



*Temos vida
no nome. E isso
não é só uma
coincidência.*

Onde há vida,



Ajustes App e Portal Hapvida NDI SP/RJ

27/05/2024

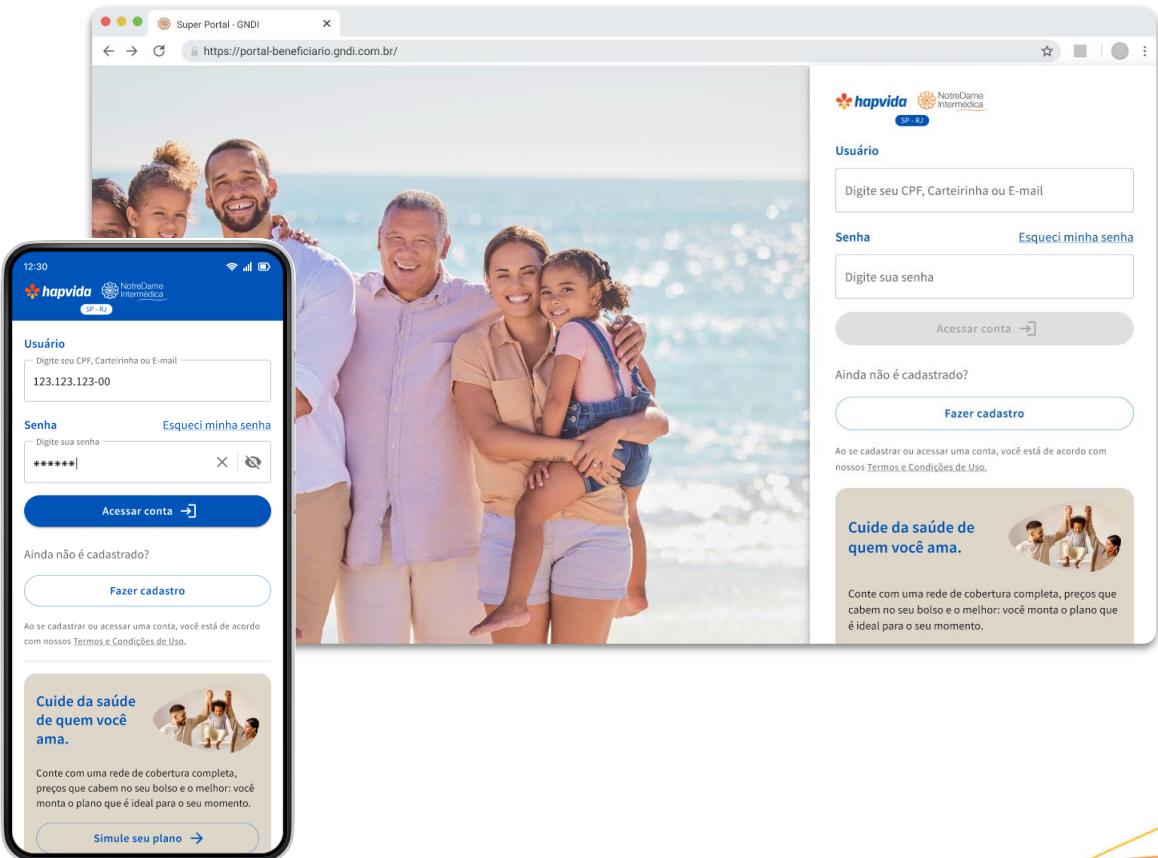


Objetivo



Objetivo

Apresentar as principais definições de como será a experiência no App e Portal NDI SP/ RJ, a partir da base existente do Super App e Super Portal da Hapvida, unificando a experiência dos beneficiários da rede.



The image displays the mobile application and web portal interfaces for Hapvida. The mobile app interface (left) shows a login screen with fields for CPF, Senha (password), and a 'Fazer cadastro' (Create account) button. Below the login is a promotional section titled 'Cuide da saúde de quem você ama.' (Care for the health of whom you love). The web portal interface (right) shows a login screen with a background image of a happy family at the beach. It includes fields for 'Usuário' (User), 'Senha' (Password), and 'Fazer cadastro' (Create account). There are also links for 'Esqueci minha senha' (Forgot my password) and 'Acessar conta' (Access account). A promotional message at the bottom right encourages users to 'Cuide da saúde de quem você ama.' (Care for the health of whom you love).



Resumo



Resumo

O App e Portal Hapvida NDI SP/RJ terão todas as funcionalidades que o App/Portal Hapvida possuem, com algumas adaptações visuais e de conteúdo apresentadas neste documento.

The image displays the mobile application and web portal for Hapvida NDI. The mobile screen shows a login form with fields for CPF, Senha (password), and a 'Acessar conta' (Access account) button. Below the form, there's a link to 'Fazer cadastro' (Create account). The background of the mobile screen features a family of four on a beach. The desktop browser window shows a similar login interface with a larger background image of the same family. The desktop interface includes links for 'User' (Usuário), 'Forgot my password' (Esqueci minha senha), 'Forgot my password' (Forgot my password), 'Access account' (Acessar conta), 'Create account' (Fazer cadastro), and terms and conditions links. The desktop interface also features a 'Cuide da saúde de quem você ama.' (Care for the health of whom you love) section with a small image of a family.

Funcionalidades presentes no novo app Hapvida SP/RJ

Área não logada

- Login
- Acesso com senha do celular (faculd / biometria)
- Cadastro
- Esqueci minha senha
- Seleção de plano e beneficiário

Financeiro

- Meu financeiro
- Histórico de pagamentos
- Extrato de coparticipação
- Imposto de renda

Agendamento e Reagendamento

- Agendar consulta saúde e odonto
- Agendar teleconsulta
- Agendar exames
- Terapias na teleconsulta

Consultas e exames

- Meus agendamentos
- Detalhes do agendamento
- Resultados de exames (externo)

Guias

- Guia odonto
- Guia médico
- Inclusão do nome fantasia

Demais funcionalidades

- Início
- Serviços (Menu)
- Carteirinha
- Ajuda
- Opções da conta
- Reportar erro
- Onboarding
- Alerta de Manutenção
- Alerta de Atualização
- Push notification
- Avaliação 5 estrelas (nova experiência)
- Pesquisa CSAT
- Minha internação (externo)
- Reembolso
- Autorizações e solicitações
- Protocolos de atendimento
- Edição de dados no meu perfil
- Tabela de franquias (odonto)
- FAQ (externo embedado)
- Canal Delas (externo)
- Nossas unidades (externo)

Funcionalidades presentes no novo portal Hapvida SP / RJ

Área não logada

- Login
- Cadastro
- Esqueci minha senha
- Seleção de plano e beneficiário

Financeiro

- Histórico de pagamentos
- Extrato de coparticipação
- Imposto de renda
- Financeiro

Agendamento e Reagendamento

- Agendar consulta saúde e odonto
- Agendar teleconsulta
- Agendar exames
- Terapias na teleconsulta

Consultas e exames

- Meus agendamentos
- Detalhes do agendamento
- Resultados de exames (externo)

Guias

- Guia médico
- Guia odonto
- Inclusão do nome fantasia

Demais funcionalidades

- Carteirinha
- Resultado de exame
- Reembolso
- Autorizações e solicitações
- Protocolos de atendimento
- Edição de dados no meu perfil
- Tabela de franquias (odonto)
- Minhas internações (externo)
- Demonstrativos de quitação de débitos (externo)
- Boleto individual (externo)
- Carta portabilidade (externo)
- Central de serviço (externo)
- Demonstrativo IRPF (externo)
- PIN-SS (externo)
- FAQ (externo embedado)
- Carta de permanência (externo)
- Área de documentos (externo)
- Canal Delas (externo)
- Nossas unidades (externo)



Novo aplicativo



Visual e conteúdo

Cores do novo aplicativo permanecem **iguais ao aplicativo Hapvida**;

Substituição de elementos de marca da Hapvida por elementos da Hapvida SP/RJ ou elementos neutros;

Inclusão de **logo integrado** nos **rodapés**;

Alteração para o **nº ANS da Hapvida NDI SP/RJ**;

Alteração nos textos que mencionam a Hapvida para **Hapvida SP/RJ**.



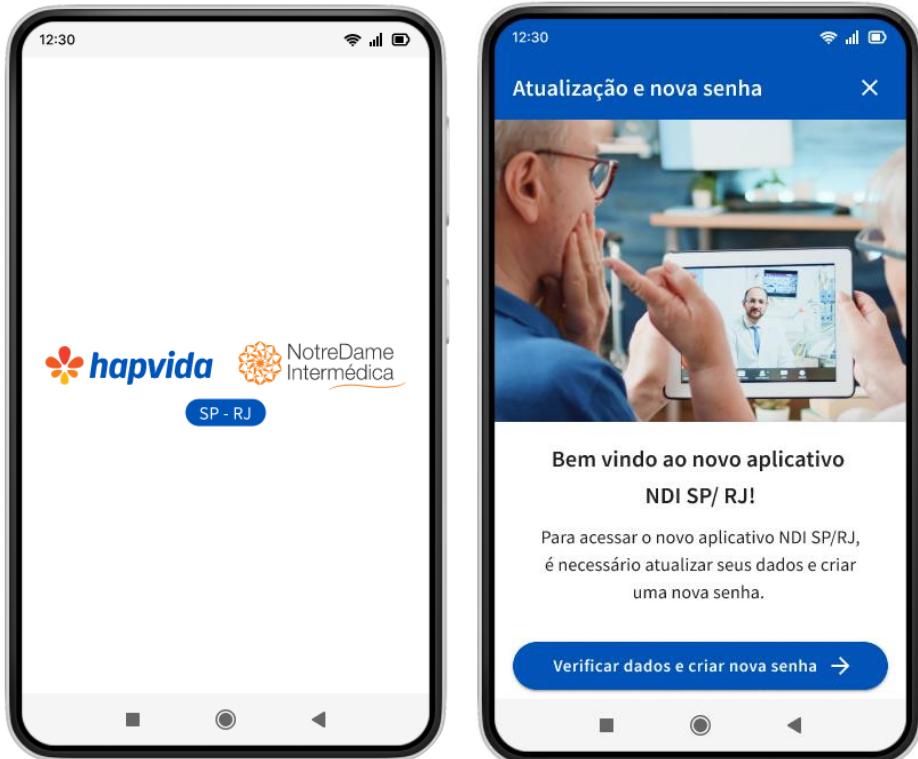
Login

Os usuários que utilizam o aplicativo atual deverão se recadastrar no novo aplicativo Hapvida SP/RJ;

Inclusão do **aviso** de necessidade de **recadastramento**;

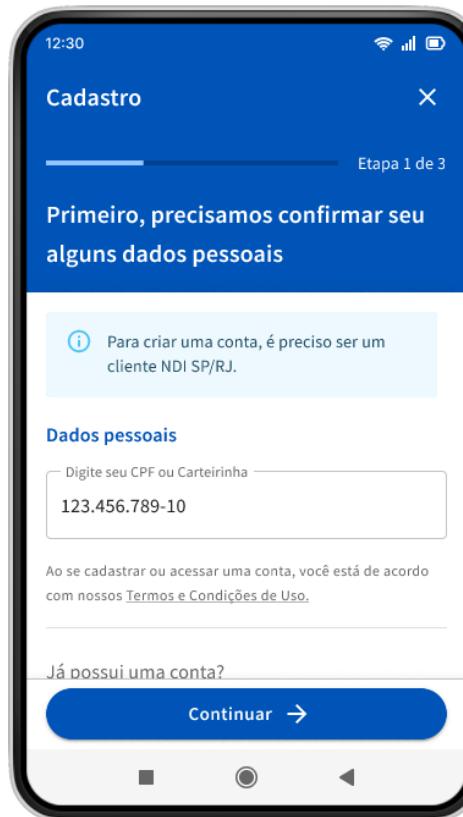
Alteração dos **termos e condições** para a Hapvida NDI SP/RJ;

Alteração do **link** de “**Simule seu plano**” para Hapvida NDI SP/RJ;



Cadastro

Os usuários que utilizam o aplicativo atual deverão se recadastrar no novo aplicativo **Hapvida SP/RJ**.



