

# MANUAL OPERACIONAL

## Regras de Visualização e Tratativa por Administradora

---

### 1 Administradoras com Fluxo via E-mail

Este grupo requer atenção especial aos endereços de e-mail para envio de declínios ou tratativa completa.

#### EASYPLAN

**Regra:** Declínio deve ser enviado por e-mail.

• **E-mails de Contato:**

- francinete.guedes@easyplan.com.br
- operadoras@easyplan.com.br

#### NOVA SAÚDE

**Regra:** Declínio deve ser enviado por e-mail.

• **E-mails de Contato:**

- ana.cadastro@novasaudebr.com.br
- tatiana.soares@novasaudebr.com.br
- guilherme.comercial@novasaudebr.com.br

#### ATIVUS

**Regra:** Visualizar propostas no e-mail e Tratar propostas no e-mail.

• **E-mails de Contato:**

- Felipe@ativuslife.com.br
- Contato@ativuslife.com.br
- Miguel@ativuslife.com.br

## 2 Fluxos Mistas (Portal, E-mail e Planilha)

Confira abaixo onde realizar a visualização da proposta e onde realizar a tratativa final.

### UNIPACTUM e QV

Para estas duas administradoras, o procedimento é idêntico:

- **Visualizar:** Propostas no Portal.
- **Tratar:** Propostas na Planilha.

### FOCO

Para este grupo, a origem da informação é o e-mail:

- **Visualizar:** Propostas no E-mail.
- **Tratar:** Propostas na Planilha.

## 3 Portais com Regra de Token e CPT

Estas administradoras exigem visualização e tratativa **dentro do portal**. Siga rigorosamente a regra de validação do Token (Sim ou Não).

### DIXMED

**Local:** Visualizar e Tratar no Portal. **Procedimento para propostas retificadas ou com CPT:**

1. Add CID.
2. Salvar e Enviar Token.
3. Selecionar opção: **Sim...**

### G2C

**Local:** Visualizar e Tratar no Portal. **Procedimento para propostas retificadas ou com CPT:**

1. Add CID.
2. Salvar e Enviar Token.
3. Selecionar opção: **Sim...**

*Obs: cpt- Enviado para.*

## SOLUTIONS

**Local:** Visualizar e Tratar no Portal. **Procedimento para propostas retificadas ou com CPT:**

1. Add CID.
2. Salvar e Enviar Token.
3. **ATENÇÃO:** Selecionar opção **Não...**

## 4 Procedimentos Específicos de Sistema (Complexos)

### CTESK

A tratativa depende exclusivamente do Status da proposta:

#### 1. Status "Liberado" e "Declínio"

- Tratar na Planilha.

#### 2. Status "Liberado com RET"

- Tratar no portal ABA DPS.
- **Passo a passo:** Incluir dados e obs → Salvar → Salvar.

### CONTÉM

**Regra Geral:** Tratar via chamado.

#### Passo 1: Localização

- No Painel, vá na lupa.
- Buscar pelo número da PA → ENTER.

#### Passo 2: Inclusão

- Atalho → engrenagem → atendimentos → incluir → tipo de atendimento.

#### Passo 3: Classificação e Assunto

- **Liberado:** Para atendimentos c/ e s/ RET.
- **Declínio:** Para declínios.
- **Preencher Assunto:** "Liberado"; "Liberado com RET"; ou "Declínio".

#### Passo 4: Ocorrência (Preenchimento obrigatório)

- **Sem CPT:** Escrever "Liberado".
- **Com CPT:** Escrever "Patologias + CID".
- **Declínio:** Escrever "Patologias + CID".

#### Passo 5: Finalização

- Salvar → redirecionar → setor → Inteligência → fechar.