


Manual do aplicativo do  
Sistema de Gestão de  
Demandas

*SEC - Suporte e Experiência do Cliente*  
*Unimed do Brasil*





# Você vai ver aqui

- Introdução
  - Como baixar o aplicativo
  - Tela de login
  - Funcionalidades
  - Prazos
  - Boas práticas para um atendimento mais ágil e assertivo
- 

# Introdução

Caro colaborador,

Para facilitar o processo de abertura de chamados, a Unimed do Brasil passa a disponibilizar o **aplicativo do Cervello**, ferramenta utilizada na abertura de chamados do Sistema de Gestão de Demandas.

Com o app, você poderá registrar e acompanhar seus chamados diretamente pelo celular, de modo simplificado, já que não será mais necessário acessar a plataforma Gestão Institucional Unimed (GIU).

Além disso, em uma eventual instabilidade no GIU, não haverá impacto na abertura ou no acompanhamento das suas solicitações.

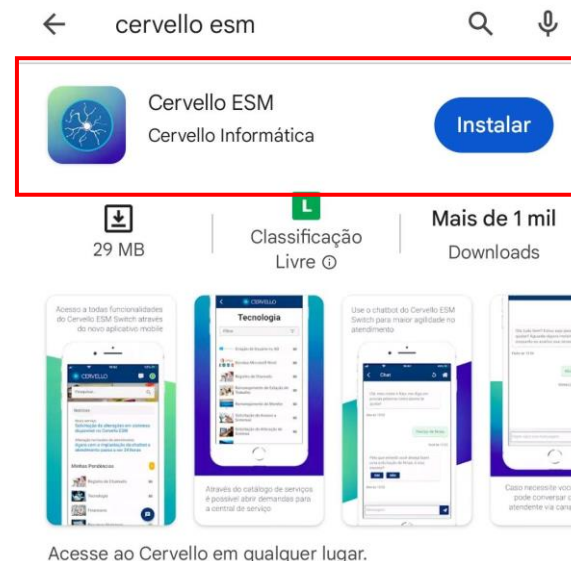
Veja nas próximas páginas como acessar o app e utilizá-lo.

Suporte e Experiência do Cliente — SEC  
Unimed do Brasil



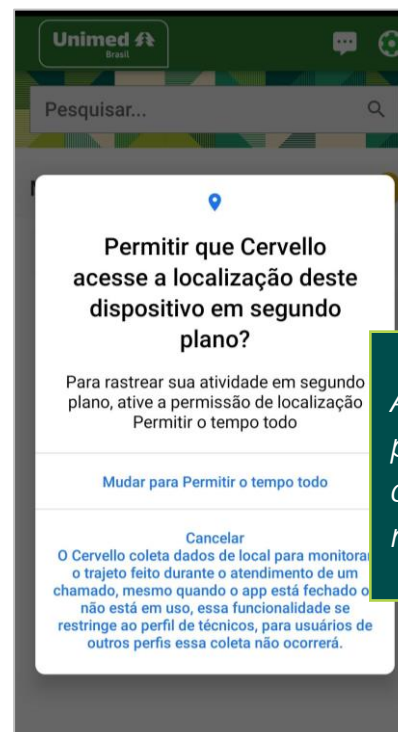
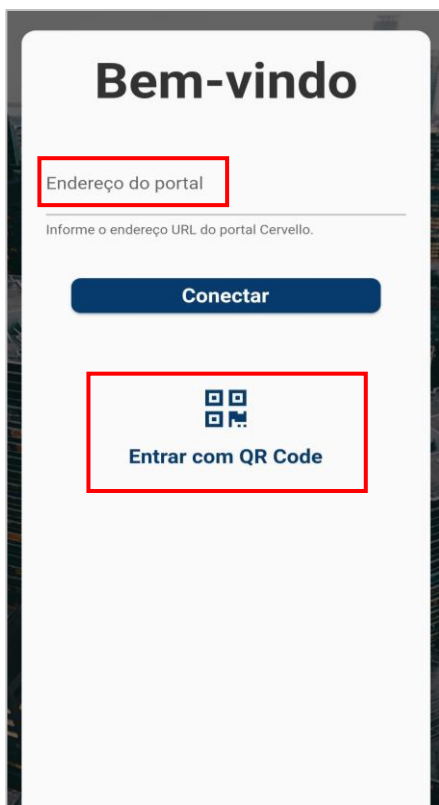
# Como baixar o aplicativo

- A ferramenta de acesso à plataforma de abertura e acompanhamento de chamados da Unimed do Brasil é o sistema Cervello
- Agora, será possível abrir e acompanhar seus chamados pelo app do Cervello. Para isso, acesse a loja App Store ou Play Store, busque pelo aplicativo **Cervello ESM** e faça o download



# Tela de login

- Você poderá acessar o app do Cervello de duas maneiras: pelo **endereço do servidor** do Sistema de Gestão de Demandas ou validando o acesso via **QR Code**. Vamos te explicar na sequência como proceder em cada uma das opções



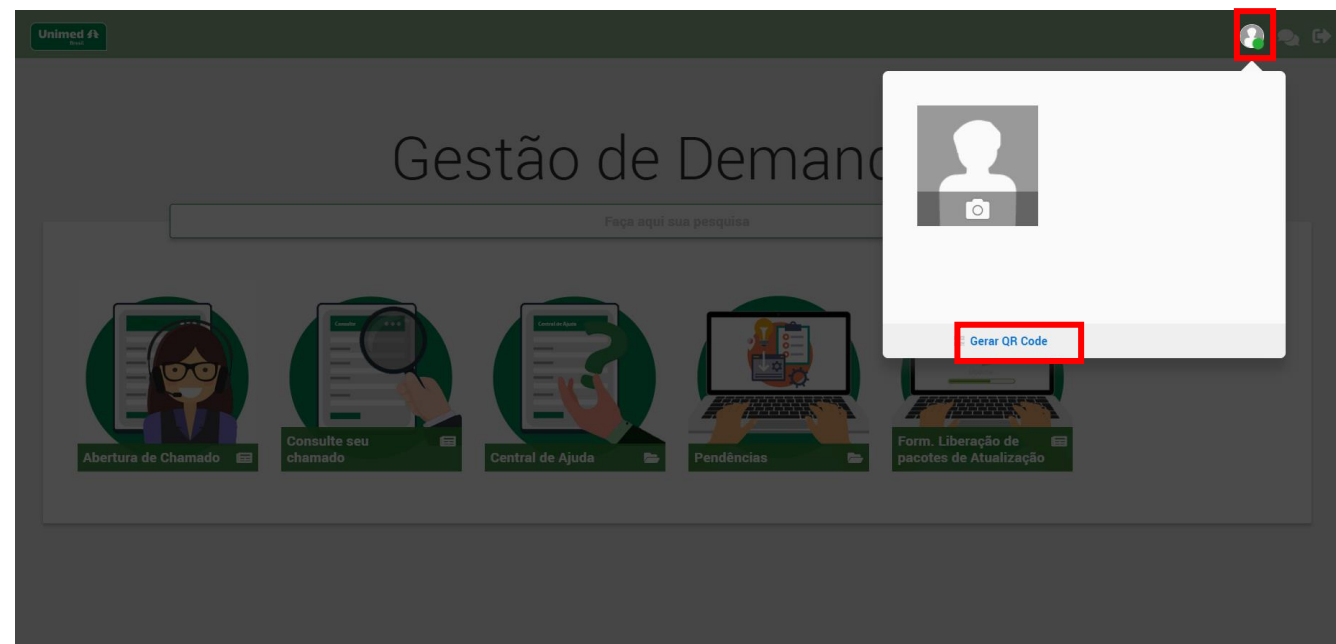
*Ao abrir o app, será necessário dar permissão para o compartilhamento de localização. Ao optar por **Permitir o tempo todo**, o aplicativo não retornará mais com a mensagem*



