

PRO LIFE MEDICAL

Protocolos Comerciais e Operacionais

Saúde. Acesso. Impacto.

Telemedicina · NR-1 · Emagrecimento Clínico · TEA · Entrevista Qualificada

Versão 1.0 · 2026 · Documento Confidencial

Uso interno e para parceiros autorizados

SUMÁRIO DE PROTOCOLOS

01	Telemedicina Pro Life	Consultas médicas ilimitadas 24/7 — individual, familiar e empresarial
02	Programa NR-1 Pro Life	Saúde mental e psicossocial corporativa — conformidade legal
03	Programa Mounjaro Pro Life	Emagrecimento clínico multidisciplinar com Tirzepatida
04	Projeto TEA Pro Life	Acompanhamento especializado em Transtorno do Espectro Autista
05	Entrevista Qualificada Pro Life	Triagem clínica para operadoras de saúde e planos corporativos

PROTOCOLO 01

TELEMEDICINA PRO LIFE

Consultas médicas ilimitadas · 24h/7 dias

▶ OBJETIVO

Oferecer acesso contínuo a consultas médicas online com profissionais qualificados, por meio de plataforma própria com atendimento 24h/7 dias — reduzindo absenteísmo, otimizando custos de saúde e garantindo cuidado preventivo para indivíduos, famílias e empresas.

▶ PÚBLICO-ALVO

- Pessoas físicas (plano individual ou familiar)
- Empresas de qualquer porte (plano empresarial por vida)
- Parceiros B2B, franqueados e revendas White Label

▶ ESCOPO DO SERVIÇO

O serviço de telemedicina Pro Life abrange:

- Consultas médicas ilimitadas via videochamada, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Mais de 32 especialidades disponíveis: clínica geral, pediatria, ginecologia, cardiologia, dermatologia e outras
- Emissão de receitas médicas digitais (medicamentos comuns, antibióticos e controlados com assinatura qualificada ICP-Brasil)
- Emissão de atestados e declarações médicas com validade legal
- Encaminhamentos para especialistas e exames, quando necessário
- App próprio Pro Life para agendamento e acesso às consultas

▶ METODOLOGIA

Fila de pronto-atendimento (PA) 24h:

O beneficiário acessa o app, entra na fila e é atendido pelo próximo Clínico Geral, Médico da Família e Pediatra disponível — sem agendamento prévio. Tempo médio de espera: até 15 minutos.

Consulta agendada — especialidades:

Para especialistas e multiprofissionais (psicólogos, nutricionistas etc.), o agendamento é realizado via app. O acesso à consulta é enviado por link exclusivo em até 7 dias úteis.

Receitas e documentos digitais:

Emitidos com assinatura eletrônica válida, conforme Lei 14.510/2022, RDC ANVISA 471/2021 e Resolução CFM 2.314/2022.

▶ ENTREGÁVEIS

- Acesso ao app Pro Life com login individual por beneficiário
- Consultas ilimitadas com clínicos gerais 24/7
- Receitas médicas digitais com validade legal
- Atestados e declarações de comparecimento
- Encaminhamentos para especialistas
- Histórico de consultas em prontuário digital

▶ SLA — NÍVEIS DE SERVIÇO

Indicador	Meta
Tempo médio de espera — PA 24h	Até 15 minutos
Disponibilidade da plataforma	99,5% uptime mensal
Envio de receita digital	Até 2h após a consulta
Resposta ao agendamento	Até 7 dias úteis
Cancelamento de consulta	Mínimo 48h de antecedência

▶ INDICADORES DE SUCESSO

- Taxa de satisfação com atendimento $\geq 90\%$
- Tempo médio de espera ≤ 15 min no PA 24h
- Taxa de adesão ao app $\geq 80\%$ das vidas ativas
- Redução de 20–40% em consultas presenciais emergenciais
- NPS (Net Promoter Score) ≥ 70

▶ BENEFÍCIOS PARA A EMPRESA

- Redução de custo com plano de saúde tradicional
- Redução de absenteísmo e presenteísmo
- Compliance com benefícios de saúde para o colaborador
- Relatório de utilização mensal para gestão de RH
- Implantação sem estoque ou infraestrutura física

▶ BENEFÍCIOS PARA O COLABORADOR / BENEFICIÁRIO

- Atendimento médico de qualidade sem deslocamento
- Disponível 24h — inclusive fins de semana e feriados
- Acesso via smartphone, tablet ou computador
- Histórico de saúde centralizado no app
- Receitas e atestados válidos em qualquer farmácia ou empresa

