

ANEXO I

DESCRITIVO DE SERVIÇOS

1. INTRODUÇÃO

O presente documento tem por finalidade especificar os objetivos, requisitos, tecnologias, procedimentos operacionais e de gestão para contratação de serviços terceirizados de instalação e operação de Centrais de Atendimento (Receptivas e Ativas) para atendimentos a Beneficiários e Prestadores, Central de Autorização e Regulação Médica, Central de Regulação Odontológica, Processamento de Contas de Rede Credenciada e Reembolso, que estarão disponíveis à REAL GRANDEZA, atendendo a todos os beneficiários e Prestadores, independente de sua localização geográfica, enquanto dá suporte no gerenciamento e execução de atividades e de processos referentes à administração dos produtos médicos-odontológicos ofertados pela REAL GRANDEZA.

2. DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS

2.1. A proponente deverá ter condições de prestar os seguintes serviços:

2.2. Central Ativa de Relacionamento

2.2.1. Atendimento destinado aos beneficiários;

2.2.2. Atendimento destinado à rede de prestadores de serviços (médicos e odontológicos);

2.3. Central Receptiva de Atendimento

2.3.1. Central de atendimento destinada aos beneficiários;

2.3.2. Central de atendimento destinada aos prestadores de serviço médico e odontológico;

2.4. Central de atendimento destinada à regulação médica e ao gerenciamento de pacientes oncológicos;

2.5. Central de atendimento destinada à regulação odontológica;

2.6. Processamento de contas médicas e odontológicas, contemplando as atividades de Recepção, Rastreabilidade, Digitalização, Digitação, Análise e Liberação.

2.7. Processamento de contas de reembolso de despesas médicas, odontológicas e de medicamentos, contemplando as atividades de Recepção, Rastreabilidade, Digitalização, Digitação, Análise e Liberação.

3. DOS REQUISITOS PARA O SERVIÇO DE TELEFONIA

- 3.1.** Todas as centrais devem dispor de telefones com acesso gratuito, serviço 0800.
- 3.2.** A REAL GRANDEZA é a proprietária das linhas da Central de Atendimento.
- 3.3.** A empresa PROPONENTE deverá custear as ligações e dispor de infraestrutura tecnológica para o funcionamento das Centrais de Atendimento 24 horas;
- 3.4.** A PROPONENTE poderá, a seu exclusivo critério, indicar outros números telefônicos de sua propriedade para realização das operações de atendimento ativo.
- 3.5.** A PROPONENTE disponibilizará em sua Central de Atendimento a funcionalidade de pesquisa de opinião/satisfação, ao final das ligações à Central de Atendimento ao beneficiário e prestador, colhendo e estratificando os resultados obtidos, inclusive para utilização como SLAs operacionais da seguinte maneira:
 - 3.5.1.** A PROPONENTE disponibilizará em sua central de atendimento serviços de pesquisa aos beneficiários da REAL GRANDEZA quando do término das ligações receptivas, observando, ainda:
 - 3.5.1.1.** A resposta ao questionário será opcional aos beneficiários e prestadores.
 - 3.5.1.2.** O Questionário terá, no máximo, 4 (quatro) perguntas, com pontuações de 1 a 5, a serem discutidas e validadas com a REAL GRANDEZA.
 - 3.5.2.** Não será de responsabilidade da PROPONENTE, podendo vir a ser incorporado mediante assinatura de termo aditivo:
 - 3.5.2.1.** Pesquisas de opinião ativas e aleatórias.
 - 3.5.2.2.** Pesquisas ativas de opinião, direcionadas à beneficiários pós-alta ou pós-atendimento.

4. DOS REQUISITOS PARA AS CENTRAIS DE ATENDIMENTO RECEPTIVA E ATIVA - destinadas aos beneficiários, prestadores e regulação médica e odontológica

- 4.1.** A PROPONENTE deverá disponibilizar à REAL GRANDEZA Centrais de Atendimento 24 horas, totalmente informatizadas, assegurando um alto nível de qualidade e agilidade dos serviços, possibilitando segurança total às informações.
- 4.2.** A PROPONENTE deve se utilizar de profissionais especializados no atendimento a Beneficiários e Prestadores de serviço.
- 4.3.** As Centrais de Atendimento disponibilizadas pela PROPONENTE devem contemplar:
 - 4.3.1.** Serviço de Telefonia conforme descrito no ANEXO II.