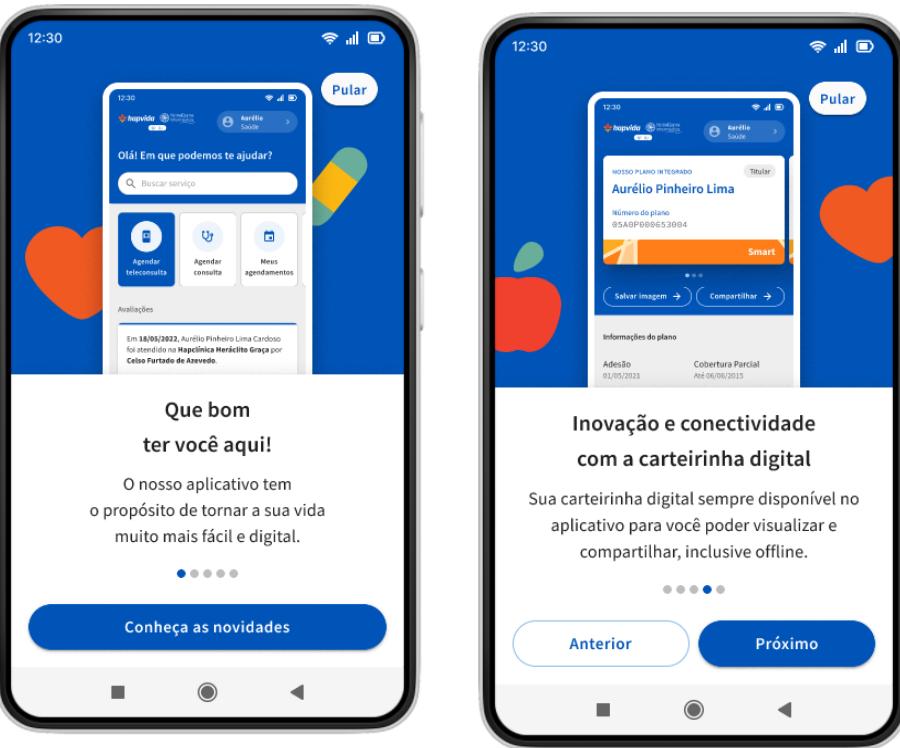
Código de segurança e recuperar senha

O **email/mensagem** de recuperação de senha será **personalizado** com a **marca NDI SP/RJ**.

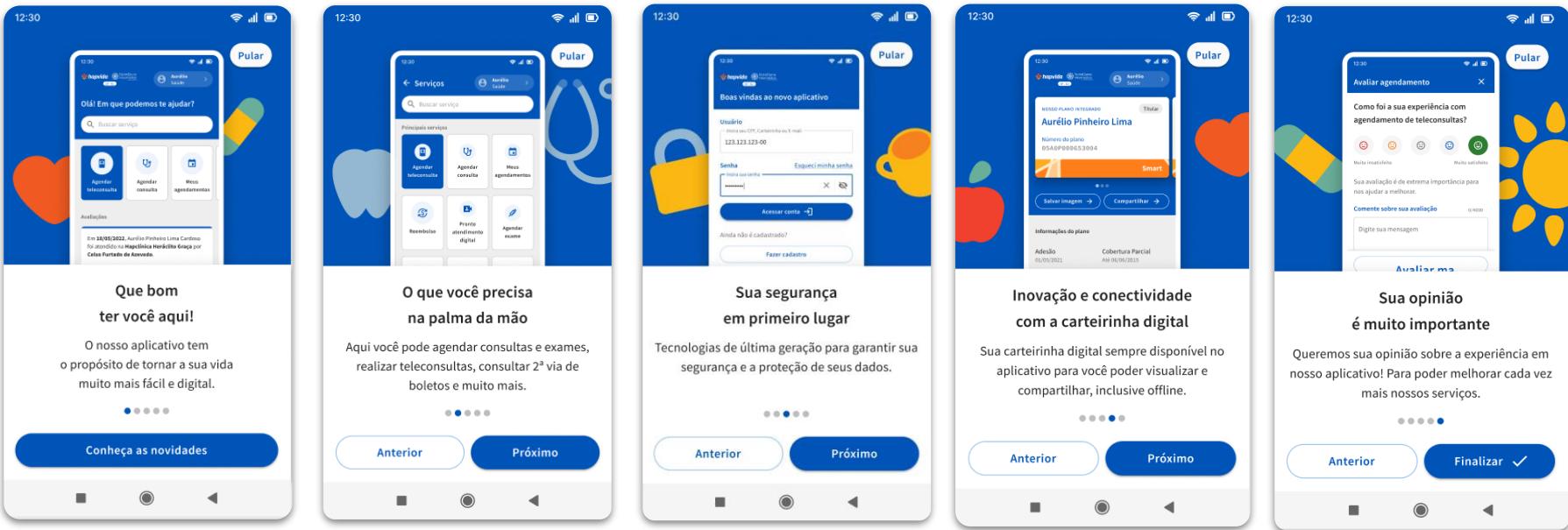


Onboarding

O aplicativo possui um onboarding que fala de maneira geral das **principais features do aplicativo**.



Onboarding



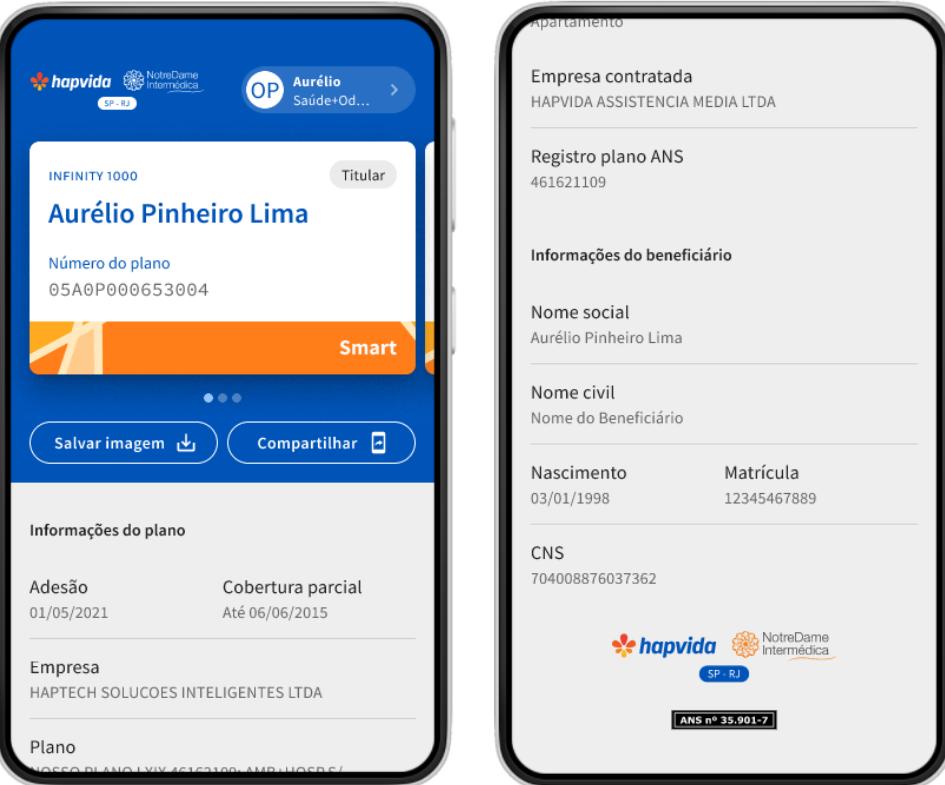
The image displays five sequential mobile phone screens from a digital onboarding application. Each screen features a blue header bar with the time (12:30), signal strength, battery level, and a 'Pular' (Skip) button in the top right corner.

- Screen 1:** Shows a welcome message: "Olá! Em que podemos te ajudar?" (Hello! How can we help you?) with a search bar. Below are buttons for "Agendar teleconsulta", "Agendar consulta", and "Meus agendamentos". A large red heart icon is on the left, and a green and yellow capsule icon is on the right. The text "Que bom ter você aqui!" (How good it is to have you here!) and "O nosso aplicativo tem o propósito de tornar a sua vida muito mais fácil e digital." (Our app's purpose is to make your life much easier and digital.) is displayed at the bottom, along with a "Conheça as novidades" (Discover new features) button.
- Screen 2:** Shows a service selection menu with icons for "Agendar teleconsulta", "Agendar consulta", "Meus agendamentos", "Reembolsos", "Pronto atendimento digital", and "Agendar exame". A large white tooth icon is on the left. The text "O que você precisa na palma da mão" (What you need in the palm of your hand) and a description of available services are shown at the bottom, with "Anterior" and "Próximo" buttons.
- Screen 3:** Shows a login screen with fields for "Usuário" (User) and "Senha" (Password). It includes links for "Esqueci minha senha" (Forgot my password), "Acessar conta" (Access account), and "Fazer cadastro" (Create account). A large yellow padlock icon is on the left. The text "Sua segurança em primeiro lugar" (Your security in first place) and a description of data protection technologies are shown at the bottom, with "Anterior" and "Próximo" buttons.
- Screen 4:** Shows a profile view for "Aurélio Pinheiro Lima" with a photo, plan details ("NOSSO PLANO INTEGRADO", "Smart", "Número do plano: 00AAPPB000530004"), and sharing options ("Salvar imagem", "Compartilhar"). The text "Inovação e conectividade com a carteirinha digital" (Innovation and connectivity with the digital card) and a description of the app's availability are shown at the bottom, with "Anterior" and "Próximo" buttons.
- Screen 5:** Shows an evaluation form titled "Avaliar agendamento". It asks "Como foi a sua experiência com agendamento de teleconsultas?" (How was your experience with teleconsultation scheduling?) and provides a scale from "Muito insatisfeita" (Very dissatisfied) to "Muito satisfeita" (Very satisfied). It also asks for a comment and a message field. The text "Sua opinião é de extrema importância para nos ajudar a melhorar." (Your opinion is of extreme importance to help us improve.) and a final "Finalizar" (Finish) button are shown at the bottom.

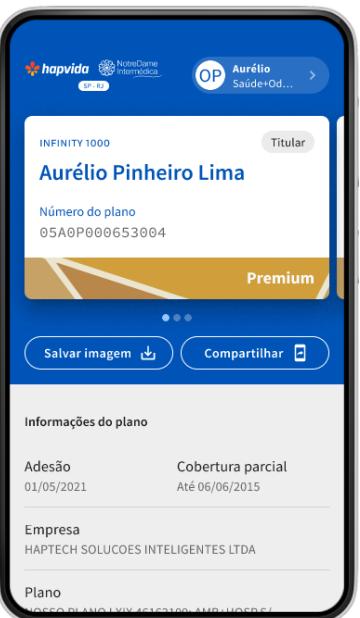
Carteirinha

Inclusão do **logo e número ANS NDI SP/RJ** ao visualizar, compartilhar e baixar a carteirinha;

Variação das carteirinha de acordo com o plano.