▶ REQUISITOS DO CLIENTE

- Contratação mínima: 1 vida (individual) / 10 vidas (empresarial)
- Fornecimento de lista de beneficiários com nome, CPF e e-mail
- Acesso a smartphone ou computador com internet



- Assinatura de contrato mensal com renovação automática

▶ TABELA DE PREÇOS

Preços mensais por modalidade

Plano	Cobertura	Preço Varejo	Preço B2B	Preço White Label
Individual	1 vida · acesso completo	R\$ 37,00/mês	—	—
Familiar (4v)	Até 4 vidas	R\$ 127,00/mês	—	—
Familiar+ (6v)	Até 6 vidas · Premium	R\$ 247,00/mês	—	—
Empresarial	Por colaborador/mês	R\$ 37,00/vida	R\$ 26,70/vida	Sob consulta

▶ OBSERVAÇÕES COMERCIAIS

- Canal B2B: comissão de 10% recorrente para Sales Pro
- Contratos B2B com renovação automática mensal
- Volume acima de 500 vidas: consultar condições especiais
- White Label disponível com marca do parceiro — taxa de licença: R\$ 497/mês
- Margem líquida Pro Life no canal B2B: ~47%

PROTOCOLO 02

PROGRAMA NR-1 PRO LIFE

Saúde Mental Corporativa · Conformidade Legal

▶ OBJETIVO

Garantir conformidade legal com a NR-1 do MTE — que exige das empresas a adoção de medidas de prevenção a riscos psicossociais no trabalho — por meio de programa estruturado de suporte em saúde mental, com atendimento psicológico, clínico e psiquiátrico via telemedicina, entregando proteção jurídica à empresa e cuidado real ao colaborador.

▶ PÚBLICO-ALVO

- Empresas de qualquer porte obrigadas a cumprir a NR-1 (vigência plena 2025)
- Setores com alto índice de afastamento por saúde mental
- RH, Segurança do Trabalho e Gestão de Pessoas
- Colaboradores com sinais de estresse, ansiedade, burnout ou transtornos emocionais

▶ ESCOPO DETALHADO

O Programa NR-1 Pro Life opera em dois pacotes assistenciais, com duas frequências disponíveis:

PACOTE 1 — Suporte Psicossocial Inicial (Clínico + Psicologia):

- Indicado para: estresse, ansiedade leve a moderada, sofrimento emocional inicial e sinais iniciais de burnout
- Inclui: 1 consulta mensal com Clínico Geral + 2 ou 4 sessões de Psicologia
- Plano Quinzenal: 1 Clínico + 2 sessões de Psicologia
- Plano Semanal: 1 Clínico + 4 sessões de Psicologia

PACOTE 2 — Suporte Psicossocial Especializado (Psiquiatria + Psicologia):

- Indicado para: burnout moderado a grave, ansiedade persistente, depressão ou necessidade de medicação
- Inclui: 1 consulta mensal com Psiquiatra + 2 ou 4 sessões de Psicologia
- Plano Quinzenal: 1 Psiquiatra + 2 sessões de Psicologia
- Plano Semanal: 1 Psiquiatra + 4 sessões de Psicologia

▶ FLUXO OPERACIONAL

1. Implantação: Pro Life configura a plataforma e disponibiliza link exclusivo para o RH
2. Acesso: Colaborador acessa o portal e agenda diretamente — sem intermediação do RH
3. Triagem: Psicólogo realiza acolhimento e identifica a necessidade assistencial
4. Encaminhamento automático: Estresse leve → Psicologia orientativa; Nível clínico → Pacote 1; Nível psiquiátrico → Pacote 2
5. Acompanhamento contínuo dentro da plataforma Pro Life
6. Relatório mensal enviado ao RH com indicadores anonimizados (LGPD)

▶ ENTREGÁVEIS

- Plataforma digital com link exclusivo da empresa
- Kit de comunicação interna para o RH (e-mail padrão + orientações)
- Agendamento 100% online e autônomo pelo colaborador
- Atendimentos psicológicos, clínicos e psiquiátricos via telemedicina
- Encaminhamento assistencial automatizado conforme triagem
- Relatório mensal de conformidade NR-1 (por empresa, anônimo, com CIDs)
- Documentação para comprovação de conformidade em fiscalizações

▶ METODOLOGIA

Toda a operação é gerenciada pela Pro Life Medical, sem necessidade de estrutura interna da empresa:

- Agendas abertas com psicólogos, clínicos e psiquiatras disponíveis
- Triagem inicial realizada por psicólogo de referência
- Escalada automática para especialista conforme necessidade clínica
- Prontuário eletrônico integrado com histórico por colaborador
- Dados tratados em conformidade com a LGPD — sem identificação individual nos relatórios