4.3.2. Serviço de Atendimento conforme descrito no ANEXO II.

4.4. O serviço deve ser constituído dos seguintes procedimentos:

4.4.1. Atendimento Eletrônico com reconhecimento e sintetização de voz através da URA.

4.4.2. Atendimento humano receptivo e ativo (híbrido).

4.4.3. Transferência das ligações entre as Centrais disponíveis.

4.4.4. Sistema de Gerenciamento de Relacionamento com o Beneficiário e Prestador de Serviços.

4.4.5. Disponibilidade de serviços de Suporte Tecnológico à Operação.

5. DO ATENDIMENTO ELETRÔNICO ATRAVÉS DA URA - UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL

5.1. Os atendimentos relacionados aos diversos serviços deverão ser realizados, primeiramente, através do reconhecimento e sintetização de voz em idioma português brasileiro devendo ser desviados, posteriormente, para o operador (atendimento humano), se assim for necessário;

5.2. A PROPONENTE deverá prever em seu equipamento de URA a inclusão, exclusão e alteração de novas fraseologias, serviços e informações, que poderão ser solicitadas pela REAL GRANDEZA a qualquer tempo;

5.3. As devidas inclusões, exclusões e alterações, quando forem solicitadas à PROPONENTE pela REAL GRANDEZA terão os seguintes prazos para execução:

5.3.1. Emergenciais: execução imediata, em até 20(trinta) minutos;

5.3.2. Prioritários: alterações efetuadas em até 12(doze) horas;

5.3.3. Padrão: alterações efetuadas em até 36(trinta e seis) horas;

5.4. Solicitação de exclusão, inclusão e/ou desativação parcial ou total na URA deverá ser realizada em até 24 (vinte e quatro) horas;

5.5. As gravações de fraseologias da URA deverão ser realizadas com voz feminina e submetidas à análise e aprovação pela PROPONENTE antes de serem programadas, testadas e efetivamente ativadas;

5.6. As gravações de fraseologias da URA deverão ser feitas preferencialmente em estúdio, salvo os casos emergenciais e prioritários, que deverão ser feitos pela PROPONENTE.

5.7. Requisitos necessários ao serviço de URA:

5.7.1. A URA deve prever a exibição de gravações institucionais durante o período em espera, de acordo com as necessidades da REAL GRANDEZA;

- 5.7.2. A URA deve prever a execução de pesquisa de satisfação após a finalização do atendimento humano;
- 5.7.3. A solução tecnológica da URA deve bloquear ligações telefônicas a cobrar (DDC);
- 5.7.4. A URA deve ter facilidade de multiplicação, possibilitando atender e operar vários aplicativos e linhas distintas, simultaneamente dentro da mesma plataforma. Assim a URA deverá abrir diferentes árvores de menu, de acordo com o número chamador.
- 5.8.** A solução deverá fornecer relatórios estatísticos baseados na utilização de cada serviço disponível, por períodos, além de relatórios sobre ocorrências de falhas em cada recurso do sistema. Deverá ser possível efetuar o acesso e a impressão desses relatórios diretamente pela REAL GRANDEZA. Principais relatórios que devem estar disponíveis:
- (A) Recursos ativos e inativos;
 - (B) Chamadas atendidas;
 - (C) Desconexão por “time-out” (com a indicação do respectivo ponto);
 - (D) Chamadas abandonadas (com a indicação do ponto de abandono);
 - (E) Comunicação de inoperabilidade do Sistema;
 - (F) Estatísticas de utilização por período (hora, dia, mês), por canal de URA, por ligações derivadas para os atendentes, etc;
 - (G) Estatísticas para o tempo de retenção da ligação, por tipo de serviço oferecido pela central de atendimento;
 - (H) Estatística por tipo de serviço oferecido pela central de atendimento (opções de atendimento dentro da árvore de serviços);
 - (I) Estatística para o número de ligações abandonadas sem discagem, ligações que caíram durante a discagem, ligações atendidas com sucesso, etc;
 - (J) Relatórios de transferência de chamadas;
 - (K) A solução tecnológica deverá ser capaz de emitir "mensagem de alerta" em tempo real, no modo visual e audível, quando da inoperabilidade do sistema, contendo a

condição do erro, falha ou interrupção, permitindo a identificação e tomada de ação imediata para solução do problema. O alerta deverá ser eliminado de forma automática e imediatamente após a ação corretiva da PROPONENTE;

(L) A solução deverá detectar o tom de ocupado na linha, de modo que no caso da ligação cair ou o cidadão desligar antes de ser atendido, liberar imediatamente a linha telefônica, tornando-a disponível para uma nova chamada;

(M) A solução deverá permitir receber a transferência de chamada de um atendente diretamente para a opção dentro da árvore da URA;

(N) A solução deverá permitir, após o término do atendimento humano, o retorno para pesquisa de satisfação.

5.9. A manutenção da URA é de responsabilidade da PROPONENTE e deve considerar alguns aspectos:

5.9.1. Quando necessária manutenção que requeira interrupção nos serviços, esta deverá ser executada sempre em horário de menor tráfego de atendimento das Centrais e, deverá obrigatoriamente, ser previamente comunicada, por escrito, a REAL GRANDEZA;

5.9.2. Nos casos de manutenção que requeira interrupção nos serviços, A PROPONENTE deverá executar mensagem explicativa direcionada ao público daquela Central (beneficiários ou prestadores de serviços). A mensagem deve ser previamente submetida à análise e aprovação da REAL GRANDEZA antes de sua efetiva ativação;

5.9.3. No caso de URA inoperante, por qualquer motivo, a ligação deverá ser transferida automaticamente para o atendimento humano até que o problema seja sanado e a URA, normalizada;

5.9.4. A solução de URA, com todos os seus recursos (de reconhecimento e sintetização de voz), deverá ser implementada num prazo máximo de até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato.

6. DO ATENDIMENTO HUMANO RECEPTIVO E ATIVO

- 6.1.** A Central deverá prestar serviços de atendimento aos Beneficiários e/ou Prestadores de Serviços, fornecendo informações dispostas nos SCRIPTS oferecidos pela REAL GRANDEZA, acessando as bases de dados de informações, quando necessário, e registrando as solicitações no sistema de Gestão de Relacionamento, que deverá estar integrado com o sistema de Gestão da REAL GRANDEZA.
- 6.2.** Os serviços de atendimento humano prestados pela PROPONENTE compreendem as atividades descritas nos itens a seguir, observando procedimentos definidos pela REAL GRANDEZA:
- 6.2.1. Atender as ligações transferidas da URA;
 - 6.2.2. Fornecer informações e esclarecimentos com base nos “scripts” (respostas padrão), elaboradas pela REAL GRANDEZA antes de entrarem em vigor, previamente conhecidos pela PROPONENTE;
 - 6.2.3. Registrar as solicitações, reclamações e sugestões feitas pelos beneficiários e Prestadores de Serviços;
 - 6.2.4. Efetuar o encaminhamento das ligações para outras centrais determinadas pela REAL GRANDEZA, sendo que esta ligação deve ser transferida em até 20 (vinte) segundos;
 - 6.2.5. Garantir a transferência imediata para o skill competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição;
 - 6.2.6. Efetuar o call back aos Beneficiários/Prestadores que não consigam ser atendidos na fila de espera;
 - 6.2.7. Efetuar ligações informativas, conforme solicitação da REAL GRANDEZA, mediante “scripts” predeterminados por esta;
 - 6.2.8. A PROPONENTE deve ser capaz de fazer o acompanhamento da quantidade de ligações dos diversos “skills”, tanto nos sistemas de gerenciamento de chamadas, quanto nos sistemas de planejamento e controle da operação;
 - 6.2.9. O atendimento humano deve ser segmentado por ilhas de atendimento, subdivididas em Níveis (I, II e III) cujos operadores trabalharão com até 3 “skills” por categoria de serviços/assuntos. Será obrigação da REAL GRANDEZA definir juntamente com a PROPONENTE os Níveis e os “skills” de cada ilha de atendimento:
 - 6.2.9.1. **NÍVEL I** – Realizado por atendentes generalistas;

