

HISTÓRICO DE REVISÕES

V.	Data	Autor	Descrição de Revisão	Justificativa de Revisão
01	21/12/2021	Patricia Gouvea Soares	1.Quais as criações/alterações realizadas	1.Motivo

1. DADOS DA SOLICITAÇÃO

Data da Abertura do Chamado:	___/___/___	N. Chamado Unimed Uberlândia:	Prioridade do Chamado com Solicitante: <input type="checkbox"/> Baixa <input type="checkbox"/> Média <input type="checkbox"/> Alta <input checked="" type="checkbox"/> Urgente		
Nome do Projeto:	Tudo em um só lugar praticidade já!				
Solicitante/Área:					
Tipo Demanda:	<input type="checkbox"/> Melhoria	<input type="checkbox"/> Atividade	<input type="checkbox"/> Correção	<input checked="" type="checkbox"/> Nova implantação	
Grau de importância:	<input type="checkbox"/> Baixa	<input type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Urgente	
Análise da demanda:	<input type="checkbox"/> Demanda geral		<input checked="" type="checkbox"/> Demanda específica		
Problema/Necessidade:	Integração de Sistemas para diminuir o tempo de atendimento.				
Analista de Negócios Alocado:	Weberson Alex do Santos		Data de Alocação do Analista:	___/___/___	
Responsável pela Especificação:	Patricia Gouvea Soares				

2. OBJETIVOS

2.1. Geral

Integrar os sistemas, **JMJ CRM Atendimento**, **HRP**, **Irys**, **Triare**, **MV** e **qlikview**, em uma Tela Única, onde possa agilizar o atendimento do cliente reduzindo o tempo de atendimento dos indicadores TMA e TME. O intuito será ter a vida do cliente ao analisar o seu histórico.

A tela única, será um sistema integrado que permitirá buscar as principais funções da vida do cliente, com a intenção de reduzir o tempo de atendimento, trazendo maior assertividade nas informações que o cliente deseja resolver, de uma forma determinada e intuitiva, dando a oportunidade ao analista prestar um atendimento diferenciado.

O primeiro passo na criação da tela única, é criar um sistema onde possa realizar login e senha ao atendente através do AD da Unimed Uberlândia. A tela única terá diferentes situações ao identificarmos o cliente em questão, durante o fluxo de atendimento deverá buscar automaticamente os parâmetros que deverão ser criados pelas APIs de integrações.

2.2. Benefícios Específicos

- 2.2.1. Diminuição do volume de sistemas abertos simultaneamente.
- 2.2.2. Proporcionar ao time de atendimento melhor gestão do histórico do cliente.
- 2.2.3. Diminuição da carga de insatisfação de colaboradores.
- 2.2.4. Resolução rápida para processos.
- 2.2.5. Melhora na credibilidade dos colaboradores da Unimed.
- 2.2.6. Diminuição de custos como telefonia.
- 2.2.7. Agilidade no atendimento.
- 2.2.8. Satisfação do cliente com um menor tempo de atendimento.
- 2.2.9. Serviço potencial para o atendimento agregando valor a marca.

2.3. Regras de Negócios Atualmente no Sistema

- 2.3.1. RN001 – Tela de Login do Sistema
- 2.3.2. RN002 - Abertura de Protocolo
- 2.3.3. RN003 – Alerta do Histórico do Cliente
- 2.3.4. RN004 – Dados do Beneficiário / Dados da Adesão.
- 2.3.5. RN005 - Dados de Sinistralidade que estão no qlikview.
- 2.3.6. RN006 – Informações do Grupo Familiar e Cartão.
- 2.3.7. RN007 – Financeiro informação bancárias do débito automático.
- 2.3.8. RN008 – Financeiro Envio do Boleto.
- 2.3.9. RN009 – Carta de Permanência.
- 2.3.10. RN010 – Reembolso.
- 2.3.11. RN011 - Sistema Irys gerando senhas para autorização de procedimentos.
- 2.3.12. RN012- Agendamento Sistema MV.

2.4. Regras de Negócios To be

- 2.4.1. RN001 - Tela de Login do Sistema
- 2.4.2. RN002 - Abertura de Protocolo
- 2.4.3. RN003 – Alerta do Histórico do Cliente
- 2.4.4. RN004 – Dados do Beneficiário / Dados da Adesão
- 2.4.5. RN005 - Dados de Sinistralidade que estão no qlikview
- 2.4.6. RN006 – Informações do Grupo Familiar e Cartão
- 2.4.7. RN007 – Financeiro informação bancárias do débito automático
- 2.4.8. RN008 – Financeiro Envio do Boleto
- 2.4.9. RN009 – Carta de Permanência
- 2.4.10. RN010 – Reembolso
- 2.4.11. RN011 - Sistema Irys gerando senhas para autorização de procedimentos
- 2.4.12. RN012- Agendamento Sistema MV

3. CENÁRIO ATUAL AI IS:

3.1.1. RN001 Login dos Sistemas

Atualmente cada sistema tem seu gerenciamento de criação de perfil e Admin. Não existe usuário integrado no AD. Na tela única, os usuários do sistema deverão ser integrados no AD da Unimed Uberlândia.

3.1.2. RN002 Abertura de Protocolo:

Atualmente o atendimento faz a abertura do protocolo de atendimento pelo Sistema JMJ CRM de Atendimento. **Url:** <http://crmunimed.unimeduberlandia.coop.br:8080/crm/?#/authenticate>



- Abertura de protocolo com três opções de situação de atendimento, Beneficiário, contratante e interno.

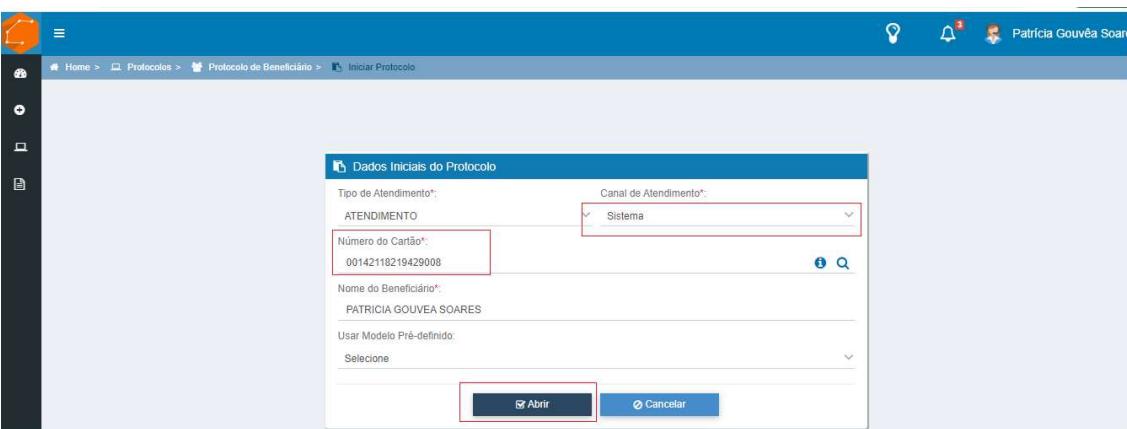
- Para abrir o protocolo clicar no botão novo.



Município Mencionado: Status SLA: Tipo de Busca por Termo:
Selecionar Selecionar

Prioridade	SLA	Nº Protocolo	Abertura	Fechamento	Nº Carteira	Beneficiário	Senha
Nenhum registro encontrado							

- Inserir o número do cartão e selecionar o tipo de canal de atendimento.



Dados Iniciais do Protocolo

Tipo de Atendimento*: ATENDIMENTO

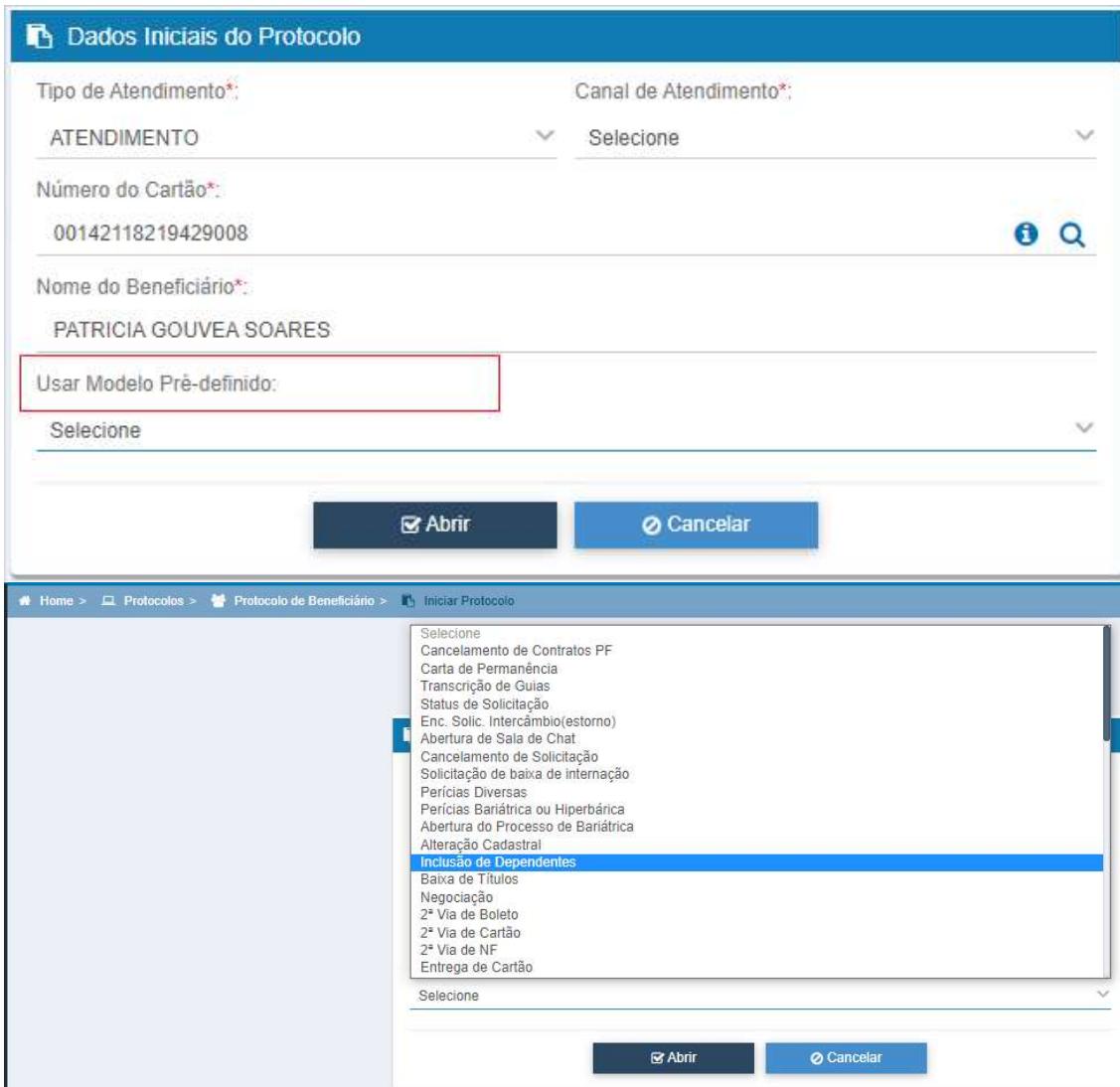
Canal de Atendimento*: Sistema

Número do Cartão*: 00142119219429008

Nome do Beneficiário*: PATRICIA GOUVEA SOARES

Usar Modelo Pré-definido: Selecionar

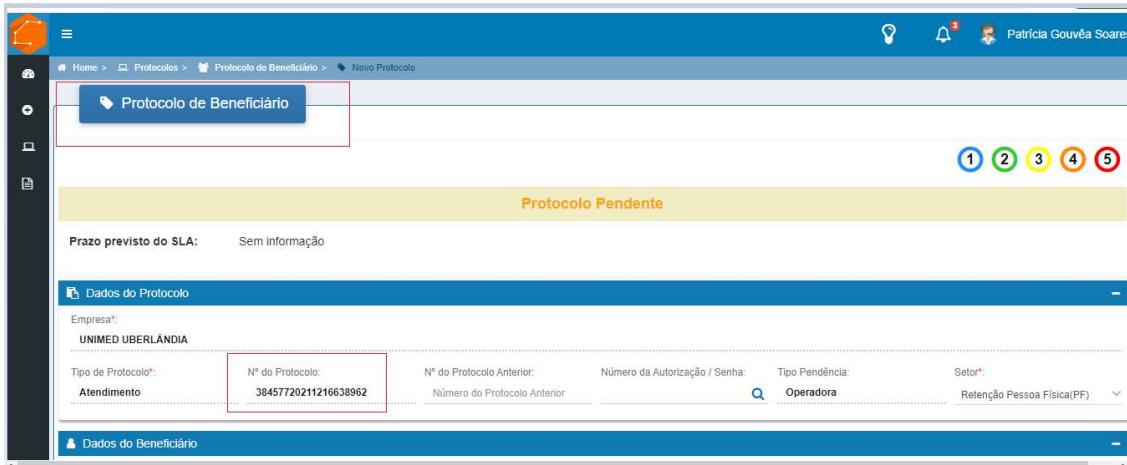
- Fazendo a seleção do modelo pré-definido onde traz a lista.



The screenshot shows a modal dialog box titled "Dados Iniciais do Protocolo". It contains fields for "Tipo de Atendimento*" (ATENDIMENTO), "Canal de Atendimento*" (Selecionar), "Número do Cartão*" (00142118219429008), and "Nome do Beneficiário*" (PATRICIA GOUVEA SOARES). Below these fields is a red-bordered dropdown menu labeled "Usar Modelo Prê-definido:" with the option "Selecionar". At the bottom of the dialog are two buttons: "Abrir" (with a checkmark) and "Cancelar".

Below the dialog, the main application interface shows a breadcrumb navigation: Home > Protocolos > Protocolo de Beneficiário > Iniciar Protocolo. A dropdown menu is open under "Iniciar Protocolo", listing various protocol types. The option "Inclusão de Dependentes" is highlighted with a blue border. At the bottom of the application interface are two buttons: "Abrir" (with a checkmark) and "Cancelar".

- Protocolo gerado



The screenshot shows the "Novo Protocolo" screen. The top navigation bar includes icons for user profile, notifications, and search, along with the name "Patrícia Gouveia Soares". The main area has a red-bordered title bar "Protocolo de Beneficiário". Below it is a yellow bar labeled "Protocolo Pendente". A message "Prazo previsto do SLA: Sem informação" is displayed. The "Dados do Protocolo" section contains fields for "Empresa" (UNIMED UBERLÂNDIA), "Tipo de Protocolo" (Atendimento), "Nº do Protocolo" (38457720211216638962), "Nº do Protocolo Anterior", "Número da Autorização / Senha", "Tipo Pendência", and "Setor". The "Dados do Beneficiário" section is partially visible at the bottom.

Dados do Atendimento

Tipo de Manifestação*	Categoria:	Subcategoria:	Manifestação:
Selecionar	Nenhum item encontrado	Nenhum item encontrado	Nenhum item encontrado
Canal de Atendimento*	Sentimento do Cliente:	Data de Abertura:	Data de Fechamento:
Sistema	Selecionar	16/12/2021	Atendente:
Descrição*	Patrícia Gouvêa Soares		
Descrição do Protocolo			

0/2500

Encaminhado de Retenção Pessoa Física(PF) para Retenção Pessoa Física(PF).
Ocorrência 1 de 2 por Marília Araújo Dias Marques em 16/12/2021 às 07:42:46
Última Pendência: Pendência atual: Beneficiário

Encaminhado de Retenção Pessoa Física(PF) para CADASTRO.
Ocorrência 2 de 2 por Lidiane Roberta Mendonça em 16/12/2021 às 13:51:32
Última Pendência: Beneficiário. Pendência atual: Operadora
Por favor prosseguir com cancelamento referente aos cartões 00141157105440008 aberto processo de reembolso 328.379

Setor de Encaminhamento: Selecionar	Centro de Responsabilidade: Selecionar	Tipo Pendência: Selecionar
Mensagem: Mensagem de Livre Manifestação		

0/1000

Salvar **Opcões de Anexo** **Salvar e Finalizar**

- Busca por CPF/CNPJ protocolo contratante realização dos mesmos passos anteriores.

Pesquisa de Contratantes

CPF / CNPJ:	Ativos:	N.º Contrato:
	Ativos	
Nome:		

Número Contrato **Nome** **CPF / CNPJ**

Pesquisar **Limpar**

Nenhum registro encontrado

Cancelar

- Abertura de protocolo Interno

Dados Iniciais do Protocolo

Solicitante:	Usar Modelo Pré-definido:
Patrícia Gouvêa Soares	Selecionar
<input checked="" type="checkbox"/> Abrir	<input type="checkbox"/> Cancelar

4.1.2 RN002 - Alerta do Histórico do Cliente.

Deverá verificar se existe uma API para identificação dos parâmetros de saída.
 Campo: "Alerta".

4.1.3 RN003 – Dados do Beneficiário / Dados da Adesão

Nesta tela demostra os dados do beneficiário pelo sistema HRP. Deverá verificar se existe uma API para identificação dos parâmetros de saída.

Campos: "informações do Beneficiário", "Dados da Adesão", "Endereço do Titular", "Pré-Existência do Beneficiário", "Restrições do Beneficiário", "Restrições Cadastrais por Beneficiário", "Suspensões", "Modelagem Assistencial", "Regulamentação", "Grupos de Abrangência", Municípios desse Grupo".

Url: <http://dyadcadastro.unimeduberlandia.coop.br/-1898188217>

Especificação de Requisitos de Software

Unimed

Não seguro | dyadcadastro.unimeduberlandia.coop.br/-1898188217

SALUTIS  Imprimir Ajuda

Atendimento a Beneficiário | Adesão | Dados Financeiros | Histórico de Títulos | Atendimento a Beneficiário

Cartões do Beneficiário

Número	Via	Emissão	Desbloqueio	Validade	Cancelamento
Cartões de Planos de Saúde					
2	01/01/2021	01/01/2021		31/12/2022	
1	01/05/2018	01/05/2018		31/12/2020	

Pre-Existências do Beneficiário
Sem pre-existências para o beneficiário.

Financeiro da Adesão

Título	Venc. Original	Venc.	Correção	Principal	Juros	Atraso	Baixa	Corrigido
*** Títulos pendentes de pagamento								
Competência: 12/2021								
695003900	10/01/2022	10/01/2022		37,76	0,00	0		37,76
Competência: 11/2021								
700955404	10/01/2022	10/01/2022		75,00	0,00	0		75,00
*** Títulos pendentes de pagamento				112,76	0,00			112,76
*** Títulos baixados								
Competência: 11/2021								
688653897	10/12/2021	10/12/2021		37,76			30/11/2021	37,76
Competência: 10/2021								
679507462	10/11/2021	10/11/2021		37,76			29/10/2021	37,76
693393165	10/12/2021	10/12/2021		35,00			30/11/2021	35,00
Competência: 10/2021				72,76				72,76
Competência: 09/2021								
688653870	10/10/2021	10/10/2021		37,76			30/09/2021	37,76
881512855	10/11/2021	10/11/2021		68,00			29/10/2021	68,00
690496746	10/11/2021	10/12/2021		68,00			30/11/2021	68,00
Competência: 09/2021				173,76				173,76
Competência: 08/2021								
65785762	10/09/2021	10/09/2021		37,76			30/08/2021	37,76

Restrições do Beneficiário
Total
Sem restrições para o beneficiário.

Restrições Cadastrais por Beneficiário
Sem restrições cadastrais para o beneficiário.

Suspensões

Inicio	Fim	Motivo

Modelagem Assistencial

Descrição	Inicio	Fim
Carencias		
02 - REG AMB EX ROTINA - EXAMES E PROCED. DE ROTINA	01/05/2018	
04 - REG AMB EX INTER - EXAMES INTERMEDIARIOS	01/05/2018	
06 - REG AMB EX ESPEC - PROCED. ESPECIALIZADOS	01/05/2018	
07 - REG AMB EX PROC AV - EXAMES E PROCED. AVANÇADOS	01/05/2018	
03 - REG AMB EX PROC BAS - EXAMES E PROCED. BASICOS	01/05/2018	
05 - REG AMB EX PROC AV - EXAMES E PROCED. AVANÇADOS	01/05/2018	

Planos de Saúde 64/113 (1)

Informações Gênericas

Código *	489670131
Nome *	UNIPLAN PARTICIPATIVO ENFERMARIA
Descrição Gênerica	Mensalidade
Status	Liberado
Agrupador de Planos de Saúde	PRE - CONTR INDIVIDUAL

Informações PTU

Plano Equivalente PTU *	56 - Ambulatório + Hospitalar (ENF) com obstet.	Envia PTU A450 *	Sim	Rede Equivalente PTU *	NA04 - AMB-ENF-BASICO
-------------------------	---	------------------	-----	------------------------	-----------------------

Informações ANS

Segmentação Assistencial *	06 - Ambulatorial + Hospitalar com Obstétrico
Tipo de Contratação *	1 - Plano Individual / Familiar
Abrangência Geográfica *	1 - Nacional
Regulamentação *	Plano Regulamentado
Padrão de Acomodamento *	Coletiva
Calcula Mensalidade na Faixa Etária Anterior	Sim
Coparticipativo	Com coparticipação
Formação de Preço	1 - Pré-estabelecido

Outras Informações

Centro de Custos ou Resultados *	2999001 - 2.99.98.01 - Despesas Gerais Par
Modelo do Cartão *	19 - PTU 6.0a (Cartão)
Observação	

Não seguro | dyadcadastro.unimeduberlandia.coop.br/-1898188217

SALUTIS  Imprimir Ajuda

Atendimento a Beneficiário | Títulos Simplificado | Extensão de Abrangência de Atendimento - Federação Minas | Grupos de Abrangência

Grupos de Abrangência

Classe

Nome	Grupos de Abrangência
------	-----------------------

Grupos de Abrangência 64/67 (1)

Código *	Grupo de Municípios
Nome *	Grupo de Municípios UFU - ADUFU
Tipo do Grupo *	Grupo de Municípios

UFs Deste Grupo 0/0 (0)

UF	Inicio *	Fim

Municípios Deste Grupo 1/5 (0)

Município	Inicio *	Fim
Monte Carmelo	01/07/2019	
Ituiutaba - (MG)	01/07/2019	
Uberlândia - (MG)	01/07/2019	
Uberaba - (MG)	01/07/2019	
Patos de Minas - (01/07/2019	

The screenshot shows a software application window titled 'SALUTIS'. The main panel displays a form for 'Plano de Saúde' with the following fields:

- Inclusão *: 01/05/2014
- Plano de Saúde *: 469670131
- Exclusão: 29/09/2021
- Motivo de Inclusão
- Plano de Origem
- Vendedor: 333 - Aces Corretora de Seguros E Consulto
- CCO - Código do Beneficiário no SIB: I
- Motivo do Cancelamento: 12 - INADIMPLICIA
- Titular na ANS
- Informações de Portabilidade
- Operadora de Origem
- Número do Plano de Origem

- Carências:

Verifica as carências que estão liberadas.

The screenshot shows a table titled 'Restrições de Carências' with the following data:

Data Liberação	Grupo de Carência *	Final da Carência *
01/05/2018	12 - CIRURGIA BARIATRICA - CIRURGIA BAF	30/04/2020
01/05/2018	02 - REG AMB EX ROTINA - EXAMES E PRO	31/05/2018
01/05/2018	04 - REG AMB EX INTER - EXAMES INTERM	30/07/2018
01/05/2018	06 - REG AMB PROC ESPEC - PROCED. ESI	28/10/2018
	11 - REG OBSTETRICIA - OBSTETRICIA	25/02/2019

- Pré-existência:

Verifica se existe uma carência Pré-existente.