# Tela de login

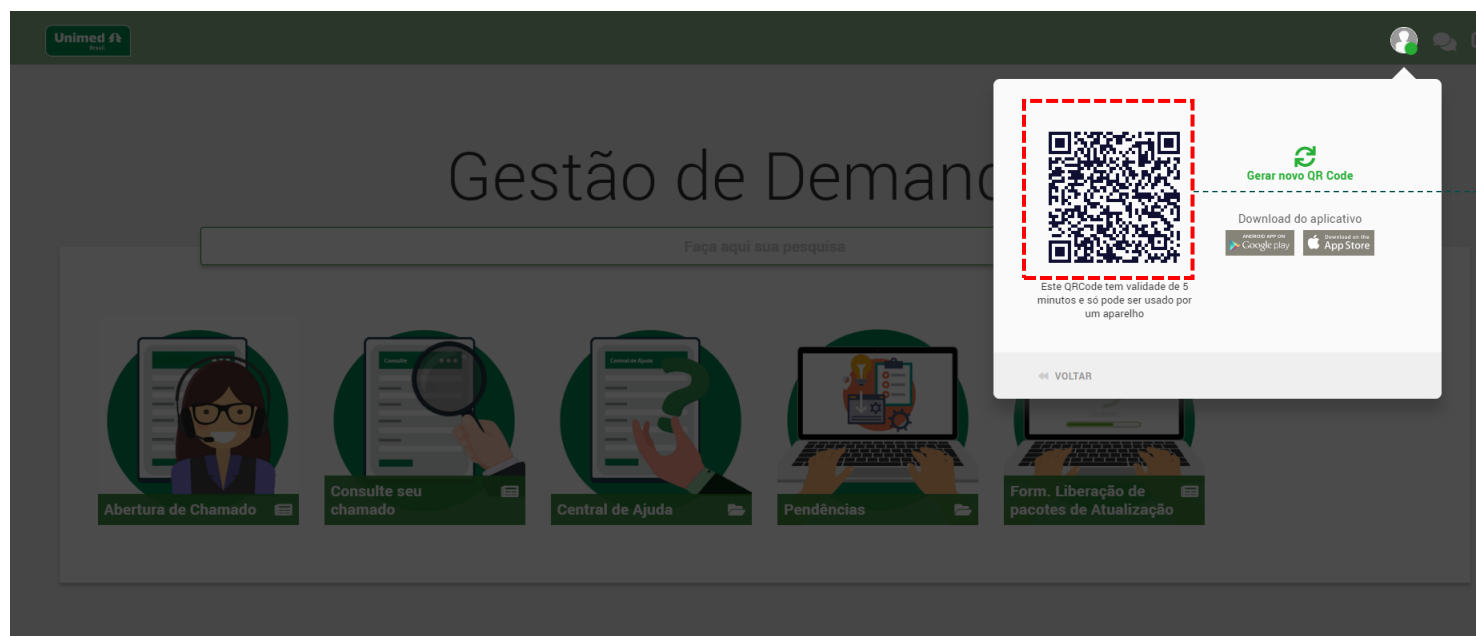
## Acessando com QR Code

- Para validar o acesso pelo QR Code, abra o Sistema de Demandas no seu computador, clique no **menu do usuário** localizado no canto superior direito da tela
- Em seguida, clique em **Gerar QR Code**



# Tela de login

- Agora, abra o aplicativo e, na tela de login, clique em **Entrar com QR Code**
- Faça a leitura do QR Code para ser redirecionado à tela inicial do Sistema de Gestão de Demandas



*Ao clicar aqui, seu dispositivo ativará a câmera do celular*

*Direcione o celular para a tela do computador e faça a leitura do QR Code gerado na web*



# Tela de login

## Acessando pelo Endereço do portal

- Para validar o acesso pelo endereço do servidor do portal, insira a URL abaixo no campo **Endereço do Portal**:

<https://centralsdeservicos.unimed.coop.br/unimedbr-ss0>

- Ao clicar e **Conectar**, você será direcionado à tela de login
- Considerando que este é o seu primeiro acesso diretamente na plataforma do Cervello — *já que no Sistema Unimed o login é feito pelo GIU* —, será necessário criar uma senha de acesso

The image displays two screenshots of a mobile application's login interface. The top screenshot, titled "Bem-vindo", features a text input field labeled "Endereço do portal" (highlighted with a red box) and a subtext "Informe o endereço URL do portal Cervello.". Below this is a blue "Conectar" button and a QR code icon with the text "Entrar com QR Code". The bottom screenshot shows the login form with the "Unimed Brasil" logo and "Cervello" branding. It includes input fields for "Usuário" and "Senha", a "Lembrar senha" checkbox, a green "Entrar" button, a grey "Entrar com QR Code" button, and a "Voltar à seleção de servidor" link.