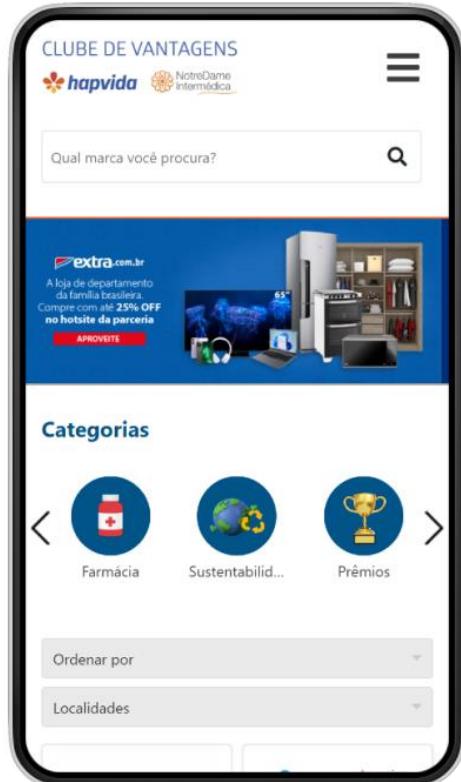
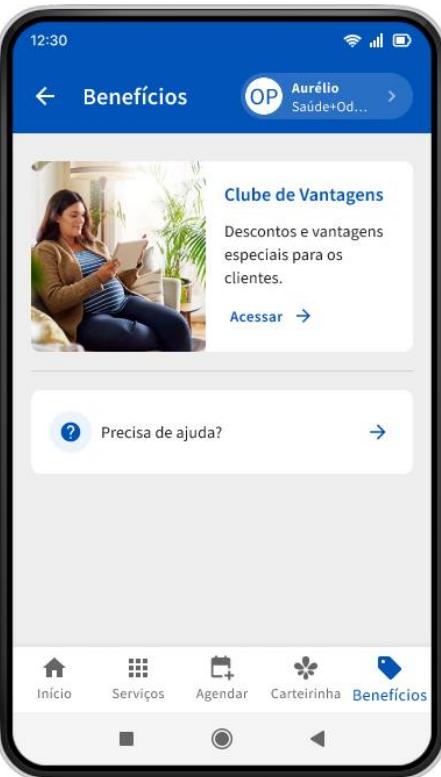
Carteirinha



Clube de vantagens

Clube de Vantagens presente no aplicativo Hapvida;

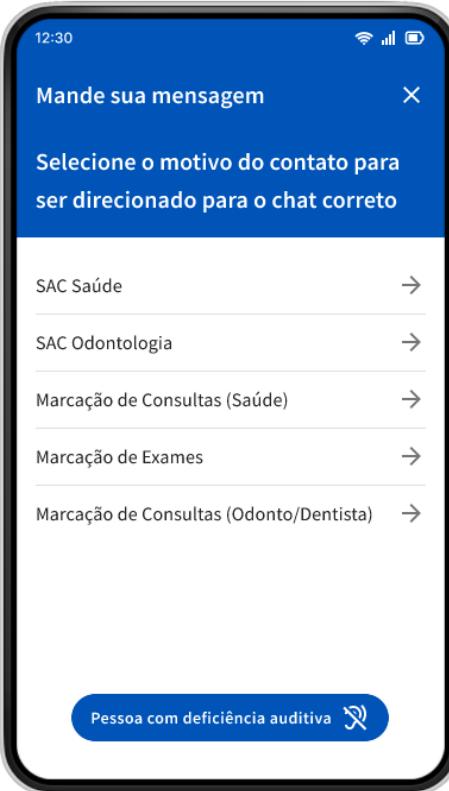
O acesso será feito com a mesma conta criada no recadastramento e de forma automática (SSO).



Ajuda e chat online

Alteração para os **canais de contato (telefones)** da NDI SP/RJ na página de ajuda e nas demais páginas em que aparecerem.

Alteração de todos os **links de chat online** do App para salas de atendimento Hapvida NDI SP/RJ, dentro da mesma plataforma utilizada pela Hapvida.

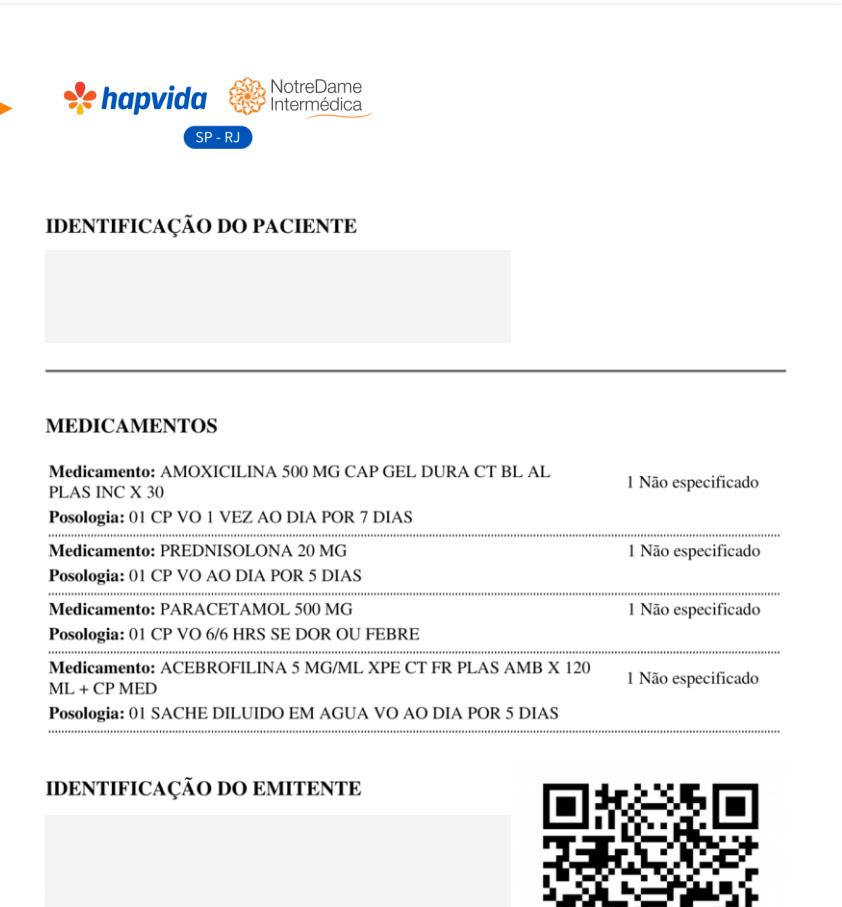


Documentos gerados

Todos os **documentos gerados** com o logo Hapvida serão:

- customizados com o **logo Hapvida NDI SP/RJ**;
- (ou) substituídos pelo documento Hapvida NDI SP/RJ equivalente.





The document preview shows the following structure:

- IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE**: A large gray rectangular area for patient identification information.
- MEDICAMENTOS**: A section listing medications and dosages.
 - Medicamento: AMOXICILINA 500 MG CAP GEL DURA CT BL AL PLAS INC X 30 Posologia: 01 CP VO 1 VEZ AO DIA POR 7 DIAS
 - Medicamento: PREDNISOLONA 20 MG Posologia: 01 CP VO AO DIA POR 5 DIAS
 - Medicamento: PARACETAMOL 500 MG Posologia: 01 CP VO 6/6 HRS SE DOR OU FEBRE
 - Medicamento: ACEBROFILINA 5 MG/ML XPE CT FR PLAS AMB X 120 ML + CP MED Posologia: 01 SACHE DILUIDO EM AGUA VO AO DIA POR 5 DIAS
- IDENTIFICAÇÃO DO EMITENTE**: A large gray rectangular area for emission identification information.

A QR code is located in the bottom right corner of the document preview.

Meus agendamentos

Para consultar **agendamentos** anteriores a 01/10/24, será adicionado um aviso com link para o portal Solus.

“Para consultar agendamentos anteriores à 01/10/2024, acesse o portal Web Beneficiário. Você poderá consultar o seu histórico de agendamentos do antigo aplicativo Hapvida NDI SP/RJ e portal Web Beneficiário até 01/02/2025. Acessar o portal.”



Pesquisa de satisfação

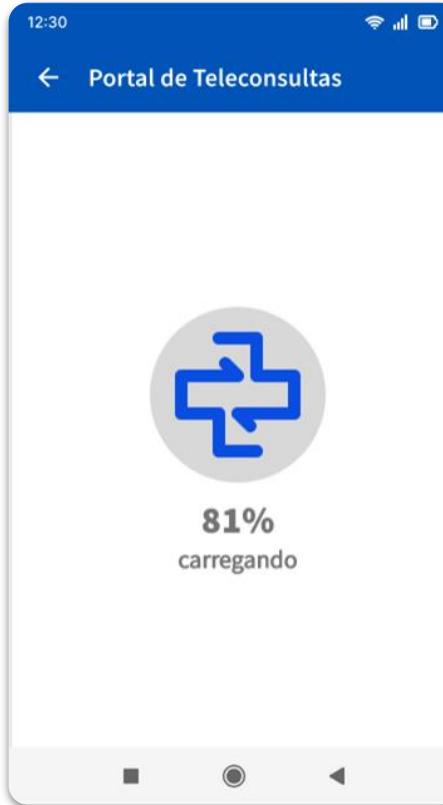
Após a confirmação do agendamento, incluímos uma **pesquisa de satisfação**, onde o usuário pode deixar comentários.

No início, o usuário também terá acesso para a mesma **pesquisa de satisfação**



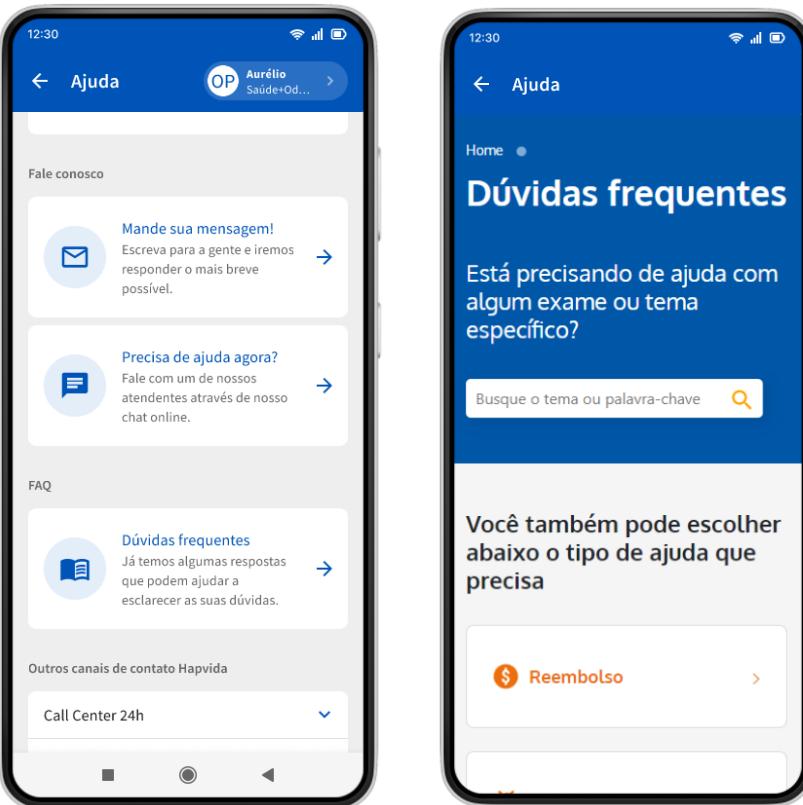
Portal de teleconsulta

O portal teleconsultas será carregado como link embedado para manter a consistência visual do app e deixar a experiência do beneficiário mais fluída.