The screenshot shows a table titled 'Pré-Existências do Beneficiário' with the following data:

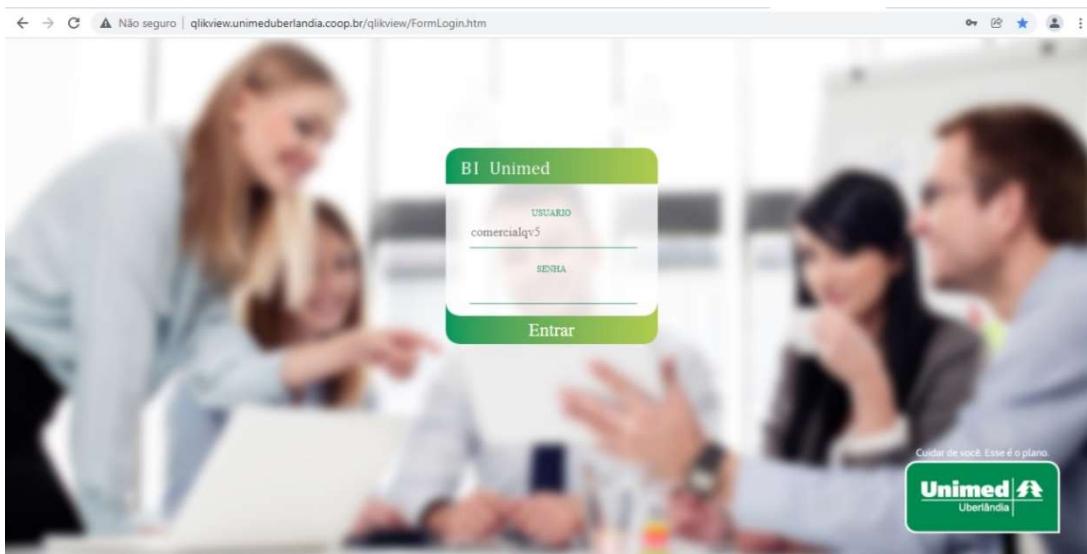
Grupo de Pré-existência	Fim da Carência
Serviços de PAC - CPT	06/12/2023

Observações

Observação	Possui anexo
- Total	
- Beneficiário	
IMPRESSAO AUTORIZACAO DE SERVICO - carentias	Não
liberar cencencias adesao 5087901168	
IMPRESSAO AUTORIZACAO DE SERVICO - DS - CPT	Sim
IMPRESSAO AUTORIZACAO DE SERVICO - CONTRATO	Sim

4.1.4 RN004 – Dados de Sinistralidade que estão no qlikview.

Será necessário buscar os dados de sinistralidade que é a relação do percentual Total de Receitas do beneficiário X despesas utilizadas que me traz a resultado do percentual de sinistralidade na **célula 13,50%**.
Caminho no qlikview: qlikview>> sinistralidade>> sinistralidade DRF.



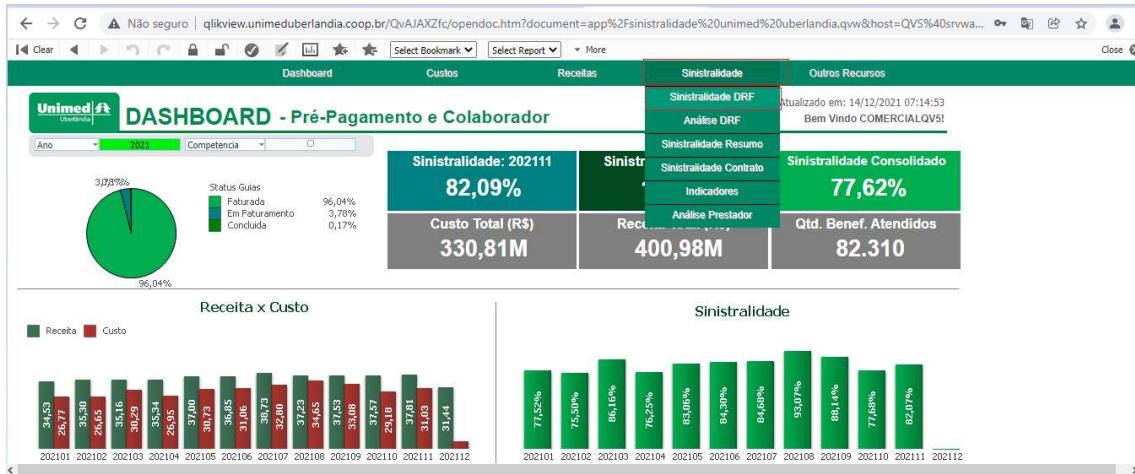
- Selecionar dados da Sinistralidade

The screenshot shows the AccessPoint interface with the following details:

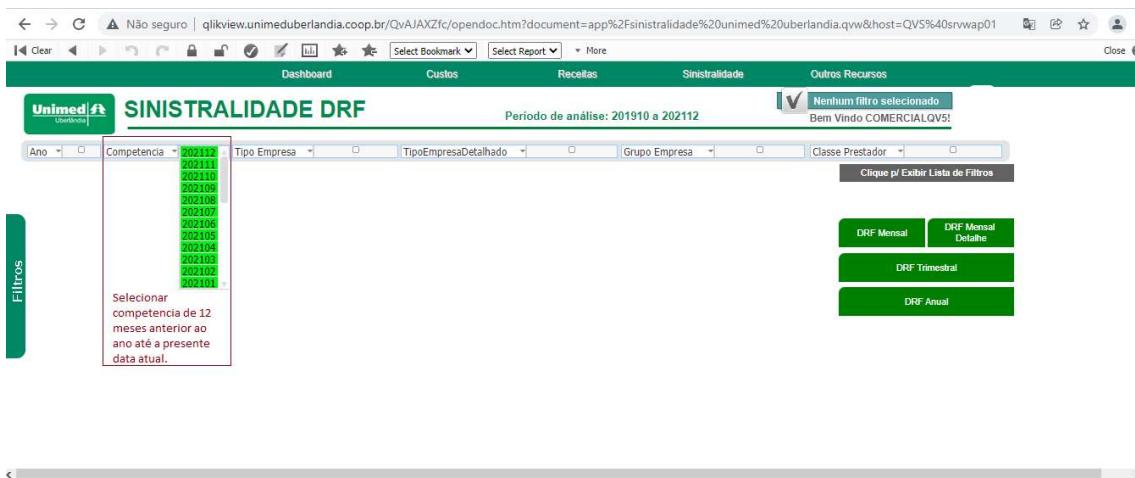
- AccessPoint**
- Category:** All
- Attribute:** All
- View as:** Grid
- Showing 1-12 of 13**
- Search Here** and **Go** buttons

Dashboard	Last Update	Action
Análise Reajuste Unimed	2021-12-15 08:05	view details
Uberlândia.qvw		
Comercial.qvw	2021-12-13 08:38	view details
Comercial-HMG.qvw	2021-03-17 08:44	view details
Extract Classe		
Procedimento 2019.qvw	2020-09-15 09:58	view details
Gestão de Solicitações		
Dyad.qvw		
Gestão Reembolso.qvw		
hmg Sinistralidade Unimed		
Uberlandia.qvw		
Sinistralidade Unimed		

- Selecionar sinistralidade>> sinistralidade DRF

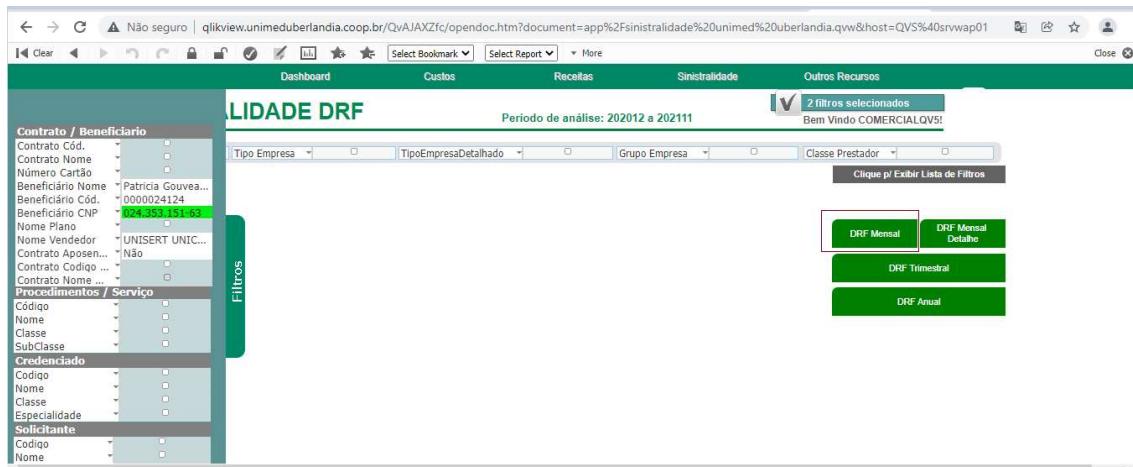


- Selecionar a competência de 12 meses anterior ao ano, até a presente data atual depois clicar em Filtros.

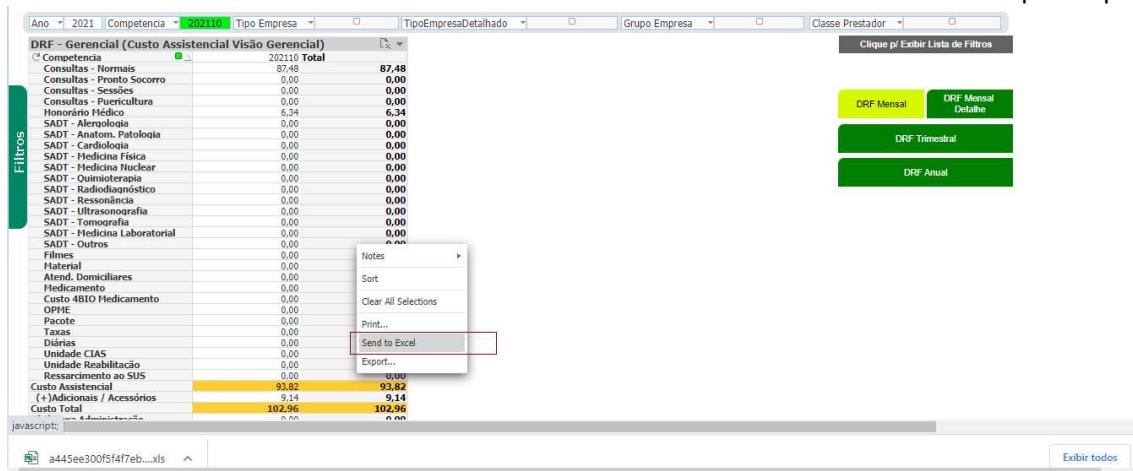


- Digitar CPF do beneficiário

- Clicar no botão DRF Mensal



- DRF Mensal>> mostra a tabela do DRF mensal>> clicar com botão direito do mouse>>exportar para o excel.



- Tabela exportada do qlikview:

	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF
1	(-) Reembolso	(-) INSS (UFU/E)	Total de Receita: Resultado		Sinistralidade	Qtde Consultas	Beneficiarios Ativ	Custo / Capita	Receita / Capita	Qtd. Exames	Vlr. Exames			*Informativo: 'DRF - Ger'
2	0,00 -		943,19	941,39	0,19%	0	1	1,80	943,19	0	0,00			
3	0,00 -		1.033,15	665,38	29,44%	2	1	304,12	1.033,15	11	105,03			
4	0,00 -		943,19	941,02	0,23%	0	1	2,17	943,19	0	0,00			
5	0,00 -		943,19	941,41	0,19%	0	1	1,78	943,19	0	0,00			
6	0,00 -		943,19	941,31	0,20%	0	1	1,88	943,19	0	0,00			
7	0,00 -		943,19	940,85	0,25%	0	1	2,34	943,19	0	0,00			
8	0,00 -		865,94	863,65	0,26%	0	1	2,29	865,94	0	0,00			
9	0,00 -		998,06	-405,87	117,58%	2	1	1.173,51	998,06	17	658,78			
10	0,00 -		865,94	864,63	0,15%	0	1	1,31	865,94	0	0,00			
11	0,00 -		865,94	863,12	0,33%	0	1	2,82	865,94	0	0,00			
12	0,00 -		865,94	864,78	0,13%	0	1	1,16	865,94	0	0,00			
13	0,00 -		865,94	865,27	0,08%	0	1	0,67	865,94	0	0,00			
14	0,00 -		11.076,86	9.285,95	13,50%	4	1	124,65	923,07	28	763,81			
15														
16														
17														
18														
19														
20														

4.1.5 RN005 – Informações do Grupo Familiar e Cartão.

Retirar os dados do HRP, verificar se existe API. Dados de saída.

Campos: "Informações do Grupo Familiar", "Cartões do Beneficiário".

The screenshot shows the SALUTIS software interface. On the left, there's a sidebar with links like 'Beneficiários - Federação Minas', 'Adesão', 'Dados Financeiros', 'Histórico de Títulos', and 'Atendimento a Beneficiário'. The main area has several sections:

- Informações do Beneficiário:** Shows fields for CPF, Nome, Nascimento, Telefone, and E-mail.
- Informações do Grupo Familiar:** Shows a table with beneficiary information, including planos (470618148 - UNIMED MAIS PARTICIPATIVO, SOS - UNIMED LAR, 56 - PEA BENEFÍCIO FAMILIA), address (Av. ALVARENGA PAIVA, 1000 - UNIMED AEROMÉDICO UNIMEDAIR), and other details like 'Acomodação Coletiva' and dates (01/05/2018).
- Extensões de Abrangências de Atendimento:** A section stating 'Sem informações sobre as extensões de abrangências de atendimento.'
- Cartões do Beneficiário:** A table showing card details: Número, Via, Emissão, Descrição, Validade, and Cancelamento.
- Alertas Importantes:** A list with one item: 'Adesão com títulos em aberto'.
- Beneficiário:** Placeholder 'SEM FOTO'.
- Dados da Adesão:** Shows contact information for the subscriber (I), including contract number (21182), matrícula (19429), and expiration date (13).
- Endereço do Titular:** Shows the subscriber's address (I), including class (Principal), address (Av. ALVARENGA PAIVA, 1000), complement (UNIMED AEROMÉDICO UNIMEDAIR), neighborhood (Bairro), CEP (CEP), city (Cidade: Uberlândia - MG), and phone (Telefone: 84).
- Dados do Plano do Beneficiário:** Shows the plan details (Plano: 470618148 - UNIMED MAIS PARTICIPATIVO, Acomodação: 5 - Municipal Coletiva).

