



Valor
em saúde:
do conceito
à prática.

29°
SUESPAR

► Sistema de CRM

Eduardo Hey

Unimed 
Paraná



Ciclo de vida do relacionamento com o cliente





Vendas *on-line*

Criação de potencial cliente

- Reserva de mercado
- Cotação
- Contrato
- Assinatura Eletrônica
- Termo de Adesão

Integrações

- Receita para validação de CNPJ
- Auto complete dos dados
- Tempo de abertura da empresa (empresário individual).





Prospecção de vendedores

(visitas dos times de vendas)



- **Criação de potencial cliente**
 - Integração com sistema de gestão para verificar contrato existente para o mesmo CNPJ
 - Verificação se não existe reserva de mercado para o mesmo cliente
- Criação da reserva de mercado
- Cotação
- Contrato
- Assinatura eletrônica
- Termo de Adesão

*Etapas contempladas na metodologia do PDM e acompanhadas por meio de painéis do **Qlik***





Fluxos de contratação

- **Declaração de Saúde Eletrônica e Automatizada**
 - Proponente recebendo o link para preenchimento;
 - Preenchimento em plataforma segura e atendendo a legislação vigente (LGPD e termos diversos);
 - Análise por parte do *backoffice*;
 - Análise de necessidade de agendamento baseada em critérios;





- Análise das respostas em declarações anteriores;
- Agendamento de entrevista qualificada;
- Possibilidade de realização via ferramenta de vídeo conferência;
- Resultado da entrevista inserido diretamente na plataforma disponibilizada ao médico / responsável para respectivo andamento;
- Liberação após auditoria médica;
- CPT automatizada com base as respostas do proponente (patologia x CID);
- Geração do Termo de CPT;
- Integração do CPT com sistema de gestão.



Relacionamento com clientes

Canal do Contratante (PJ)

- Publicação de programas de saúde;
- Gestão de Faturamento;
- Fale Conosco;
- Relatórios automatizados;
- Movimentação cadastral;
 - Inclusão
 - Mudança de produto
 - Transferência de contrato
 - Exclusão
 - RN412 (561): devoluções financeiras / envio de recibo e comprovante
 - Inativo: toda a operacionalização do processo além dos cálculos necessário para aderência tanto para demitidos quanto para aposentados.



Relacionamento com clientes

CRM de Atendimento

- Sistema utilizado pelo SAC **UNICALL**
- Controle total de protocolos
- Integrado com sistema de gestão **NOTUS**
- Visão 360º dos beneficiários em uma única tela:
 - Cadastro;
 - Títulos financeiros;
 - Guias (pareceres / glosas);
- Central de Agendamentos;
- Direcionamentos.





Processos de Retenção

Módulo para definir as condições de retenção:

- % de sinistralidade
- Histórico de pagamentos (dias em atrasos)
- Faixa etária
- Quantidade de vidas



Inadimplentes

Alimentada por títulos em atraso

Adimplentes

Solicitações de exclusão e cancelamento





**Valor
em saúde:
do conceito
à prática.**

**29°
SUESPAR**

▶ Eduardo Hey
ehey@unimedpr.coop.br

Apoio

Unimed 
Foz do Iguaçu


SistemaOcepar
FECOOPAR | OCEPAR | SESCOOP/PR

Realização

Unimed 
Paraná