▶ FREQUÊNCIA E SLA

Indicador	Meta
Disponibilidade de agendamento	Em até 48h úteis
Disponibilidade da plataforma	99,5% uptime mensal
Emissão do relatório mensal	Até o 5º dia útil do mês seguinte
Resposta de suporte ao RH	Até 1 dia útil
Encaminhamento para psiquiatria	Em até 7 dias após triagem

▶ INDICADORES DE SUCESSO

- Taxa de utilização da plataforma $\geq 30\%$ das vidas contratadas
- Redução de afastamentos por saúde mental em 6 meses
- Satisfação dos colaboradores com os atendimentos $\geq 85\%$
- Empresa com documentação de conformidade NR-1 válida e atualizada
- Exemplos de indicadores do relatório: Ansiedade: 35% · Estresse: 40% · Burnout: 10%

▶ BENEFÍCIOS PARA A EMPRESA

- Conformidade legal com a NR-1 — evita multas e passivos trabalhistas
- Redução de afastamentos por causas psicossociais
- Menor custo versus plano de saúde convencional
- Relatório mensal com evidência documental para auditorias
- Implantação em até 5 dias úteis, sem infraestrutura física
- Programa escalável — atende de 10 a 10.000 colaboradores

▶ BENEFÍCIOS PARA O COLABORADOR

- Acesso confidencial e sem estigma — agenda diretamente pelo app
- Suporte psicológico de qualidade sem custo adicional
- Continuidade de cuidado com o mesmo psicólogo
- Encaminhamento médico quando necessário, dentro da mesma plataforma
- Atendimento 100% remoto — sem deslocamento ou exposição

▶ REQUISITOS DO CLIENTE

- Lista de colaboradores com nome, CPF e e-mail para cadastro na plataforma
- Contratação mínima: 10 vidas
- Contrato mensal recorrente com renovação automática
- Indicação de um ponto de contato no RH para envio de relatórios

▶ TABELA DE PREÇOS — PROGRAMA NR-1

Valores mensais por colaborador

Pacote	Frequência	Composição	Preço Varejo	Preço B2B
Pacote 1 — Clínico	Quinzenal	1 Clínico + 2 Psicólogos/mês	R\$ 174,33/colab	R\$ 145,28/colab
Pacote 1 — Clínico	Semanal	1 Clínico + 4 Psicólogos/mês	R\$ 281,61/colab	R\$ 234,68/colab
Pacote 2 — Psiquiátrico	Quinzenal	1 Psiquiatra + 2 Psicólogos/mês	R\$ 262,26/colab	R\$ 218,55/colab
Pacote 2 — Psiquiátrico	Semanal	1 Psiquiatra + 4 Psicólogos/mês	R\$ 369,54/colab	R\$ 307,95/colab

Custo de operação (referência interna):

Plano	Custo Pro Life
Pacote 1 Quinzenal	R\$ 58,11/colab/mês
Pacote 1 Semanal	R\$ 93,87/colab/mês
Pacote 2 Quinzenal	R\$ 87,42/colab/mês
Pacote 2 Semanal	R\$ 123,18/colab/mês

▶ OBSERVAÇÕES COMERCIAIS

- Programas com 100+ colaboradores: consultar desconto por volume
- Possibilidade de combinar Pacote 1 e Pacote 2 na mesma empresa (triagem define o encaminhamento)
- Relatório mensal NR-1 incluso em todos os pacotes
- Implantação gratuita — sem taxa de setup
- Margem Pro Life no canal B2B: ~75%

PROTOCOLO 03

PROGRAMA MOUNJARO PRO LIFE

Emagrecimento Clínico · Tirzepatida · Multidisciplinar

▶ OBJETIVO

Oferecer tratamento médico estruturado para emagrecimento sustentável com Tirzepatida (Mounjaro), com acompanhamento multidisciplinar completo — médico, nutricional e psicológico — garantindo segurança clínica, adesão ao tratamento e resultados duradouros.

