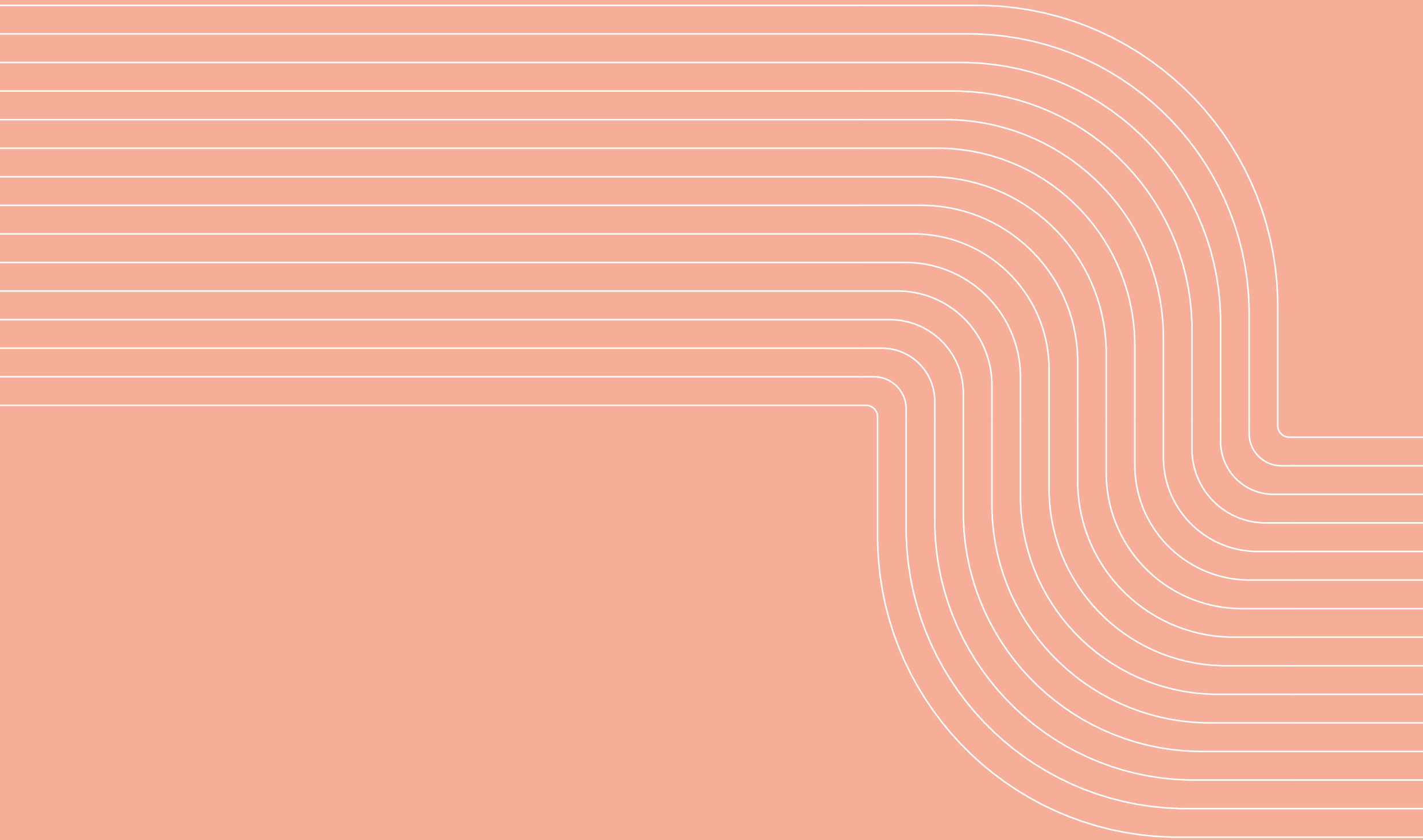
FCamara Cases é uma série de histórias de sucesso que exemplificam os desafios superados por diversas organizações de diferentes setores. Essas histórias evidenciam como a multinacional brasileira **FCamara**, por meio do seu ecossistema de tecnologia e inovação, transforma a adoção de jornadas digitais em valor para os negócios.

Neste material, detalhamos como a **Odontoprev** otimizou suas operações, aumentando a eficiência e permitindo que a equipe se concentrasse em tarefas mais estratégicas.



Sumário

Overview	05
Sobre a OdontoPrev	06
Desafio	07
Solução	09
Resultados	12
Sobre a FCamara	14



FCamara cases

Como a Odontoprev otimizou operações com RPA e criou um Centro de Excelência em Hiperautomação?



O desafio

Com um sistema de gestão já estabelecido, a **Odontoprev** enfrentava o desafio de elevar o nível de eficiência operacional, buscando automatizar processos e otimizar a execução de tarefas repetitivas.