4.1.6 RN006 – Financeiro informação bancárias do débito automático.

No sistema HPR é confirmado os dados bancários do beneficiário. Verificar se existe API com os dados de saída.

Campos: "Dados da Cobrança", "Dia de Vencimento", "Carteira".

"Dados Bancários", "Banco", "Tipo de Conta", "Agência", "Conta".

"Solicitação de Débito Automático Via APP", "Solicitação de débito Via App".

The screenshot shows the SALUTIS software interface for setting up automatic deduction. The 'Dados da Cobrança' section is highlighted with a red box, showing fields for 'Dia de Vencimento' (13), 'Referência' (Mês Atual), and 'Carteira' (011 - Débito Automático Banco Santander dc). Other sections visible include 'Dados Bancários' (Bank: 033 - Banco Santander Banesp S.A., Agency: 0900 - Agência santander, Account: 011), 'Solicitação de Débito Automático Via APP', and 'Solicitação de Débito Via App'.

4.1.7 RN007 – Financeiro Envio do Boleto.

Atualmente para enviar o boleto de cobrança para o Beneficiário, é necessário entrar no link do site da Unimed Uberlândia portando login e senha empresarial, com um usuário único.

Url de acesso: <https://www.unimeduberlandia.coop.br/portal/segunda-via-empcob/>

- Baixar o arquivo, abrir um protocolo e enviar o boleto para o cliente.

Campos: Nome>>N de RPS>>Boleto>>Contrato>>Competência>>Tipo>>Emissão>>Vencimento>>Dias de atraso>>Multas dia>>Valor>>Titulos + Multas>>Ações

Existe uma API do Boleto, verificar qual é essa API.

Lembre-se:
O pagamento de boletos pode ser realizado somente na rede bancária, por meio de caixas eletrônicos, loterias, internet banking ou smartphones.

Atenção:
Evite problemas e tenha muita cautela ao emitir boletos pela Internet.

- Detalhamento de Coparticipação e Detalhamento de Mensalidade enviado para Titular e Contratante
Verificar se existe API do HRP com os dados de saída para os parâmetros dos objetos.

Campos: “Serviço Utilizados”, “Contrato”, “Titular”, “Contrato Executante”, “Dependente”, “Guia Prestador”, “Lote”, “Cid”, “Realização”, “Serviço”, “Quantidade”, “Valor”, “Total Utilizado”.

Serviços Utilizados	Contrato	Titular	Contratado Executante	Dependente	Guia Prestador	Lote	Cid	Realização	Serviço	Quantidade	Valor
Contrato: UDI PART AMB HOSP OBS ENF CO FIXA		Titular: Elvira s				20211119280850027199	685956338	19/11/2021	50000470 - Sessao de psicoterapia individual por psicologo	1,00	24,60
						2021112228051196399	696399608	22/11/2021	50000470 - Sessao de psicoterapia individual por psicologo	1,00	24,60
Contrato: UNIMED EQUILIBRIO INDIVIDUAL FAMILIAR ENF		Titular: Elvira s				202110262808380865199	689675206	26/10/2021	50000470 - Sessao de psicoterapia individual por psicologo	1,00	19,68
										Total utilizado:	68,88

4.1.8 RN008 – Carta de Permanência.

- A Carta de permanência atualmente é executada em **processo manual**.
A TI está **desenvolvendo uma API** para automatizar o preenchimento automático da carta de permanência.

4.1.9 RN009 – Reembolso.

- O Reembolso é feito no Sistema Triare, para realizar lançamento dos processos de reembolso, análise das áreas e análise de faturamento com inserção manual dos dados para o HRP onde o pagamento é realizado e baixado.

The screenshot shows a web-based application interface for 'Fluxos de Trabalho' (Workflows). The top navigation bar includes the 'triare' logo, 'Unimed Uberlândia', and a timestamp 'Bom dia ... | Último acesso: 20/12/2021 08:31'. A search bar 'Tema: Overcast' is also present. The main content area is titled 'Processos » Painel de Bordo Processos Pesquisar Processos'. Below this, there are three tabs: 'Processos Pendentes' (selected), 'Meus Processos', and 'Processos onde sou Gestor'. A message box displays 'Tarefas pendentes para você. Clique para prosseguir.' with a warning icon. The main table lists five pending processes:

Processo	Modelo	Tarefa	Aberto por	Aberto em	Data limite
327.2	Análise de Crédito v7	08 Efetuar check list da...	Cristiane	17/11/2021 10:33	23/11/2021 10:11 (28d1h30m)
327.	Análise de Crédito v7	08 Efetuar check list da...	Jazy	17/11/2021 10:42	23/11/2021 13:34 (27d22h6m)
327.	Análise de Crédito v7	08 Efetuar check list da...	Cristiane	18/11/2021 16:30	25/11/2021 10:18 (28d1h22m)
327.616	Análise de Crédito v7	08 Efetuar check list da...	Cristiane	26/11/2021 15:13	02/12/2021 15:03 (18d20h38m)

Each row includes a link to 'Nome do Cliente' and 'Status da solicitação: Aprovado'. A footer at the bottom right indicates '30 registros por página' and 'Páginas: 1 2 3 4 5 6 7 8 ... 13'.

- Informações para pagamento do reembolso.

Verificar se existe a API no sistema HRP com os dados de parâmetros de saída:
Campos: "Chave", "Baixa" e "Corrigido".

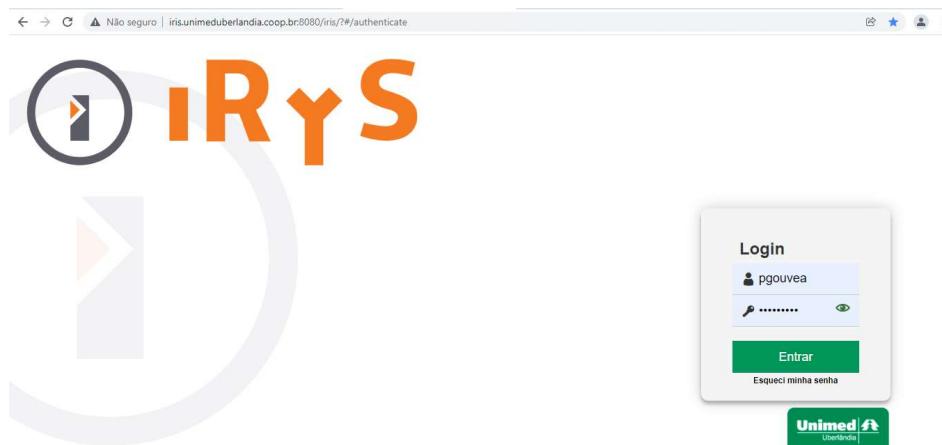
The screenshot shows a web-based application interface for 'SALUTIS'. The top navigation bar includes 'Não seguro | dyadcadastro.unimeduberlandia.coop.br/-1898188217', 'SALUTIS', 'Imprimir', 'Ajuda', and a timestamp '21/12/2021 11:01:43'. The main content area is titled 'UNIMED UBERLÂNDIA COOPERATIVA REGIONAL DE TRABALHO MÉDICO LTDA Titulos (Simplificado) - Uberlândia'. It displays a table of simplified titles:

Chave	Criado	Nome	Pessoas	CPF/CNPJ	Tipo	Nr. Título	Nr. da Nota	Carteira	Disponível	Emissão	Vencimento Original	Vencimento	Correção	Baixa	Principal	Corrigido
168325189	168325183	L...		0253-1/1 0253	08			Carteira - Carteira Cedência Simples Competência	999999 - Caixa Consolidado Unimed Uberlândia	26/09/2017	27/09/2017	27/09/2017	27/09/2017	28/09/2017	249.05	-249.05
		Classe Pedido	Classe Recurso	Recurso												
		Prov Desp Diversas	DEPÓSITOS DE BENEFICIÁRIOS E DE TERCEIROS	Restituição Recibo Nota Fiscal Duplicidade												

Additional details shown include: 'Informações dos Títulos: Chaves: 1 Pessoas: 00062-256 Traz Apresentar Títulos Com Valor: Sim Filtro por Data: Data de Movimentação Inicial: 01/01/2000 Data de Movimentação Final: 31/04/2000 Exibição de campos: Pessoas Classe de pessoa: Não Endereço: Não Telefones de contato: Não Email: Não Exibição de campos - Contrato - Lotação: Não Número: Não Modelidades: Não Status: Não Motivo do Cancelamento: Não Exibição de campos: Títulos Juros e Multa: Não Nossa Número: Não Conciliação da baixa: Não Usuário/Datagrideração: Não Exibição de campos e outras informações: Coluna Recurso: Sim Apresentação Disponível: Código - Nome Apresentação Cartera: Código - Nome'.

4.1.10 RN0010 – Sistema Irys gerando senhas para autorização de procedimentos.

- Hoje as autorizações de senhas são geradas pelo Sistema Irys, onde existe uma integração com o Sistema HRP que faz o gerenciamento das análises administrativas e técnicas médicas, quando os procedimentos possuem regras de autorizações.
- Url do Sistema Irys: <http://iris.unimeduberlandia.coop.br:8080/iris/?#/authenticate>



Clique em: Autorização>SPSADT, em seguida Solicitação:

Informações Adicionais
Digite os dados do cartão

Cartão*:

Email:

Nome*:

Número do Celular*:

Sem Celular:

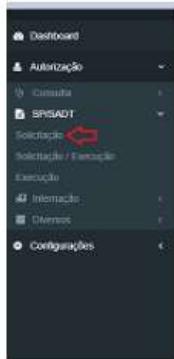
 Não

Número do Telefone Fixo:

Última Atualização:

Confirmar

Cancelar

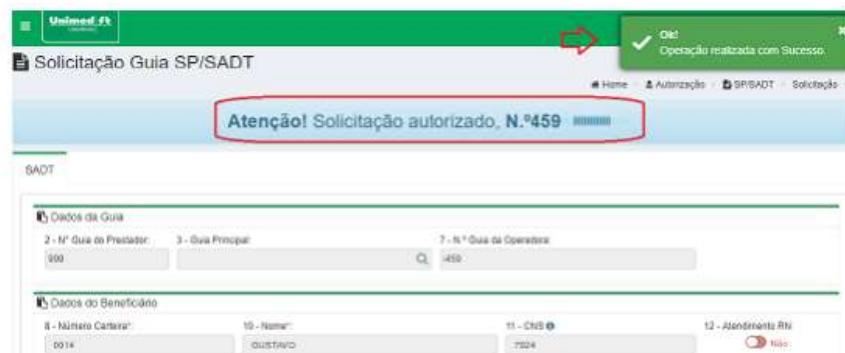


Solicitação Guid SP/SADS - Preencha o formulário automaticamente.

