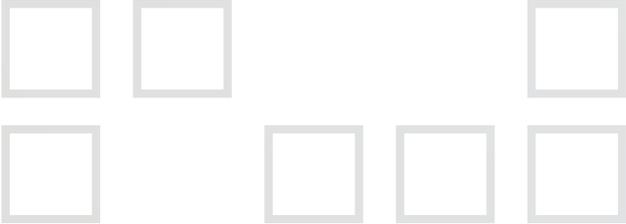


# MANUAL DE VENDAS 3.0



Número	Vendedor	Beneficiário	Pendência(s)	Data
1888	109920 MIGUEL NASCIMENTO FRANCO	003.789.473-25 ROBERTO DE LIMA ROCHA FILHO 3090567385010	2 - FALTA REGISTRO DE EMPREGADO	04/07/2019
1825	109920 MIGUEL NASCIMENTO FRANCO	225.020.500-67 RICARDO LORENZO 3090567400002	1 - CONTRATO NAO ANALISADO	16/07/2019
1826	109920 MIGUEL NASCIMENTO FRANCO	478.433.680-00 FESTE CABENCIA 3090567490004	1 - CONTRATO NAO ANALISADO	16/07/2019
1787	109920 MIGUEL NASCIMENTO FRANCO	841.975.400-41 XAVIER DELEI 3090567400000	10 - INLTC CERTIDAO DE CASAMENTO	16/07/2019
1433	109920 MIGUEL NASCIMENTO FRANCO	498.128.430-32 GABRIEL PRAIA 3090567440008	1 - CONTRATO NAO ANALISADO	17/07/2019



# PROJETO INOVAÇÃO DO PROCESSO DE VENDA INDIVIDUAL

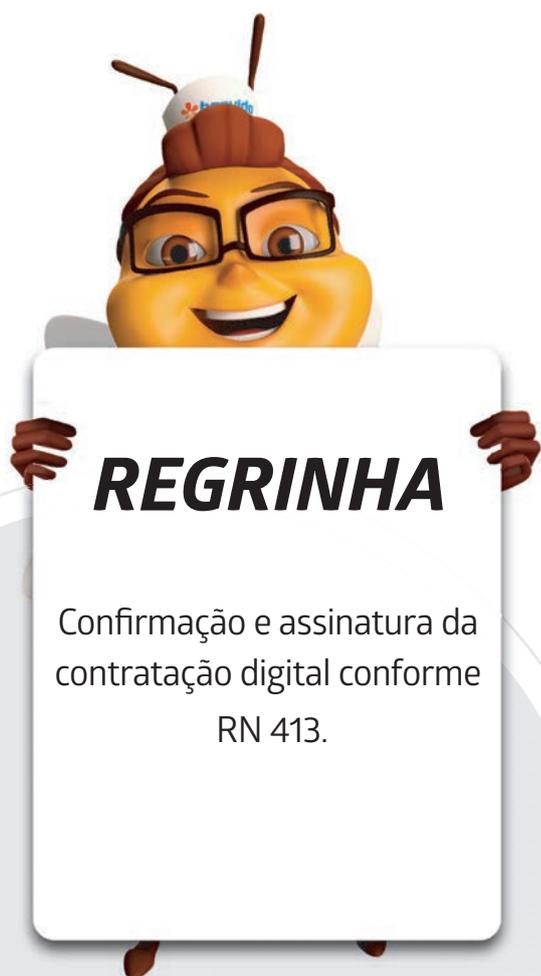
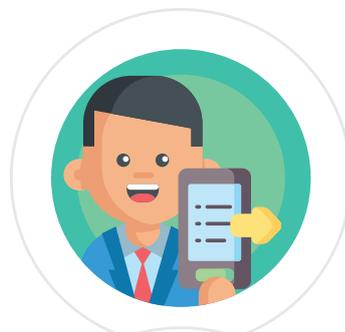


Este manual tem o objetivo de apresentar o novo modelo de vendas digitais dos contratos individuais/familiares e a nova plataforma de contratação, incluindo o aplicativo do vendedor, portal para as corretoras e clientes.

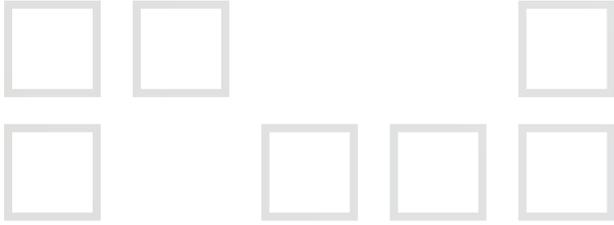


### ***O novo modelo oferece:***

- 1** Eliminação de formulários de propostas e acrescentar o nome orçamento;
- 2** Melhora na qualidade dos dados cadastrados dos beneficiários com a validação on-line;
- 3** Gestão das vendas por meio do Aplicativo do vendedor e do portal do corretor;
- 4** Transparência dos processos da venda entre o vendedor e o cliente;



- 6** Sistema integrado com ferramenta de validação de dados cadastrais;
- 7** Eliminação de ocorrências por atendimento sem cadastro;
- 8** Redução do custo de logística e guarda de documentos.



Apresentação das Ferramentas

# APLICATIVO DO VENDEDOR



Venda totalmente virtual ●

Fim do papel ●

Transparência na venda ●

Possibilidade de reenvio do link  
tanto por SMS como por e-mail ●

Tratativa de pendências pelo  
próprio aplicativo ●

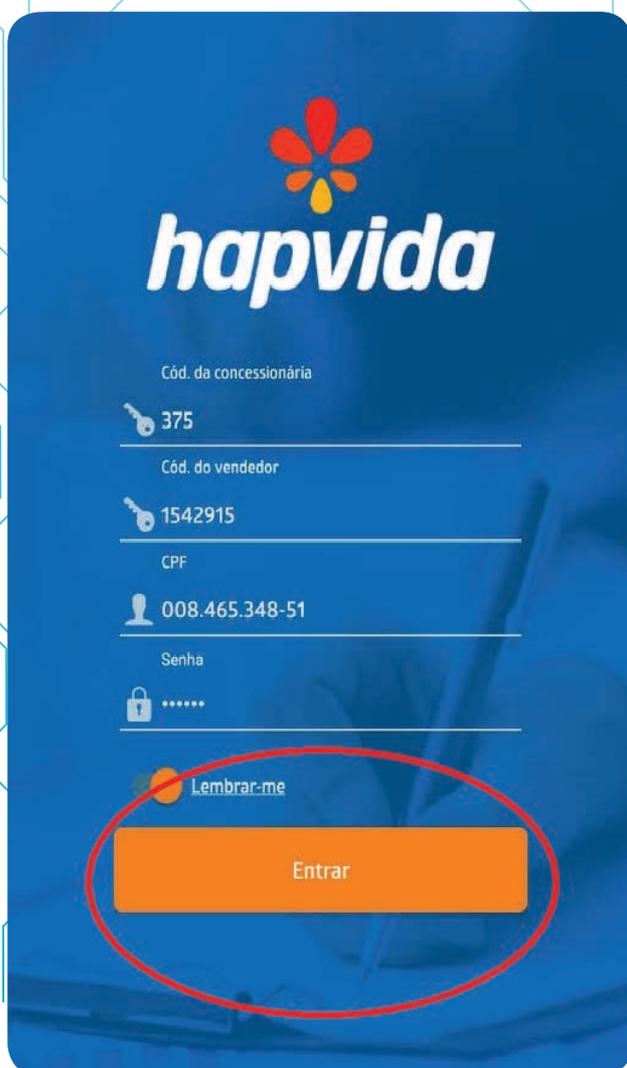


# APP DO VENDEDOR - VENDAS 3.0

Olá, força de vendas Hapvida, esse é o aplicativo 3.0!

Esta é a ferramenta que será utilizada por vocês para o cadastramento de uma nova venda, portanto cada vendedor deverá possuir o seu aplicativo.

**Atenção!! O aplicativo só está disponível para o sistema Android.**



1

Inicialmente, o vendedor deverá preencher os dados solicitados para login no aplicativo. Os dados necessários são: código da concessionária da qual faz parte, o respectivo código do vendedor, bem como o seu CPF e a senha fornecida pelo diretor da praça.

Após preencher esses dados, é só clicar na opção "entrar".

2



Ao logar no app, o vendedor se deparará com um dashboard, ou seja, com um "menu" em que estão todos os status das propostas por ele realizadas.

Nesse momento, o vendedor deverá clicar em "nova proposta" para iniciar a venda.

