

Critérios  
Prêmio Melhores Práticas  
**ATENDIMENTO E INTERCÂMBIO**

## OBJETIVO

Premiar aquelas que apresentarem o melhor desempenho nos processos operacionais do atendimento e contas médicas em conformidade com as normativas do Sistema Unimed e Legislação vigente.

O Prêmio Melhores Práticas visa incentivar a busca pela qualidade nos processos de atendimento/autorização, cobrança/pagamento e glosa/contestação, com o objetivo de otimizar o relacionamento no intercâmbio entre as Unimeds do Estado do RJ e, sobretudo, a excelência no atendimento ao cliente Unimed e o fortalecimento da marca.

## CRITÉRIO DE SEGMENTAÇÃO DAS UNIMEDS

1. As Unimeds serão divididas em dois grupos, A e B, cada grupo contendo nove singulares, do maior quantitativo para o menor número de beneficiários de cada uma.
2. A quantidade de beneficiários será considerada a do mês de dezembro do ano em que antecede a premiação.
3. A análise realizada no PMP, terá como premissa os indicadores utilizados no Intercâmbio, são eles:
  - 3.1. Atendimento
  - 3.2. Qualidade do Faturamento/Cobrança
  - 3.3. Qualidade da Contestação
  - 3.4. Qualidade da Glosa Recuperada



Prêmio  
Melhores  
Práticas

### 3.1 ATENDIMENTO

Este indicador tem como premissa avaliar o desempenho da Singular a cada trimestre, tendo como referência a Performance Eletrônica de Atendimento divulgado pela Unimed do Brasil.

A apuração da classificação das Unimeds é feita através do escalonamento de acordo com o percentual de desempenho encontrada na tabela de classificação do Ranking.

No final do ano, todas as pontuações dos quatro trimestres serão somadas e irá compor o resultado final.

#### Tabela de classificação

Percentual de Desempenho:

90,01% 80,01% 70,01% 60,01% 50,01% 0,00% 0,00%

A B C D E F G

ESCALONAMENTO DE PONTOS PMP ATENDIMENTO		
Classificação	Pontuação	Faixa/Percentual de Desempenho Ranking
A	6	100 a 90,01%
B	5	90% a 80,01%
C	4	79% a 70,01%
D	3	69% a 60,01%
E	2	59% a 50,01%
F	1	0,00%
G	0	0,00%

### 3.2 QUALIDADE DO FATURAMENTO/COBRANÇA - Visão Executora/Credora

Este indicador mensura a qualidade da cobrança em relação ao valor de glosa devolvida realizada pela Unimed Origem/Devedora.

Esta apuração será anual, sendo considerada o somatório de pontos da faixa percentual encontrada, que irá compor o resultado.

ATENÇÃO: Quanto menor o índice percentual em relação ao valor devolvido pela Unimed Credora, melhor será o seu desempenho.

Na condição de Unimed Executora/Credora.

Escalonamento da Classificação Anual do PMP	
Faixa/ Percentual Devolvida Cobrança	Pontos
0,00% a 1,00%	6
1,01% a 1,30%	5
1,31% a 2,00%	4
2,01% a 2,30%	3
2,31 a 3,00%	2
=> 3,01%	1

### 3.3 QUALIDADE DA CONTESTAÇÃO – Visão Executora/Credora

Este indicador mensura o montante percentual contestado em relação aos pareceres da Câmara Técnica Arbitral, emitidos favoráveis à Unimed Executora/Credora.

Esta apuração será anual, sendo considerada o somatório de pontos da faixa percentual encontrada, que irá compor o resultado.

Atenção: Quanto maior o índice percentual em relação ao valor favorável pela Câmara Técnica à Unimed Credora, melhor será o seu desempenho.

Na condição de Unimed Executora/Credora.

Escalonamento da Classificação Anual do PMP	
Faixa/ Percentual Devolvida Cobrança	Pontos
100% a 90%	6
90% a 80%	5
79% a 70%	4
69% a 60%	3
59% a 50%	2
=< 49%	1

### 3.4 QUALIDADE DA GLOSA RECUPERADA - Visão Origem/Devedora

Este indicador mensura o montante percentual recuperado pela Unimed Origem/Devedora em relação a sua glosa emitida para a Unimed Executora/Credora.

Esta apuração será anual, sendo considerada o somatório de pontos da faixa percentual encontrada, que irá compor o resultado.

Atenção: Quanto maior o índice percentual em relação ao valor favorável pela Câmara Técnica à Unimed Devedora, melhor será o seu desempenho.

Na condição de Unimed Origem/Devedora

Escalonamento da Classificação Anual do PMP	
Faixa Percentual Glosa Recuperada	Pontos
100% a 90%	6
90% a 80%	5
79% a 70%	4
69% a 60%	3
59% a 50%	2
49%<	1

#### 4. APURAÇÃO

No final do ano, todas as pontuações dos indicadores serão somadas e consideradas para identificação da faixa que irá compor **o resultado**.

#### 5. CRITÉRIO DE DESEMPATE

Caso haja no somatório dos pontos dos indicadores entre duas ou mais Unimed no resultado final, o critério de desempate será balizado pela performance da Unimed Executora/Credora em seu processo de cobrança, **considerando o menor valor percentual devolvido para a Unimed Origem/Devedora**.