# Criando uma senha de acesso

- No campo **Usuário**, insira seus dados conforme o exemplo:

CPF + espaço + unimed: + código da cooperativa

12345678911 unimed:999

*Ao inserir o código da Unimed desconsidere o número zero (0) à esquerda, caso exista.*


- Em seguida, clique em **Lembrar senha**

The screenshot shows the login interface for Unimed Brasil. At the top, there is the Unimed logo and the text 'Brasil'. Below that, the service name 'Cervello' is displayed. The login form includes a 'Usuário' field (highlighted with a red box), a 'Senha' field, and a 'Lembrar senha' checkbox (also highlighted with a red box). There are two main buttons: a green 'Entrar' button and a grey 'Entrar com QR Code' button. At the bottom, there is a blue link that says 'Voltar à seleção de servidor'.



# Criando uma senha de acesso

- Informe o **seu e-mail corporativo** e clique em **OK** para receber o e-mail de recadastro de senha



Unimed  
Brasil


Fechar

## Lembrar senha

Informe seu e-mail


Informe seu e-mail, você receberá as instruções para recuperar sua senha.

OK



Unimed  
Brasil

Central de Serviços  
Unimed do Brasil



Reset de Senha

## Olá, Colaborador(a)

Você solicitou um link para redefinir sua senha de acesso. Por gentileza, acesse o link abaixo para prosseguir.

[Clique aqui](#)

Caso seja necessário retorno no chamado basta responder a este e-mail ou acessar a sua solicitação através da plataforma.



# Criando uma senha de acesso

- Redefina a sua senha e a utilize para fazer o login no app



The screenshot displays the Unimed Brasil login interface. On the left, a dark green background features a glowing green map of Brazil with a network of nodes and lines. A central green banner contains the text "Bem-vindo!" and "Digite seus dados para acessar o sistema." On the right, a white login form is shown. At the top of the form is the Unimed Brasil logo. Below it, the text "Bem-vindo, A12354 | cadastre uma nova senha" is displayed. The form contains two input fields: "Digite a nova senha" and "Digite novamente a nova senha". A green "SALVAR" button is positioned below the second field. At the bottom of the form, the text "Cervello © 2006 - Versão 01 - Release 73" is visible.

**Unimed**  
Brasil

Bem-vindo, A12354 | cadastre uma nova senha

Digite a nova senha

Digite novamente a nova senha

**SALVAR**

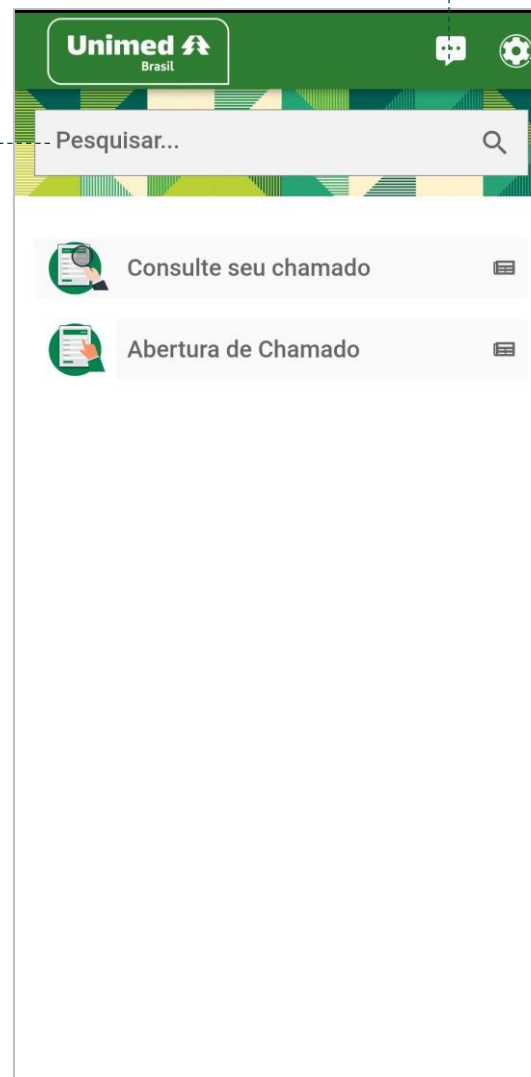
Cervello © 2006 - Versão 01 - Release 73



