

## **Aplicativo Para Planos de Saúde Desenvolvido pela Infoway**

### **1. Introdução**

Com a competitividade crescente no mercado de planos de saúde, a cada dia as operadoras tentam uma fidelização dos seus clientes. Com isso, identificaram a necessidade de buscar recursos e ferramentas que colaborem com a melhoria do atendimento ao seu cliente.

O Customer Relationship Management, ou Gestão de Relacionamento com o Cliente, é um sistema de informação em forma de estratégia criado para gerar interação com o cliente e potenciais clientes. O CRM utiliza recursos da tecnologia para organizar, automatizar e sincronizar planos de negócio, mantendo o foco em encontrar, atrair e manter clientes, fidelizando os atuais e recuperando os antigos.

A Infoway possui, há bastante tempo, um setor de relacionamento, que mantém grande sinergia com os beneficiários dos planos administrados pela empresa, sendo um ente ativo na vida dos seus beneficiários. Essa interação é intensamente baseada em ligações telefônicas, que possuem custo crescente, além da exigência de uma figura humana, a analista de relacionamento, responsável pela interação com os beneficiários do plano.

Diante desse cenário, a Infoway mais uma vez exercitou sua característica de ser uma empresa à frente dos seus concorrentes e desenvolveu um aplicativo para se tornar o seu principal canal de relacionamento com seus clientes. O aplicativo possui diversas vantagens em relação à gestão de relacionamento feita pelas analistas de relacionamento. Destacamos com as principais:

- O aplicativo funciona 24h por dia e 7 dias por semana;
- O aplicativo não gera despesas adicionais com telefonia;

Nas próximas seções descreveremos o aplicativo, apresentando suas principais funcionalidades e detalhando qual ação de relacionamento é aplicada em cada uma de suas funcionalidades.

### **2. Funcionalidades**

O aplicativo da Infoway foi pensado como um facilitador de várias atividades de um beneficiário junto a um plano de saúde. A Figura 1 exibe a tela de acesso ao aplicativo. Nela é possível visualizar os vários serviços disponíveis e que poderão ser utilizados após a entrada no aplicativo.

Visando explorar a grande quantidade de informações presentes nas redes sociais, já pensamos o aplicativo da Infoway de forma a ter uma conexão com o Facebook. Assim, a primeira vez que um beneficiário de um plano administrado pela Infoway entrar no aplicativo, será solicitado que ele informe qual o seu Facebook. Isso permite uma melhor interação com o beneficiário, uma vez que assim será possível enviar mensagens e obter dados de identificação do beneficiário.

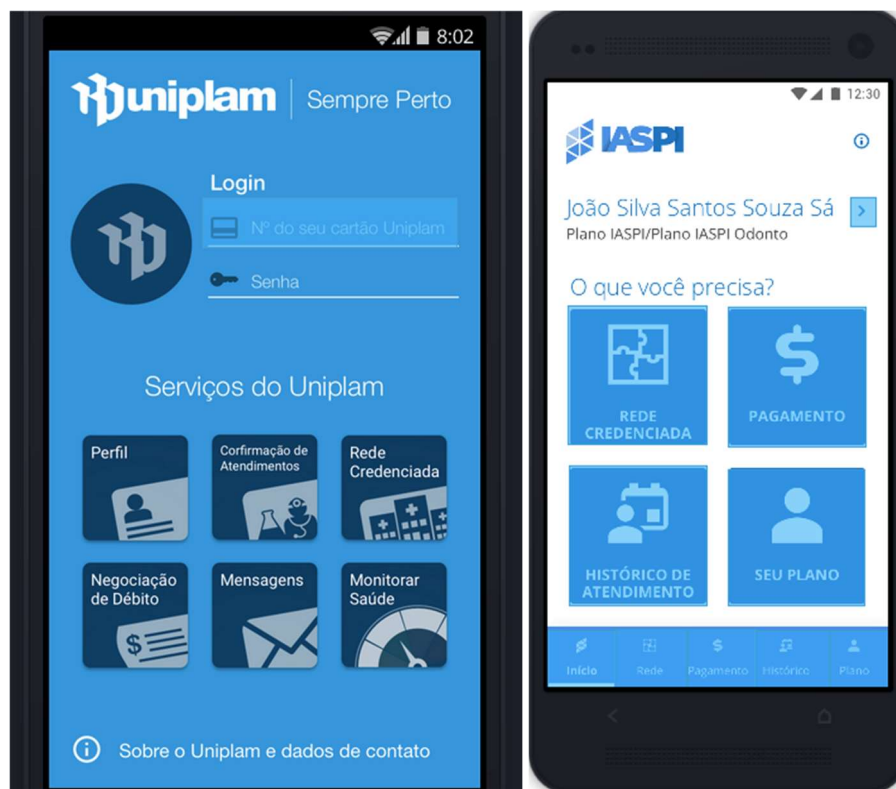


Figura 1: Tela de Acesso ao Aplicativo para Planos de Saúde.

