

CARTILHA DO  
**RANKING DE  
INTERCÂMBIO**

**Unimed** 

Confederação Nacional das Cooperativas Médicas  
**Unimed do Brasil**

**Diretoria Executiva**

Gestão 2013–2017

**Eudes de Freitas Aquino**

Presidente

**Orestes Barrozo Medeiros Pullin**

Vice-Presidente

**João Saad**

Diretor Administrativo

**Euclides Malta Carpi**

Diretor Financeiro

**Edevard J. de Araujo**

Diretor de Marketing e Desenvolvimento

**Valdmário Rodrigues Júnior**

Diretor de Integração Cooperativista e Mercado

**Antonio Cesar Azevedo Neves**

Diretor de Tecnologia e Sistema

**Adriano Leite Soares**

Superintendente Executivo / Regulatório-Operacional

**José Abel A. Ximenes**

Superintendente Executivo Político Institucional

**José Cláudio Ribeiro Oliveira**

Superintendente Executivo Jurídico Institucional

**Rodolfo Pinto Machado de Araújo**

Superintendente Executivo / Recursos Próprios

# Sumário

1. Apresentação.....	4
2. Objetivo.....	4
3. Histórico.....	4
4. Glossário.....	5
5. Ranking.....	7
5.1. Etapas do Ranking.....	8
6. Indicadores.....	9
6.1. A quem se aplica cada indicador.....	11
7. Período de análise dos dados.....	12
8. Ficha técnica dos indicadores.....	14
8.1. Fórmula de cálculo.....	14
9. Visualização do aplicativo.....	26

## 1. Apresentação

Para aprimorar e qualificar o trabalho técnico e operacional do Sistema Unimed, as áreas de Intercâmbio, Tecnologia da Informação e Atuarial, desde 2013, se reúnem para estudar uma nova metodologia de aferição e novos indicadores a serem aplicados pelo software “Ranking de Intercâmbio”, para fortalecer a marca através da agilidade, da qualidade do atendimento ao beneficiário de Intercâmbio, além da padronização dos processos.

Este trabalho teve a participação dos membros do Comitê Nacional de Intercâmbio em 2014, que contribuiu com o processo da implantação da primeira etapa e o desenvolvimento da segunda etapa da modernização do Ranking, mantendo o foco no aprimoramento das equipes envolvidas.

Serão apresentados, neste documento, os indicadores das duas etapas da modernização do Ranking e as respectivas especificações técnicas para que o leitor tenha o conhecimento ideal a fim de realizar o monitoramento adequado da performance da sua cooperativa Unimed.

## 2. Objetivo

O presente documento tem como propósito demonstrar a metodologia de aferição do cálculo para apuração dos indicadores do Ranking em função dos processos atualmente existentes.

## 3. Histórico

De 2009 a 2015, diversas resoluções normativas e exigências legais foram estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde, promovendo às operadoras de saúde adaptações técnicas e operacionais que impactaram com a metodologia de aferição de alguns dos indicadores do Ranking Unimed.

Desde então, os técnicos da Unimed do Brasil, com a contribuição dos membros do Comitê Nacional de Intercâmbio, desenvolveram a proposta de modernização do Ranking iniciada em 1º/1/2015 (primeira etapa) e, posteriormente, em 1º/1/2016 (segunda etapa).

**Nota:** sempre que houver a implantação de uma nova fase, com novos indicadores, as Unimeds serão previamente comunicadas pela Unimed do Brasil, e esse processo ficará em monitoramento por um período de seis meses. Somente após esse período, os indicadores entrarão em produção.

## 4. Glossário

**AJIUS** – software oficial de uso obrigatório para discussão das contestações do Sistema Unimed, com eventual intervenção da Câmara Técnica e finalização do processo de discussão entre as partes.

**ARQUIVO PTU A400 (Movimentação Cadastral de Prestador)** – permite o envio da rede de prestadores (hospitais, clínicas, centro de diagnóstico, cooperados etc.) e alimenta a publicação do Guia Médico Eletrônico no portal Unimed ([www.unimed.coop.br](http://www.unimed.coop.br)) para consulta do beneficiário de Intercâmbio e próprio.

Esse arquivo também é publicado no Disco Virtual da Central Nacional Unimed para consulta e criação das redes de atendimento a novos produtos do Sistema Unimed.

**ARQUIVO PTU A450 (Complemento de Dados – Guia Médico)** – permite o envio dos produtos de todas as Unimeds e suas respectivas redes de atendimento. Propicia a divulgação adequada da rede de prestadores relacionada ao produto, no Guia Médico Eletrônico e no Portal Unimed, e ao beneficiário próprio.

**ARQUIVO PTU A500 (Notas de Fatura em Intercâmbio)** – permite o envio das cobranças dos serviços prestados pela Unimed Credora (onde o usuário foi atendido) para a Unimed Devedora (detentora do contrato).

**ARQUIVO PTU A550 (Contestação de Intercâmbio)** – permite o envio dos questionamentos do A500 de Intercâmbio da Unimed Devedora à Unimed Credora. A negociação é feita através da ferramenta Ajius.

**ARQUIVO PTU A560 (Nota de Débito e Crédito)** – disponibiliza a Nota de Débito/ Crédito referente ao encerramento da contestação.

**CADASTRO NACIONAL DE UNIMEDS (CADU)** – software da Unimed do Brasil de uso obrigatório pelas Unimeds para informação dos dados cadastrais (número de beneficiários, cooperados, endereço da cooperativa, dirigentes, áreas etc.).

**CÂMARA TÉCNICA NACIONAL** – composta pelo diretor de Integração Cooperativista e Mercado como coordenador efetivo, pelo diretor de Marketing e Desenvolvimento como coordenador substituto e gestor Operacional, um elemento designado da área do Intercâmbio Nacional da Unimed do Brasil por no mínimo três profissionais, sendo um auditor médico, um auditor de enfermagem e um analista administrativo – todos da Unimed do Brasil. Tem como competência acolher e emitir parecer sobre recursos interpostos por Unimeds nos casos de contestação entre outros assuntos descritos em MIN Anexo 3. Responsável pela análise dos processos que envolvem Unimeds filiadas a Federações distintas ou quando a Federação é uma das partes envolvidas. A análise correspondente a essa

Câmara é realizada pelos membros técnicos da Confederação Unimed do Brasil. A Câmara Técnica Nacional emite o parecer com base nas premissas do Intercâmbio Nacional.

**CÂMARA TÉCNICA ESTADUAL** – responsável pela análise dos processos que envolvem UnimedS filiadas a uma mesma Federação ou Confederação. A análise correspondente a essa Câmara é realizada por seus membros técnicos. A Câmara Técnica Estadual emite o parecer com base nas premissas do Intercâmbio Nacional em consonância às regras estaduais existentes.

**CÂMARA TÉCNICA INTRAFEDERATIVA** – responsável pela análise dos processos que envolvem UnimedS filiadas a uma mesma Intrafederativa. A análise correspondente a essa Câmara é realizada por seus membros técnicos. Na ausência da Câmara Técnica Intrafederativa, as análises serão realizadas pela Câmara Técnica da Federação correspondente. A Câmara Técnica Intrafederativa emite o parecer com base nas premissas do Intercâmbio Nacional e, também, de acordo com as regras locais existentes.

**CATI (Comitê de Apoio Técnico à Tecnologia da Informação)** – composto por um núcleo central integrado por representantes técnicos, um titular e um assessor de cada Federação Estadual ou Regional do Sistema Cooperativo Unimed. Comitê responsável por validar as alterações relacionadas aos softwares eletrônicos do Intercâmbio Nacional que integram o sistema de gestão das UnimedS.

**CENTRAL DE MOVIMENTAÇÕES BATCH (CMB)** – software oficial de uso obrigatório para validação e envio de todos os arquivos PTU Batch (faturamentos, movimentações, repasses, entre outros).

**CHAT DE INTERCÂMBIO** – software oficial da Unimed do Brasil para transações, assim definidas como as situações de liberações que exigem um diálogo entre as UnimedS (não suportado pelo PTU), permitindo o envio de anexos, como laudos, imagens, entre outros.

**GUIA MÉDICO** – canal (meio impresso e eletrônico – Portal Unimed) pelo qual o beneficiário realiza a busca pela rede credenciada de acordo com o plano contratado.

**INTERCÂMBIO ELETRÔNICO (IE)** – processo de operacionalizar todas as ações de Intercâmbio, utilizando softwares locais preparados para isso, softwares oficiais da Unimed do Brasil e comunicação entre UnimedS via internet e redes de dados privadas da Unimed do Brasil e das Federações.

**INTERFACE ÚNICA DE LIBERAÇÕES DE INTERCÂMBIO (IUL)** – software padrão da Unimed do Brasil para Intercâmbio Eletrônico de liberações indireto. É um conjunto de páginas WEB.

**PONTO DE CAPTURA** – entende-se por qualquer dispositivo (POS ou computadores) instalado nos prestadores de serviços (médicos, hospitais, clínicas, laboratórios e outros), que permite a leitura dos cartões magnéticos dos beneficiários e a liberação eletrônica dos procedimentos solicitados. Essa captura deve estar integrada ao Intercâmbio Eletrônico.

**PTU (Protocolo de Transações Unimed)** – conjunto de regras formais para o Intercâmbio Eletrônico (Batch e online) de dados entre cooperativas e empresas do Sistema Unimed e entidades externas. O PTU é debatido e aprovado em primeira instância na comissão de PTU e na segunda instância no Cati (Comitê de Apoio Técnico à Tecnologia da Informação).

**TAXA CUSTEIO ADMINISTRATIVO** – percentual cobrado pelas Unimeds no Intercâmbio Nacional sobre o valor de cada procedimento, incluindo materiais, medicamentos, diárias e taxas, e não sobre o total do documento fiscal (nota fiscal/fatura). O valor da taxa para cada Unimed será definido de acordo com a sua classificação no Ranking de Intercâmbio.

**WSD-INTERCÂMBIO** – software da Unimed do Brasil que intermedeia todas as transações de Intercâmbio Eletrônico de Liberações Direto, seja em XML, seja em TXT.

## 5. Ranking

A modernização do software Ranking iniciada em 1º/1/2015 foi aplicada somente às Unimeds operadoras. As Unimeds prestadoras não foram incluídas nesse processo de modernização, tendo em vista as obrigações legais distintas entre esses dois perfis: operadora e prestadora.

Todos os dados mensurados para o cálculo desses novos indicadores contemplam informações do Intercâmbio Estadual e Nacional, objetivando a qualificação das Unimeds nos dois cenários.

A seguir será demonstrado o detalhamento da modernização para que cada Unimed consiga monitorar e mensurar seu resultado, buscando a melhoria contínua de seus processos e, conseqüentemente, aumentando sua classificação trimestral.

## 5.1. Etapas do Ranking

### **Primeira etapa do Ranking: inclusão de novos indicadores e monitoramento**

No período de 1º/1/2015 a 30/6/2015, os novos indicadores para a modernização do Ranking entraram em monitoramento, e as UnimedS puderam acompanhar seu desempenho mensal e sua apuração trimestral. O período de seis meses para o monitoramento fez-se necessário para que as UnimedS pudessem se adaptar a esse novo modelo, na busca da eficácia de seus processos operacionais e um melhor percentual classificatório.

A partir de 1º/7/2015, a modernização do Ranking entrou em produção, passando a ser o novo modelo de classificação de acordo com o trimestre apurado.

Nota: durante o período de monitoramento, a classificação oficial do Ranking foi mensurada levando em consideração a metodologia anterior.

### **Segunda etapa do Ranking: inclusão de quatro novos indicadores e monitoramento**

Para qualificar os processos de cobrança e contestação do Sistema Unimed, foram criados quatro novos indicadores que vão compor o grupo de “Performance de Cobrança e Contestação” e serão divididos por Credora e Devedora, visando à transparência no tráfego das informações.

Esses novos indicadores são:

- Eficiência do processo de Cobrança x Contestação – Visão Credora
- Eficiência do processo de Contestação x Cobrança – Visão Devedora
- Sucesso das Contestações no Ajuiz em relação ao valor contestado inicial – Visão Credora
- Sucesso das Contestações no Ajuiz em relação ao valor contestado inicial – Visão Devedora

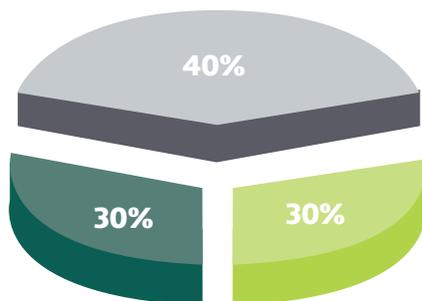
Desde 1º/1/2016, esses novos indicadores entraram em monitoramento para ajuste dos processos das UnimedS.

A partir de 1º/1/2017, entrarão em produção, assim como foi feito na primeira etapa, e as UnimedS poderão acompanhar seu desempenho dentro do aplicativo do Ranking.

## 6. Indicadores

Os indicadores foram distribuídos em quatro grupos, nos quais foram atribuídos pesos para aferição de cada indicador, de acordo com a disposição a seguir:

### DISTRIBUIÇÃO DOS PESOS



- Performance Eletrônica de Atendimento
- Performance do Processo de Cobrança e Contestação
- Gestão de Marca

A seguir, a descrição de cada indicador atribuído a cada grupo e o percentual correspondente ao respectivo peso do grupo:

### OBRIGATORIEDADES INSTITUCIONAIS

Peso Grupo	Indicadores
Atende S/N	Obrigatoriedades Institucionais
	CADU
	A 400
	A 450
	Cartão - Trilha
	Unimed Online

<b>40,00%</b>		<b>PERFORMANCE ELETRÔNICA DE ATENDIMENTO</b>
<b>Peso do Grupo</b>	<b>Indicadores</b>	
6,40%	Intercâmbio Online de Internações	
5,60%	Intercâmbio Online Unimed - Unimed	
4,80%	Percentual de autorizações com status "Em Estudo" respondidas no prazo	
2,40%	Percentual da rede de prestadores e cooperados Online Unimed	
4,80%	Percentual de respostas imediatas (autorizado ou negado), nas transações com ID_Urgência Emergência	
4,40%	Percentual de autorização/negativa do grupo do baixo risco sem ação do WSD	
4,40%	Percentual de sucesso nas respostas das transações do WSD	
4,40%	Serviço 24 x 7	
2,80%	Versão PTU Online	

<b>30,00%</b>		<b>PERFORMANCE DO PROCESSO DE COBRANÇA E CONTESTAÇÃO</b>
<b>Peso do Grupo</b>	<b>Indicadores</b>	
5,00%	Qualidade da contestação das faturas pós Câmara Técnica	
5,00%	Percentual do cumprimento do prazo de emissão da NDC	
5,00%	Eficiência do processo de Contestação x Cobrança – Visão Devedora	
5,00%	Eficiência do processo de Cobrança x Contestação – Visão Credora	
5,00%	Sucesso das Contestações no Ajius em relação ao valor contestado inicial – Visão Credora	
5,00%	Sucesso das Contestações no Ajius em relação ao valor contestado inicial – Visão Devedora	

<b>30,00%</b>		<b>GESTÃO DA MARCA</b>
<b>Peso do Grupo</b>	<b>Indicadores</b>	
15,00%	Cartão Magnético	
9,00%	Guia Médico Eletrônico	
6,00%	Guia Médico Físico	

## 6.1. A quem se aplica cada indicador

O Ranking de Intercâmbio é aplicado à operadora de saúde (Singular) e às Federações operadoras com ou sem rede credenciada:

Indicadores	Opera- dora	Federação operadora com rede credenciada	Federação operadora sem rede credenciada
<b>OBRIGATORIEDADES INSTITUCIONAIS</b>			
A400	✓	✓	X
A450	✓	✓	✓
CADU	✓	✓	✓
Cartão Trilha	✓	✓	✓
Unimed Online	✓	✓	✓
<b>PERFORMANCE ELETRÔNICA DE ATENDIMENTO</b>			
Intercâmbio Online de Internações	✓	✓	✓
Intercâmbio Online Unimed - Unimed	✓	✓	✓
Percentual de autorizações com status "Em Estudo" respondidas no prazo	✓	✓	✓
Percentual da rede de prestadores e cooperados Online Unimed	✓	✓	X
Percentual de respostas imediatas (autorizada/negado), nas transações com ID_URGÊNCIA_EMERGÊNCIA	✓	✓	✓
Percentual de sucesso nas respostas das transações do WSD	✓	✓	✓
Percentual de autorização/negativa do grupo do baixo risco sem ação do WSD	✓	✓	✓
Serviço 24 x 7	✓	✓	✓
Versão PTU Online	✓	✓	✓

Cont.

Cont.

Indicadores	Operadora	Federação operadora com rede credenciada	Federação operadora sem rede credenciada
<b>PERFORMANCE DO PROCESSO DE COBRANÇA E CONTESTAÇÃO</b>			
Qualidade da Contestação das faturas pós-Câmara Técnica	✓	✓	✓
Percentual do cumprimento do prazo de emissão da NDC	✓	✓	✓
Eficiência do processo de Cobrança x Contestação – Visão Credora	✓	✓	✓
Eficiência do processo de Contestação x Cobrança – Visão Devedora	✓	✓	✓
Sucesso das Contestações no Ajius em relação ao valor contestado inicial – Visão Credora	✓	✓	✓
Sucesso das Contestações no Ajius em relação ao valor contestado inicial – Visão Devedora	✓	✓	✓
<b>GESTÃO DA MARCA</b>			
Cartão Magnético	✓	✓	✓
Guia Médico Eletrônico	✓	✓	X
Guia Médico Físico	✓	✓	X

✓ Aplica-se    X Não se aplica

## 7. Período de análise dos dados

Todos os indicadores são mensalmente extraídos das ferramentas do Intercâmbio Eletrônico Nacional para análise e aferição trimestral do índice de desempenho, com o objetivo de publicação no final do quarto mês subsequente do período analisado.

É importante salientar que a Unimed do Brasil publica, mensalmente, o desempenho daquele período no Portal Unimed, com o objetivo de permitir o monitoramento dos indicadores apresentados pelas respectivas cooperativas, contribuindo para a adequação dos processos até o final do período.

A seguir demonstraremos os períodos analisados (tabela 1) e respectivos meses de publicação da taxa administrativa a ser aplicada na CMB (Central de Movimentação Batch), de acordo com a classificação descrita na tabela 2, valores esses aprovados pelo Conselho Confederativo e citados no *Manual de Intercâmbio Nacional* vigente.

Trimestre	Aplicação da Taxa de Custeio Administrativo
1º trimestre (janeiro - fevereiro - março)	1º de maio a 31 de julho
2º trimestre (abril - maio - junho)	1º de agosto a 31 de outubro
3º trimestre (julho - agosto - setembro)	1º de novembro a 31 de janeiro
4º trimestre (outubro - novembro - dezembro)	1º de fevereiro a 30 de abril

**Tabela 1** - Período de Análise e Publicação no Portal Unimed

**Nota:** caso sua Unimed não possua acesso ao aplicativo do Ranking, basta abrir um chamado à Equipe de Tecnologia da Informação da Unimed do Brasil e solicitar o acesso. Lembrando que a Unimed conseguirá visualizar apenas a sua classificação.

A tabela 2 permite a identificação do desempenho total do peso máximo dos níveis classificatórios que resultam na classificação do período mensal e trimestral e monitoramento para adequação do percentual da taxa administrativa:

Desempenho do Peso	Classificação	Taxa de Custeio Administrativo
De 90,01% a 100%	A	5,0%
De 80,01% a 90%	B	5,0%
De 70,01% a 80%	C	5,0%
De 60,01% a 70%	D	4,5%
De 50,01% a 60%	E	4,5%
De 0% a 50%	F	4,0%

**Tabela 2** - Desempenho & Taxa de Custeio Administrativo

## 8. Ficha técnica dos indicadores

### Informações importantes - obrigações institucionais

É um pré-requisito para os demais grupos. Caso um desses indicadores não seja atendido, a classificação final da Unimed será reduzida para **F**.

Diversos são os fatores que obrigam as Unimeds a cumprirem as exigências pontuadas nesse grupo de indicadores. Nele estão inseridos os seguintes itens:

**A400 e A450** – em cumprimento à legislação vigente, as Unimeds devem encaminhar os referidos arquivos para atender à Resolução Normativa nº 285/2011 – 389/2015 – 405/2016, e demais resoluções vigentes que dispõem sobre a obrigatoriedade da divulgação das redes assistenciais das operadoras de planos privados de assistência à saúde nos seus portais corporativos na internet.

**CADU (Cadastro Nacional de Unimeds)** – o aplicativo tem, entre seus objetivos, a função de auxiliar a Unimed do Brasil a consolidar seu papel de regulamentadora e padronizadora do Sistema Unimed por meio do compartilhamento de informações estratégicas que permitem, através da atualização mensal, dados cada vez mais assertivos e uma comunicação transparente e abrangente em todo o Sistema. Com isso, teremos o Sistema Unimed padronizado, utilizando as mesmas informações e convergindo para o mesmo ponto: fortalecimento da marca Unimed.

**CARTÃO TRILHA** – a Unimed do Brasil exige, para a utilização da Marca Unimed, que a trilha do cartão siga padronizações de acordo com as diretrizes estabelecidas pela Central da Marca e pelo Manual de Padronização do Cartão Magnético que define a identidade visual e as especificações técnicas para utilização do Protocolo de Transações Unimed e Cartão Magnético.

**UNIMED ONLINE** – agiliza a liberação do atendimento ao beneficiário do Sistema Unimed, possibilitando às Singulares a troca de informações de forma rápida e segura.

São quatro grupos de indicadores avaliados, e todos eles possuem pesos diferenciados conforme demonstrado a seguir:

### 8.1. Fórmula de cálculo

Como cada um dos indicadores possui uma metodologia para atribuição da classificação da Unimed no Ranking, relacionamos a fórmula de cálculo para cada um dos indicadores, e assim contribuir com o monitoramento e a análise dos processos que resultam na classificação mensal de monitoramento e a real que é a trimestral.

## Grupo 1 – OBRIGATORIEDADES INSTITUCIONAIS

### A400

**Objetivo:** alimentar o Guia Médico Eletrônico e o Guia Médico Mobile, conforme legislação vigente, para pesquisa dos prestadores de serviços que promovem o atendimento dos beneficiários em âmbito regional e nacional.

**Outro objetivo é permitir às Unimeds a consulta à rede nacional de prestadores para criação de produtos com a rede de prestadores adequada às condições comerciais previstas para a criação de um produto.**

**Fórmula de cálculo:** mensalmente a Unimed deverá encaminhar o arquivo PTU A400. O indicador será mensurado durante o período de 90 dias, de acordo com o trimestre apurado. O não envio do arquivo classificará a Unimed no nível **F** automaticamente.

**Unidade:** envio SIM ou NÃO

**Frequência:** mensal

### A450

**Objetivo:** alimentar o Guia Médico Eletrônico e o Guia Médico Mobile, permitindo a consulta da rede de prestadores pelo beneficiário de acordo com o produto contratado, atendendo à legislação vigente.

**Fórmula de cálculo:** mensalmente a Unimed deverá encaminhar o arquivo PTU A450. O indicador será mensurado durante o período de 90 dias, de acordo com o trimestre apurado. O não envio do arquivo classificará a Unimed no nível **F** automaticamente.

**Unidade:** envio SIM ou NÃO

**Frequência:** mensal

## CADU

**Objetivo:** aplicativo da Unimed do Brasil com o objetivo de registrar e compartilhar de forma ágil e democrática, porém centralizada, dados das cooperativas e das sociedades auxiliares do Sistema Cooperativo Unimed, como: endereço, telefone, área de ação, composição e mandato das diretorias, quantidade de beneficiários, colaboradores, cooperados e áreas internas. A atualização dos dados é uma obrigatoriedade por parte das Unimeds e sociedades auxiliares perante a Confederação.

### **Fórmula de pontuação no Ranking para o aplicativo CADU (dados de beneficiários)**

As Unimeds que atuam como operadoras devem atualizar a competência fechada com a quantidade de beneficiários até o dia 5 de cada mês. Os dados podem ser referentes a até duas competências (meses) imediatamente anteriores.

Essa pontuação será periódica durante todo o ano.

Definição de competências válidas e que serão consideradas como positivas no cálculo e na pontuação do Ranking:

- $n$  = mês no qual as Unimeds atualizaram o número de beneficiários no aplicativo CADU e quando ocorrerá a pontuação periódica do Ranking.
- $n-1$  = um mês imediatamente anterior àquele no qual a atualização do número de beneficiários foi registrada e quando ocorrerá a pontuação do Ranking. O dado será definido como competência válida para pontuação positiva.
- $n-2$  = dois meses imediatamente anteriores àquele no qual a atualização do número de beneficiários foi registrada no aplicativo Cadu e quando ocorrerá a pontuação do Ranking. O dado será definido como competência válida para pontuação positiva.