# INICIANDO UMA VENDA

3

Após clicar em "nova proposta", o vendedor será direcionado para este campo, no qual deverá fornecer o CPF do responsável do plano.

**Cuidado! Mesmo que o responsável do plano seja sem direito, deverá o vendedor fornecer o CPF deste e jamais inserir o CPF do dependente.**

Preenchendo o CPF, basta clicar em prosseguir.

The screenshot shows a mobile application interface with a list of proposal statuses under the heading 'Propostas'. The statuses and their counts are: 'Cancelado' (0), 'Aguardando Pagamento' (2), 'Aguardando Confirmação do Cliente' (2), 'Em Digitação pelo Vendedor' (225), and 'Simulação para entrevista qualificada' (0). A dialog box titled 'Nova proposta' is overlaid on the screen, asking the user to 'Informe o CPF do beneficiário para continuar.' It features a text input field for the CPF and a 'Prosseguir' button.

4

Após inserir o CPF do cliente, será associado o CPF a um número de orçamento, automaticamente.

Nesse momento, será gerada uma senha vinculada a este novo orçamento.

The screenshot shows a form titled 'Titular do plano' for proposal number 496966, dated 31/03/2020. The form has two tabs: 'BENEFICIÁRIO TITULAR' (selected) and 'RESPONSÁVEL FINANCEIRO'. Under the 'Dados pessoais' section, there are fields for 'Nome \*', 'RG', 'Orgão Emissor', 'UF', 'Cód cadastro \*', and 'Nome da mãe \*'. An orange 'Atenção!' dialog box is overlaid on the form, stating: 'Proposta associada com sucesso! A senha do orçamento é: CSDFNBGX.' with an 'OK' button.

# DIGITAÇÃO DE UMA VENDA

**Nova Proposta**

Proposta nº 496966 Início: 31/03/2020

**Titular do plano**

**BENEFICIÁRIO TITULAR** | **RESPONSÁVEL FINANCEIRO**

**Dados pessoais**

Nome \*  
VITOR TESTE

CPF \* 788.196.493-65 Data de Nascimento \* 08/08/1990

Sexo \*  M  F Estado Civil \* 2 - SOLTEIRO

RG Orgão Emissor UF

Cód cadastro \* CSDFNBGX

Nome da mãe \*

Ao digitar o CEP, clicar na lupa e o app puxará automaticamente o endereço, basta inserir o número da residência.

**Dica! Quando for CEP geral, não clicar na lupa; os campos devem ser digitados manualmente.**

5

Inicialmente, deve o vendedor sinalizar se o titular do plano é beneficiário titular ou responsável financeiro, bastando clicar em uma das opções.

Nesse momento, deve-se preencher os dados do titular do plano.

Nome, data de nascimento, nome da mãe, estado civil e sexo são campos obrigatórios.

**Cuidado! Muita atenção ao preencher o telefone e e-mail do cliente corretamente, pois será por meio dessas ferramentas que o cliente receberá o link para conclusão da venda.**