A Figura 2 exibe os dados de identificação de um beneficiário. Um primeiro serviço prestado pelo aplicativo é a avaliação do índice de massa corpórea. A partir do fornecimento da altura e peso de uma pessoa, é possível mostrar um alerta visual sobre sua condição corpórea, além de emitir uma mensagem de incentivo para o beneficiário, tentando assim estimulá-lo a melhorar sua condição corpórea.

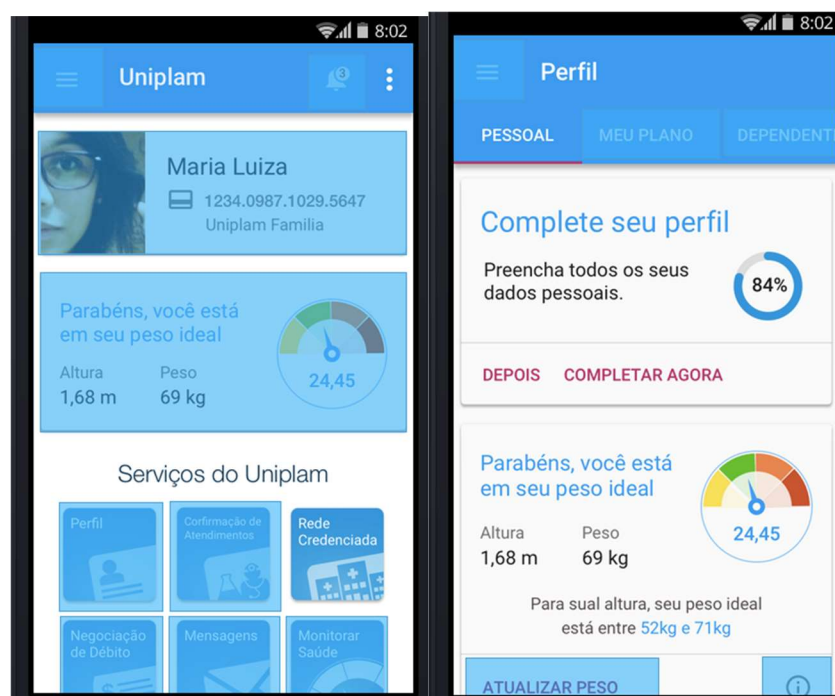


Figura 2: Dados de Perfil.

A Figura 3 exibe informações sobre o plano. O aplicativo da Infoway permite que qualquer beneficiário visualize suas informações em detalhes, especialmente a cobertura do seu plano e suas datas de carência. Dessa forma, a informação sobre o que pode ser realizado torna-se clara.

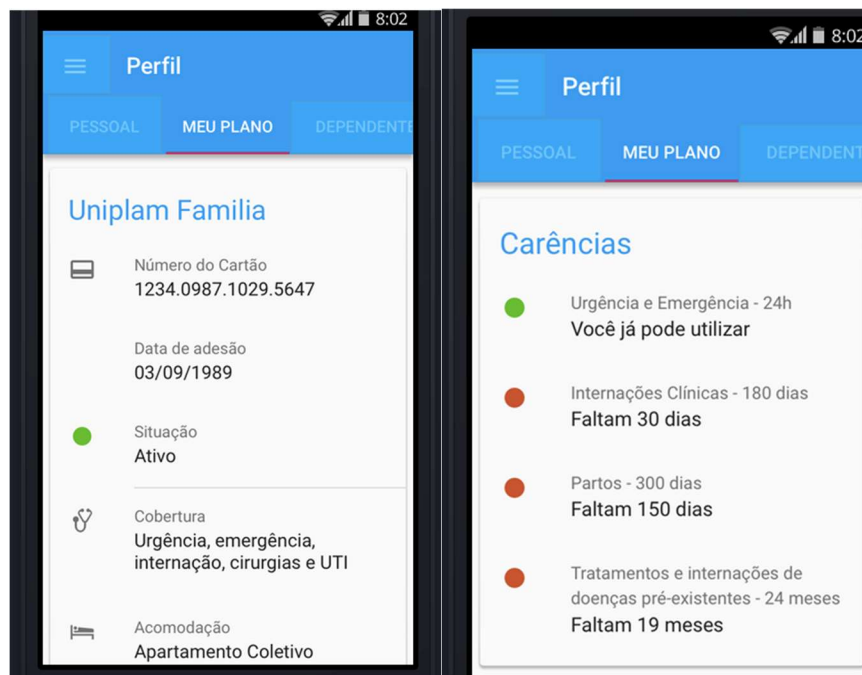


Figura 3: Informações do Plano.

Um outro serviço provido pela Infoway é o detalhamento dos dependentes associados a um contrato. Essa visualização permite ver todos os dados de um dependente e até mesmo atualizar parte desses dados. A ideia é permitir uma fácil interação com um beneficiário para obter dados importantes de todos os membros do seu contrato.

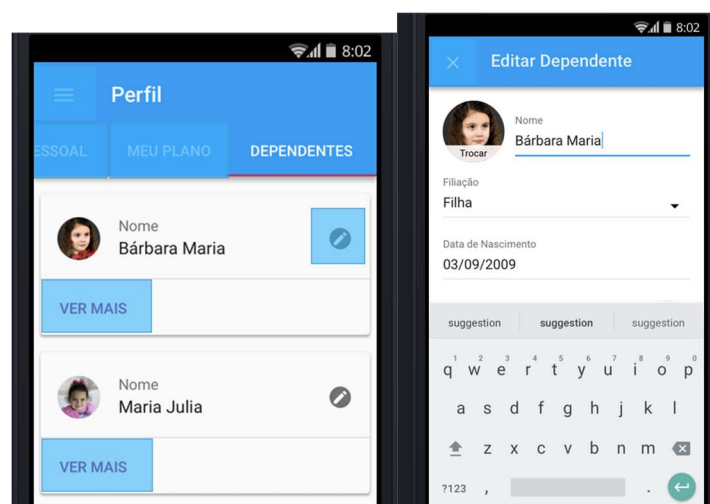


Figura 4: Informações de dependentes.

O aplicativo da Infoway permite também a negociação de débitos diretamente pelo aplicativo. Com isso, é possível haver uma negociação totalmente automática, sem qualquer intervenção humana, com diferentes informações de pagamento, conforme visualizado na Figura 5.

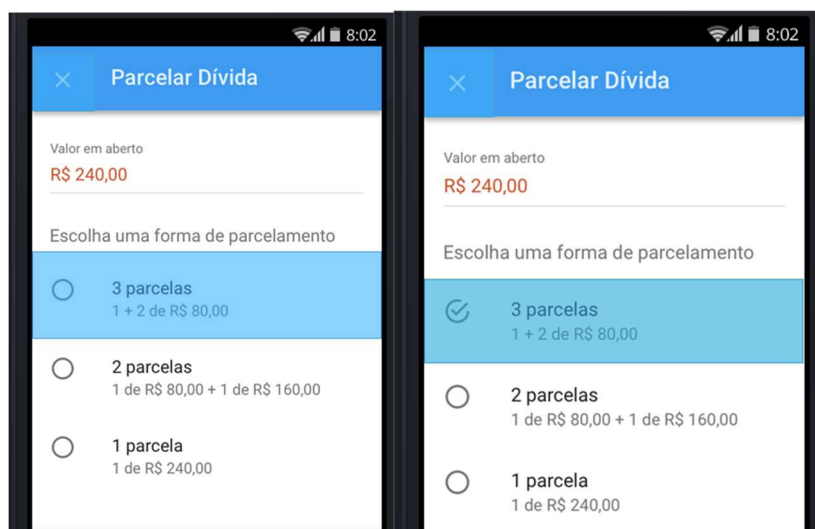


Figura 5: Negociação de cobranças.