[Home](#) | [Autorização](#) | [SP/SADS](#) | [Solicitação](#)

Dados da Guia			
2 - N° Guia de Prestador:	3 - Guia Principal:	7 - N° Guia de Operadora:	<input type="text"/>
N° Guia de Prestador:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Dados do Beneficiário			
8 - Número Carteira:	10 - Nome:	11 - CNS:	12 - Atendimento RIC:
0014	GUERREIRO	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Não
Dados do Solicitante			
13 - Código na Operadora:	14 - Nome do Consultado:	Preencher os campos 14 e 15 (extrair a informação do campo 15 no pedido médico)	
0014	UNIVÉG UBERLÂNDIA	<input type="text"/>	
15 - Nome Profissional Solicitante:	16 - Consulto Profissional:	17 - Número Consulta:	18 - UF:
JOSE	<input type="text"/>	<input type="text"/>	31 - MGD: 22623 - Medicina
Aba utilizada para inserir mais itens na solicitação, ou podemos apenas dar Enter que terá a mesma funcionalidade			
Dados da Solicitação / Procedimentos ou Itens Solicitados			
21 - Caráter Atendimento:	22 - Data Solicitação:	23 - Indicação Clínica:	<input type="button"/> Favoritos <input type="button"/> Adicionar
1 - Eletrônico	<input type="text"/>	<input type="text"/> manecar	<input type="button"/>
24 - Tabela:	25 - Código:	26 - Descrição:	<input type="button"/>
1	40801106	Ecodopplerangiograma transstoracico	<input type="button"/>
Aba utilizada para excluir os itens solicitados erroneamente			
<p>Observação / Justificativa:</p> <p>Preencher os campos 23 /25 e 27(acima) de acordo com o pedido médico: código do procedimento solicitado, quantidade e indicação clínica</p> <p>Solicitar <input checked="" type="button"/> Para finalizar a solicitação clique em Solicitar</p>			

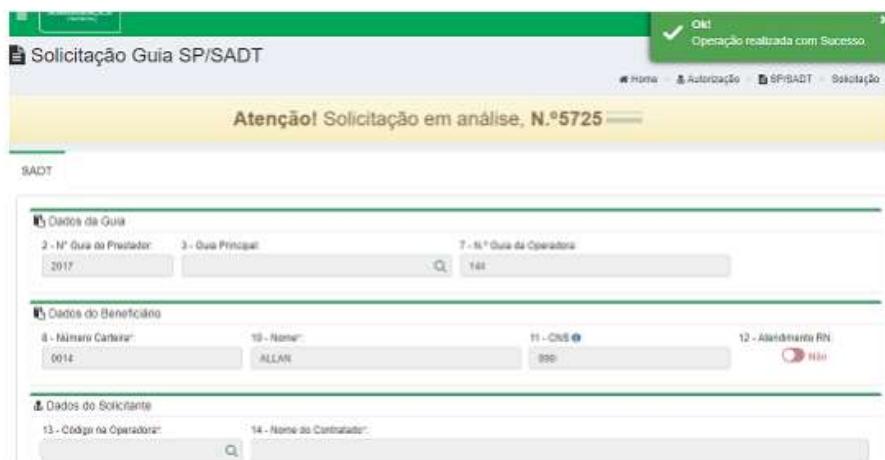
Autorizado



Solicitação Guia SP/SADT

Atenção! Solicitação autorizado, N.º 459

Dados da Guia
 2 - Nº Guia do Prestador: 2017 3 - Guia Principal: 144
 6 - Número Carteira: 999 7 - Nº Guia da Operadora: 459
 8 - Número Carteira: 0014 9 - Nome: GUSTAVO 10 - CNIS: 7024 11 - Atendimento RN: Não
 12 - Atendimento RN: Não



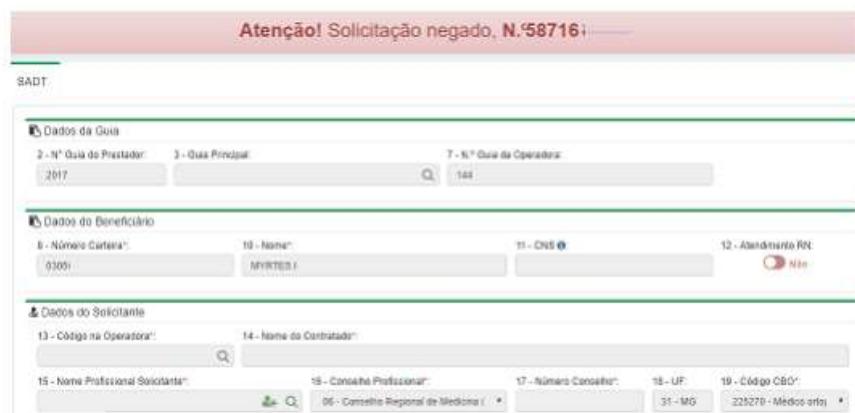
Solicitação Guia SP/SADT

Atenção! Solicitação em análise, N.º 5725

Dados da Guia
 2 - Nº Guia do Prestador: 2017 3 - Guia Principal: 144
 6 - Número Carteira: 0014 9 - Nome: ALLAN 10 - CNIS: 899 11 - Atendimento RN: Não
 12 - Atendimento RN: Não

Dados do Solicitante
 13 - Código na Operadora: 14 - Nome do Contratado:

Negado

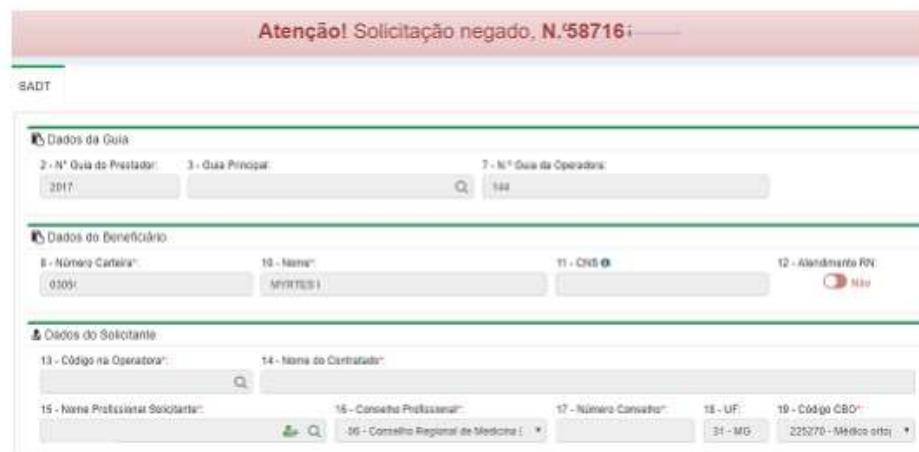


Atenção! Solicitação negado, N.º 58716

Dados da Guia
 2 - Nº Guia do Prestador: 2017 3 - Guia Principal: 144
 6 - Número Carteira: 9309 9 - Nome: MYRTES I 10 - CNIS: 8 11 - Atendimento RN: Não
 12 - Atendimento RN: Não

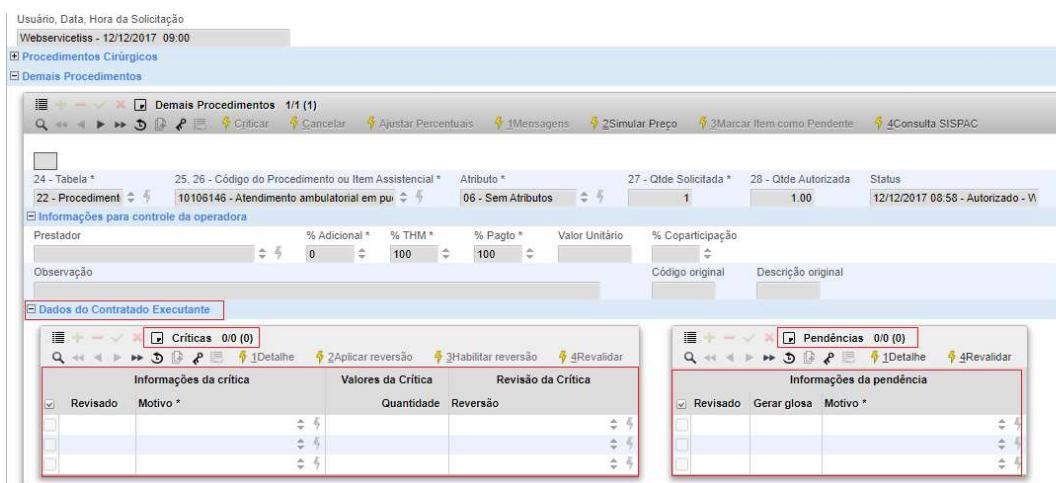
Dados do Solicitante
 13 - Código na Operadora: 14 - Nome do Contratado:
 15 - Nome Profissional Solicitante: 16 - Conselho Profissional: 17 - Número Conselheiro: 18 - UF: 19 - Código do CRM: 31 - MÓ 20 - Médico ativo

- Quando cancelado, aparecerá uma mensagem: Solicitação cancelada



The screenshot shows a software application window with a red header bar containing the text "Atenção! Solicitação negado, N.º 58716". Below the header, there are several input fields and dropdown menus for entering patient and operator information. The fields include: 2 - N.º Guia do Prestador (3017), 3 - Guia Principal (144), 7 - N.º Guia da Operadora (144), 8 - Número Carteira (0309), 10 - Nome (MYRTES), 11 - CNS (0), 12 - Atendimento RN (Não), 13 - Código na Operadora (Q), 14 - Nome do Contratado (Q), 15 - Nome Profissional Solicitante (Q), 16 - Conselho Profissional (Q), 17 - Número Conselheiro (Q), 18 - UF (31 - MG), 19 - Código CBO (225270 - Médico oftal.), and 20 - Conselho Regional de Medicina (Q).

- Sistema HRP onde é avaliado as críticas e pendências

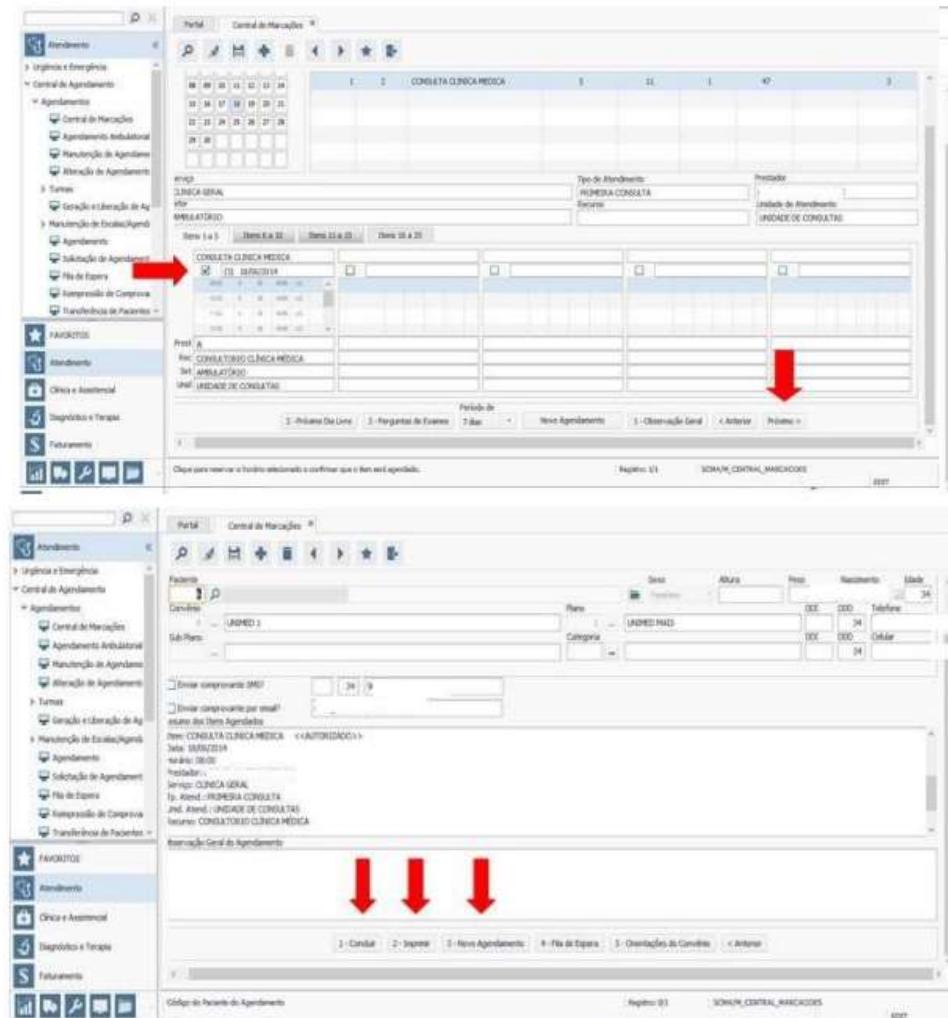


The screenshot shows the HRP system's 'Procedimentos Cirúrgicos' section. It displays a procedure record for '10106146 - Atendimento ambulatorial em pnu'. The record includes fields for 'Atributo' (06 - Sem Atributos), 'Qtd de Solicitada' (1), 'Qtd Autorizada' (1.00), and 'Status' (12/12/2017 08:58 - Autorizado - V). Below the main record, there are two tables: 'Informações para controle da operadora' and 'Dados do Contratado Executante'. The 'Dados do Contratado Executante' table has sections for 'Criticas' (0/0) and 'Pendencias' (0/0), both of which are currently empty.

4.1.11 RN0011 – Agendamentos Sistema MV.

- Atualmente o agendamento é realizado pelo Sistema MV.

Todos os campos preenchidos, clicar no ícone “próximo” no campo inferior direito da tela;



The image consists of two vertically stacked screenshots of the Unimed MV software's 'Central de Agendamento' (Appointment Center) module.

Screenshot 1 (Top): This screenshot shows the 'CONSULTA CLÍNICA MÉDICA' (Medical Consultation) screen. A red arrow points to the 'CONSULTA CLÍNICA MÉDICA' section in the left sidebar. Another red arrow points to the 'Próximo' (Next) button at the bottom right of the main form.

Screenshot 2 (Bottom): This screenshot shows the 'CENTRAL DE MARCAGENS' (Central Bookings) screen. Three red arrows point to the 'Novo Agendamento' (New Appointment) button at the bottom center of the page.

Both screens include a sidebar with various icons for other modules like Urgência e Emergência, Central de Atendimento, Agenda, etc., and a footer with navigation links and a registration number.

3.2. Requisitos Funcionais To be

4.2.1 RN001 Tela de Login.

Criar tela de login para o sistema Tela Única e integrar os usuários no AD Unimed Uberlândia.

O gerenciamento dos usuários e perfis de acesso serão realizados pelo administrador do AD.
(Criação de perfis de usuários, liberação de permissões, edição e exclusão);

Perfis de acesso:

Central de atendimento

Visualização de todos os dados, exceto a carta de permanência;

Recepção de clientes

Visualização de todos os dados, exceto a carta de permanência;

Relacionamento

Visualiza todos os dados do Sistema Tela Única;

Reembolso

Visualização de todos os dados, exceto a carta de permanência;

Obs: o processo de redefinição de senha | Esqueci Minha não precisa criar. O AD que faz esse serviço.

Protótipo de Tela

Login no Sistema



4.2.2 RN002 Abertura de Protocolo

- Abertura de Protocolo no Tela única

Eu desejo que o tela única após identificar o tipo de cliente faça a busca das informações de históricos dos registros da vida do cliente através CPF, CNPJ, Nº do cartão e Nome. Após a identificação o sistema deverá gerar o número do protocolo na tela da tela única, e salvar esse protocolo em ambos os sistemas Tela única e JMJ CRM Atendimento sem gerar duplicidade.

Atualmente o número do protocolo é gerado pelo sistema JMJ CRM Atendimento. Os registros dos protocolos deverão ser armazenados entre os dois sistemas, sem gerar duplicidade de protocolo. Porque durante um atendimento, pode ocorrer situações que preciso buscar as informações históricas do protocolo.

Será necessário criar essa integração entre o Tela única e o JMJ para que possa realizar esse gerenciamento dos protocolos.

Na situação de criação do protocolo, em caso de **Beneficiário**, as informações necessárias deveram ser o número do cartão ou CPF ou pelo nome.

Na situação de criação do protocolo em caso de **contratante**, informações necessárias deveram ser o número do cartão ou CPF/CNPJ ou pelo nome da empresa, pelo contrato.

Na situação de criação do protocolo em caso de **Interno**, que no campo do beneficiário, CPF, data de nascimento, telefone e e-mail sejam editáveis.

Na situação de um **cliente novo**, o atendente identificará o tipo do cliente, e deverá realizar o cadastro do cliente na Tela Única.

Eu desejo abrir o protocolo no sistema tela única e visualizar/buscar os protocolos aberto, em andamento, finalizado e cancelado, onde possa ser verificado os dados do beneficiário, contratante e Interno, através de filtros de busca.

- Consulta e complementação

Na tela única, deverá aparecer o último protocolo aberto pelo cliente, seja ele beneficiário, contratante ou Interno, dos status do andamento dos protocolos em andamento dos últimos 05 (cinco) ou último protocolo finalizado caso não tiver nenhum em andamento. Criar uma forma que a tela possa expandir e diminuir a visão da tela. Verificar se existe a API no sistema JMJ CRM Atendimento para realizar a buscar dos campos de saída dos objetos.

Criar um campo de descrição botão “Complementar” para que possa registrar o atendimento com alguma informação adicional e condição da tela poder expandir e minimizar.

No campo complementar, criar os campos:

- “Setor de encaminhando” que buscará uma lista de departamentos;
- “Tipo de pendência” que buscará uma lista com as informações da operadora, beneficiário e prestador.
- Criar o campo da mensagem;
- botão salvar;
- botão para anexar documentos;
- Botão salvar e finalizar;

Dados de saída e Entrada Tela única e JMJ CRM

Condição - No campo “complementar”, só deverá parecer na tela única, se o protocolo estiver com o status em andamento.

Dados de saída Tela Única

Consulta – No campo “Consulta”, desejo que faça a busca dos protocolos, criando filtros de buscas.

Dados de Saída Tela Única

Campos da **“consulta”** pelo filtro das buscas: “Data da abertura Inicial”, “Data da Abertura Final”, “Data de fechamento inicial”, “Data de fechamento Final”, “Protocolo”, “Atendente”, “Canal de Atendimento”, “Tipo de Manifestação”, “Categoria”, “Subcategoria”, “Status”, “Setor”.

Dados de Saída Tela Única.

Campos de busca da **pesquisa**: “Protocolo”, “SLA”, “Abertura”, “Fechamento”, “Tipo de atendimento”, “Canal”.

- Finalizando o registro do protocolo

Criar na tela única grid com para o registro do atendimento.

Dados de saída e Entrada Tela única e JMJ CRM

Campos: “Tipo de Manifestação”, “Categoria”, “Subcategoria”, Manifestação>>Canal de atendimento>>Sentimento do cliente>>Data da abertura>>Data do Fechamento>>Atendente>>Descrição.

Verificar se existe a API no sistema JMJ CRM Atendimento para identificar os dados de parâmetros de saída dos objetos.

Criar na tela única, grid onde faz a busca dos modelos pré-definidos, beneficiários, contratante e Interno.

Na finalização do atendimento, o atendente, deverá registrar as informações que foram tratadas com o cliente, em casa de direcionamento para outra área, o protocolo será salvo, e finalizar o atendimento clicando no botão de finalizar da Tela única, a tela fechará e deverá voltar a tela inicial para um novo atendimento.

Protótipo de Tela do Protocolo

The prototype interface for the Protocol screen is divided into three main sections:

- Beneficiário:** A section labeled "Canal de Atendimento*". It includes a "Telefone" input field and three dropdown search fields for "Nome" (with magnifying glass icon), "Cartão" (with magnifying glass icon), and "CPF" (with magnifying glass icon).
- Contratante:** A section labeled "Canal de Atendimento*". It includes a "Telefone" input field and three dropdown search fields for "Nome da Empresa" (with magnifying glass icon), "N.º Contrato" (with magnifying glass icon), and "CPF / CNPJ" (with magnifying glass icon).
- Interno:** A section labeled "Canal de Atendimento*". It includes a "Telefone" input field and three dropdown search fields for "Nome" (with magnifying glass icon), "Cartão" (with magnifying glass icon), and "CPF" (with magnifying glass icon).

Protocolo (-+)

Nº Protocolo	SLA	Abertura	Fechamento	Tipo de Atendimento..	Canal
123445	0d, 2m	16/12/2021 16:14hs	16/12/2021 16:16hs	Solicitação	Presencial

Descrição*:
Descrição do Protocolo

Registro de Atendimento ao Beneficiário (-+)

Ocorrência 1 de 1 por Jessica Lemes Xavier em 14/12/2021 às 09:58:57
Em tratativa.

Enviar esta descrição por SMS?
 Sim

Mensagem*:
Atendimento realizado com sucesso, cliente solicitou o envio pelo SMS.

Registro de Processos Internos (-+)

70/130

Registro de Processos Internos

Encaminhado de CENTRAL DE RELACIONAMENTO para Retenção Pessoa Física(PF).
Ocorrência 1 de 2 por Daniela Cristina de Jesus em 14/12/2021 às 09:52:26
Última Pendência: Operadora. Pendência atual: Operadora

Sra Jane te mãe e contratante , entra em contato para solicitar a troca da abrangência de seu plano, segundo ela quando entrou em contato com a corretora , ficou acordado que a ativação seria de um plano UNIFPLAN com abrangência nacional e o que foi ativado foi UDIPLAN com abrangência municipal, entrou em contato com a corretora Mara , e ela pediu que a mesma entrasse em contato com a nossa central para esta alteração, poderia por gentileza , enviar a proposta com valores para a alteração?

Encaminhado de Retenção Pessoa Física(PF) para Retenção Pessoa Física(PF).
Ocorrência 2 de 2 por Jessica Lemes Xavier em 14/12/2021 às 10:49:32
Última Pendência: Operadora. Pendência atual: Operadora
Aberto triare

Complementar (-+)

Sel setor de Encaminhamento: Centro de Responsabilidade: Tipo Pendência:

Mensagem:
Mensagem de Livre Manifestação

0/1000

Dados do Atendimento

Protocolo	SLA	Abertura	Fechamento	Tipo de Atendimento..	Canal
38457720211216639261	23/12/2021 17:05	16/12/2021 16:55		Solicitação	Telefone
38457720210806561393	5 d, 10 m	06/08/2021 08:45	06/08/2021 08:45	Solicitação	Telefone
38457720210802558067	5 d, 10 m	02/08/2021 09:07	02/08/2021 09:07	Solicitação	Telefone
38457720210802558051	-3 d, 23 h, 57 m	02/08/2021 08:54	13/08/2021 09:03	Solicitação	Portal

Data de Abertura Inicial: 01/09/2021 Data de Abertura Final: 17/12/2021 Data de Fechamento Inicial: Data de Fechamento Final:

Protocolo: Atendente: Canal de Atendimento:

Tipo de Manifestação: Subcategoria:

Dúvida: Nenhum item encontrado

Status: Seleccione

Descrição*:

█ Dados Iniciais do Protocolo

Tipo de Atendimento*:	Canal de Atendimento*:
ATENDIMENTO	Selecione
Número do Cartão*:	
00142118219429008	i S
Nome do Beneficiário*:	
PATRICIA GOUVEA SOARES	
Usar Modelo Prê-definido:	
Selecione	
<input checked="" type="checkbox"/> Abrir	<input type="checkbox"/> Cancelar

Dados de Atendimento

Tipo de Manifestação*:	Categoria*:	Subcategoria:	Manifestação:
Selecionar	Nenhum item encontrado	Nenhum item encontrado	Nenhum item encontrado
Canal de Atendimento*:	Sentimento do Cliente:	Data de Abertura:	Data de Fechamento:
Sistema	Selecionar	16/12/2021	Atendente:
Descrição*:	Patricia Gouvêa Soares		
Descrição do Protocolo			

0/2500

Setor de Encaminhamento:	Centro de Responsabilidade:	Tipo Pendência:
Selecionar	Selecionar	Selecionar

Salvar
Opções de Anexo ▾
Salvar e Finalizar

4.2.3 RN003 - Alerta do Histórico do Cliente.

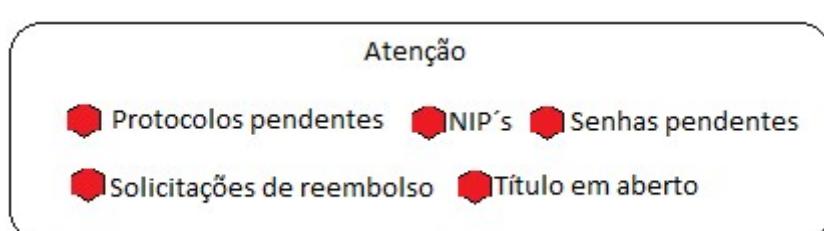
Atualmente o Sistema HRP, JMJ CRM Atendimento e Triare, me informar um alerta do histórico do cliente com as informações:

Protocolos pendentes que está no JMJ CRM Atendimento, informações do **NIP's ouvidoria** que está JMJ CRM Atendimento, **Senhas pendentes** do HRP, **Solicitações de reembolso** do Triare e **Adesão com título em aberto** HRP.

Os alertas deverão aparecer em situações que o status tiver de acordo como pendente, em análise. O alerta deverá abrir durante o início do atendimento, e mostrar como um Pop Up na tela da tela única, e ter uma condição de fechar o Pop up fixando no layout sendo ainda visualizado. Desejo que, ao abrir o protocolo de atendimento, os alertas sejam mostrados na tela única de acordo com os status acima.

Verificar se existe a API dos Sistemas HRP, JMJ CRM Atendimento e Triare. De onde puxaram os dados automaticamente para a tela única.

Protótipo de Tela dos Alertas:



4.2.4 RN004 – Dados do Beneficiário / Dados da Adesão.

Desejo que seja criado na Tela única uma tela de dados do Beneficiário / Adesão. No sistema precisa relacionar todas as buscas das integrações sempre associando ao CPF do Beneficiário ou Nº do cartão do Beneficiário.

As buscas automáticas dessa tela, deverão ser realizadas pelo Sistema HRP e JMJ CRM Atendimento.

- Dados do Beneficiário:

Dados de saída e Entrada do JMJ CRM Atendimento e HRP.

Dados de saída e Entrada

Nos campos de “Telefone”, “E-mail”. JMJ CRM Atendimento.