**Endereço**

CEP \* 60320-360

Tipo \* R Endereço \* MAJOR VERISSIMO

Nº 12 Complemento

Bairro \* VILA ELLERY

Ponto referência

6

**Planos**

Buscar plano

SEM ACOMODACAO  
Plano Sem Odontologia

**8808 - NOSSO PLANO DII - 469346139**

ENFERMARIA  
Plano Sem Odontologia

8811 - MIX DI - 469343134  
Valor Assist. médica Valor ass

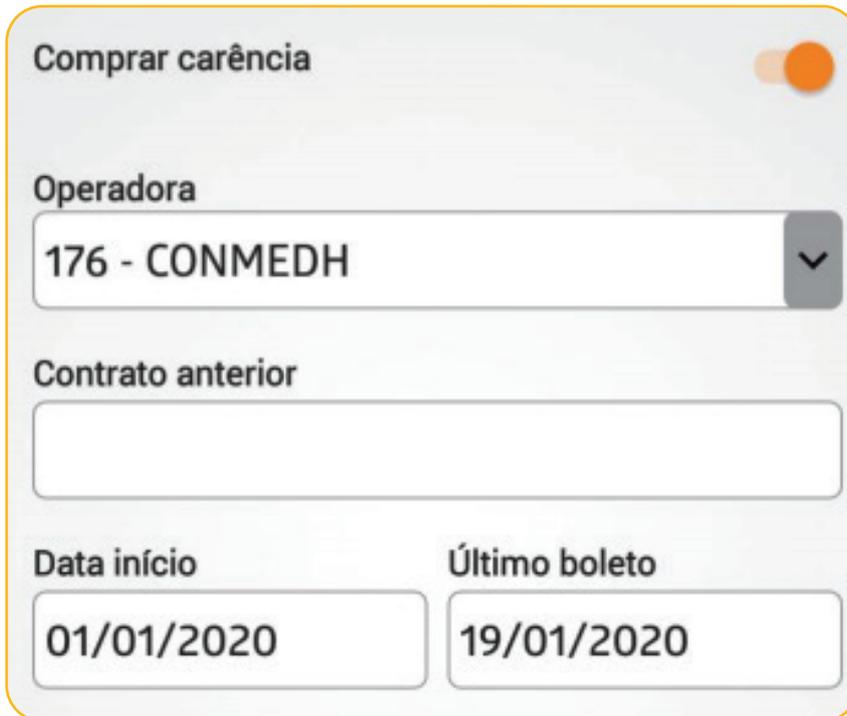
7

Se o cliente for responsável com direito, neste momento, deverá escolher o plano a ser contratado, bastando escolher entre as opções o produto desejado.

Os dados do plano já serão puxados automaticamente, bem como já será informado o valor do plano relativo àquela faixa etária.

# COMPRA DE CARÊNCIA

8



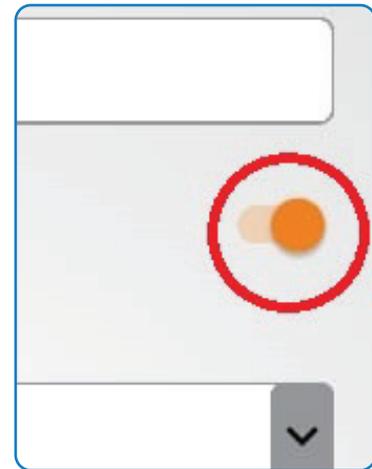
Comprar carência

Operadora  
176 - CONMEDH

Contrato anterior

Data início  
01/01/2020

Último boleto  
19/01/2020



**Em caso de compra de carência, basta puxar a flegue.**

Se o contrato for HAP x HAP, basta digitar o número do contrato anterior com os 14 dígitos. Assim, o app já trará automaticamente a data de início do plano, bem como a data do último boleto.

Se a compra de carência for de outra operadora para Hapvida, o vendedor deverá, no momento de anexar as documentações posteriormente, enviar também as documentações necessárias para compra de carência bastando colocar as datas de início e data do último boleto.

## Observação!

As regras de compra de carência continuam as mesmas, bem como continuarão sendo obrigatórios os documentos já exigidos.

# CLIENTE COM DS POSITIVA

**Nova Proposta**

**INFECTO - CONTAGIOSAS**  
É portador de alguma doença Infecto-contagiosa: Aids, hepatite, sífilis, herpes, hanseníase e outras.

**PSQUIÁTRICAS**  
É portador de alguma Psiquiátrica: esquizofrenia, neurose, depressão, psicose, demência e outras.

**REUMATOLÓGICAS**  
É portador de alguma doença Reumatológica: artrite, gota, artrose, reumatismo, lupus e outras.

**CIRÚRGICAS**  
Realizou alguma cirurgia: hérnias (ingual, umbilical, incisional, epigátrica, de hiato), ortopédicas, fistulas, cicatrizes, partos e outras.

**DERMATOLÓGICAS**

9

Se o cliente possuir DS positiva, a depender de qual, deverá o vendedor flegar na opção em que a DS se enquadrar.

Após, surgirá um campo em branco no qual o vendedor deverá preencher manualmente qual é a doença que o cliente possui.

**APARELHO DIGESTIVO**  
É portador de alguma doença do Aparelho Digestivo: úlcera, gastrite, pancreatite, vesícula, intestino, cirrose e outras.

**Esclarecimentos**

**Informar qual doença o usuário possui !**

...a não especificada

**Salvar e continuar**

10

Após preencher os dados necessários conforme até aqui orientado, basta clicar em salvar e continuar.