FAQ embedado

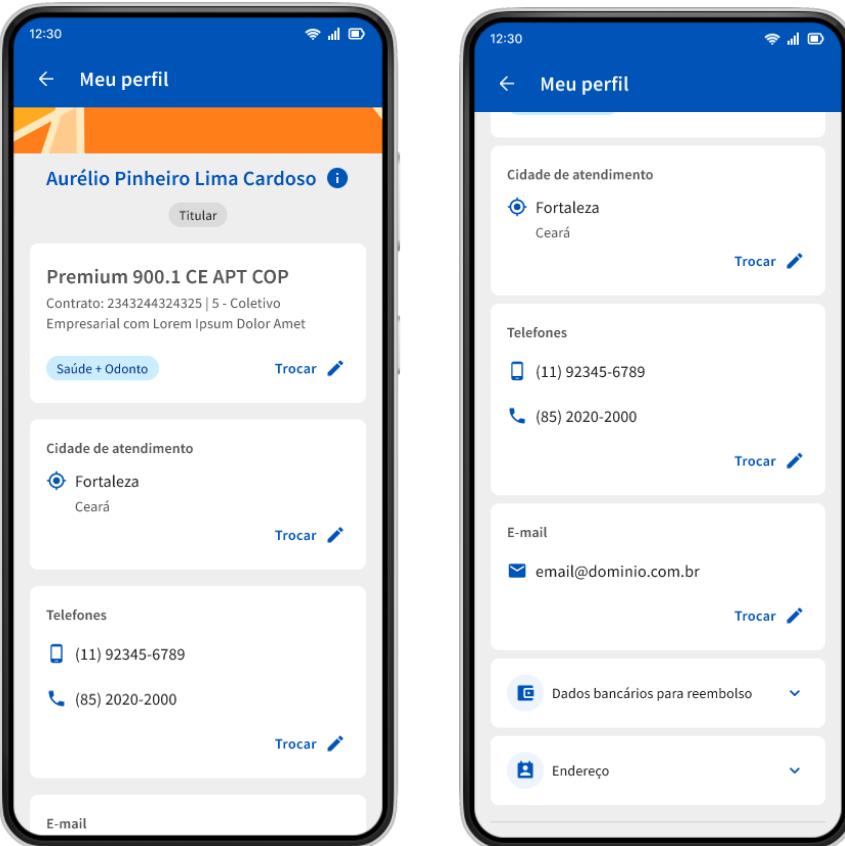
O FAQ será carregado como link embedado para manter a consistência visual do app e deixar a experiência do beneficiário mais fluída.



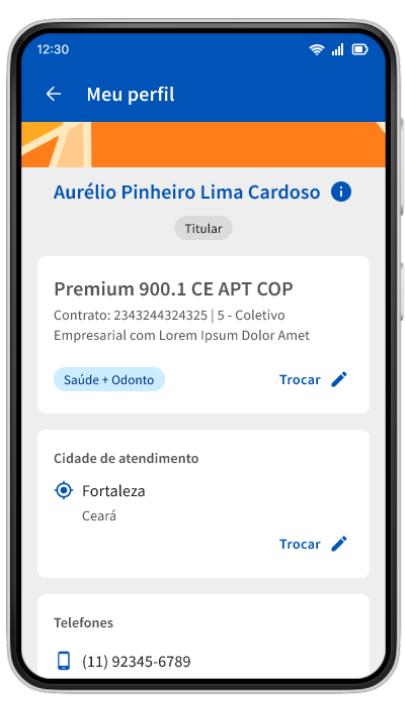
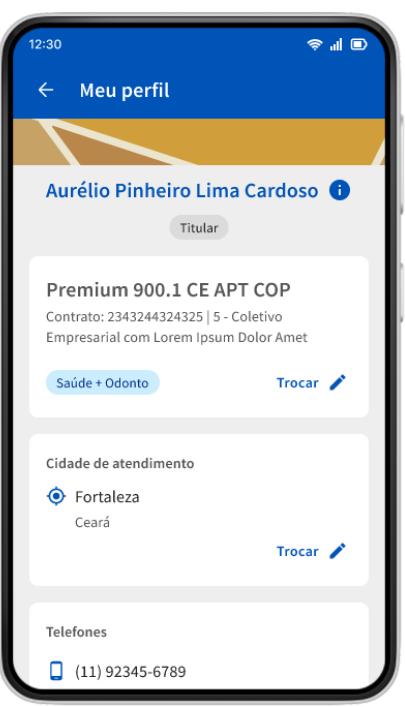
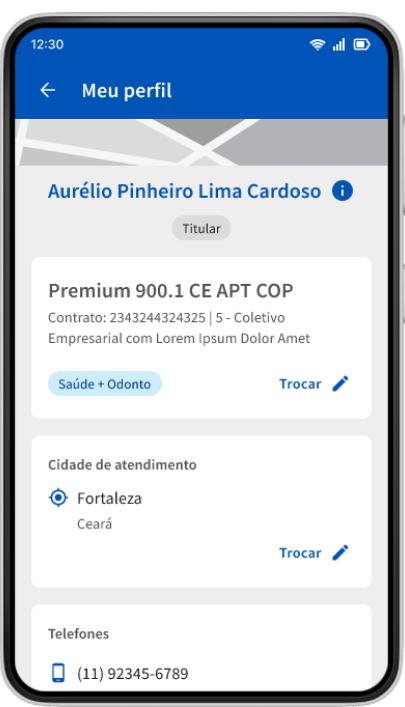
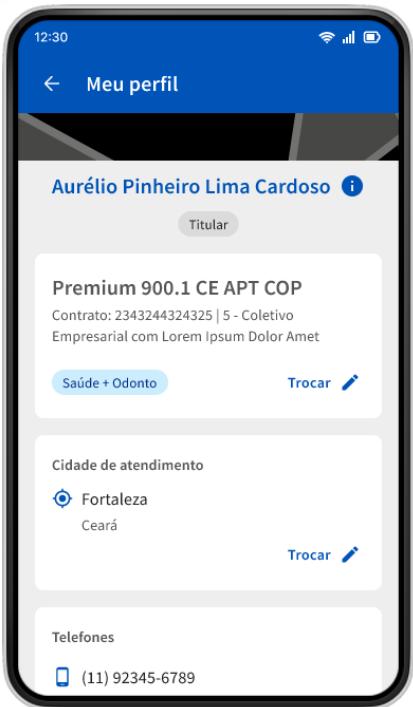
Edição de dados no meu perfil

O beneficiário poderá alterar suas informações de contato (email, telefone e celular), endereço e informações bancárias na área de meu perfil;

Variação da tarja superior de acordo com o plano.

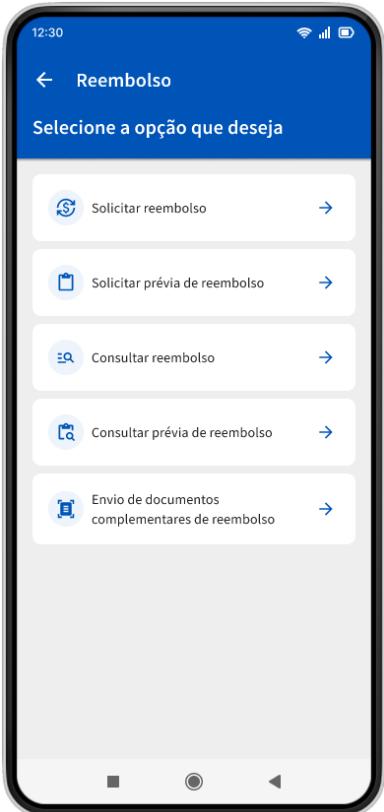


Edição de dados no meu perfil



Reembolso

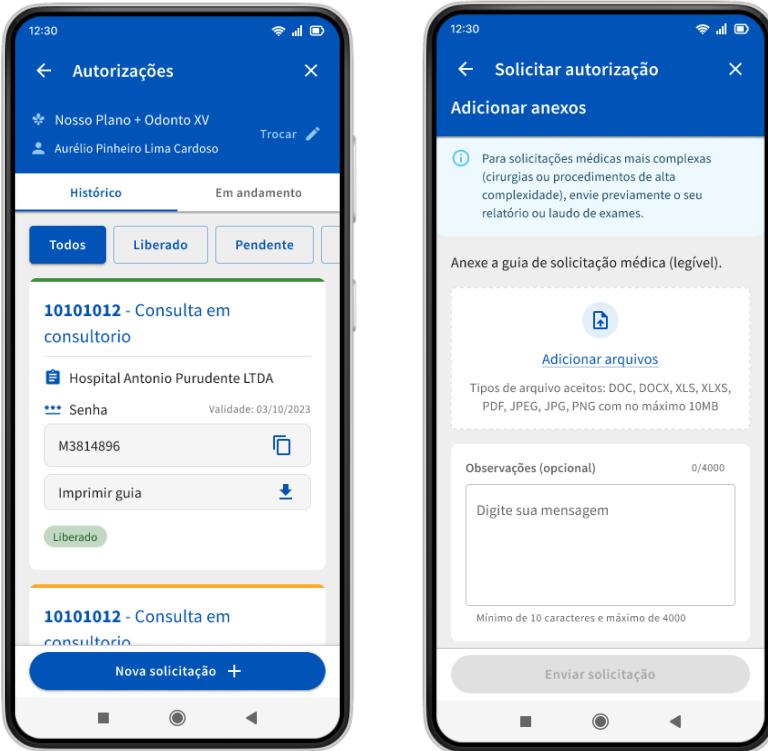
O beneficiário terá acesso as seguintes funcionalidades **solicitação de reembolso, solicitação de prévia, consulta de reembolso, consulta de prévia e envio documentos complementares** pelo app.



Autorização e solicitação

O beneficiário poderá **solicitar** e **acompanhar** as autorizações eletivas pelo app;

Função de **baixar carta de negativa**.



Consulta de protocolos

O beneficiário poderá **consultar** todos os seus protocolos no app.

