

Gestão de
RELACIONAMENTO
Unimed

Projeto
Gestão do Relacionamento Unimed

Webinar – GPU
26/04/2021

Objetivo



Demonstrar a adequação da plataforma GPU (Gestão de Protocolo Unimed) com as novas funcionalidades e alteração de tecnologia.



- GPU - Marcos da implantação
- Visão Geral GPU
- Principais Mudanças
- Impactos para as Unimed
- Homologação
- Próximos Passos

GPU – Marcos da Implantação



PTU de Integrações –
Documentação liberada para
as Unimed
30/10/2020

Homologação
Contingência
07/04/2021

Início Vigência PTU GPU
01/07/2021

Homologação dos
serviços
03/02/2021

Webinar – GPU
26/04/2021

GPU – Gestão de Protocolos Unimed

O que é?

- Uma plataforma que trafegam os protocolos gerados para os beneficiários de intercâmbio ou não clientes que necessitam de atendimento da Unimed Responsável.
- Criado para atender a Resolução Normativa RN N° 395, de 14 de janeiro de 2016, no qual os beneficiários em intercâmbio poderão acompanhar uma questão demandada à operadora detentora de seu contrato, baseado em um numero de protocolo de atendimento.

Conteúdo

- Contingência - disponível para Unimeds que não estão integradas com o seu CRM integrados ao GPU. Neste caso, existe a necessidade de acompanhamento manual entre as aplicações.
- Serviços - disponível para Unimeds que estão com o CRM integrado ao GPU para os fluxos previstos.

Onde acessar?

- GIU (<https://giu.unimed.coop.br>)
- Serviços - abrir chamado solicitando a conta de serviço do GIU



GPU - Protocolos

Beneficiário

Protocolo: XXXXXXAAAAMMDDNNNNNN

XXXXXX=Registro ANS da Operadora

AAAA=Ano

MM=Mês

DD=dia

NNNNNN=sequencial que identifique a ordem de entrada de demanda na operadora

Não Cliente

XXXXXX: Número sequencial 000000, 000001, 000002...

AAAA: Ano

MM: Mês

DD: Dia

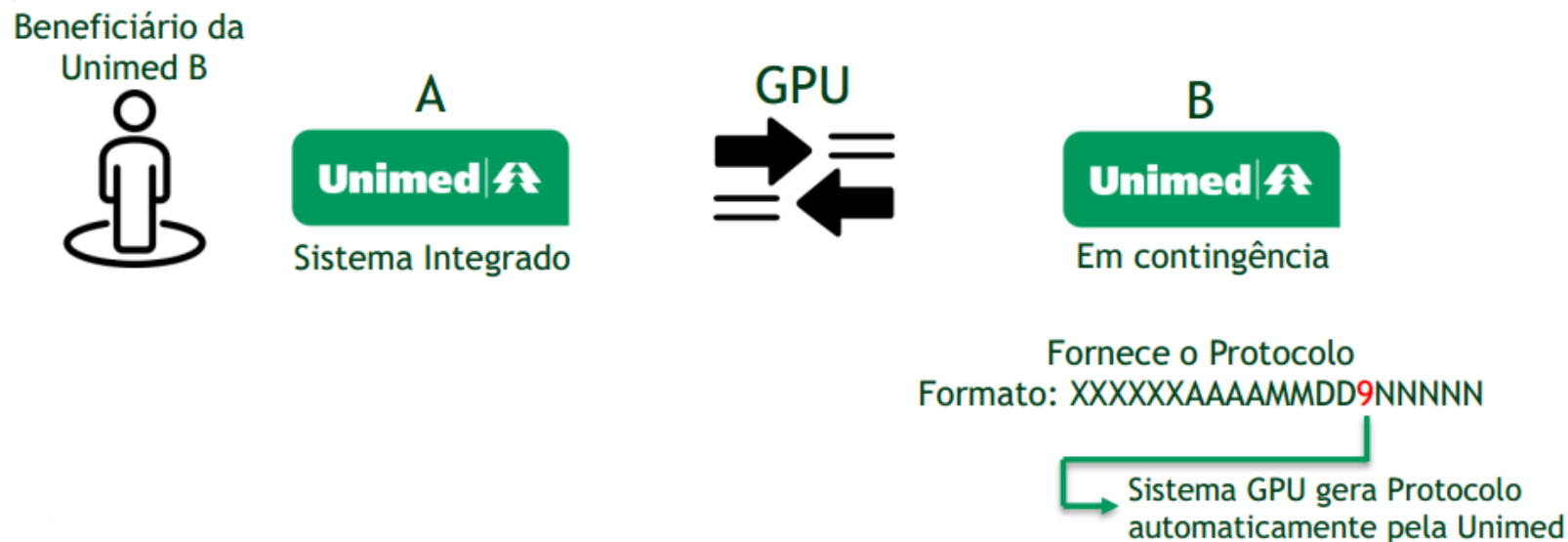
NNNNNN: Sequencial que identifica a ordem de entrada da reclamação na operadora.