- 6.2.9.2. **NÍVEL II** – Realizado por atendentes especialistas;
- 6.2.9.3. **NÍVEL III** – Realizado por técnicos especialistas.
- 6.2.10. O atendimento humano deverá estar preparado para efetuar o atendimento receptivo e ativo em uma mesma posição de atendimento, sendo necessária a referida qualificação de todos os atendentes para as duas tarefas;
- 6.2.11. A alteração, inclusão ou exclusão de ilhas de atendimento, bem como a sua divisibilidade em Níveis, será determinada pela PROPONENTE, em conjunto com a REAL GRANDEZA, conforme assuntos pré-estabelecidos;
- 6.3.** As respostas padrão utilizadas pelo atendimento humano poderão a qualquer momento ser atualizadas, excluídas ou alteradas pela REAL GRANDEZA, ficando sob sua responsabilidade avisar à PROPONENTE de suas necessidades;
- 6.4.** As tentativas para atender às demandas dos Beneficiários e Prestadores de Serviço deverão envolver:
 - 6.4.1. Consulta aos “scripts” disponíveis no “front end”;
 - 6.4.2. Transferência para outros Níveis de Atendimento;
 - 6.4.3. Consulta à supervisão;
 - 6.4.4. Ou quaisquer alternativas que poderão surgir mediante a solicitação da REAL GRANDEZA.
- 6.5.** Na hipótese do atendimento humano, por quaisquer razões, não atender à demanda do chamador (após tentativas comprovadas através de registros que deverão ser gravados em sua totalidade, no histórico do “front end”), a PROPONENTE deverá encaminhar os registros das solicitações para a REAL GRANDEZA para conhecimento e solução;
- 6.6.** O encaminhamento das solicitações não resolvidas conforme o item anterior se dará pelo próprio “front end”, através de Monitores de Serviço, existentes no sistema de Gestão da REAL GRANDEZA;
- 6.7.** A realização de ligações ativas, de qualquer espécie, somente poderá ser realizada de segunda a sexta-feira, das 9h às 21h, sendo vedado efetuar ligações aos domingos e feriados de qualquer espécie;
- 6.8.** As ligações ativas aos sábados, somente poderão ser realizadas mediante solicitação da REAL GRANDEZA, em horário a ser definido e comunicado pela mesma, em casos especiais;
- 6.9.** As ligações ativas do tipo Call Back e Campanha terão TMA de 180 (cento e oitenta) segundos;

6.10. A **PROPONENTE** disponibilizará através do Canal receptivo, uma equipe com primeiro atendimento de profissionais enfermeiros e/ou assistentes sociais, e de médicos e odontólogos mediante acionamento, para prestar o serviço de apoio especializado aos beneficiários da **REAL GRANDEZA**, em horário comercial, nos seguintes assuntos:

6.10.1. Dúvidas sobre qual o melhor especialista ou recurso para o tipo de atendimento ou procedimento;

6.10.2. Dúvidas técnicas sobre autorizações e reembolso negados por falta de cobertura.

7. DOS REQUISITOS PARA O PROCESSAMENTO DE CONTAS DE PRESTADORES DE SERVIÇO E REEMBOLSO DE DESPESAS

7.1. O Processamento de contas médicas deve ser realizado pela **PROPONENTE**, considerando os aspectos regulamentares e comerciais estabelecidos pela **REAL GRANDEZA**, os impostos e tributos, as legislações vigentes e as regulamentações da ANS através do padrão TISS/TUSS, vigentes. O processamento deverá ser realizado no Sistema de Gestão da **REAL GRANDEZA**.

7.2. A **PROPONENTE** deve estar apta a recepcionar a documentação dos processos da **REAL GRANDEZA** por meio físico e eletrônico.

7.3. A recepção de documentos de cobrança (guias e faturas dos prestadores e seus devidos anexos), compreende as seguintes etapas:

7.3.1. Abertura dos malotes e envelopes recebidos;

7.3.2. Registro em sistema informatizado de toda documentação recebida (rastreadabilidade);

7.3.3. Separação e classificação dos documentos com pré-análise da documentação, identificando as guias que apresentam rasuras ou grandes erros de preenchimento;

7.3.4. Conferência dos arquivos eletrônicos recebidos dos prestadores via web e respectivos documentos físicos recepcionados, via correios.