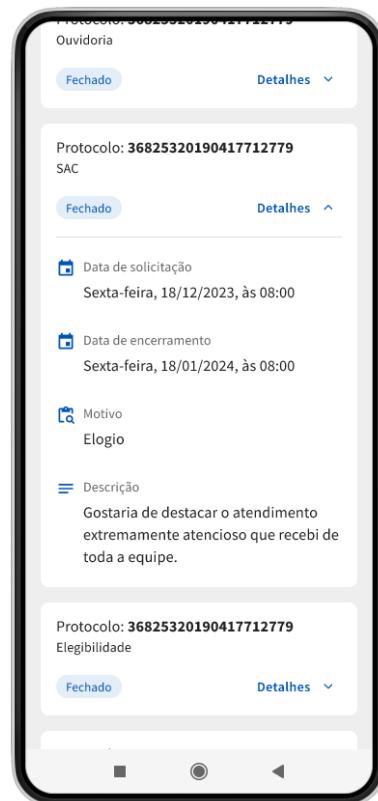
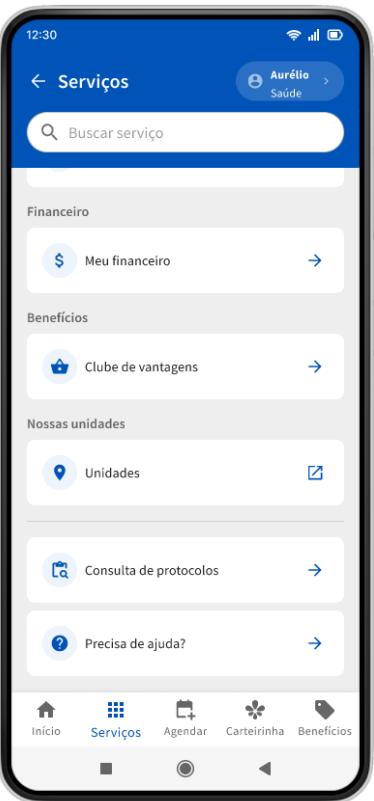
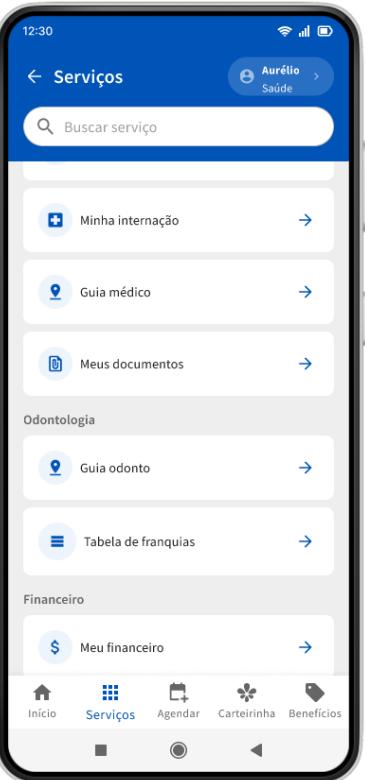


Tabela de franquias (odonto)

O beneficiário poderá acessar a **tabela de franquias** de odonto pelo app.





Novo portal



Resumo

Adaptamos o **visual do portal** com a logomarca e textos **Hapvida NDI SP/RJ**. As cores do novo portal Hapvida NDI SP/RJ, assim como no aplicativo, permanecem iguais às cores do aplicativo Hapvida, estando alinhadas com a identidade do grupo.

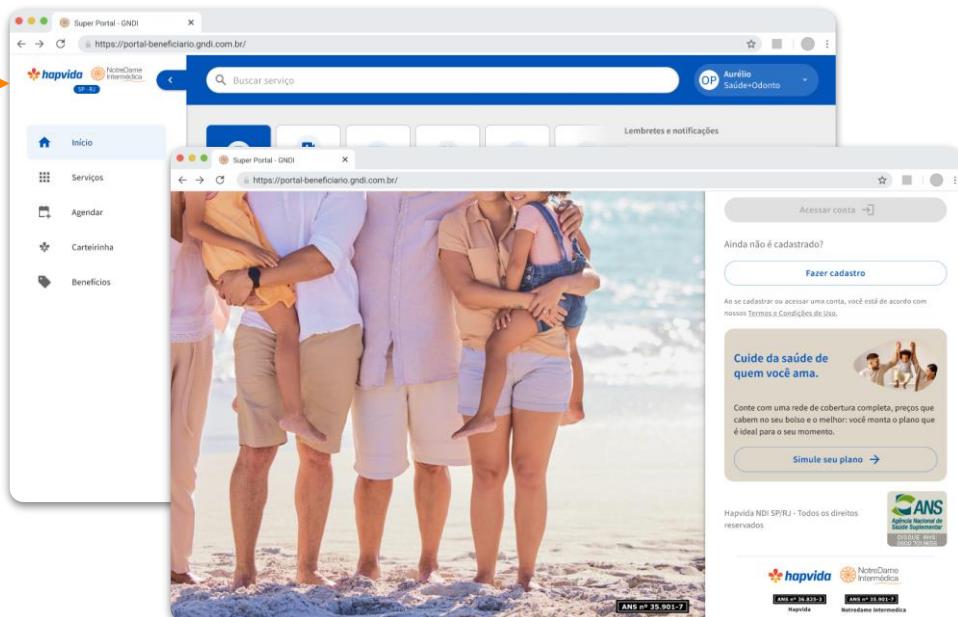
The screenshot shows a web browser window titled "Super Portal - GNDI" with the URL "https://portal-beneficiario.gndi.com.br/". The page features a large background image of a happy family of five (two adults and three children) standing on a beach. The Hapvida logo, consisting of a red asterisk-like shape and the word "hapvida" in blue, is positioned at the top left. Below it, the text "Notre Dame Intermédica" and "SP-RJ" are visible. The main form area has fields for "Usuário" (CPF, Carteirinha or Email) and "Senha" (Password), both with placeholder text "Digite seu CPF, Carteirinha ou E-mail" and "Digite sua senha". There are links for "Esqueci minha senha" and "Acessar conta". A button labeled "Fazer cadastro" is also present. Below the form, a message reads "Ainda não é cadastrado?" and "Ao se cadastrar ou acessar uma conta, você está de acordo com nossos Termos e Condições de Uso.". A sidebar on the right contains the text "Cuide da saúde de quem você ama." and "Conte com uma rede de cobertura completa, preços que cabem no seu bolso e o melhor: você monta o plano que é ideal para o seu momento.", accompanied by a small circular image of a family.

Visual e conteúdo

Uso do **logotipo da Hapvida NDI SP/RJ**, substituindo o da Hapvida;

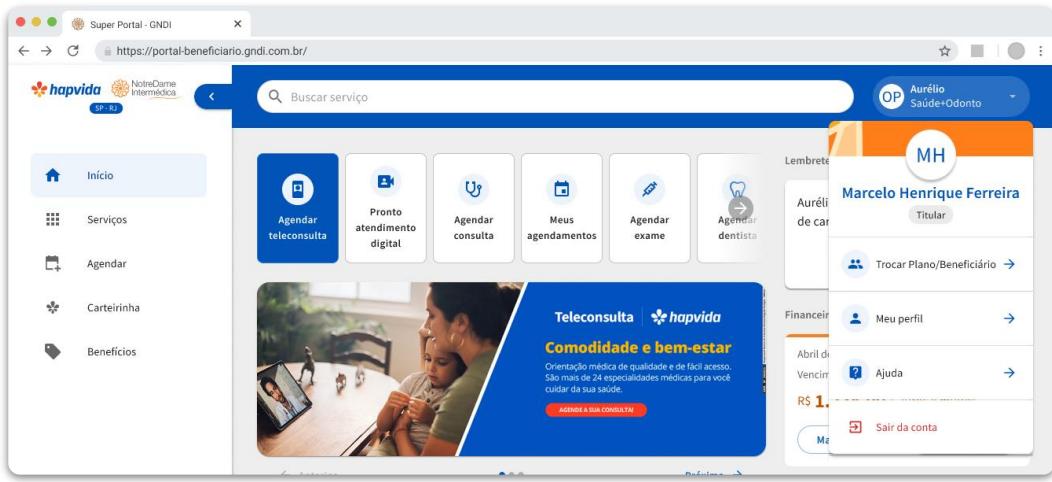
Inclusão de **logo integrado nos rodapés**;

Alteração para o **nº ANS** da NDI SP/RJ;



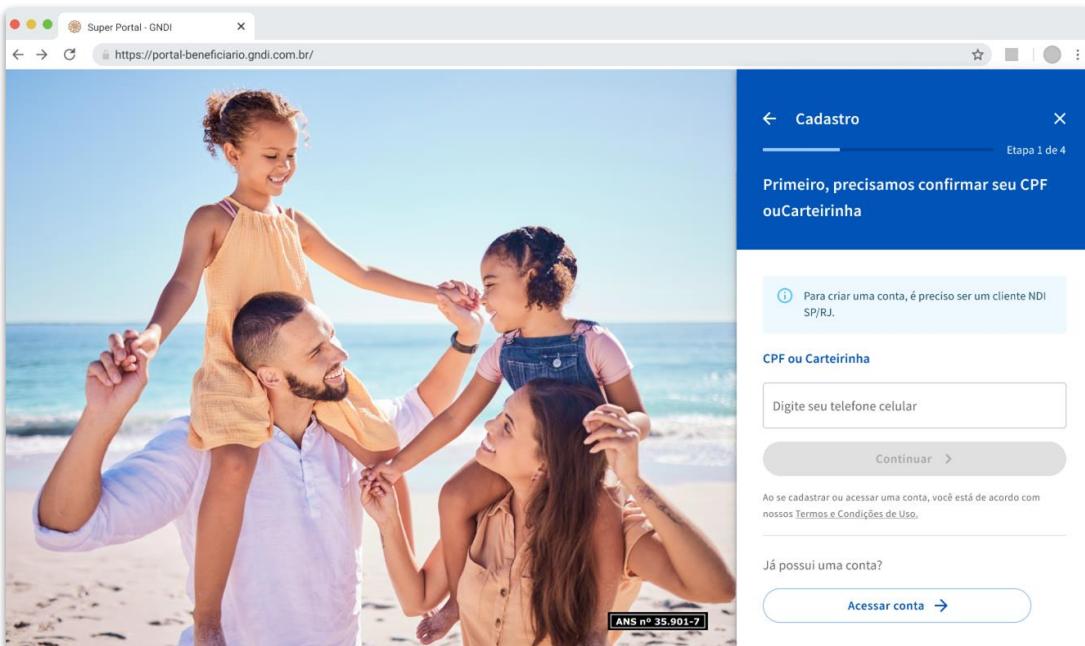
Visual e conteúdo

O modal de perfil terá a variação de acordo com os planos da operadora NDI SP/RJ



Cadastro

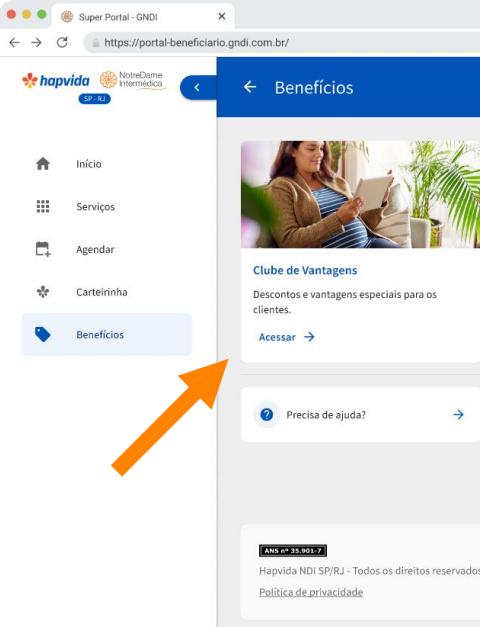
Os usuários que utilizam o portal atual deverão se recadastrar no novo portal Hapvida NDI SP/RJ.



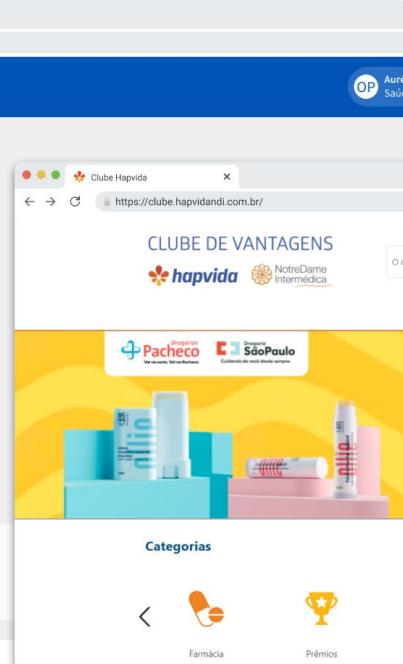
The screenshot shows a web browser window titled "Super Portal - GNDI" with the URL <https://portal-beneficiario.gndi.com.br/>. The page is titled "Cadastro" (Registration) and indicates "Etapa 1 de 4" (Step 1 of 4). A large image of a family (a man, a woman, and two young children) on a beach is displayed. The text on the right side reads: "Primeiro, precisamos confirmar seu CPF ou Carteirinha". Below this, there is a note: "Para criar uma conta, é preciso ser um cliente NDI SP/RJ." A form field labeled "Digite seu telefone celular" (Enter your mobile phone number) is present, along with a "Continuar" (Continue) button. At the bottom, there is a link "Acessar conta" (Access account) with a right-pointing arrow. A small ANS registration number "ANS nº 35.901-7" is visible at the bottom of the image.