Dados de saída e Entrada.

Nos campos de “Telefone”, “E-mail”, “Endereço do Titular”, “Endereço”, “Complemento”, “Bairro”, “CEP”, “Cidade”. HRP.

Nessa tela o sistema Tela Única deverá ter a permissão e edição dos dados com a sincronização de salvamento | gravação nos dois sistemas HRP, JMJ CRM Atendimento e Tela Única.

Dados de saída Tela única.

Campos: “Beneficiário”, “CPF”, “Nome Mãe”, “Nascimento”, “Telefone”, “E-mail”, “Endereço do Titular”, “Endereço”, “Complemento”, “Bairro”, “CEP”, “Cidade”.

Na situação de abertura de protocolo interno, não existirá nenhum dado cadastrado do beneficiário, nessa situação a tela deverá permitir que os campos referenciados nessa regra sejam editáveis para registrar um protocolo. Neste caso a integração será feita no Sistema JMJ CRM Atendimento, com permissão e edição dos dados com a sincronização de salvamento entre os dois sistemas JMJ e Tela Única.

- Dados da Adesão.

Dados de saída

Campos:

Responsável financeiro: criar o objeto “responsável financeiro” e deixar campo null por enquanto. Porque esse objeto ainda não existe na API do HRP, caso a API existir.

No campo “Contratante”, “Titular”, “Matrícula”, “Início de Vigência”, “Contrato”, “Adesão”, “Vencimento”, “Plano”, “Tipo de acomodação”, “Coparticipação”, “Abrangência”. Verificar se existe a API no HRP.

No campo “Plano Regulamentado”, “Regulamentação”, “Status:” “Plano regulamentado”, “Plano não regulamentado”, “Plano Adaptado”. Verificar qual é a API do HRP, onde me traz as informações da crítica.

No campo “Rede Credenciada”, existe uma API com o serviço da rede credencia, verificar qual é essa API. São informações de busca de médicos, laboratórios e hospitais que são credenciados pela rede da Unimed onde os clientes têm planos específicos. Normalmente os clientes entram em contato para saber onde podem fazer as suas consultas/utilização.

No campo “Extensão de Abrangência”, “Grupos de Abrangência”, “Municípios deste Grupo”, “Município”, “Início”, “Fim”. Verificar qual é a API do HRP, fazer busca da API trazendo os dados dos campos.

No campo “Portabilidade”, verificar qual é a API do HRP, se os campos da portabilidade “Adesão” e “Plano saúde”, “Número do Plano de Origem” estiverem preenchidos, quer dizer que o cliente fez a portabilidade, se os campos **não** estiverem preenchidos, não fez a portabilidade, na tela única, desejo que faça a busca pela API onde informa a condição de **sim** ou **não** da portabilidade do cliente.

No campo “Restrições”: Verificar qual é a API do HRP, para fazer a busca da API trazendo os dados dos campos das restrições do Beneficiário>>Restrições cadastrais por Beneficiário.

Nos campos “Suspensões”, “Início”, “Fim”, “Motivo”, verificar qual é a API do HRP, fazer busca da API trazendo os dados dos campos.

Nos campos “Carências”, “Restrições de Carências”, “Data Liberação”, “Grupo de Carência”, “Final da Carência”, verificar qual é a API do HRP, fazer busca da API trazendo os dados dos campos. Caso o campo restrição da carência esteja preenchido final da carência, criar um pop up de visualização na tabela.

No campo “Pré-Existência”, verificar qual é a API do HRP, fazer busca da API trazendo os dados dos campos.

No campo “Pré-existência do Beneficiário”, “Grupo de pré-existência”, “Fim da carência”, “Observação”, “Total”, “Beneficiário”. Criar um pop up de visualização dos dados.

Protótipo de Tela

Informações do Beneficiário

Informações do beneficiário em atendimento.

Beneficiário	
CPF	
Nome Mãe	
Nascimento	
Telefone	
E-mail	

Endereço:
Complemento:
Bairro:
CEP:
Cidade: Uberlandia - MG

Dados da Adesão

Responsável financeiro:

Contratante:	Contrato: 1163
Titular:	Adesão
Matrícula:	Vencimento: 13
Início: 20/02/2017	Fim: 14/08/2021
Venc.	13/09/2021
Plano: 469670131 - UNIPLAN PARTICIPATIVO ENFERMARIA	
Acomodação: A - Coletiva	
Rede Credenciada: NA04 (Básico)	
Coparticipação: Com Coparticipação	
Abrangência: 1 - Nacional	

Regulamentação*: **Piano Regulamentado**

Extensão de abrangência
Portabilidade
Sinistralidade
Restrições
Suspensões
Carências
Pré-Existência

(-) (+)

Criar um Pop Up para buscar da API as informações da rede credenciada.

Municípios Deste Grupo: 1/5 (0)

Município	Inicio *	Fim
Monte Carmelo	01/07/2019	
Ituiutaba - (MG)	01/07/2019	
Uberlândia - (MG)	01/07/2019	
Uberaba - (MG)	01/07/2019	
Patos de Minas - (MG)	01/07/2019	



Pop Up carências

Restrições de Carências 1/10 (0)

Liberar Carências Atualizar Carências

Data Liberado	Grupo de Carência *	Final da Carência *
12/05/2018	12 - CIRURGIA BARIATRICA - CIRURGIA BAF	30/04/2020
01/05/2018	02 - REG AMB EX ROTINA - EXAMES E PRO	31/05/2018
01/05/2018	04 - REG AMB EX INTER - EXAMES INTERM	30/07/2018
01/05/2018	06 - REG AMB PROC ESPEC - PROCED. ESI	28/10/2018
	11 - REG OBSTETRICIA - OBSTETRÍCIA	25/02/2019



Pré-Existências do Beneficiário

Grupo de Pré-existência Fim da Carência
Serviços de PAC - CPT 06/12/2023

Observações

Observação Possui anexo

- Total
- Beneficiário

IMPRESSAO AUTORIZACAO DE SERVICO - crenças Não

liberar crenças adesao 6087901168 Sim

IMPRESSAO AUTORIZACAO DE SERVICO - DS - CPT Sim

IMPRESSAO AUTORIZACAO DE SERVICO - CONTRATO Sim

4.2.5 RN005 – Dados de Sinistralidade que estão no qlikview.

Nessa tela do sistema tela única, desejo que faça a busca no sistema qlikview, trazendo os dados do percentual da sinistralidade, que é a relação dos valores pagos com os valores gastos em utilizações.

Dados de saída

Tabela do qlikview Coluna “Sinistralidade”, “Celula %percentual do valor calculado”.

The screenshot shows a software application window with several sections:

- Informações do Beneficiário**: Fields for Benefício, CPF, Nome Mãe, Nascimento, Telefone, and E-mail.
- Informações do beneficiário em atendimento**: Fields for Endereço, Complemento, Bairro, CEP, and Cidade (Uberlândia - MG).
- Dados da Adesão**: Details about the responsible financial agent, contractor (Contratante), and subscriber (Titular). It also lists the plan (Plano: 469670131 - UNIPLAN PARTICIPATIVO ENFERMARIA), accommodation (Acomodação: A - Coletiva), and network (Rede Credenciada: NA04 (Básico)).
- Regulamentação**: Shows 'Piano Regulamentado'.
- Extensão de abrangência**: Shows 'Portabilidade' and 'Sinistralidade' (15 %).
- Restrições**, **Suspensões**, **Carências**, and **Pré-Existência** sections with minus and plus buttons.
- A red callout box contains the text: "Criar um Pop Up para buscar da API as informações da rede credenciada."
- A small table titled "Municípios Deste Grupo" shows the following data:

Município	Inicio *	Fim
Monte Carmelo	01/07/2019	
Itatubá - (MG)	01/07/2019	
Uberlândia - (MG)	01/07/2019	
Uberaba - (MG)	01/07/2019	
Patos de Minas -	01/07/2019	

4.2.6 RN006 - Informações do Grupo Familiar e Cartão.

Desejo que este campo na tela única traga as informações do titular e dependentes com o plano que possui, Início e fim de vigência e opcionais. Se possuir algum opcional deverá aparecer: PEA (Benefício família); AIR (Transporte aero médico); GF (Garantia Funeral); Sos (Unimed Lar), início do atendimento (início) e Fim do atendimento ou cancelamento do produto ou serviço (fim); e números de cartões.

Dados de saída: HRP

Campos: “informações do grupo familiar”, “Beneficiário”, “Plano”, “início”, “fim”, Número do cartão”, “via”, “Emissão”, “Desbloqueio”, “Validade”, “Cancelamento”.

Verificar qual é a API do HRP, para fazer a busca da API trazendo os dados dos campos automáticos.

Informações do Grupo Familiar

Beneficiário	Plano	Inicio	Fim	Número do cartão	Via	Emissão	Desbloqueio	Validade	Cancelamento
Patricia Gouvea Soares	470618148 - UNIMED MAIS PARTICIPATIVO SOS - UNIMED LAR 56 - PEA BENEFICIO FAMILIA	01/05/2018	01/05/2018	00142118219429008					
Dependente	AIR - TRANSPORTE AEROMEDICO UNIMEDAIR	01/05/2018							
Geovanna Staffe	470618148 - UNIMED MAIS PARTICIPATIVO SOS - UNIMED LAR 56 - PEA BENEFICIO FAMILIA	01/05/2018	01/05/2018	00142118219429008C-01					
	AIR - TRANSPORTE AEROMEDICO UNIMEDAIR	01/05/2018							

4.2.7 RN007 – Financeiro informação bancárias do débito automático.

Desejo que no sistema tela única me possibilite a visualização dos dados de débito automático conforme descritos no sistema HRP.

Dados de Saída: “Dados da Cobrança”, “Dia de vencimento”, “Carteira”, “referência”, “Órgão Folha”.
 “Dados Bancários”, “Banco” “Agência”, “Conta”, “Tipo de Conta”.
 “Solicitação de débito automático Via App”, “Solicitação de débito Via App”.

Verificar qual é a API do HRP, para fazer a busca da API trazendo os dados dos campos automáticos.

Protótipo de tela:

O formulário contém os seguintes campos:

- Dados da Cobrança:**
 - Dia de Vencimento *: 13
 - Referência *: Mês Atual
 - Carteira *: PL Colaborador - Plano Colaborador
 - Órgão Folha
- Dados Bancários:**
 - Banco
 - Agência
 - Tipo de Conta
 - Conta
- Solicitação de Débito Automático Via APP:**
 - Solicitação de Débito Via App

4.2.8 RN008 – Financeiro Envio do Boleto.

Desejo que no sistema tela única faça a busca das faturas em aberto do cliente, caso o mesmo não possua débitos em aberto, trazer no grid as 5 últimas faturas pagas.

O sistema deverá ter um botão, para envio do boleto por e-mail, cadastrado no sistema JMJ CRM atendimento, para encaminhar o documento ao cliente.

Criar um botão para enviar o detalhamento da fatura, ao clicar na fatura em aberto o sistema, deverá abrir a visualização do detalhamento com as informações de coparticipação ou mensalidade.

Criar um botão para enviar, imprimir, visualizar e gerar PDF, com as informações do boleto.

Criar uma tela dos títulos simplificados para buscar os dados de baixa e movimentações.

Verificar qual é a API do HRP, para fazer a busca da API trazendo os dados dos campos automáticos.

Dados de saída HRP

Campos: “Contrato”, “Titular”, “Beneficiário”, “Plano”, “Cartão”, “Mensalidade”., Sistema HRP - Detalhamento

Campos: “Baixa Inicial”, “Baixa Final”, “Data de movimentação Inicial”, “Data de Movimentação final”, “Chave de Criação”, “Nº Nota Fiscal”/”NºRPS”.

Existe uma API pronta do Boleto.