### **Exemplo: para apuração do Ranking do mês de junho (apurada no mês de julho):**

- O levantamento das informações acontecerá em julho ( $n=7$ ) e as Unimeds podem atualizar as informações da sua competência fechada até o dia 5.
- A Unimed que atualizou no aplicativo CADU, até 5 de julho ( $n=7$ ), o número de beneficiários referentes às competências de junho ( $n-1=6$ ) ou maio ( $n-2=5$ ) será pontuado como positivo (Cadu\_beneficiários=Sim).
- Se até 5 de julho ( $n=7$ ) for constatado que a Unimed atualizou o número de beneficiários referentes a meses anteriores ao máximo estabelecido ( $n-1$  e  $n-2$ ), a pontuação será negativa no Ranking (Cadu\_beneficiários=Não).

Essa lógica permanecerá para a sequência periódica de atualização, classificação e pontuação no Ranking durante todo o ano.

## CARTÃO TRILHA

**Objetivo:** validar a trilha de acordo com o Manual do Cartão Magnético, permitindo a elegibilidade do atendimento ao beneficiário.

**Fórmula de cálculo:** homologação mediante envio e aprovação de três exemplares à Unimed do Brasil.

**Unidade:** homologado SIM ou NÃO

**Frequência:** até dois anos após a divulgação de novo layout.

## UNIMED ONLINE

**Objetivo:** padronizar o tráfego de informações e agilizar o atendimento ao beneficiário de intercâmbio.

**Fórmula de cálculo:** a Unimed que for off-line terá sua classificação no nível **F**.

**Unidade:** online Sim ou Não

## Grupo 2 – PERFORMANCE ELETRÔNICA DE ATENDIMENTO

### INTERCÂMBIO ONLINE DE INTERNAÇÕES

**Objetivo:** mensurar o tráfego de transações de internação de forma online.

**Fórmula de cálculo:** total de transações de internações executadas de forma online sobre o número total de transações de internações trafegadas na IUL (Interface Única de Liberações) e WSD, durante o período de 90 dias, de acordo com o trimestre apurado.

**Unidade:** %

### INTERCÂMBIO ONLINE UNIMED-UNIMED

**Objetivo:** mensurar o tráfego de informações de forma online.

**Fórmula de cálculo:** total de solicitações executadas de forma online sobre o número total de transações solicitadas (WSD e Interface), durante o período de 90 dias, de acordo com o trimestre apurado.

**Unidade:** %

## PERCENTUAL DE AUTORIZAÇÕES COM STATUS “EM ESTUDO” RESPONDIDAS NO PRAZO

**Objetivo:** mensurar o percentual de solicitações que ficaram em estudo com tempo de resposta superior aos prazos definidos no Manual de Intercâmbio Nacional.

**Fórmula de cálculo:** total de transações respondidas dentro do prazo sobre o total de transações recebidas, durante o período de 90 dias, de acordo com o trimestre apurado.

**Unidade:** %

**Particularidade:** caso não seja utilizado o Chat, será contado o tempo entre a transação inicial e a resposta do estudo no WSD ou na IUL (Interface Única de Liberações). Se o Chat for utilizado, será contabilizado o tempo medido em que a Unimed Origem estiver pendente de resposta no diálogo. Enquanto a Unimed Origem estiver aguardando informações da Unimed Executora, o tempo não será contado.

## PERCENTUAL DA REDE DE PRESTADORES E COOPERADOS ONLINE UNIMED

**Objetivo:** mensurar a quantidade de prestadores e cooperados que possuem sistema de captura com a Unimed Executora e o envio da solicitação direta para a Unimed Origem.

**Fórmula de cálculo:** Número de Pontos de Captura de uma Unimed sobre número de prestadores e cooperados ativos, informados no formulário: Indicadores para o Ranking – Atendimentos a Beneficiários de Intercâmbio.

**Unidade:** %

**Frequência:** a cada atualização da rede de prestadores via formulário.

**Particularidade:** estão dispensadas da medição deste indicador as Unimeds sem rede de prestadores e cooperados.

## PERCENTUAL DE RESPOSTAS IMEDIATAS (AUTORIZADO OU NEGADO) NAS TRANSAÇÕES COM ID\_URGÊNCIA EMERGÊNCIA

**Objetivo:** mensurar o percentual de solicitações de transações identificadas como “Urgência/Emergência” que são respondidas imediatamente como autorizada/negada.

**Fórmula de cálculo:** total de transações de urgência e emergência (ID\_Urgência Emergência) respondidas com status autorizado/negado sobre o total de transações de urgência e emergência, durante o período de 90 dias, de acordo com o trimestre apurado.

**Unidade:** %

## PERCENTUAL DE AUTORIZAÇÃO/NEGATIVA DO GRUPO DE BAIXO RISCO SEM AÇÃO DO WSD

**Objetivo:** agilizar o atendimento ao beneficiário de Intercâmbio para procedimentos que não necessitam de análise conforme estabelecido pelo Colégio Nacional de Auditores Médicos Unimed.

**Fórmula de cálculo:** total de transações de procedimentos da tabela de baixo risco respondida como autorizado/negado sem a ação do WSD sobre o número total de transações solicitadas de procedimentos da tabela de baixo risco, durante o período de 90 dias, de acordo com o trimestre apurado.

**Unidade:** %

## PERCENTUAL DO SUCESSO NAS RESPOSTAS DAS TRANSAÇÕES DO WSD

**Objetivo:** mensurar o percentual de transações (pedido de autorização, resposta de auditoria e decurso de prazo), realizadas com sucesso.

**Fórmula de cálculo:** total de transações (pedido de autorização/resposta de auditoria/decurso de prazo) com sucesso sem falhas sobre o total de transações (pedido de autorização/resposta de auditoria/decurso de prazo), durante o período de 90 dias, de acordo com o trimestre apurado.

**Unidade:** %

## SERVIÇO 24 x 7

**Objetivo:** identificar e monitorar as Unimed's que oferecem suporte de atendimento através de Call Center e software autorizador disponíveis ao beneficiário Intercâmbio.

**Fórmula de cálculo:** identificado através do envio do formulário "Indicadores para o Ranking – Atendimento ao Cliente de Intercâmbio".