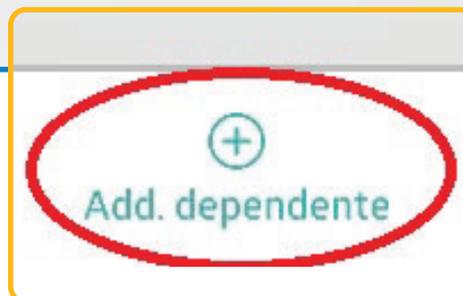
# CADASTRANDO DEPENDENTES

Dependente(s)



11

Em caso de dependente a ser digitado, basta clicar na opção "add. dependente".



12

Em virtude da regra de apenas ser possível contratar um único produto num mesmo contrato, o app já trará o produto sinalizado no momento da digitação do responsável, caso seja ele responsável com direito.

Aqui, assim como no momento da digitação do titular, os dados como nome, data de nascimento, estado civil, sexo e nome da mãe devem ser digitados, além do grau de parentesco entre o titular e o dependente do plano.

Dados pessoais		
Nome *		
FILHO DO <u>VITOR</u> TESTE		
CPF	Data de Nascimento *	
<input type="text"/>	01/01/2018	
Sexo *	Estado Civil *	
<input checked="" type="radio"/> M <input type="radio"/> F	2 - SOLTEIRO	
Parentesco *		
2 - FILHO(A)		
Nome da mãe *		
<u>MAE</u> DO FILHO DO <u>VITOR</u> TESTE		
Registro Pessoa	Altura(cm)	Peso(kg)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

13

Observem que o passo a passo se assemelha em sua totalidade com a etapa de digitação do responsável.

Valor Assist. médica	Valor assist. odonto
R\$ 474,31	R\$ 15,78

# CONCLUINDO A DIGITAÇÃO



14

Após toda a digitação, é o momento de anexar todas as documentações necessárias e finalizar a etapa de digitação.

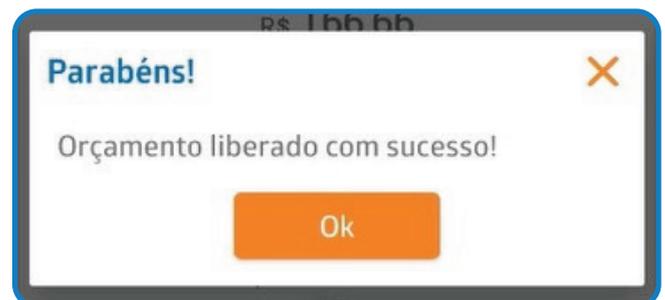


**Dica!** Não tirar foto pelo próprio aplicativo, e sim usar as imagens existentes na galeria do próprio celular.



15

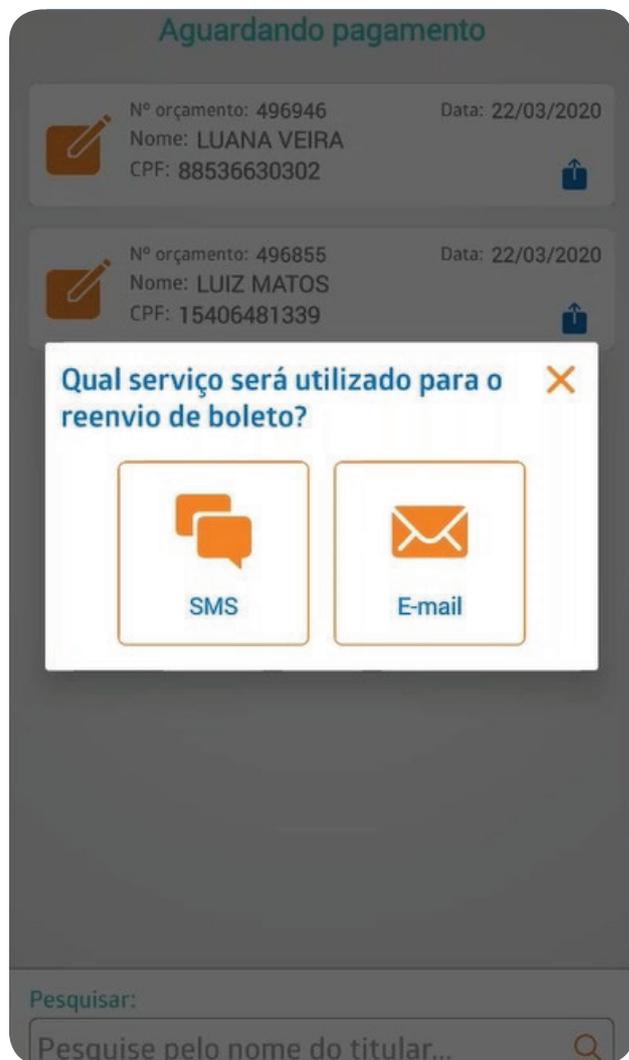
**Muita atenção:** quando a quantidade de beneficiários do contrato se fizer possível a aplicação do desconto familiar e assim foi negociado com o cliente, não esquecer a flegue de aplicação do desconto familiar.