GPU – Contingência



O GPU atua como de contingência para solicitação e recebimento de protocolos para Unimed que não estejam integrada.



Nessa situação a Unimed acessa manualmente o sistema GPU para abrir ou responder a manifestação.

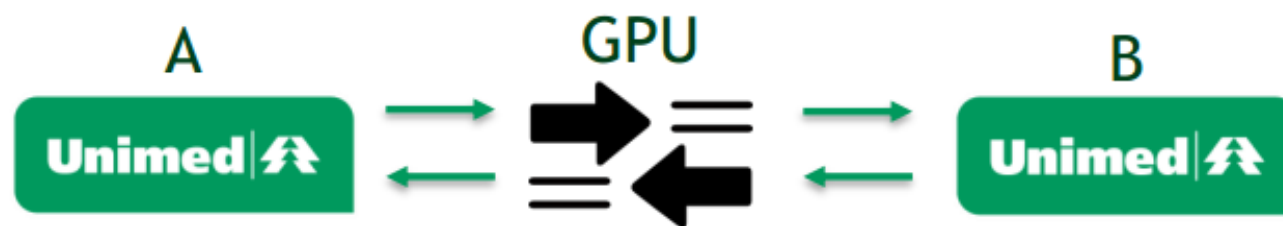
GPU – Roteamento de Protocolos Unimed



Unimed Online

- O GPU atua como roteador para Unimeds integradas aos serviços

Beneficiário da
Unimed B



GPU – Principais Mudanças



Tecnologia

Descontinuidade nos serviços em SOAP em 01/07/2021

- Novos serviços em REST integrados ao GIU para autenticação vigência 01/07/2021.

Novas Funcionalidades

- Inclusão de novos fluxos no processo;
- Melhorias na interface;
- Relatórios.

Novos Processos

- Novos Processos: Controle e Rastreabilidade das Manifestações de Clientes (Canal Fale com a Unimed);
- Gestão de Leads para compra de planos (demandas recepcionadas pelo Portal Unimed);
- Tratativas das Manifestações recepcionadas pelo “Reportar Erro” do Guia Médico (Portal Unimed e App Cliente)

GPU e Canais de Recepção de Manifestações

Portal

Canal de Abertura de Manifestação:
Cliente (Beneficiário);
Não cliente.

Integração Entre
Unimed

Mensagem enviada pelo sistema de gestão das
Unimed:
Cliente (Beneficiário);
Não cliente.

Contingência

Mensagem enviada pelo GPU:
Cliente (Beneficiário);
Não cliente.



Homologação



Unimeds com Integração

- Verificar no **Manual do PTU Integrações** as informações técnicas para homologação da integração.

Contingência - Unimeds Não Integradas

- Solicitar ao Administrador GIU de sua Unimed acesso ao GPU Painel no ambiente de Homologação.
- Link GIU em Homologação: <https://giuhml.unimed.coop.br/login>

Portal

- Para abertura de manifestação no Portal, acessar o link abaixo:
- Link de Homologação do Portal:
<https://preproducao-novosite.portalunimed.com.br/site/fale-com-a-unimed>

Manual PTU - Integrações

- Acessar pelo Portal > Áreas > Tecnologia > Protocolo de Transações Unimed

Próximos Passos

- *Comunicações oficiais à partir de Maio/21.*
- *Previsão de treinamento - Junho/21.*
- *Entrada em Produção 01/07/2021.*





Diretoria de Administração e Finanças

Tecnologia da Informação