Clube de vantagens

O acesso será feito com a mesma conta criada no recadastramento e de forma automática (SSO).



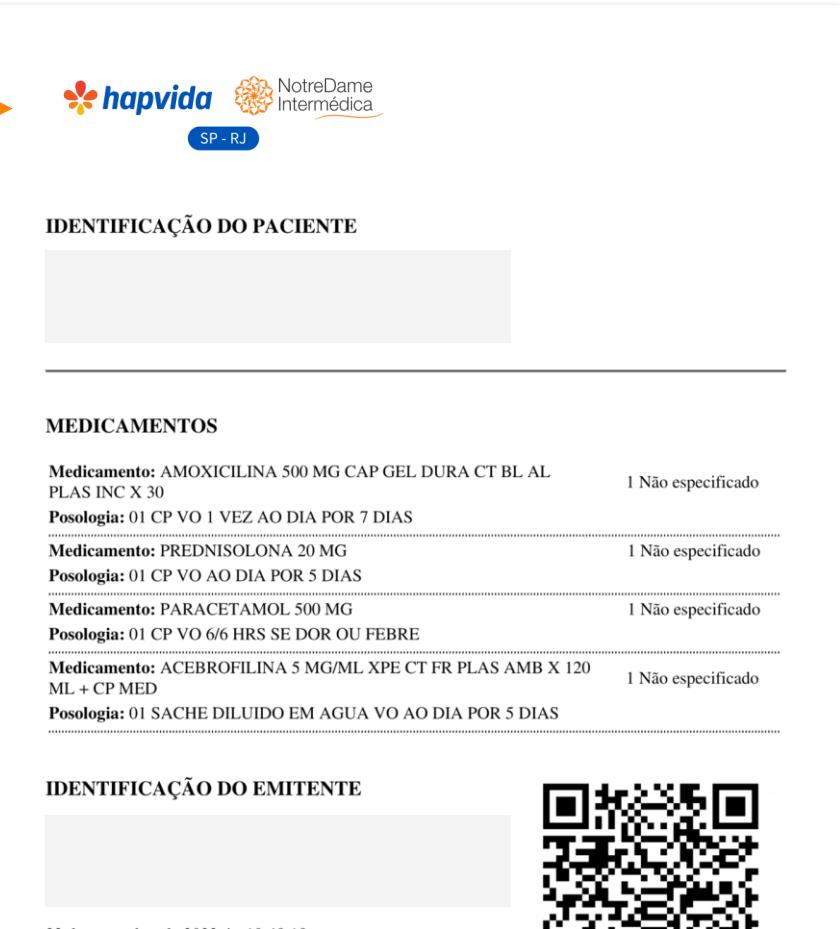
The screenshot shows the 'Super Portal - GNDI' interface at <https://portal-beneficiario.gndi.com.br/>. The 'Benefícios' (Benefits) section is highlighted. An orange arrow points from the text above to the 'Acessar' (Access) button in this section. The page also includes a sidebar with links to Início, Serviços, Agendar, Carteirinha, and Benefícios.



The screenshot shows the 'Clube Hapvida' website at <https://clube.hapvidandi.com.br/>. It features a banner for 'Pacheco' and 'São Paulo' brands, followed by sections for 'Categorias' (Categories), 'Farmácia' (Pharmacy), and 'Prêmios' (Prizes). A blue arrow points from the text above to the 'Acessar' (Access) button on this page.

Documentos gerados





The image shows a template for a generated medical document. At the top, it features the Hapvida logo (orange flower) and the text "Notre Dame Intermédica" next to it, with "SP - RJ" below. Below this is a section titled "IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE" which contains a large gray rectangular placeholder. A horizontal line follows. The next section is "MEDICAMENTOS", which lists several items with details:

- Medicamento: AMOXICILINA 500 MG CAP GEL DURA CT BL AL PLAS INC X 30 Posologia: 01 CP VO 1 VEZ AO DIA POR 7 DIAS
- Medicamento: PREDNISOLONA 20 MG Posologia: 01 CP VO AO DIA POR 5 DIAS
- Medicamento: PARACETAMOL 500 MG Posologia: 01 CP VO 6/6 HRS SE DOR OU FEBRE
- Medicamento: ACEBROFILINA 5 MG/ML XPE CT FR PLAS AMB X 120 ML + CP MED Posologia: 01 SACHE DILUIDO EM AGUA VO AO DIA POR 5 DIAS

A horizontal line follows. The final section is "IDENTIFICAÇÃO DO EMITENTE" which contains another large gray rectangular placeholder. In the bottom right corner of the document area, there is a QR code.

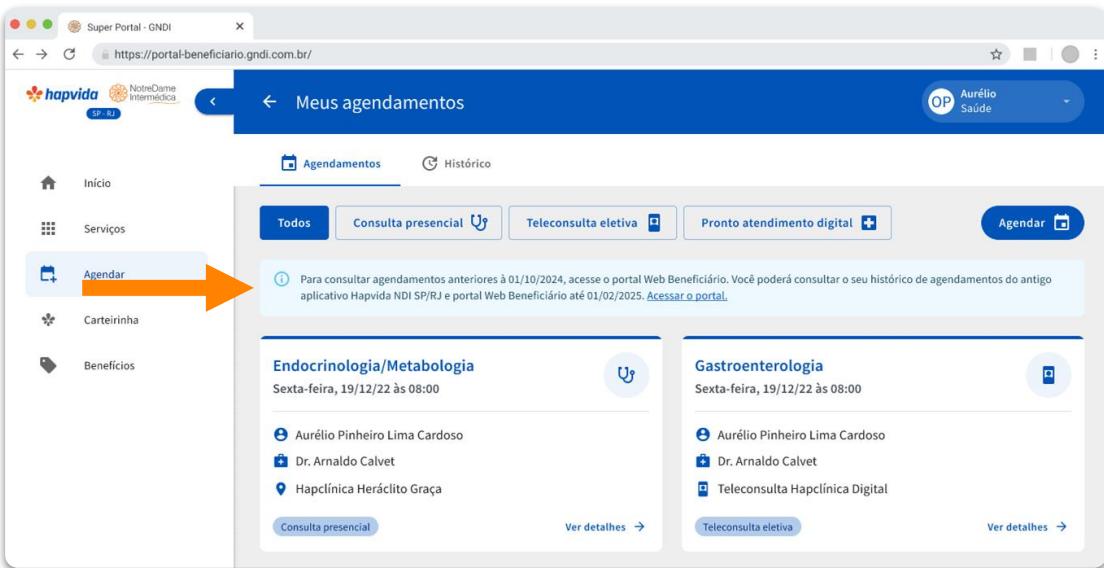
Assim como o app, todos os **documentos gerados** com o logo Hapvida serão:

- customizados com o **logo Hapvida NDI SP/RJ**;
- (ou) substituídos pelo documento Hapvida NDI SP/RJ equivalente.

Meus agendamentos

Para consultar **agendamentos** anteriores a 01/10/24, será adicionado um aviso com link para o portal Solus.

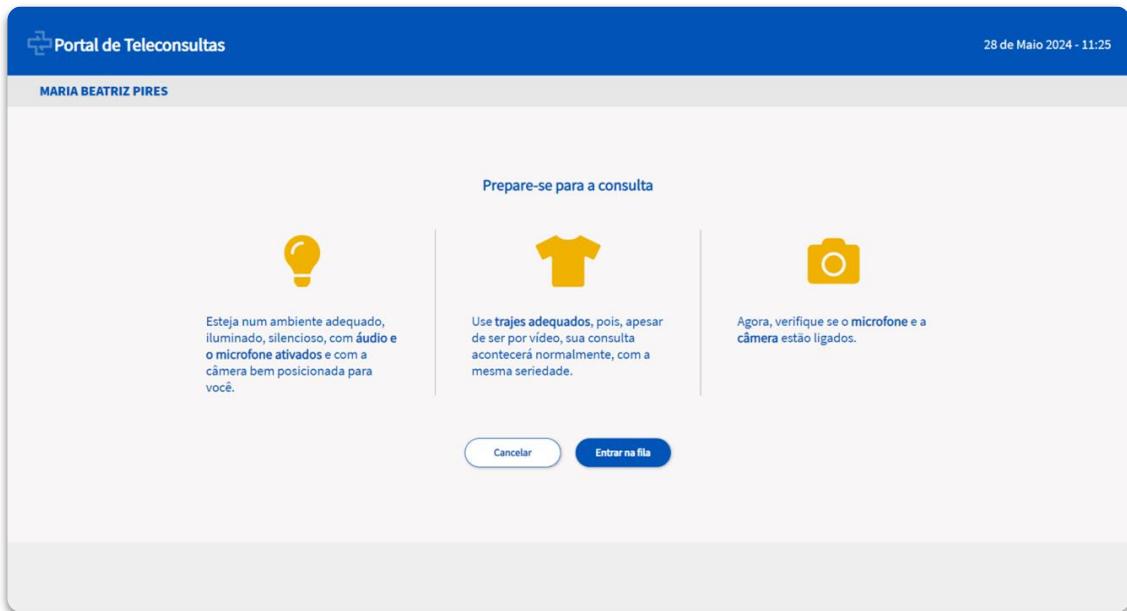
“Para consultar agendamentos anteriores à 01/10/2024, acesse o portal Web Beneficiário. Você poderá consultar o seu histórico de agendamentos do antigo aplicativo Hapvida NDI SP/RJ e portal Web Beneficiário até 01/02/2025. Acessar o portal.”



The screenshot shows the 'Meus agendamentos' (My Appointments) page of the Super Portal - GNDI. The sidebar on the left includes links for Início, Serviços, Agendar (highlighted with an orange arrow), Carteirinha, and Benefícios. The main content area displays a message about consulting previous appointments via the Web Beneficiário portal. Below this, two appointment details are listed: 'Endocrinologia/Metabologia' on Friday, December 19, 2022, at 08:00, and 'Gastroenterologia' on Friday, December 19, 2022, at 08:00. Each listing includes names of healthcare providers and locations, along with buttons for 'Consulta presencial' (In-person consultation) and 'Ver detalhes' (View details).

Portal de teleconsultas

O portal de teleconsultas será **carregado** em uma **nova guia no navegador**, seguindo a experiência aplicada atualmente para outras operadoras.