**Pronto.** Aqui chegamos à etapa de conclusão da digitação. O cadastro terá o prazo de 72 horas para validação dos dados digitados pelo vendedor.

Esse prazo engloba também a liberação do contrato em casos de DS positiva. **Obs:** Nesse processo, diferentemente do modelo tradicional de vendas, o cliente não precisará ir à linha de frente para conclusão do contrato, a liberação se dá dentro dessas 72 h.

# REENVIO DE LINK

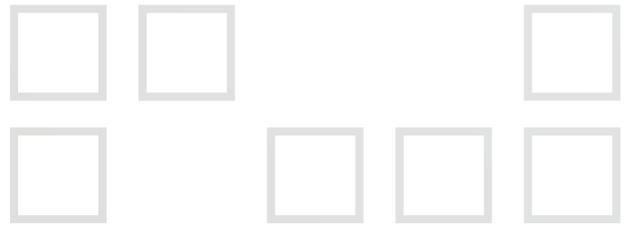


16

Após a validação do cadastro, o cliente receberá um link tanto por e-mail como por SMS, no qual conterá o código e senha para acessar o seu portal e finalizar a venda.

Caso o link não chegue, o vendedor poderá reenviar tanto por SMS como por e-mail, bastando clicar na opção que deseja reenviar.

Pronto, aqui chega o fim da etapa do aplicativo do vendedor. Agora, passará para a etapa do cliente.



Apresentação das Ferramentas

# PORTAL DO CLIENTE



# PRIMEIRO ACESSO

## PRIMEIRO ACESSO

Em até 72h da cotação do plano, o cliente receberá um SMS do Hapvida informando o link e senha para cadastro do seu primeiro acesso.

Link: [www.hapvida.com.br/cliente](http://www.hapvida.com.br/cliente)

Acesse o link informado e clique na botão na lado superior direito,

"Primeiro Acesso".



Ao clicar no botão "Primeiro Acesso", você deverá inserir código e senha informados no SMS.

Clique em seguida no botão Iniciar.



Nesse momento você identificará que os seus dados já constam pré-cadastrados,

tendo que efetuar cadastro da sua nova senha de acesso.

Lembrando que a senha cadastrada será padrão para todo acesso junto ao serviços disponibilizado no site do Hapvida.



# DADOS FINANCEIROS

## RESUMO FINANCEIRO

Em seguida você visualizará detalhes de todo seu orçamento: resumo financeiro, detalhes dos beneficiários (saúde + odontologia). Haverá algumas informações complementares "Tire suas Dúvidas".

Você deverá ler e concordar com todas as condições da contratação, clicando em "Li e Aceito".



hapvida				
RESUMO FINANCEIRO				
Titular	NICOLAS JUAN HENRY ALMADA MATEUS MARIO ROCHA	MÉDICO	R\$ 253,03	Tabela de reajuste por faixa etária
Titular	PREMIUM MAIS - 46311196 MATEUS MARIO ROCHA	ODONTO	R\$ 10,83	
Dependente	NICOLAS JUAN HENRY ALMADA	MÉDICO	R\$ 253,03	Tabela de reajuste por faixa etária
Dependente	NICOLAS JUAN HENRY ALMADA	ODONTO	R\$ 10,83	

No próximo passo, o portal lhe disponibilizará dados referente aos orçamentos vinculados ao seu CPF, onde será selecionado orçamento para confirmação das informações. Depois clique no orçamento!



Seja Bem vindo!

Como beneficiário, abaixo você terá orçamentos disponíveis. Por favor, selecione o orçamento que deseja para dar prosseguimento à conclusão da contratação do seu plano.

\* Exemplo fictício.