# Funcionalidades

- Logo que realizar o login, o app exibirá as funcionalidades disponíveis. São elas:
  - Pesquisar
  - Consulte seu chamado
  - Abertura de Chamados

*Pesquise chamados, dúvidas ou temas de artigos publicados na Central de Ajuda.*



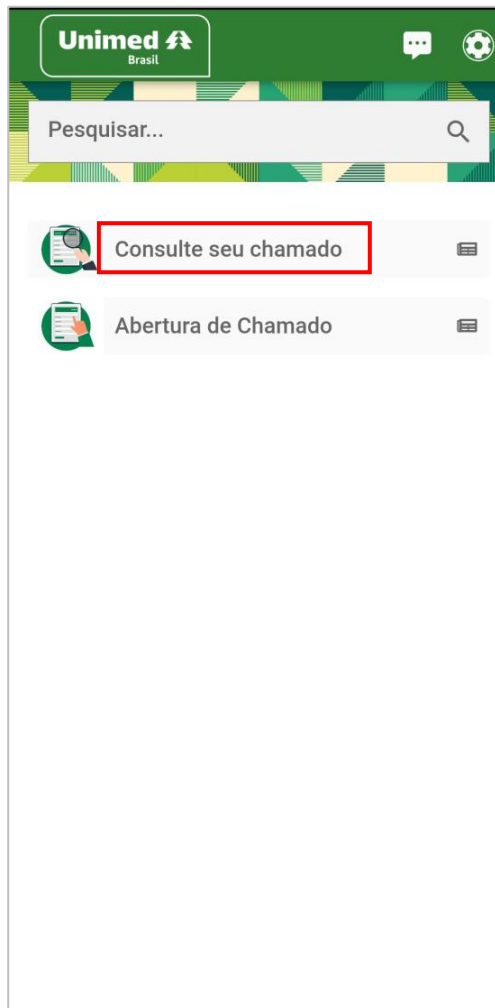
*Receba notificações dos analistas sempre que eles abrirem uma sala de chat com você.*

*Acesse o símbolo da engrenagem sempre que quiser desconectar ou limpar o cache do app.*

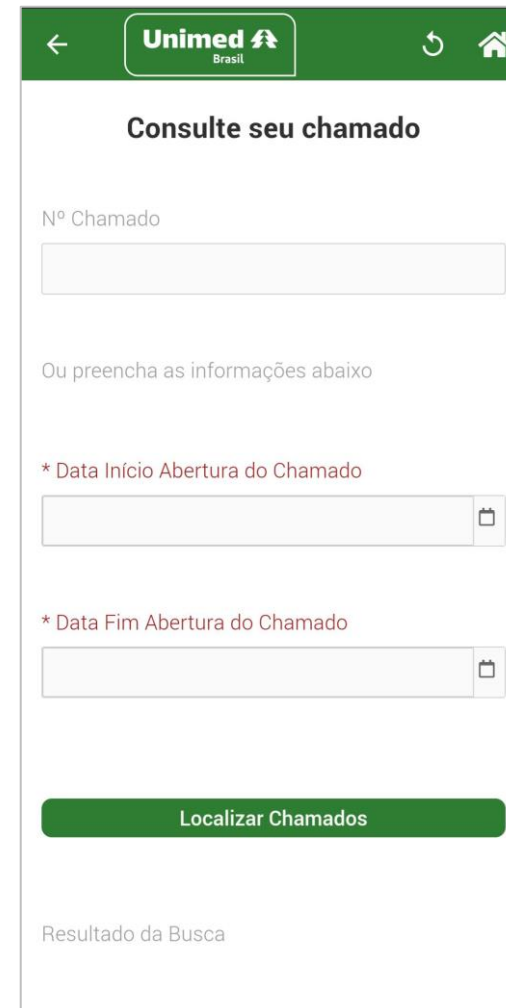


# Consulte seu chamado

- Em **Consulte seu chamado**, você poderá buscar pela sua solicitação usando o número ou inserindo as datas de início e fim da abertura do chamado



The screenshot shows the Unimed Brasil mobile app interface. At the top, there is a green header with the Unimed Brasil logo and icons for chat and a soccer ball. Below the header is a search bar labeled "Pesquisar...". Underneath the search bar, there are two menu items: "Consulte seu chamado" (highlighted with a red box) and "Abertura de Chamado".