O objetivo era demonstrar aos *stakeholders* que a automação via **Robotic Process Automation (RPA)** não só traria agilidade aos processos, mas também maior consistência e sustentabilidade.

Essa estratégia tinha como objetivo reduzir a carga de tarefas repetitivas e permitir que a equipe se dedicasse a atividades mais estratégicas, alinhadas aos objetivos organizacionais.

A solução

Para superar esses desafios, a **Odontoprev** estabeleceu uma parceria estratégica com a multinacional brasileira **FCamara**, que forneceu apoio técnico e de governança. Essa colaboração resultou na implementação bem-sucedida de tecnologias avançadas de **RPA**, projetadas

para integrar e otimizar os processos da empresa. Além disso, foi criado um **Centro de Excelência** para garantir a robustez e segurança das operações.

A implementação de tecnologias de RPA envolveu a configuração de sistemas automáticos para o controle de cancelamentos, gerenciamento de pagamentos, prorrogação de boletos, conciliação bancária, entre outros.

Os resultados



+250 mil horas de esforço operacional eliminadas desde 2018



Redução de custos proporcionada pelo ganho de eficiência



60% menos tempo no desenvolvimento de automações.



25 áreas internas impactadas no Brasil e no México



Sobre a Odontoprev 🔍

Segmento: saúde

Site: www.odontoprev.com.br

País/região: Brasil

Há mais de 35 anos, a **Odontoprev** foi fundada a partir do sonho de cirurgiões-dentistas empreendedores. Os fundadores, motivados por uma visão de oferecer um serviço odontológico de qualidade, perceberam uma demanda crescente por tratamentos odontológicos e enxergaram uma oportunidade nesse modelo de negócio.

Em 1997, dez anos após sua criação, a empresa alcançou um marco importante ao se consolidar como **líder de mercado em planos odontológicos**.

A empresa evoluiu para se tornar uma **plataforma completa de saúde bucal**. Hoje, cuida de mais de 8 milhões de sorrisos em todo o Brasil por meio de mais de 27 mil profissionais credenciados e atua em mais de **2.500 municípios** no país.

Além disso, a **Odontoprev** trouxe um novo olhar para o cuidado com a boca com diversas marcas comerciais e produtos odontológicos, incluindo Odontoprev, Odonto System, Bradesco Dental, Brasil Dental, Prívian e Dental Partner.

Em uma parceria estratégica com a **FCamara**, a empresa conseguiu automatizar processos e aumentar a eficiência operacional.

22x
vencedora
do prêmio Top
Of Mind de RH.

Cerca de
2.000
colaboradores.

58% *das posições*
de liderança são
ocupadas por mulheres.



Desafios de otimização de processos e melhoria da eficiência por meio da automação

As tecnologias de automação e **Robotic Process Automation (RPA)** estão se consolidando como instrumentos essenciais no ambiente corporativo, transformando a maneira como as organizações conduzem e gerenciam suas operações.

Essas inovações possibilitam uma alocação mais estratégica das equipes, liberando os profissionais para se dedicarem a tarefas que exigem maior capacidade analítica.

Ao enfrentar o desafio de otimizar seus processos operacionais e aumentar a eficiência, a **Odontoprev** reconheceu que sua estrutura de trabalho limitava o potencial estratégico de sua equipe.

Com a equipe ocupada com atividades repetitivas, ficou clara a oportunidade de se implementar um sistema que permitisse uma alocação de tempo mais eficiente.



“

A Odontoprev está sempre em busca de expansão e melhorias. Nós avaliamos o nível de maturidade em diversas consultorias, mas não teríamos superado todos os desafios sem um parceiro estratégico como a FCamara. Eles foram essenciais para o sucesso do nosso projeto.

”

Tiago Andrade,
Supervisor de sistema de tecnologia
na Odontoprev

Inovação em automação: como a Odontoprev transformou seus processos com RPA

Nesse contexto, a RPA surgiu como a solução ideal para liberar os colaboradores de tarefas operacionais e possibilitar seu foco em atividades que demandam uma maior capacidade analítica e criativa.

Parceira da **Odontoprev** na construção dessa jornada, a **FCamara** identificou processos que poderiam ser automatizados, reduzindo a carga de tarefas operacionais e liberando os colaboradores para se concentrarem em atividades estratégicas.

A equipe da **FCamara** esteve envolvida desde o desenho inicial da solução, passando pelas especificações funcionais e técnicas, até o desenvolvimento do produto e dos processos estabelecidos para automação.

O projeto levou à implementação da **versão 360 da Automation Anywhere**, uma escolha estratégica para enfrentar os desafios de processos manuais e recorrentes, integrando e simplificando operações complexas.

Para garantir a governança e sucesso contínuo dos projetos, também foi criado um **Centro de Excelência Operacional e Melhoria Contínua (COE)**, reunindo uma equipe multidisciplinar capaz de atuar em todas as demandas de ponta a ponta, além de propor iniciativas inovadoras.

O COE é estruturado em três pilares: governança, esteira de desenvolvimento (projetos) e operações, que asseguram que os robôs executem as tarefas programadas sem falhas.

O objetivo do centro é não apenas implementar, mas também garantir a melhoria contínua dos processos, desenhando e desenvolvendo robôs de alto nível que se alinhem com as regras de negócios da **Odontoprev**.

Através dessa parceria, a **FCamara** ajudou a desenvolver um *framework* robusto de trabalho, garantindo que os robôs operem de forma confiável e não quebrem, assegurando máxima eficiência e estabilidade nos processos automatizados.



Principais processos automatizados:

-  **Automatização de Estorno com Gerenciamento de Filas e execução 24/7;**
-  **Controle de Pagamentos;**
-  **Prorrogação de Boletos;**



-  **Conciliação Bancária;**
-  **Controle e Manutenção de Cadastros de Clientes (PF e PJ);**
-  **Retirada de Carência de Planos de Beneficiários.**

“

Esse foi um dos principais cases em que aplicamos o Centro de Excelência (CoE) de Hiperautomação, garantindo a robustez e segurança das operações. Ao automatizar processos críticos, permitimos que a Odontoprev focasse em novas inovações, aumentando a agilidade, qualidade de dados e reduzindo custos operacionais.

”

João Teixeira,
Diretor executivo da FCamara

Agilidade na execução e excelência nos resultados

Com um time holístico e engajado, a **FCamara** conseguiu gerar resultados tangíveis, entregando valor operacional e estratégico à **Odontoprev** em um tempo surpreendentemente curto.

Certificada nos produtos da **Automation Anywhere**, a equipe acelerou o desenvolvimento, a implementação e a sustentação de mais de 60 robôs automatizados.

A padronização dos processos e uso do *framework*, que permitiu o **reaproveitamento de 40% do código**, foram fundamentais para **reduzir o tempo de desenvolvimento em 60%** para demandas de baixa e média complexidade. Essa eficiência também contribuiu para atingir um **índice de disponibilidade de 99,9%** nos robôs.

Além de otimizar o fluxo de trabalho e reduzir os custos operacionais, a solução minimizou o tempo dedicado a tarefas manuais e permitiu que os colaboradores se concentrassem em

atividades mais estratégicas, garantindo maior precisão e conformidade nas operações.

A solução também facilitou a integração entre sistemas legados, melhorando a qualidade dos dados. Esse trabalho teve um impacto direto no aumento da competitividade e da eficácia da **Odontoprev** no mercado.

A colaboração ativa da **Odontoprev** na validação e melhoria contínua dos processos garantiu ajustes ágeis e o pleno aproveitamento das capacidades dos sistemas implementados.

+250 mil horas

de esforço operacional eliminadas desde 2018

Redução de custos proporcionada pelo ganho de eficiência

60% menos tempo no desenvolvimento de automações

25 áreas internas impactadas no Brasil e México



“

A FCamara superou as expectativas e impactou diretamente nosso principal direcionador estratégico: o ganho de eficiência. A equipe é extremamente resiliente, sempre disponível e nos trouxe elasticidade e alta disponibilidade em nossos processos.

”

Tiago Andrade,
Supervisor de sistema de
tecnologia na Odontoprev



Por que o ecossistema FCamara?



NPS 2023:
60



Nota 8.5 na
satisfação
dos clientes



Nota 9.0 para
compreensão
dos desafios
de negócio

Sobre a FCamara

A **FCamara** é um ecossistema de tecnologia e inovação que transforma adoção de jornadas digitais em valor para os negócios. Seu ecossistema contempla a orquestração de jornadas ponta a ponta e um conjunto de competências que permitem desenvolver iniciativas sem partir do zero, por meio de uma abordagem personalizada, flexível e centrada na cocriação das melhores estratégias de geração de valor.

Com alta especialização em setores como varejo, saúde e mercado financeiro, suas soluções impulsionam a aceleração de receitas, elevam a eficiência operacional, ativam novas fontes de receita e criam projetos de impacto, contando com um núcleo de Inteligência Artificial (IA) que promove a adoção eficiente e integrada dessas tecnologias.



Vencedora na categoria
Interoperabilidade (Grupo Mídia/2023)



Vencedora na categoria **Serviços
e Consultoria em TI** (2024)



Líder no quadrante
Desenvolvimento de Projetos Ágeis
(Estudo ISG Next-Gen ADM Services 2023)



pelo **MIT Technology
Review**



Vencedora na categoria
Transformação



FCamara



E você, quer apoio para traçar ações e estratégias para turbinar seus resultados digitais?

Marque uma conversa com um **especialista da FCamara!**