**Unidade: Total:** 100% - **Parcial:** 80% - **Mínimo:** 40% - **10x5:** 0%

**Frequência:** a cada atualização do serviço de atendimento da Unimed via formulário.

## VERSÃO PTU ONLINE

**Objetivo:** assegurar a atualização e a utilização da versão PTU Online.

**Fórmula de cálculo:** será considerada a classificação do último mês do trimestre apurado.

**Unidade:** SIM: 100% - NÃO: 70%

**Frequência:** conforme definição do CATI.

**Particularidade:** a aferição ocorrerá somente nas duas últimas versões do PTU Online.

## Grupo 3 – PERFORMANCE DO PROCESSO DE COBRANÇA E CONTESTAÇÃO

### QUALIDADE DA CONTESTAÇÃO DAS FATURAS PÓS CÂMARA TÉCNICA

**Objetivo:** demonstrar a qualidade dos processos direcionados às Câmaras Técnicas.

**Fórmula de cálculo:** o indicador será avaliado durante o período de 90 dias, a partir do volume das faturas direcionadas às Câmaras Técnicas das Unimed's. Será mensurada a qualidade da análise baseada na quantidade dos pareceres a favor em relação aos pareceres contra dessas faturas.

**Unidade:** %

## PERCENTUAL DO CUMPRIMENTO DO PRAZO DE EMISSÃO DA NDC

**Objetivo:** demonstrar a quantidade NDCs postadas dentro do prazo descrito no *Manual de Intercâmbio Nacional*.

**Fórmula de cálculo:** quantidade de NDCs postadas dentro do prazo sobre a quantidade total de NDCs disponíveis.

**Unidade:** %

**Frequência:** 90 dias

**Particularidade:** devido ao prazo de 60 dias após a finalização do processo no Ajius, o mês de referência será sempre três meses anteriores ao mês ranqueado no aplicativo. Exemplo:

Exemplo de apuração do último trimestre  
(outubro / novembro / dezembro)

Mês Competência do Ranking	Mês Referência (arquivos disponíveis)	Período/ mês para postagem dos arquivos disponíveis no mês de referência	Quantidade de NDCs postadas no período	Quantidade de NDCs disponíveis no mês de referência
10	8	8, 9 e 10	30	100
11	9	9, 10 e 11	100	200
12	10	10, 11 e 12	100	150
Totais			230	450
Nota do trimestre			51%	

## EFICIÊNCIA DO PROCESSO DE COBRANÇA X CONTESTAÇÃO – VISÃO CREDORA

**Objetivo:** otimizar o processo de faturamento do repasse de custos emitido pela Unimed Executora, incentivando efetividade dos processos de cobrança evitando a contestação.

**Fórmula de cálculo:** soma das contestações recebidas (Nacional e Estadual) pela Unimed Executora sobre o valor das faturas postadas pela Unimed Executora das mesmas faturas emitidas (Incluindo os PTUs A500 do mesmo período que não tiveram contestação).

**Unidade:** %

**Frequência:** trimestral

**Particularidade:**

<= 4% = 100%

> 4 e <= 6% = 75%

> 6 e <= 8% = 50%

> 8 e <= 10% = 25%

> 10% = 0

Exemplo de apuração do último trimestre  
(outubro / novembro / dezembro)

Mês Competência do Ranking	Mês Referência (arquivos disponíveis)	Período/mês de postagem dos arquivos disponíveis no mês de referência	Valor faturado	Valor contestado
10	7	7, 8, 9 e 10	1.500,00	150,00
11	8	8, 9, 10 e 11	5.300,00	340,00
12	9	9, 10, 11 e 12	7.800,00	200,00
Totais			<b>14.600,00</b>	<b>690,00</b>
Nota do trimestre			<b>5%</b>	

## EFICIÊNCIA DO PROCESSO DE CONTESTAÇÃO X COBRANÇA – VISÃO DEVEDORA

**Objetivo:** otimizar o processo de pagamento das faturas recebidas pela Unimed das Unimed Executoras, incentivando efetividade dos processos de pagamento e emissão de contestação.

**Fórmula de cálculo:** soma das contestações emitidas pela Unimed Origem sobre a cobrança realizada pelas Unimed Executoras sobre a soma do valor total das mesmas faturas recebidas das Unimed Executoras a serem pagas pela Unimed Origem.

**Unidade:** %

**Frequência:** trimestral

**Particularidade:**

<= 4% = 100%

> 4 e <= 6% = 75%

> 6 e <= 8% = 50%

> 8 e <= 10% = 25%

> 10% = 0"

Exemplo de apuração do último trimestre  
(outubro / novembro / dezembro)

Mês Competência do Ranking	Mês Referência (arquivos disponíveis)	Período/ mês para postagem dos arquivos disponíveis no mês de referência	Valor faturado	Valor contestado
10	7	7, 8, 9 e 10	5.300,00	150,00
11	8	8, 9, 10 e 11	3.000,00	340,00
12	9	9, 10, 11 e 12	7.800,00	200,00
Totais			<b>16.100,00</b>	<b>690,00</b>
Nota do trimestre			<b>4%</b>	

## SUCESSO DAS CONTESTAÇÕES NO AJIUS EM RELAÇÃO AO VALOR CONTESTADO INICIAL – VISÃO CREDORA

**Objetivo:** analisar a efetividade das contestações e das cobranças emitidas pela Origem e pela Executora, respectivamente, para estimular a qualificação e a otimização operacional, bem como evitar conflitos e retrabalhos.

**Fórmula de cálculo:** valor total das contestações finalizadas a favor da Unimed credora sobre o valor total contestado pela Unimed Devedora.

**Unidade:** %

**Frequência:** trimestral

**Particularidade:**

Se o % for < 90%, deverá assumir o % literal

Se o % for >= 90%, deverá assumir o valor de 100%

## SUCESSO DAS CONTESTAÇÕES NO AJIUS EM RELAÇÃO AO VALOR CONTESTADO INICIAL – VISÃO DEVEDORA

**Objetivo:** analisar a efetividade das contestações e das cobranças emitidas pela Origem e pela Executora, respectivamente, para estimular a qualificação e a otimização operacional, bem como evitar conflitos e retrabalhos.

**Fórmula de cálculo:** valor total das contestações finalizadas a favor da Unimed Devedora sobre o valor total contestado pela Unimed Devedora.

**Unidade:** %

**Frequência:** trimestral

**Particularidade:**

Se o % for < 90%, deverá assumir o % literal

Se o % for >= 90%, deverá assumir o valor de 100%

## Grupo 4 - GESTÃO DA MARCA

### CARTÃO MAGNÉTICO

**Objetivo:** padronizar as informações de identificação do beneficiário e layout do cartão, seguindo as diretrizes da Central da Marca Unimed e do Manual do Cartão Magnético.