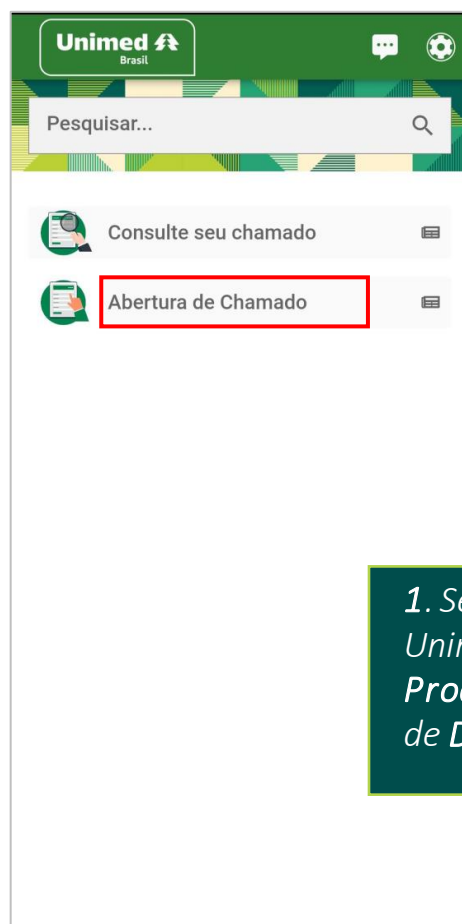
The screenshot shows the "Consulte seu chamado" screen in the Unimed Brasil mobile app. The screen has a green header with a back arrow, the Unimed Brasil logo, and refresh and home icons. The main content area is white and contains the following elements:

- The title "Consulte seu chamado".
- A text label "Nº Chamado" followed by an empty input field.
- The text "Ou preencha as informações abaixo".
- A text label "\* Data Início Abertura do Chamado" followed by an empty date picker field.
- A text label "\* Data Fim Abertura do Chamado" followed by an empty date picker field.
- A green button labeled "Localizar Chamados".
- The text "Resultado da Busca" at the bottom.



# Abertura de Chamado

- Utilize essa função sempre que quiser abrir um novo chamado para o SEC



*1. Selecione a área da Unimed do Brasil, Produto/Aplicação, Tipo de Demanda e Assunto.*

The screenshot shows the 'Abertura de Chamado' form. It has a green header with the Unimed Brasil logo and navigation icons. The form fields are as follows:

- \* Selecione a área da Unimed do Brasil: A dropdown menu.
- \* Nome: A text input field containing 'Jailde Nogueira Barreto'.
- \* Telefone: A text input field containing '(00) 00000 0000'.
- \* Tipo da demanda: A dropdown menu.
- \* Produto / Aplicação: A dropdown menu.
- \* Assunto: A dropdown menu.

The screenshot shows the 'Descrição do Chamado' form. It has a green header with the Unimed Brasil logo and navigation icons. The form fields are as follows:

- \* Descrição do Chamado: A rich text editor with a toolbar containing options for 'Formato', 'B' (bold), 'I' (italic), 'U' (underline), and other text formatting tools.
- Escolher anexo: A section with a 'Selecionar...' button and a note 'arraste arquivos a'.
- Solicitar: A green button at the bottom.

*2. Ao rolar a tela, relate os detalhes da sua necessidade no campo Descrição do Chamado.*

*3. Anexe arquivos que evidenciem a sua necessidade (prints de tela, documentos etc).*

# Abri o chamado. E agora?

- Você receberá um e-mail com a confirmação da abertura e o número do seu chamado
- Será possível acompanhar a evolução do seu chamado de três maneiras:
  - **Pelo Sistema de Gestão de Demandas**, a partir do número do seu chamado
  - **Pelos e-mails** que serão enviados a cada etapa do atendimento
  - Pelo **aplicativo** do Cervello
- Você poderá responder as mensagens do SEC também por esses três canais disponíveis



# Recapitulando os Prazos

- **Aguardando retorno do solicitante: 10 dias**

Recebeu uma mensagem ou solicitação do SEC sobre o seu chamado? Responda-o dentro do prazo para dar continuidade ao atendimento e evitar o fechamento automático do chamado sem sua devida resolução