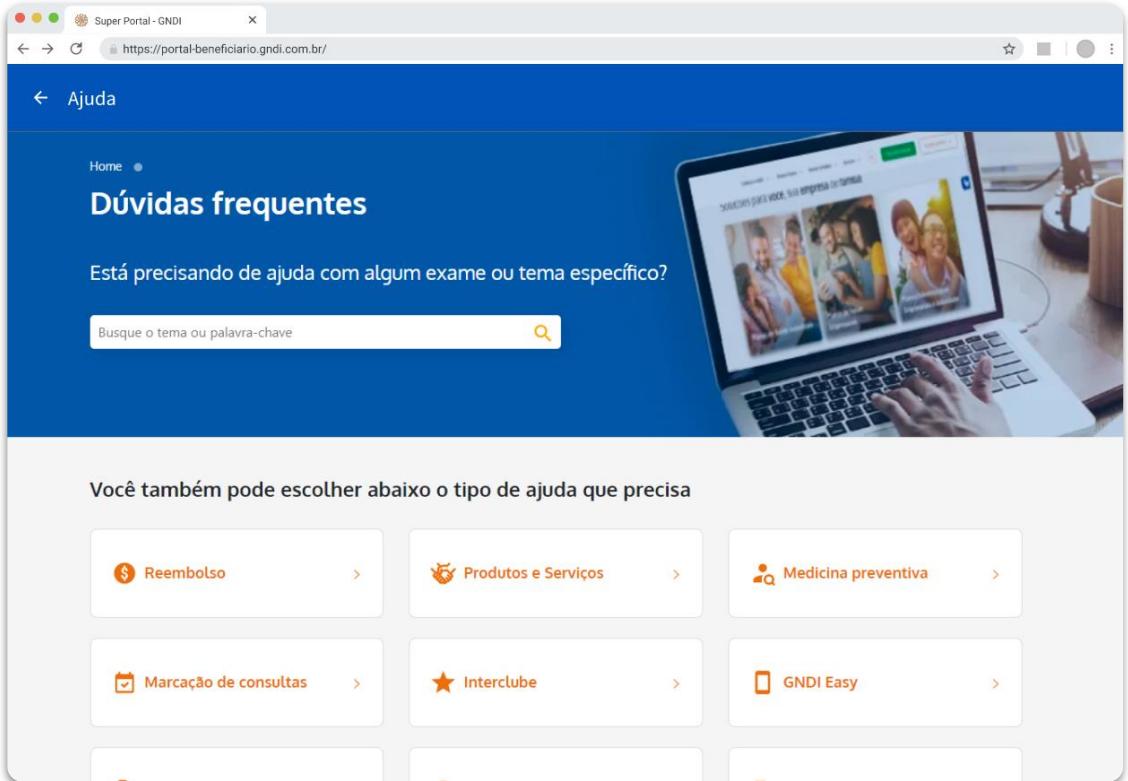
The screenshot shows a mobile application interface for a teleconsultation portal. At the top, there's a blue header bar with the text "Portal de Teleconsultas" and the date "28 de Maio 2024 - 11:25". Below the header, the user's name "MARIA BEATRIZ PIRES" is displayed. The main content area has a light gray background and features three vertical columns under the heading "Prepare-se para a consulta".

- Lightbulb icon:** "Esteja num ambiente adequado, iluminado, silencioso, com áudio e o microfone ativados e com a câmera bem posicionada para você."
- T-shirt icon:** "Use trajes adequados, pois, apesar de ser por vídeo, sua consulta acontecerá normalmente, com a mesma seriedade."
- Camera icon:** "Agora, verifique se o microfone e a câmera estão ligados."

At the bottom of the screen, there are two buttons: "Cancelar" (Cancel) on the left and "Entrar na fila" (Enter queue) on the right.

FAQ embedado

O FAQ será carregado como link embedado para manter a consistência visual do app e deixar a experiência do beneficiário mais fluída.

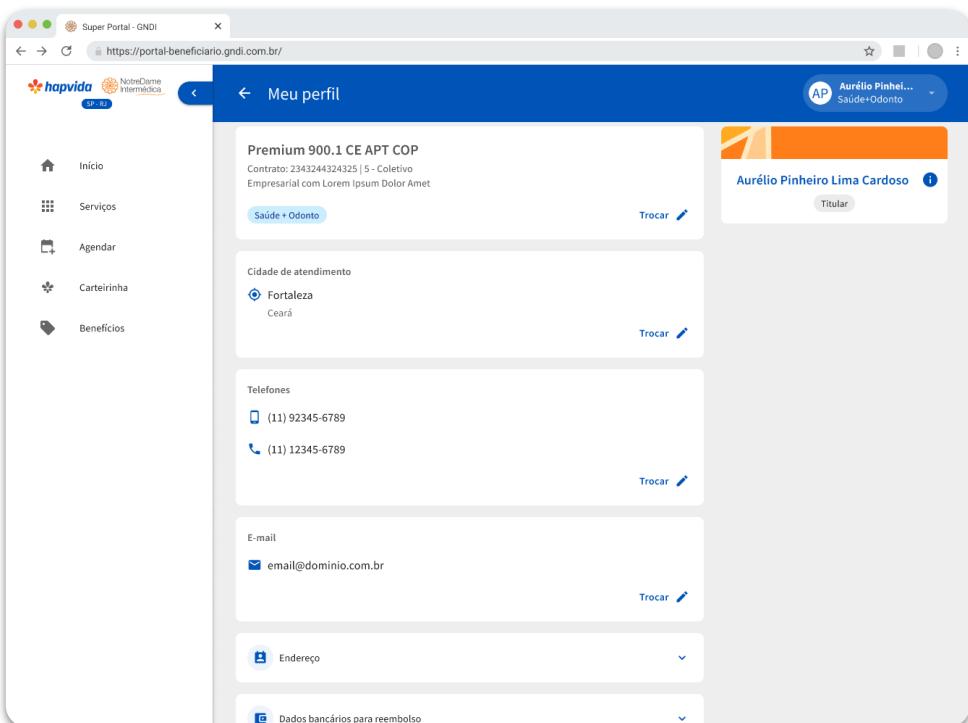


The screenshot shows a web browser window titled "Super Portal - GNDI" with the URL <https://portal-beneficiario.gndi.com.br/>. The page has a blue header with the title "Ajuda". Below the header, there is a search bar with the placeholder "Busque o tema ou palavra-chave" and a magnifying glass icon. To the right of the search bar, there is a photograph of a laptop displaying a webpage with three people smiling. The main content area has a blue background and features the heading "Dúvidas frequentes" in white. Below this, a message reads "Está precisando de ajuda com algum exame ou tema específico?". At the bottom of the page, there is a section titled "Você também pode escolher abaixo o tipo de ajuda que precisa" with six categories: "Reembolso", "Produtos e Serviços", "Medicina preventiva", "Marcação de consultas", "Interclube", and "GNDI Easy". Each category is represented by an orange icon and a small arrow pointing to the right.

Edição de dados no meu perfil

O beneficiário poderá alterar suas informações de contato (email, telefone e celular), endereço e informações bancárias na área de meu perfil;

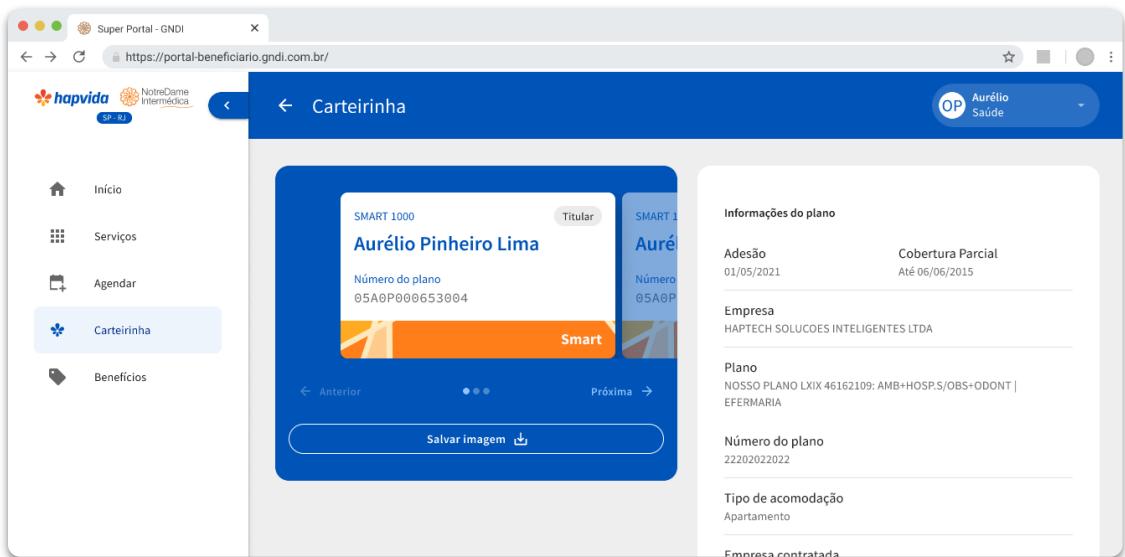
Variação da tarja superior de acordo com o plano.



Carteirinha

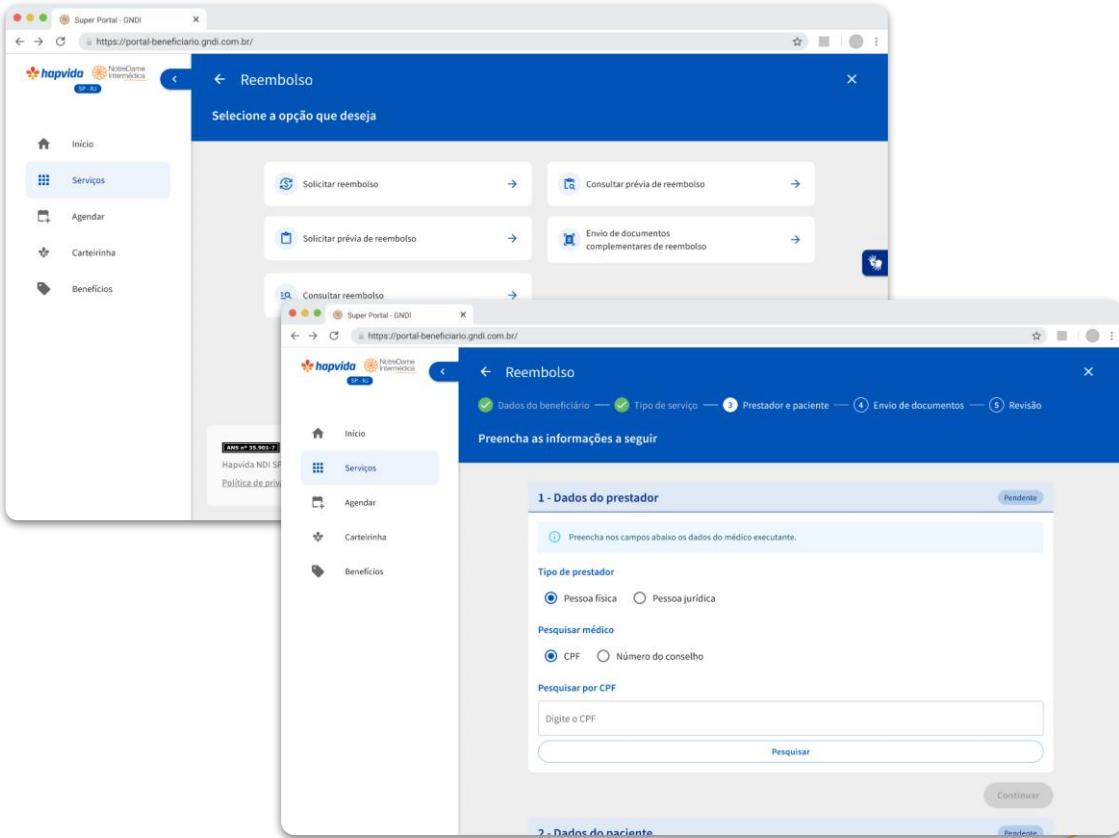
Inclusão do **logo e número ANS NDI SP/RJ** ao visualizar, compartilhar e baixar a carteirinha;

Variação das carteirinha de acordo com o plano.



Reembolso

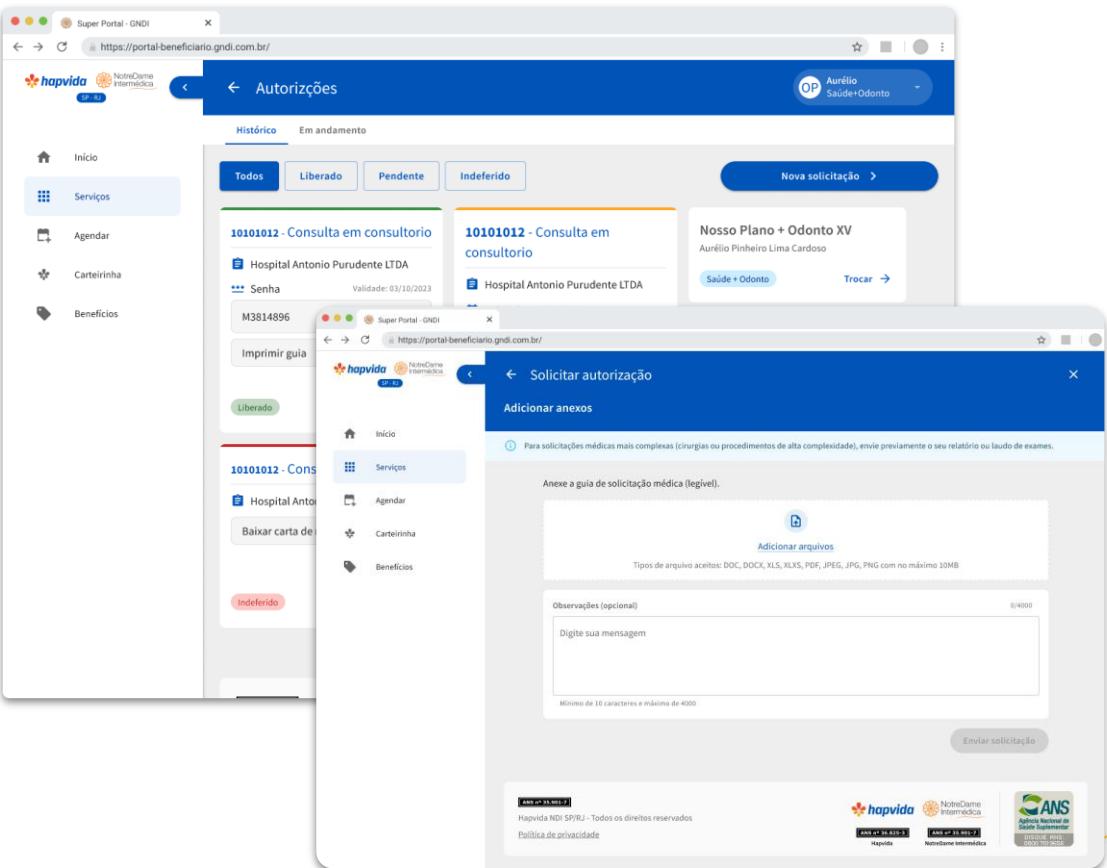
O beneficiário terá acesso as seguintes funcionalidades **solicitação de reembolso, solicitação de prévia, consulta de reembolso, consulta de prévia e envio documentos complementares** pelo app.



Autorização e solicitação

O beneficiário poderá **solicitar** e **acompanhar** as autorizações eletivas pelo app;

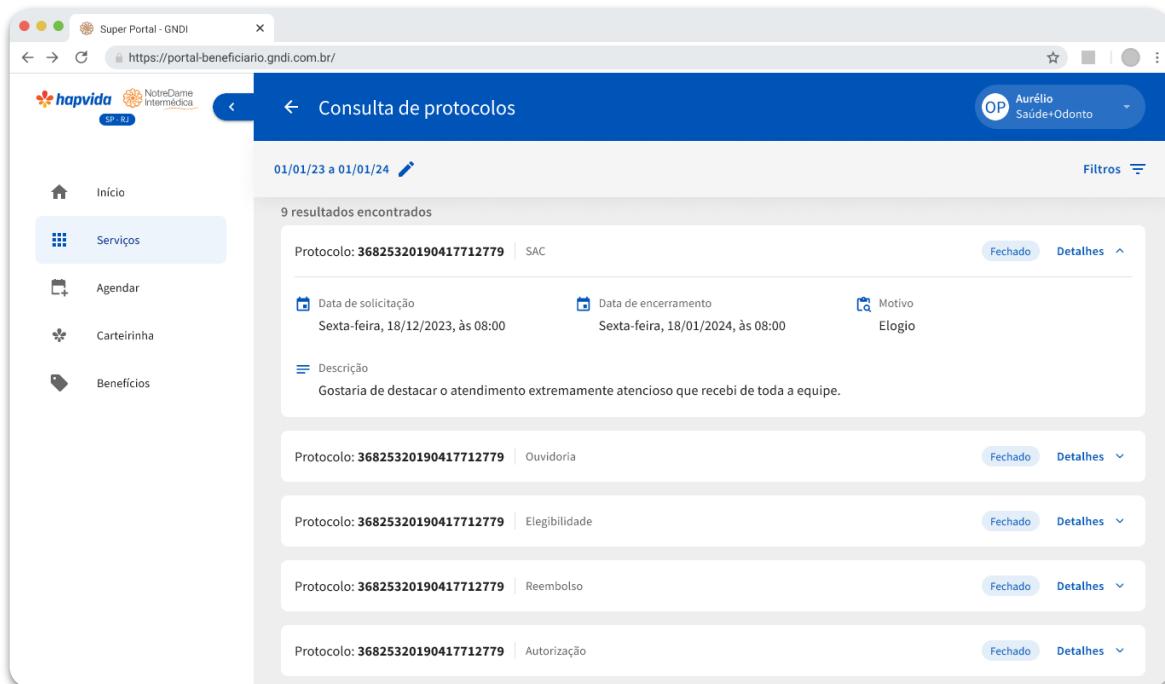
Função de **baixar carta de negativa**.



The screenshot displays two windows of the Super Portal - GNDI application. The left window shows the 'Autorizações' (Authorizations) screen with a list of requests, including one from 'Hospital Antonio Purudente LTDA' for a consultation. The right window shows a detailed view of a specific request, with a sub-modal window titled 'Solicitar autorização' (Request Authorization) overlaid. This modal allows the user to add attachments and notes, and includes fields for messages and a 'Enviar solicitação' (Send Request) button.

Consulta de protocolos

O beneficiário poderá **consultar** todos os seus protocolos no app.



Super Portal - GNDI

https://portal-beneficiario.gndi.com.br/

Consulta de protocolos

01/01/23 a 01/01/24

Início

Serviços

Agendar

Carteirinha

Benefícios

9 resultados encontrados

Protocolo: 36825320190417712779 | SAC

Data de solicitação: Sexta-feira, 18/12/2023, às 08:00

Data de encerramento: Sexta-feira, 18/01/2024, às 08:00

Motivo: Elogio

Descrição: Gostaria de destacar o atendimento extremamente atencioso que recebi de toda a equipe.

Protocolo: 36825320190417712779 | Ouvidoria

Protocolo: 36825320190417712779 | Elegibilidade

Protocolo: 36825320190417712779 | Reembolso

Protocolo: 36825320190417712779 | Autorização

Filtros

Fechado Detalhes

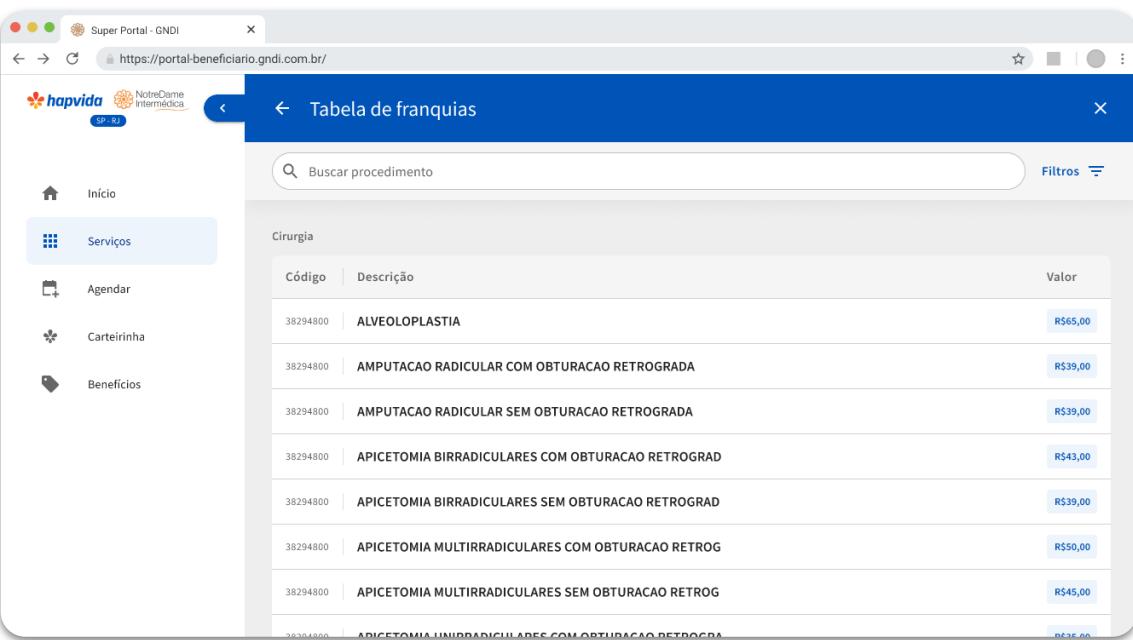
Fechado Detalhes

Fechado Detalhes

Fechado Detalhes

Tabela de franquias (odonto)

O beneficiário poderá acessar a **tabela de franquias** de odonto pelo app.



The screenshot shows a mobile application interface for 'Super Portal - GNDI'. The top navigation bar includes the 'hapvida' logo and 'NotreDame Intermédica' branding. The main title is 'Tabela de franquias' (Franchise Table). On the left, there's a sidebar with icons for 'Início' (Home), 'Serviços' (Services, highlighted in blue), 'Agendar' (Schedule), 'Carteirinha' (Card), and 'Benefícios' (Benefits). The main content area is titled 'Cirurgia' (Surgery) and lists various dental procedures with their corresponding codes, descriptions, and values:

Código	Descrição	Valor
38294800	ALVEOLOPLASTIA	R\$65,00
38294800	AMPUTACAO RADICULAR COM OBTURACAO RETROGRADA	R\$39,00
38294800	AMPUTACAO RADICULAR SEM OBTURACAO RETROGRADA	R\$39,00
38294800	APICETOMIA BIRRADICULARES COM OBTURACAO RETROGRAD	R\$43,00
38294800	APICETOMIA BIRRADICULARES SEM OBTURACAO RETROGRAD	R\$39,00
38294800	APICETOMIA MULTIRRADICULARES COM OBTURACAO RETROG	R\$50,00
38294800	APICETOMIA MULTIRRADICULARES SEM OBTURACAO RETROG	R\$45,00
38294800	APICETOMIA UNIRRADICULARES COM OBTURACAO RETROGRA	R\$35,00