Orçamentos disponíveis		
Orçamento	Cliente	Situação
00000000000000000000	CPF: 000.000.000.000 MATEUS MARIO ROCHA	TELA DE BEM VINDO AGUARDANDO CONFIRMAÇÃO DO CLIENTE

# RESUMO DO ORÇAMENTO

## RESUMO DO ORÇAMENTO



MÉDICA ODONTO

MATEUS MARCIO ROCHA [Visualizar](#)

Nome: MATEUS MARCIO ROCHA  
Nome da Mãe: MATEUS MARCIO ROCHA MAE  
CPF: 30833521233 RG:   
Data nasc.: 09/07/1989 Sexo: MASCULINO  
Estado civil: SOLTEIRO

Endereço: CJ DA COSAMA  
Complemento: Bairro: ADRIANOPOLIS Referência:   
CEP: 69057005 Cidade: MANAUS UF: AM

Telefone: Celular: 92993455583  
E-mail: HA\_@HTOMAIL.COM

Plano: NOSSO PLANO DI - 469340130 Registro ANS: 469340130  
Acomodação: APARTAMENTO Valor Assistência Médica: R\$ 253,03  
Aproveitamento de Carência: SIM

**CONDIÇÕES DE APROVEITAMENTO DE CARÊNCIA CUMPRIDA EM PLANO ANTERIOR:**  
30 dias, exceto para parto e CPT para Doenças ou Lesões Preexistentes.

Na mesma página cliente deverá ler e aceitar os termos das suas condições contratuais - médica e odonto.

### Condições da Contratação e Documentos Contratuais

	Li e aceito
<a href="#">Baixe aqui o Termo de Declaração de Ciência das Condições Gerais do(s) Contrato(s)</a>	<input checked="" type="checkbox"/>
<a href="#">Baixe aqui as Coberturas Garantidas Por Seu Plano</a>	<input checked="" type="checkbox"/>
<a href="#">Baixe aqui as Coberturas Excluídas Por Seu Plano</a>	<input checked="" type="checkbox"/>
<a href="#">Baixe aqui o Termo de Ciência e de Responsabilidade Financeira do Contratante</a>	<input checked="" type="checkbox"/>
<a href="#">Baixe aqui os Mecanismos de Regulação da Utilização dos Serviços Contratados</a>	<input checked="" type="checkbox"/>
<a href="#">Baixe aqui a Tabela de Preços e de Reajustes de Planos</a>	<input checked="" type="checkbox"/>
<a href="#">Baixe aqui a Minuta do Contrato de Assistência Médica</a>	<input checked="" type="checkbox"/>
<a href="#">Baixe aqui a Minuta do Contrato de Assistência Odontológica</a>	<input checked="" type="checkbox"/>

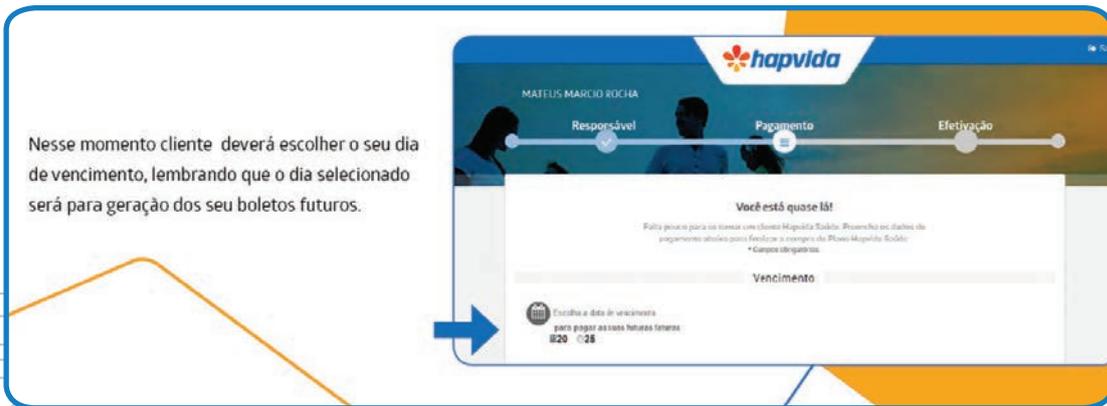
**Início de vigência do(s) plano(s) contratado(s)**

A confirmação da contratação e o início de vigência do(s) plano(s) contratado(s) somente ocorrerá após o pagamento da primeira mensalidade, conforme opção de pagamento escolhida no próximo passo. A data de início de vigência será a data do pagamento da primeira mensalidade. A partir do pagamento da primeira mensalidade, você poderá visualizar ou imprimir o(s) seu(s) contrato(s) e documentos obrigatórios que integrarão a contratação, ficando desde já ciente de que o seu direito de arrependimento somente poderá ser exercido em até 7 (sete) dias corridos contados da vigência contratual.