- **Chamado finalizado: 5 dias**

Necessidade solucionada? Você ainda terá esse prazo para acionar o SEC novamente, caso necessário. A partir disso, será preciso abrir um novo chamado

*Caso o retorno do analista tenha atendido sua necessidade, a orientação é que não haja mais interação no chamado, pois ele será finalizado automaticamente.*

*Surgiu uma nova dúvida, diferente do que foi relatado na abertura do chamado? Abra uma nova solicitação!*





# Boas práticas

- **Consulte a Central de Ajuda** existente no Sistema de Gestão de Demandas. Novos artigos estão sendo incluídos gradativamente e podem contribuir para esclarecer suas dúvidas sem a necessidade de abrir um chamado
- Precisou abrir uma solicitação? Descreva sua necessidade com o **máximo possível de informações**
- Não se esqueça de **incluir prints de tela, links, dados de acesso etc**, que sirvam de exemplo/evidência
- **Atente-se às notificações** sobre o seu chamado para evitar o fechamento automático sem a devida resolução
- Tem mais de um questionamento ou solicitação para fazer? **Abra chamados distintos**, mesmo que sejam sobre a mesma aplicação
- **Revisite seu histórico de chamados** caso precise resgatar alguma informação, evitando a necessidade de abrir uma nova solicitação



# Boas práticas

- **Repasse o conhecimento** adquirido sobre as aplicações para seus colegas
- Procure utilizar a URA (central telefônica) apenas em **casos de urgência**
- Mantenha sempre atualizadas suas informações de **Departamento e Telefone**, pois esses dados serão utilizados pela equipe do SEC para entrar em contato com você
- Você é administrador(a) do GIU na sua Unimed? **Mantenha os acessos dos usuários sempre atualizados**, para garantir que todos os colaboradores consigam acessar o Sistema de Gestão de Demandas
- **Responda as pesquisas de satisfação** dos atendimentos! Comentários, críticas, elogios e sugestões são sempre bem-vindos para seguirmos aprimorando os processos ;)



# Canais de atendimento SEC

**SEC – Suporte e Experiência do Cliente** – é a área da Unimed do Brasil responsável pelo atendimento de demandas relacionadas às ferramentas institucionais e produtos digitais da Unimed do Brasil.

## NOSSOS CANAIS

- Sistema de Gestão de Demandas (GIU)
- URA: (11) 3265.4000 - Opção 3



# Canais de atendimento SEC

Acione o SEC quando precisar de apoio com questões relacionadas a:

AGI - Ambiente de Gerenciamento Integrado  
Ajius  
Aplicativo Unimed Cliente  
Aplicativo Unimed Cooperado  
Cadbenef - Cadastro de Beneficiários  
Cadu - Cadastro Nacional Unimed  
Canal do Beneficiário (antigo)  
Canal do Beneficiário (novo)  
Canal do Colaborador  
Canal do Cooperado  
Canal do PJ  
Central da Marca  
CHAT Intercâmbio  
CMB - Central de Movimentação Batch  
Desligamento Colaborador  
Encurtador de Links  
Gestão da Transparência

Gestão de Pacotes  
Gestão de Rede  
GIU – Gestão Institucional Unimed  
GPU - Gestão de Protocolos Unimed  
Guia Médico Nacional  
Hotsite  
Inadimplência Local  
Intranet  
IUL - Interface Única de Liberações  
LinkAPI  
MatMed  
Nova CMB - Central de Movimentação Batch  
Portal do Auditor  
Qualificação Hospitalar  
Ranking  
Ranking Administração  
Recursos Próprios

RNP – Rede Nacional de Prestadores  
SCS - Software de Comunicação Segura  
Site Singular (novo)  
Tabela de Domínios  
TISS  
TNUMM  
Union  
Whats Unimed  
WSD-Intercâmbio  
WSD-TISS  
Aton  
Boletins Informativos  
Gestão de Demandas  
Homologação PTU Online  
Manual do PTU  
Site Padrão (antigo)  
Homologação de Cartão do Beneficiário  
FlippingBook



Ficamos à disposição!

*SEC – Suporte e Experiência do Cliente*

*Unimed do Brasil*