**Fórmula de cálculo:** homologação mediante envio e aprovação de três exemplares à Unimed do Brasil. Será considerada a classificação do último mês do trimestre apurado.

**Unidade:** classificados como:

Perfeito (P) = 100%

Aceitável (A) = 80%

Apenas a Tarja (T) = 50%

Não Homologado (N) = 0%

**Frequência:** até dois anos após a divulgação de novo layout.

### GUIA MÉDICO ELETRÔNICO

**Objetivo:** mensurar a qualidade dos dados encaminhados no arquivo PTU A400.

**Fórmula de cálculo:** quantidade de acertos sobre quantidade total de registros encaminhados, durante o período de 90 dias, de acordo com o trimestre apurado.

**Unidade:** %

**Frequência:** mensal

### GUIA MÉDICO FÍSICO

**Objetivo:** padronizar as informações de acordo com as diretrizes da central da marca e da legislação vigente, para possibilitar a busca adequada da rede de prestadores pelo beneficiário.

**Fórmula de cálculo:** homologado mediante análise e aprovação do material encaminhado em formato PDF à Unimed do Brasil.

**Unidade:** homologado Sim ou Não

**Frequência:** anual (Desde que não haja publicação de Resolução Normativa antes deste período).

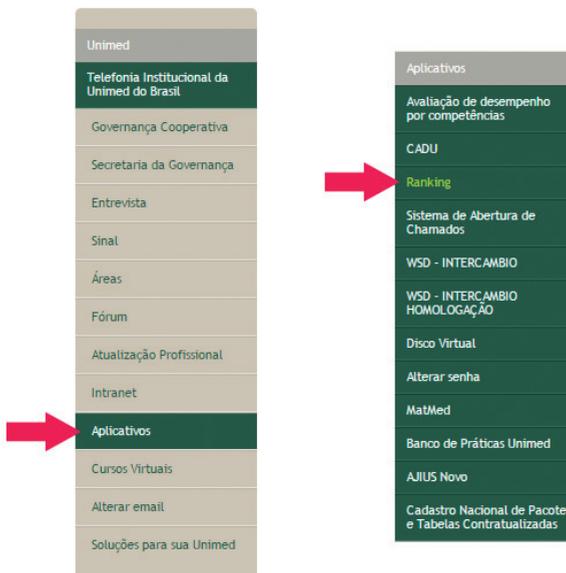
## 9. Visualização do aplicativo

Para ter acesso ao aplicativo do Ranking, acesse o Portal Unimed pelo endereço *www.unimed.coop.br* através do Canal do Colaborador:

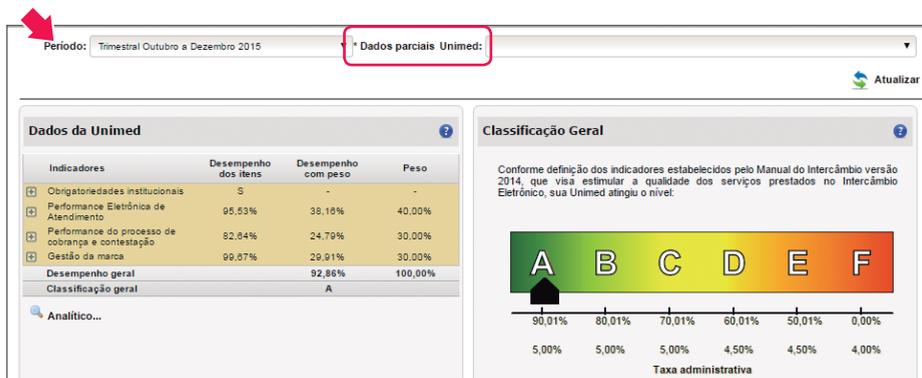


**Nota:** caso sua Unimed não tenha acesso ao aplicativo do Ranking, este deverá ser solicitado por meio do Sistema de Abertura de Chamados da Unimed do Brasil.

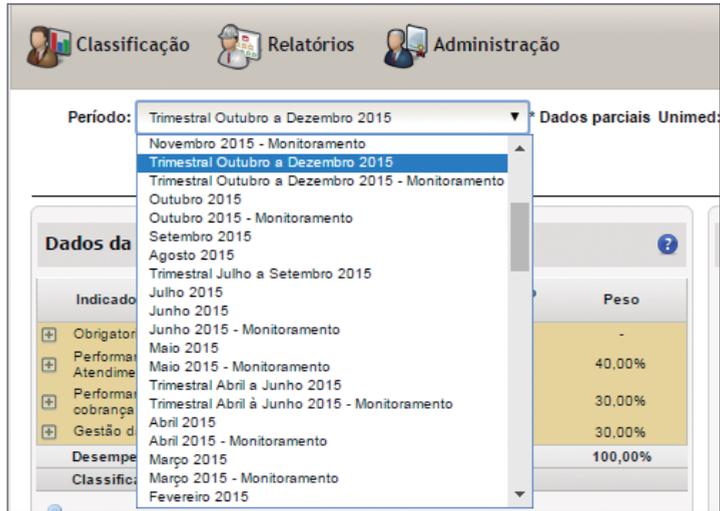
**Para ter acesso ao aplicativo do Ranking:**



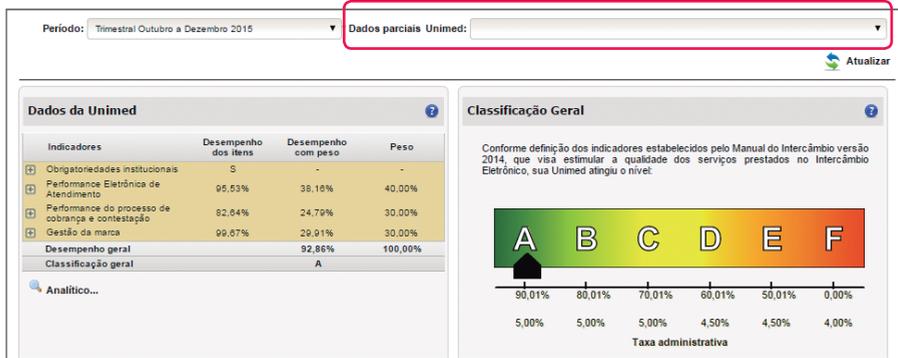
**Selecione o período de apuração:**



Caso a Unimed queira consultar um período distinto do apresentado na tela inicial, basta expandir o período, conforme instruções a seguir:



Quando uma Federação estiver consultando os dados de suas Singulares, esta deverá selecionar a Unimed, no campo demonstrado a seguir:



Para visualização do Desempenho dos Itens e dos Desempenhos com Peso, clique  para expandir:



Dados da Unimed 			
Indicadores	Desempenho dos itens	Desempenho com peso	Peso
 Obrigatoriedades institucionais	S	-	-
A400	S	-	-
A450	S	-	-
CADU	S	-	-
Cartão - Trilha	S	-	-
Unimed Online	S	-	-
 Performance Eletrônica de Atendimento	95,53%	38,16%	40,00%
 Performance do processo de cobrança e contestação	82,64%	24,79%	30,00%
 Gestão da marca	99,87%	29,91%	30,00%
<b>Desempenho geral</b>		<b>92,86%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Classificação geral</b>		<b>A</b>	
 Analítico...			

Os dados analíticos podem ser visualizados ao clicar na :

Dados da Unimed 			
Indicadores	Desempenho dos itens	Desempenho com peso	Peso
 Obrigatoriedades institucionais	S	-	-
 Performance Eletrônica de Atendimento	95,53%	38,16%	40,00%
 Performance do processo de cobrança e contestação	82,64%	24,79%	30,00%
 Gestão da marca	99,87%	29,91%	30,00%
<b>Desempenho geral</b>		<b>92,86%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Classificação geral</b>		<b>A</b>	
 Analítico...			



O detalhe de cada indicador pode ser visualizado em tela ao clicar na  quando selecionado o período de apuração mensal:

Dados analíticos

Variável	Valor		
A400	100,00		
A450	100,00		
CADU	100,00		
Cartão - Triha	100,00		
Cartão Magnético	100,00		
Guia Médico Eletrônico	99,00		
Guia Médico Físico	100,00		
Intercâmbio On Line de Internações	100,00		
Intercambio On Line Unimed - Unimed	100,00		
Percentual da rede de prestadores e cooperados online Unimed	100,00		
Percentual de autorização/negativa do grupo do baixo risco sem ação do WSD	99,54		
Percentual de autorizações com status "Em Estudo" respondidas no prazo	84,00		
Percentual de respostas imediatas (autorizado ou negado), nas transações com ID_ Urgência Emergência	97,83		
Percentual do cumprimento do prazo de emissão da NDC	93,95		
Percentual do sucesso nas respostas das transações do WSD	98,56		
Qualidade da contestação das faturas pós Câmara Técnica	71,34		
Serviço 24 x 7	80,00		
Unimed Online	100,00		
Versão PTU Online	100,00		

Dados analíticos

▾ Percentual do cumprimento do prazo de emissão da NDC

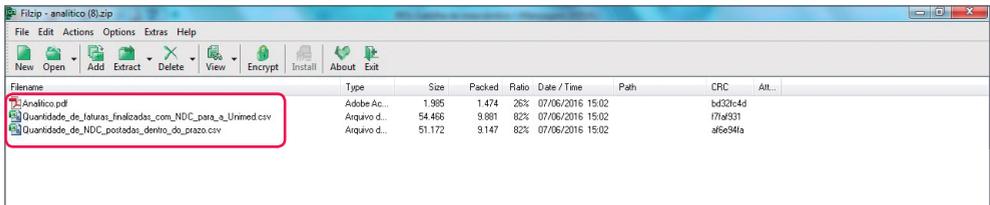
Variável	Valor		
Percentual de NDC postadas dentro do prazo	93,95		

Dados analíticos

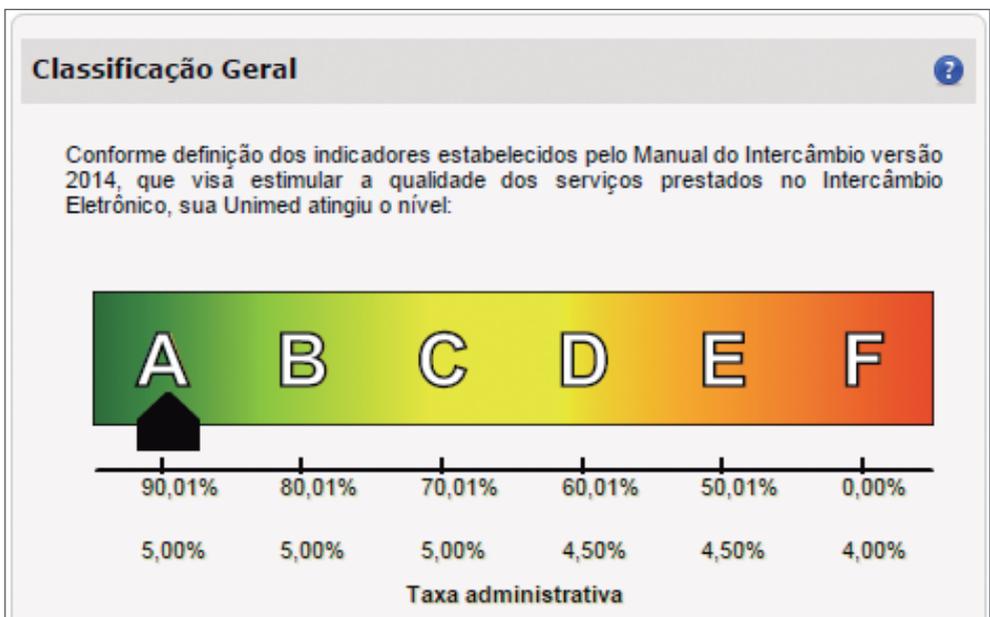
▾ Percentual do cumprimento do prazo de emissão da NDC ▾ Percentual de NDC postadas dentro do prazo

Variável	Valor		
Quantidade de faturas finalizadas com NDC para a Unimed	1339		
Quantidade de NDC postadas dentro do prazo	1258		

Ou o relatório poderá ser gerado ao clicar na  quando selecionado o período de apuração mensal:



A classificação da Unimed poderá ser visualizada também por meio da régua, que aponta em qual faixa de percentual a Unimed se encontra, bem como o nível de classificação do trimestre:





Alameda Santos, 1827 - 15º andar - Cerqueira César  
01419-909 - São Paulo - SP - Tel.: (11) 3265-4000  
[www.unimed.coop.br](http://www.unimed.coop.br)