O App da Infoway também permite que seus beneficiários confirmem a realização de atendimentos e assim colaborem para descobrir eventuais fraudes no uso dos seus dados (Figura 6). Além disso, o App da Infoway solicita ao beneficiário que informe se o resultado dos exames realizados foram normais ou alterados. A ideia por trás dessa ação é conhecer melhor os beneficiários, permitindo assim descobrir aqueles com taxas alteradas e que precisam de maior acompanhamento. Esse dado permite ainda que as regulações de solicitações feitas aos beneficiários sejam melhor analisadas. Essa é uma interessante alternativa de estar sempre perto dos beneficiários, utilizando a tecnologia como elemento aproximador.

Além do exposto acima, ainda é possível ao beneficiário emitir uma nota sobre o atendimento, gerando assim uma informação importante para a Infoway sobre o nível de qualidade do atendimento da rede credenciada dos planos administrados. A avaliação pode também incluir um texto explicativo, que é usado pela central de atendimento do plano para melhorar seu serviço de forma contínua (Figura 6).

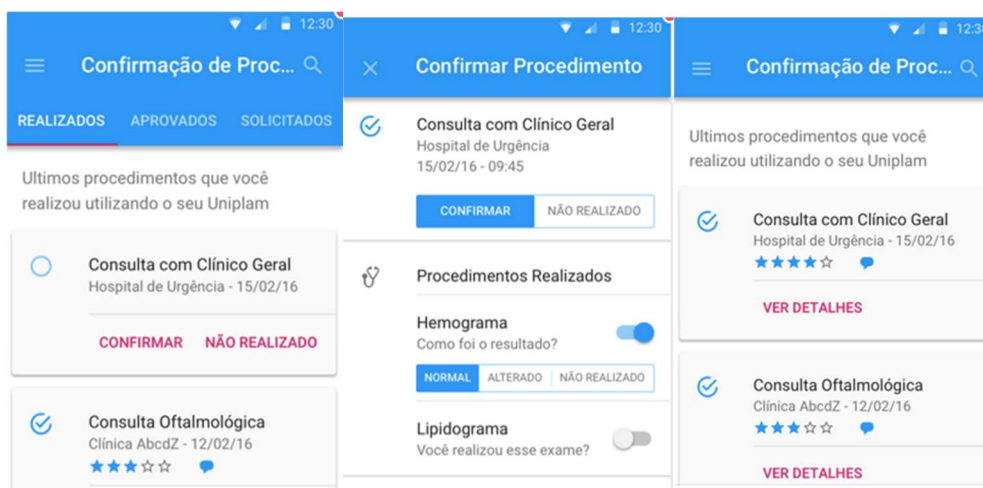


Figura 6: Informações sobre atendimento.

O App da Infoway também foi criado de forma a ser um canal de comunicação contínuo. Mensagens serão enviadas sempre que necessário para os beneficiários. Um exemplo de mensagem é exibida na Figura 7. Com o app pode-se enviar mensagens solicitando atualização de dados, bem como mensagens que servem de lembretes para alguma atividade relacionada ao controle da saúde. Na Figura 7 existe um lembrete de remédio, exibido a um beneficiário do plano.

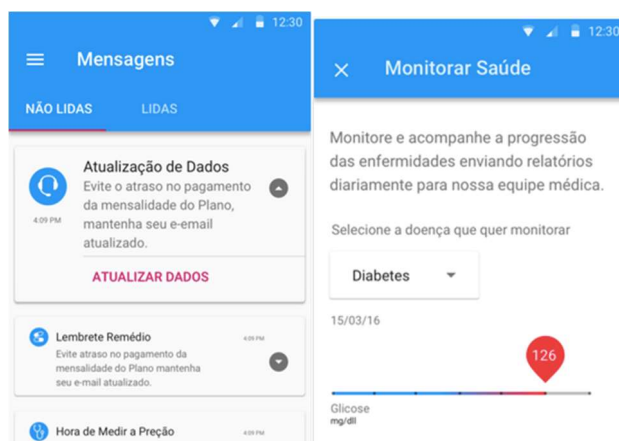


Figura 7: Mensagens e Monitoramento de Saúde.

Todo o aplicativo da Infoway é controlado por meio de uma interface web que permite configurar o envio de mensagens, avaliar quem leu tais mensagens, visualizar informações de resultados de exame e todas as informações que foram de alguma forma disponibilizadas pelos beneficiários. Isso inclui avaliações de atendimento, reclamações, informações sobre atendimentos não realizados, etc.