Url onde gera o boleto: <https://www.unimeduberlandia.coop.br/portal/login-empresas/>

Protótipo de Tela:

AIR - TRANSPORTE AEROMÉDICO UNIMEDAIR 01/05/2018

Nome	Nº RPS	Boleto	Contrato	Competência	Tipo	Emissão	Vencimento	Dias de Atraso	Multa Dia	Valor	Título + Multa	Ações
MARCELA ALUIM MARTINS	03810926	697781849	1181	12/2021	MENSALIDADE	01/12/2021	13/12/2021	4	R\$ 0,55	R\$ 274,07	R\$ 276,27	<button>Enviar Boleto</button>
MARCELA ALUIM MARTINS	03820172	700903455	1181	11/2021	COPARTICIPAÇÃO	02/12/2021	08/01/2022	0	R\$ 0,25	R\$ 124,74	R\$ 124,74	<button>Enviar Boleto</button>
MARCELA ALUIM MARTINS	03810926	697781849	1181	12/2021	MENSALIDADE	01/12/2021	13/12/2021	4	R\$ 0,55	R\$ 274,07	R\$ 276,27	<button>Enviar Boleto</button>

Visualizar detalhamento

Contrato Titular Beneficiário Plano Cartão Mensalidade

Contrato: UNI PART AMB HOSP OBS APT CO FIXA
Titular: Julia Camargo Alves Adesão: 1164000665

Julia Camargo Alves
Julia Camargo Alves
Julia Camargo Alves

469671139 - UNIPLAN PARTICIPATIVO APARTAMENTO
AIR - TRANSPORTE AEROMÉDICO UNIMEDAIR
SOS - UNIMED LAR

00141164000665002
00141164000665003
00141164000665002

276,27
1,85
6,95

Titular: Julia Camargo Alves Adesão: 1164000665
Contrato: UNI PART AMB HOSP OBS APT CO FIXA
Total utilizado: 281,79

Enviar detalhamento

Títulos (Simplificado) - Uberlândia

Filtro por Data

Baixa Inicial _____ Baixa Final _____ Data de Movimentação Inicial 01/01/2020 Data de Movimentação Final 01/12/2021

Chaves _____ Nr. Nota Fiscal _____ Nº RPS _____

4.2.9 RN009 – Carta de Permanência.

Desejo que seja criado um botão na tela única que possa buscar e visualizar a carta de permanência para enviar ao cliente por e-mail.

Dados de Saída: Está desenvolvendo uma API para automatizar o processo para realizar a busca dos parâmetros em Tela no Sistema Tela Única.

Protótipo de tela

Carta de Permanência

Reembolso Busca

Nº Processo Triare	Data da solicitação	Aberto por:	Setor Atual	Status	Chave	HSP	Data do pagamento	Valor solicitado	Valor Autorizado
2585523									
8754236									

Nº Processo Triare Data da solicitação Aberto por: Setor Atual Status Chave HSP Data do pagamento Valor solicitado Valor Autorizado

4.2.10 RN010 – Reembolso.

Desejo que no Tela Única faça a busca dos 10 (Dez) últimos processos de reembolso que foram abertos no Sistema Triare e pagamentos dos títulos simplificados, que são a abaixa dos pagamentos. Existe um campo “Chave” que é realizado a busca do processo da baixa, no Tela única criar um filtro de busca automática para trazer apenas a data da baixa. Caso no existir a abaixa de pagamento, não traz a informação, o campo passa null.

Deverá ter um botão de busca por busca de filtros, de acordo com os campos abaixo.

Dados de saída do Sistema Triare >>processos.

Campos: “Nº do processo”, “Data da Solicitação”, “Aberto por”, “Status Situação/Parado em”, “Número da pirâmide”, “Valor Solicitado”, “valor Autorizado”

Dados de saída do HRP

Campos: “Data do Pagamento baixa”. “Chave de Criação”.

Protótipo de Tela

O protótipo de tela é intitulado "Reembolso". No topo, há uma barra com o nome da tela, uma lupa para busca e um ícone de adicionar. Abaixo, uma barra de filtros com campos para "Nº Processo Triare", "Data da solicitação", "Aberto por:", "Setor Atual", "Status", "Chave" (destacado em vermelho) e "Data do pagamento", "Valor solicitado" e "Valor Autorizado". A seguir, uma lista de 10 linhas, cada uma representando um processo. Cada linha contém os mesmos campos de filtro, seguidos por uma barra de texto para "Chave" e uma barra de texto para "Data do pagamento". As primeiras duas linhas da lista mostram os valores "2585523" e "8754236" respectivamente.

4.2.11 RN011 – Sistema Irys gerando senhas para autorização de procedimentos.

Atualmente o sistema de geração de senha, é gerado pelo Sistema Irys. Onde existe uma integração do Irys X HRP. Todos os lançamentos, como consultas, exames, procedimento cirúrgicos, são inseridos tanto no Irys quanto no HRP, com salvamento dos dados, através de requisições de chamadas, gravando os dados na interface dos dois sistemas.

Nesta tela, do Tela única, desejo que o sistema faça a busca automática das 10 (dez) últimas senhas.

Criar campo onde possa pesquisas as senhas.

Criar campo onde possamos pesquisas os procedimentos fazendo a busca e me trazendo na tela, a senha autorizada do procedimento, que possa buscar o número da autorização do procedimento

Campos de saída do HRP

Campos: “Número da senha gerada”, as senhas com o “status da solicitação” em análise, negado, autorizado e cancelado. “nome do profissional solicitante”, “Código CBO”, “Carater do atendimento”, “Data da solicitação”, “Data da

autorização”, “indicação clinica”, “Contratado solicitante”, “Observações/Justificativas”, “Código do procedimento ou item assistencial”, “Críticas/Motivos/Justificativas”, e “Pendências/Motivos/justificativas”.

Atualmente o sistema Irys tem uma API de integração com o HRP, com o gerenciamento dos sistemas das autorizações dos procedimentos. Verificar se existe esses serviços construídos. >>solicitação de SP-SADT>>Solicitação de Internação.

Protótipo de Tela

O protótipo de tela mostra uma interface web para gerenciar autorizações de senhas. A interface é dividida em três seções principais:

- Topo:** Um formulário com campos para Número da Senha, Data da solicitação, Data da Autorização e Status da Senha. O status Status da Senha é exibido com uma borda tracejada e contém o valor "Autorizado; Cancelado; En analise; Negado".
- Middle:** Um formulário com campos para Contratado Solicitante, Nome do Profissional solicitante, Carater do atendimento, indicação clinica e Código CBO.
- Bottom:** Um formulário com campos para Código do procedimento ou item assistencial, Críticas/Motivos/Justificativas, Pendências/Motivos/iustificativas e Quantidade.

Abaixo dessas seções, há uma barra com botões para "Senhas" e "Busca", e campos para Número da Senha, Data da solicitação, Data da Autorização e Status da Senha, todos com ícones de lupa.

4.2.12 RN012 - Agendamento Sistema MV.

Atualmente existe o Sistema MV, que faz os agendamentos dos Beneficiários de acordo com os procedimentos.

Link url Sistema MV: <http://192.168.215.108/mvautenticador-cas/login?t=1640007807543>

Desejo que na tela de agendamento deverá aparecer os últimas 05 (cinco) agendamentos com os status:

Campos de saída

Campos: “Data do agendamento”, “Hora”, “Agenda”, “Nome do Prestador”, “Local”, “item agendado” e “Nome do Médico da família”.

No campo nome do médico da família, desejo que crie uma opção de trocar o nome do médico, existe uma lista de médicos no sistema MV.

No botão trocar, ao clicar no botão, deverá aparecer um script de atendimento padrão, para que o atendente possa ler sempre que efetuar a troca do médico da família.>>**Termo de Consentimento**.

Criar um Pop Up para o termo.

Termo de Consentimento

Estou ciente que no Plano Unimed Mais é realizado um rodízio de encaminhamento para as especialidades médicas, conforme lista de profissionais credenciados ao plano. Contudo desejo escolher o médico para o qual serei encaminhado.

Sendo assim, eu _____, CPF ou
Nº Beneficiário _____ venho através deste afirmar que por
minha livre e espontânea vontade solicito encaminhamento para o seguinte
médico, _____, Dr(a).
especialidade _____, da _____.

Uberlândia, ____ de ____ de ____.

Nessa tela, desejo fazer os agendamentos e salvar a ação pelo Tela única e executar gravação dos registros atualizando todas as ações no Sistema MV e Tela Única.

Na opção de “agendamento” deverá ter uma lista com as opções do agendamento, onde deverá abrir o calendário da agenda do médico, com os procedimentos que foram agendados. Atualmente o agendamento é feito pelo sistema MV. Verificar se existe uma API para realizar a integração das agendas e as ações que serão executadas, tanto pelo Tela Única quanto pelo MV. Os registros deverão ser gravados nos dois sistemas.

No botão agendamento, desejo que crie uma busca das agendas com cada um dos dados, e cada dados terá uma lista.

Dados de saída e dados de entrada

Campos: “Médico da Família”>>lista:

“Médico da Família – EVB”>>lista:

“Clínica Médica”>>lista:

“Geriatria”>>lista:

“Psiquiatria”>>lista:

“Neurologia”>>lista:

“Neuropediatria”>>lista:

“Gastropediatria”>>lista:

“Endocrinologia”>>lista:

“Pediatria”>>lista:

“Ginecologia”>>lista:

“Pequenas Cirurgias”>>lista:

“Nutrição”>>lista:

“Fono”>>lista:

“Fisio”>>lista:

“Psicologia”>>lista:

“Retirada de DIU”>>lista:

“Exames”>>lista:

Na ação do agendamento do médico da família, o sistema deverá buscar a agenda que foi registrada com as que foram selecionadas acima.

Criar filtro de datas buscando as agendas disponíveis, desejo quando selecionar a opção agendar, transferir, Excluir, Encaixe, o sistema deverá realizar os registros das agendas de acordo com as categorias ocorrendo o salvamento na agenda.

Verificar se existe uma API para realizar a integração das agendas e as ações que serão executadas tanto pelo Tela Única quanto pelo MV. Atualmente o MV faz o trabalho de agendamento, os registros deverão ser salvos nos dois sistemas.

No botão enviar por e-mail, desejo que seja enviado o agendamento gerado no sistema para o endereço do beneficiário cadastrado.

No botão imprimir, gerar PDF do agendamento para que possa imprimir.

No botão Enviar SMS e WhatsApp, desejo que seja enviado o agendamento para o beneficiário no número de telefone cadastrado.

Protótipo - Sistema de Agendamento - Tela de Agendamento

3.3. Não Escopo

- I. Relatórios e dashboard;
- II. Integrações com outros sistemas que não foram citados neste documento;

4. DETALHES DE ENTREGAS E HOMOLOGAÇÃO

(Descrever detalhes sobre entrega de pacotes, serviços e sobre a homologação. Segue exemplo abaixo.)

Entrega Prevista	Prazo Esperado	Detalhes

5. ANEXOS, APÊNDICES E LINKS

Anexos (AN): documentos não elaborados pelo autor da especificação de requisitos e são utilizados para fundamentação, exemplificação etc.

Documentos para referências do processo operacional do AI IS de utilização das ferramentas envolvidas.
Passa a Passo do atendimento.

- Manual do HRP



POP+ATEND+019+---Revisão+de+Autorizações.pdf (Linha de comando)

- Manual do HRP e IRYS



POP+ATEND+037+---Sistema+autorizador+e+Sistema+captura+integrada.pdf (Linha de comando)

- Manual do Envio do Boleto e Site.



POP+ATEND+047+--Segunda+Via+de+Boleto.pdf (Linha de comando)

- Manual Reembolso Triare e HRP.



POP+ATEND+048+--Processo+de+Reembolso+para+clientes.pdf (Linha de comando)

- Manual da Carta de permanência.



POP+ATEND+058++Carta+Permanência+PF.pdf (Linha de comando)

- Manual de agendamento no MV.



POP+ATEND+059++AGENDAMENTO+CIAS.pdf

- Manual do registro de protocolo do JMJ CRM Atendimento.



POP ATEND 036 - Registros de Protocolos.pdf (Linha de comando)

Apêndices (AP): documentos elaborados pelo autor da especificação de requisitos.

Links (LK): quando houver necessidade de acesso a links internos ou externos.

Url: <http://crmunimed.unimeduberlandia.coop.br:8080/crm/?#/authenticate>

Url: HRP <http://dyadcadastro.unimeduberlandia.coop.br/-1898145722?logout=1> |
<http://dyadunimed.unimeduberlandia.coop.br/-1898188217>

Url: <http://crmunimed.unimeduberlandia.coop.br:8080/crm/?#/protocolo/contratantes>

Url: JMJ CRM Atendimento

<http://crmunimed.unimeduberlandia.coop.br:8080/crm/?#/protocolo/beneficiariocomplementar/VTJGc2RHVmtYMSs5a2htNE5pUkNjZ1RJaEQxYzIRL1RBYXlzNFhPT2U3UT0=>

Url: Link para enviar o boleto: <https://www.unimeduberlandia.coop.br/portal/segunda-via-empcob/>

Url: Irys <http://iris.unimeduberlandia.coop.br:8080/iris/?#/authenticate>

Observação: os anexos, apêndices e links podem ser colocados no corpo do documento e apenas referenciados nessa parte ou podem apenas ser referenciados no corpo do documento e inseridos nessa parte.

6. VALIDAÇÕES

Data de Envio: DD/MM/AAA

Responsável pelo Envio: (Nome do analista de negócios)

Aprovação do Documento:

Nome e área do aprovador 1

Nome e área do aprovador 2

Nome e área do aprovador n