7.4. A etapa de Digitação das contas médicas, odontológicas e de reembolso, recebidas dos Prestadores de Serviço Credenciados e/ou Beneficiários da **REAL GRANDEZA** deve obedecer às seguintes etapas:

7.4.1. Recepcionar as contas médicas e odontológicas (guias, faturas e respectivos anexos);

7.4.2. Digitalizar em sistema de gestão da **REAL GRANDEZA**, os documentos físicos recebidos para controle das guias e faturas enviadas pelos Prestadores e Beneficiários;

- 7.4.3. Registrar em sistema os documentos recebidos, vinculando-os aos processos de Rastreabilidade de documentos;
 - 7.4.4. Digitação dos dados constantes nas guias enviadas pelos Prestadores que não se utilizem do Padrão TISS e/ou dos processos de reembolso enviados pelos Beneficiários;
 - 7.4.5. Leitura dos arquivos XML enviados pelos Prestadores que se utilizam do Padrão TISS;
 - 7.4.6. Conferência dos arquivos eletrônicos e respectivos documentos, recebidos via web dos credenciados.
- 7.5.** Será atribuição da PROPONENTE a digitalização dos documentos como um processo de conversão dos documentos físicos para um formato digital, seguido de um processo de classificação desses documentos, o que garantirá a rápida localização das informações quando necessárias.
- 7.6.** A PROPONENTE deve dispor de mecanismo de rastreabilidade em toda cadeia de processos que envolvam as contas médicas, odontológicas e reembolso. Este mecanismo deve garantir a PROPONENTE e a REAL GRANDEZA, facilidade em se identificar o local exato da documentação, desde sua recepção até seu arquivamento final.
- 7.7.** A operação de processamento das contas médicas e odontológicas deve prever:
- 7.7.1. Contato com os prestadores de serviço que apresentarem irregularidades em seu faturamento, permitindo, quando possível e orientado pela REAL GRANDEZA, as correções necessárias;
 - 7.7.2. A devolução das faturas e guias que apresentem problemas que impeçam seu processamento;
 - 7.7.3. A realização de registro no Sistema de Gestão da REAL GRANDEZA a respeito dos motivos pelos quais as devoluções devem ser efetuadas, permitindo atender as regras vigentes da ANS e a geração de estatísticas de controle.
- 7.8.** A PROPONENTE deverá auxiliar a REAL GRANDEZA na manutenção dos dados de sua Rede de Prestadores, considerando os seguintes canais:
- 7.8.1. Através da Central de Relacionamento com Prestadores, quando contatado pelo mesmo, atualizar os dados principais, informados previamente pela REAL GRANDEZA;

7.8.2. Através da Central de Relacionamento Ativa, contatar os Prestadores com o objetivo de atualizar os dados constantes de formulário previamente definido pela REAL GRANDEZA;

7.8.2.1. Os dados obtidos pela Central Ativa serão encaminhados a REAL GRANDEZA para digitação em Sistema de Gestão, os demais serão atualizados pela PROPONENTE no momento do contato com o Prestador com a Central de Relacionamento.

7.9. A PROPONENTE deverá auxiliar a REAL GRANDEZA no credenciamento de novos prestadores, como estratégia de crescimento de rede ou para atendimento a demandas pontuais, com abrangência em todo território nacional.

7.9.1. A PROPONENTE será responsável por captar novos Prestadores em Regiões indicadas pela REAL GRANDEZA, ou ainda contatar Prestadores previamente captados pela mesma;

7.9.2. A captação desses clientes poderá ser realizada através de meios eletrônicos, site e e-mail, ou ainda através de envio de carta-convite;

7.9.3. Não caberá à PROPONENTE as etapas de negociação e confecção de contrato, salvo em casos onde haja prévia autorização da REAL GRANDEZA, considerando para fins de contratação apenas a captação do cliente, a orientação a respeito do envio da documentação necessária ao credenciamento e envio do modelo de minuta contratual para apreciação do Prestador.

8. DA GUARDA, MANUTENÇÃO E ARQUIVAMENTO DE DOCUMENTOS

8.1. A PROPONENTE deverá dispor de estrutura para Arquivamento de documentos físicos, no município do Rio de Janeiro, sendo obrigatório o cumprimento das normas e legislações vigentes, a execução das etapas de higienização, digitalização, classificação e manutenção dos documentos referentes a prestadores de serviços e beneficiários.

8.2. A PROPONENTE é responsável por disponibilizar a REAL GRANDEZA, acesso ao sistema de controle da documentação arquivada.