

## ANEXO V

### MATRIZES DE RISCO

As responsabilidades previstas neste documento regem-se pelo disposto nas matrizes abaixo descritas, sobrepondo-se a qualquer determinação em contrário no restante do documento.

#### MATRIZ DE RESPONSABILIDADES BPO

**LEGENDA:** P - Participa / R - Responsável / S - Solicita / \$ - Disponível sob demanda com custo adicional

ATIVIDADES	CONTRATANTE	CONTRATADA
<b>Administração GERAL</b>		
· Gestão do BPO ( <i>Call Centers</i> , Regulação e Processamento de contas)		R
· Gestão dos contratos de convênios de reciprocidade	R	
<b>Cadastro de Beneficiários</b>		
· Movimentação Cadastral	R	P
· Emissão de Cartão de Identificação	R	P
· Manter atualizado o cadastro da rede credenciada (nome, razão social, endereço, telefone, especialidades e atributos de qualificação)	R	P
· Postagem do Cartão	R	P
<b>Divulgação da Rede Credenciada</b>		
· Geração do arquivo para emissão do Livro de Credenciados	R	P
· Impressão do Livro/Bureau/Envio	R	P
· Geração do arquivo para atualização de Portal de Beneficiários	R	P

**CONTRATANTE    CONTRATADA**
**Central de Atendimento ao Beneficiário (24/7)**

· Gestão da Central do Beneficiário (SAC)	P	R
· Custo de Telefonia da Central do Beneficiário		R
· Análise e resposta de reclamações de Atendimento	R	P

**CONTRATANTE    CONTRATADA**
**Central de Relacionamento com o Prestador**

· Gestão da Central do Prestador	P	R
· Suporte Conectividade		R
· Assessoria e Suporte Técnico	S	R
· Prestar orientação e apoio administrativo aos recursos credenciados (faturamento, glosas, informações contratuais, etc)		R
· Custo de Telefonia Central Prestador		R

**CONTRATANTE    CONTRATADA**
**Central de Regulação (24/7)**

· Central de Autorização de Procedimentos		R
· Regulação Assistencial Médica - Hospitalar	P	R
· Custo de Telefonia Central Regulação		R

**CONTRATANTE    CONTRATADA**
**Processamento de Contas**

· Recepção/ Importação de Contas Médicas		R
· Análise Administrativa e Técnica de Contas Médicas		R
· Auditoria Retrospectiva		R
· Processamento de Reembolso	P	R

· Processos de Ressarcimento ao SUS.	R	P
· Recurso de Glosa	P	R
· Digitação de Contas Médicas Físicas e Capas de Lote		R
· Assinaturas de Simpro e Brasíndice, geração dos arquivos eletrônicos e importação no <b>SISTEMA</b>	R	

**CONTRATANTE    CONTRATADA**
**Cotação e Compra de OPME**

· Análise Técnica	R	R
· Gestão de Cotação	R	R
· Aprovar as compras de material especial conforme alçada a ser definida	R	R
· Prestar apoionos processos de negociação para fornecimento de material especial	R	P

**CONTRATANTE    CONTRATADA**
**Obrigações junto ao órgão regulador – ANS**

· SIB	R	P
· SIP	R	P
· TSS - Taxa Suplementar	R	P
· Registros Auxiliares	R	P
· DIOPS	R	P
· Apoio para resposta de NIP	R	P

E, por estarem assim, justos e contratados, firmam as **PARTES** o presente instrumento em 3 (três) vias de igual teor e forma para um só efeito jurídico, na presença da **INTERVENTE ANUENTE** e das testemunhas abaixo subscritas que a tudo leram e acharam conforme.

Rio de Janeiro, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

---

**REAL GRANDEZA - FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL**  
**(CONTRATANTE)**

---

**(CONTRATADA)**

---

**BENNER TECNOLOGIA E SISTEMAS DE SAÚDE LTDA.**  
**(INTERVENIENTE-ANUENTE)**

---

1ª Testemunha:

Nome:

Identidade:

---

2ª Testemunha

Nome:

Identidade: