

Análise de Riscos

Matriz de Riscos

Matriz de Riscos					
Risco Geral: 8,48				Risco Médio	
Identificação de Eventos de Riscos					Avaliação de Riscos
Processo	Atividade	Eventos de Risco	Causas	Efeitos/ Consequências	NR
Análise de contas dos prestadores de serviço	Envio das contas à empresa contratada (CS-039/2019 - Murta) para realizar digitação	Atraso na digitação das contas	Quantitativo de contas recebidas dos prestadores além do costume	Atraso no pagamento pode gerar prejuízo e descredenciamento do prestador	Risco Médio
Análise de contas dos prestadores de serviço	Envio das contas à empresa contratada (CS-039/2019 - Murta) para realizar digitação	Extravio de contas por parte da empresa contratada	Necessidade de digitação manual dos dados das contas	Atraso no pagamento pode gerar prejuízo e descredenciamento do prestador	Risco Alto
Análise de contas dos prestadores de serviço	Envio das contas à empresa contratada (CS-039/2019 - Murta) para realizar digitação	Extravio de contas por parte da empresa contratada	Não implementação do XML para importação dos dados das contas	Atraso no pagamento pode gerar prejuízo e descredenciamento do prestador	Risco Alto
Análise de contas dos prestadores de serviço	Envio das contas à empresa contratada (CS-039/2019 - Murta) para realizar digitação	Extravio de contas por parte da empresa contratada	Ausência de sistema adequado para realização da atividade	Atraso no pagamento pode gerar prejuízo e descredenciamento do prestador	Risco Alto
Análise de contas dos prestadores de serviço	Envio das contas à empresa contratada (CS-039/2019 - Murta) para realizar digitação	Erros na digitação das contas	Digitação manual dos dados das contas	Pagamento ao prestador e lançamento ao beneficiário com incorreções, gerando prejuízos ao particular ou à NUCLEP	Risco Alto
Análise de contas dos prestadores de serviço	Envio das contas à empresa contratada (CS-039/2019 - Murta) para realizar digitação	Erros na digitação das contas	Excesso de atividades e/ou falta de atenção	Pagamento ao prestador e lançamento ao beneficiário com incorreções, gerando prejuízos ao particular ou à NUCLEP	Risco Alto
Análise de contas dos prestadores de serviço	Envio das contas à empresa contratada (CS-039/2019 - Murta) para realizar digitação	Erros na digitação das contas	Não implementação do XML para importação dos dados das contas	Pagamento ao prestador e lançamento ao beneficiário com incorreções, gerando prejuízos ao particular ou à NUCLEP	Risco Alto

Análise de Riscos

Matriz de Riscos

Matriz de Riscos					
Risco Geral: 8,48			Risco Médio		Avaliação de Riscos
Identificação de Eventos de Riscos					NR
Processo	Atividade	Eventos de Risco	Causas	Efeitos/Consequências	NR
Análise de contas dos prestadores de serviço	Envio das contas à empresa contratada (CS-039/2019 - Murta) para realizar digitação	Erros na digitação das contas	Ausência de sistema adequado para realização da atividade	Pagamento ao prestador e lançamento ao beneficiário com incorreções, gerando prejuízos ao particular ou à NUCLEP	Risco Alto
Análise de contas dos prestadores de serviço	Envio das contas à empresa contratada (CS-039/2019 - Murta) para realizar digitação	Erros na digitação das contas	Desconhecimento do processo por parte da empresa ou profissional contratada	Pagamento ao prestador e lançamento ao beneficiário com incorreções, gerando prejuízos ao particular ou à NUCLEP	Risco Alto
Análise de contas dos prestadores de serviço	Conferência das contas e envio de demonstrativo ao prestador	Erros na conferência das contas	Excesso de atividades e/ou falta de atenção	Pagamento ao prestador e lançamento ao beneficiário com incorreções, gerando prejuízos ao particular ou à NUCLEP	Risco Alto
Análise de contas dos prestadores de serviço	Conferência das contas e envio de demonstrativo ao prestador	Erros na conferência das contas	Desconhecimento do processo por parte do empregado	Pagamento ao prestador e lançamento ao beneficiário com incorreções, gerando prejuízos ao particular ou à NUCLEP	Risco Alto
Análise de contas dos prestadores de serviço	Conferência das contas e envio de demonstrativo ao prestador	Cobranças indevidas por parte dos beneficiários, falsificação de assinaturas	Qualquer acompanhante pode assinar as guias na ocasião do atendimento	Titular não reconhece os atendimentos que foram lançados em sua conta	Risco Baixo
Análise de contas dos prestadores de serviço	Lançamento dos descontos aos empregados no Mix / Benner	Erros na exportação e importação das planilhas entre os sistemas	Erros de lançamentos	Lançamento ao beneficiário com incorreções, gerando prejuízos ao particular e à NUCLEP	Risco Médio
Análise de contas dos prestadores de serviço	Lançamento dos descontos aos empregados no Mix / Benner	Erros na exportação e importação das planilhas entre os sistemas	Falhas na geração e importação dos arquivos pelo sistema	Lançamento ao beneficiário com incorreções, gerando prejuízos ao particular e à NUCLEP	Risco Médio
Análise de contas dos prestadores de serviço	Lançamento dos descontos aos empregados no Mix / Benner	Erros na exportação e importação das planilhas entre os sistemas	Desconhecimento do processo por parte do empregado	Lançamento ao beneficiário com incorreções, gerando prejuízos ao particular e à NUCLEP	Risco Médio

Análise de Riscos

Matriz de Riscos

Matriz de Riscos					
Risco Geral: 8,48				Risco Médio	
Identificação de Eventos de Riscos					Avaliação de Riscos
Processo	Atividade	Eventos de Risco	Causas	Efeitos/Consequências	NR
Autorizações de internação e procedimentos de alto custo	Recebimento das demandas dos prestadores por e-mail	Não recebimento do e-mail solicitante ou recebimento com documentação incompleta	Mensagem foi para o spam ou endereço errado / Envio da mensagem para o destinatário que encontra-se de férias / Prestador não tem ciência dos processos do setor	Atraso no atendimento da demanda / Após identificação do problema, menor prazo para análise e resposta ao prestador	Risco Pequeno
Autorizações de internação e procedimentos de alto custo	Conferência de elegibilidade no Portal do Credenciado	Credenciado não consegue acesso ao Portal para conferir elegibilidade do beneficiário	Portal fora do ar / Falta de energia na NUCLEP para manutenção da rede ou outros motivos / Credenciado não têm informação sobre dados de acesso ao Portal	Negativa de atendimento ao beneficiário elegível - sanções ao credenciamento / Atendimento ao beneficiário inelegível - glosas da conta	Risco Médio
Autorizações de internação e procedimentos de alto custo	Análise do processo pela auditoria	Ausência de médico auditor interno ou contrato que contemple auditoria prévia de processos com prazos exequíveis para atendimento da demanda	Ausência de pessoal qualificado, a atual empresa de auditoria não absorveu a demanda	Atraso no atendimento da demanda dentro do prazo pela NUCLEP gera atraso no atendimento à demanda pelo prestador	Risco Alto
Autorizações de internação e procedimentos de alto custo	Envio do processo para análise da auditoria	Falha na análise do processo	Atualização constante do Rol da ANS e não observância das diretrizes de utilização da ANS	Autorização ou negativa de procedimentos fora do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS	Risco Baixo
Autorizações de internação e procedimentos de alto custo	Envio do processo para análise da auditoria	Falha na análise do processo	Ausência de sistema para controle da análise dos processos	Falta de controle na auditoria e autorização de processos, podendo ser perdida documentação e/ou autorizados processos em duplicidade	Risco Pequeno
Autorizações de internação e procedimentos de alto custo	Envio do processo para análise da auditoria	Falha na análise do processo	Não observância dos valores e condições dos contratos	Autorização com negociações e valores fora das condições estabelecidas no contrato e Regulamento do PSS NUCLEP	Risco Crítico
Autorizações de internação e procedimentos de alto custo	Envio do processo para análise da auditoria	Falha na análise do processo	Visão assistencialista e demandista do PSS NUCLEP	Autorização ou negativa de procedimentos fora do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS e/ou com negociações e valores fora das condições estabelecidas no contrato e Regulamento do PSS NUCLEP	Risco Médio

Análise de Riscos

Matriz de Riscos

Matriz de Riscos					
		Risco Geral: 8,48	Risco Médio		Avaliação de Riscos
Identificação de Eventos de Riscos					
Processo	Atividade	Eventos de Risco	Causas	Efeitos/Consequências	NR
Credenciamento de prestadores de serviço	Acompanhamento do processo de credenciamento via Chamamento Público	Prestadores, especialmente Hospitais, não aceitam os valores propostos pela NUCLEP e solicitam negociação de tabela	Altos custos dos eventos de saúde, com a incorporação de tecnologias / Prestadores entendem que credenciamento com planos de saúde de pequeno porte não são vantajosos	Permanência do atendimento com contratos defasados, em desacordo com o estabelecido pela ANS / Solicitações irrestritas de reajustes / Pedido de descredenciamento do prestador	Risco Crítico
Credenciamento de prestadores de serviço	Cadastro / atualização de credenciados no sistema Planmed	Erros de lançamentos no cadastro do credenciado	Todos os empregados possuem acesso ao sistema, podendo realizar alterações inadvertidamente	Inviabilização no contato com o prestador / disponibilização de dados incorretos no portal do beneficiário / envio de informações incorretas ao setor financeiro	Risco Baixo
Credenciamento de prestadores de serviço	Cadastro / atualização de credenciados no sistema Planmed	Desatualização do cadastro do credenciado	Ausência de rotina de atualização dos cadastros do Planmed	Inviabilização no contato com o prestador / Disponibilização de dados incorretos no portal do beneficiário / Prestador que não atende NUCLEP ainda permanece no cadastro / Cadastro de especialidades desatualizado	Risco Baixo
Análise de contas dos prestadores de serviço	Recebimento das contas de saúde para análise	Não recebimento das contas	Extravio ou atraso no envio pelos Correios	Atraso no pagamento pode gerar prejuízo e descredenciamento do prestador	Risco Pequeno
Análise de contas dos prestadores de serviço	Recebimento das contas de saúde para análise	Não recebimento das contas	Extravio interno NUCLEP	Atraso no pagamento pode gerar prejuízo e descredenciamento do prestador	Risco Pequeno
Análise de contas dos prestadores de serviço	Recebimento das contas de saúde para análise	Não recebimento das contas	Atraso por parte do prestador por desconhecimento das rotinas do PSS NUCLEP	Atraso no pagamento pode gerar prejuízo e descredenciamento do prestador	Risco Pequeno
Análise de contas dos prestadores de serviço	Envio das contas à empresa contratada (CS-039/2019 - Murta) para realizar digitação	Atraso na digitação das contas	Excesso de atividades, empresa disponibiliza apenas uma digitadora	Atraso no pagamento pode gerar prejuízo e descredenciamento do prestador	Risco Médio

Análise de Riscos

Matriz de Riscos

Matriz de Riscos					
Risco Geral: 8,48				Risco Médio	
Identificação de Eventos de Riscos					Avaliação de Riscos
Processo	Atividade	Eventos de Risco	Causas	Efeitos/ Consequências	NR
Análise de contas dos prestadores de serviço	Envio das notas fiscais / recibos ao financeiro para pagamento	Não recebimento das notas / recibos pelos prestadores	Prestador não recebeu o e-mail com o demonstrativo	Pagamento fica em aberto e precisa ser provisionado todos os meses aguardando envio da nota / recibo	Risco Pequeno
Análise de contas dos prestadores de serviço	Envio das notas fiscais / recibos ao financeiro para pagamento	Não recebimento das notas / recibos pelos prestadores	Cadastro desatualizado	Pagamento fica em aberto e precisa ser provisionado todos os meses aguardando envio da nota / recibo	Risco Pequeno
Análise de contas dos prestadores de serviço	Envio das notas fiscais / recibos ao financeiro para pagamento	Atraso no pagamento	Falta de dinheiro em caixa para pagamento	Atraso no pagamento pode gerar prejuízo e descredenciamento do prestador	Risco Alto
Análise de contas dos prestadores de serviço	Envio das notas fiscais / recibos ao financeiro para pagamento	Atraso no pagamento	Excesso de atividades dos empregados gerando atrasos nos processos	Atraso no pagamento pode gerar prejuízo e descredenciamento do prestador	Risco Médio

Karen Oliveira Santos

Assinado digitalmente
por Karen Oliveira Santos
Data: 2022.08.18
12:57:23-03'00'