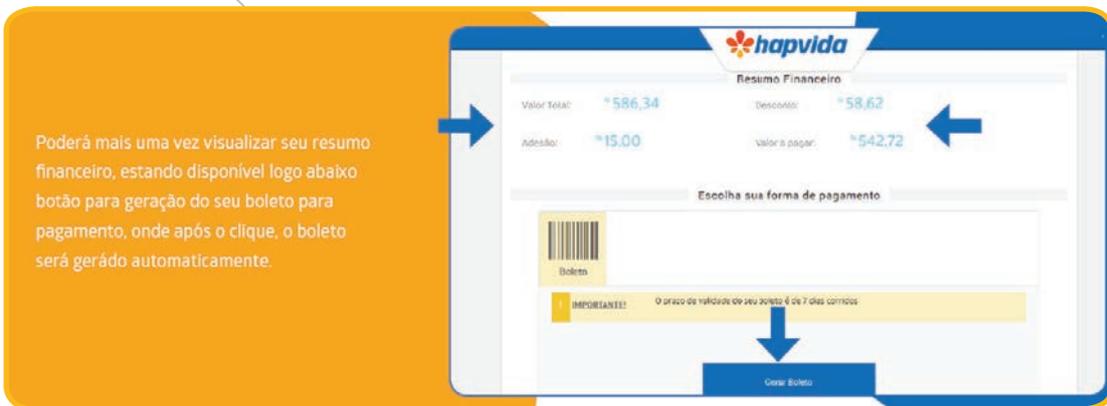
# CONFIRMAÇÃO DO CLIENTE



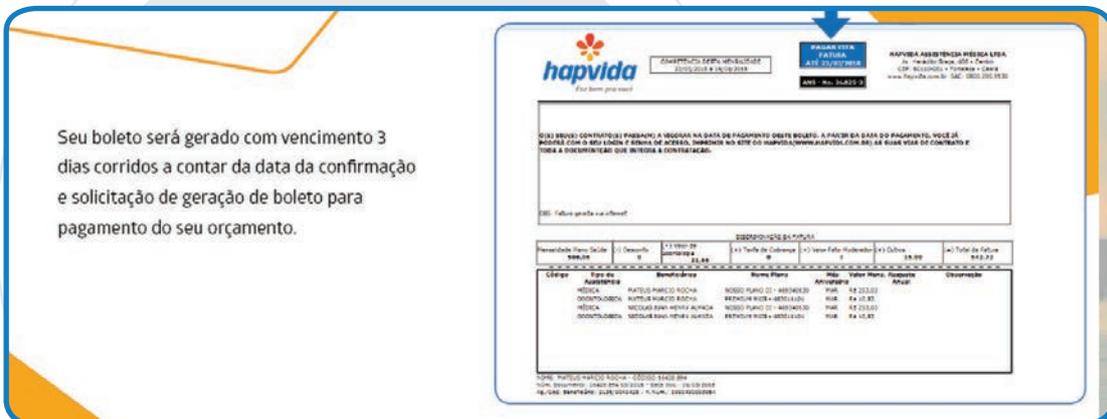
Após a confirmação dos dados pessoais e financeiro, o cliente deverá confirmar o seu orçamento.



Nesse momento cliente deverá escolher o seu dia de vencimento, lembrando que o dia selecionado será para geração dos seu boletos futuros.



Poderá mais uma vez visualizar seu resumo financeiro, estando disponível logo abaixo botão para geração do seu boleto para pagamento, onde após o clique, o boleto será gerado automaticamente.



Seu boleto será gerado com vencimento 3 dias corridos a contar da data da confirmação e solicitação de geração de boleto para pagamento do seu orçamento.

PRONTO, AQUI ENCERRAMOS O PORTAL DO CLIENTE. AGORA VAMOS PRO PORTAL DO CORRETOR.



# BOAS VENDAS!

 **hapvida**  
Saúde e Odontologia