▶ PÚBLICO-ALVO

- Pessoas com sobrepeso ou obesidade com indicação clínica para uso de Tirzepatida
- Pacientes que buscam emagrecimento com suporte médico profissional
- Empresas que oferecem o programa como benefício corporativo de saúde
- Parceiros B2B e White Label com carteira de pacientes

▶ ESCOPO DETALHADO

O Programa Mounjaro Pro Life combina tecnologia, medicina e cuidado humano em um único protocolo integrado:

- Consulta inicial com Clínico Geral para avaliação do perfil clínico e definição da dosagem
- Emissão de receita médica digital com validade legal
- Acompanhamento nutricional para reeducação alimentar e controle metabólico
- Acompanhamento psicológico focado em comportamento alimentar e saúde emocional
- Monitoramento contínuo de evolução clínica via prontuário eletrônico
- Ajuste de dosagem e renovação de receita nas consultas de acompanhamento
- Gestão de efeitos adversos e suporte clínico durante todo o tratamento

▶ FLUXO OPERACIONAL

1. Cadastro: Após contratação do programa, o paciente é cadastrado automaticamente na plataforma Pro Life
2. Consulta médica inicial: Agendamento com Clínico Geral — avaliação clínica, definição de dosagem e emissão de receita
3. Acompanhamento com nutricionista: Agendamento via app — plano alimentar personalizado e monitoramento
4. Acompanhamento com psicólogo: Sessões voltadas para comportamento alimentar, motivação e saúde emocional
5. Monitoramento contínuo: Controle de prescrição, evolução e renovações durante todo o período contratado

▶ ESTRATÉGIA CLÍNICA

O Programa Mounjaro Pro Life vai além da medicação. A abordagem multidisciplinar é o diferencial que garante:

- Prevenção do efeito rebote — mudança real de comportamento alimentar
- Trabalho dos aspectos emocionais vinculados à alimentação
- Reeducação nutricional progressiva e sustentável

- Maior constância no processo — reduzindo abandono
- Resultados clínicos superiores e duradouros

▶ ENTREGÁVEIS

- Consultas médicas durante todo o período do plano (ajuste de dose + monitoramento)
- Receitas médicas digitais válidas para dispensação
- Sessões de acompanhamento nutricional
- Sessões de acompanhamento psicológico
- Prontuário eletrônico com registro de evolução
- Relatório de evolução clínica ao final do programa

▶ FREQUÊNCIA

Composição dos atendimentos por período

Período	Consultas Médicas	Nutrição	Psicologia
2 meses	2 consultas	2 sessões	2 sessões
4 meses	4 consultas	4 sessões	4 sessões
6 meses	6 consultas	6 sessões	6 sessões

▶ SLA — NÍVEIS DE SERVIÇO

Indicador	Meta
Agendamento da consulta inicial	Até 48h após cadastro
Emissão de receita após consulta	Até 2h
Disponibilidade de agendamento nutricional	Até 7 dias
Disponibilidade de agendamento psicológico	Até 7 dias
Renovação de receita	Até 24h após solicitação

▶ INDICADORES DE SUCESSO

- Taxa de adesão ao programa $\geq 80\%$ (pacientes que completam o ciclo)
- Redução média de peso $\geq 8\%$ do peso inicial ao final do programa
- Taxa de satisfação com atendimento $\geq 90\%$
- Redução de abandono em relação ao uso isolado de medicação

▶ BENEFÍCIOS PARA A EMPRESA / PARCEIRO

- Produto de alto ticket com forte demanda de mercado
- Alta recorrência — pacientes tendem a renovar por ciclos
- Diferencial competitivo no portfólio de saúde corporativa
- Escalabilidade — modelo 100% digital sem estrutura física

▶ BENEFÍCIOS PARA O PACIENTE

- Tratamento completo e seguro, com médico, nutricionista e psicólogo
- Acompanhamento remoto — sem deslocamento
- Receita médica válida com total segurança jurídica
- Resultados superiores versus uso isolado da medicação
- Suporte contínuo durante todo o período do programa

▶ REQUISITOS DO CLIENTE

- Indicação clínica para uso de Tirzepatida (avaliada na consulta inicial)
- Acesso a smartphone ou computador com internet
- Contratação de um dos pacotes disponíveis (2, 4 ou 6 meses)
- Para contratos B2B: mínimo de 50 vidas por lote

▶ TABELA DE PREÇOS — PROGRAMA MOUNJARO

Preços por paciente (acompanhamento clínico multidisciplinar — sem medicamento)

Plano	Duração	Preço Varejo	Preço B2B	Preço White Label
Entrada	2 meses	R\$ 899,40	R\$ 749,50	R\$ 599,60
Intermediário ★	4 meses	R\$ 1.798,80	R\$ 1.499,00	R\$ 1.199,20
Premium	6 meses	R\$ 2.698,20	R\$ 2.248,50	R\$ 1.798,80

▶ OBSERVAÇÕES COMERCIAIS

- O valor do medicamento (Tirzepatida) NÃO está incluso — é adquirido separadamente pelo paciente ou via parceiro farmacêutico
- Volume B2B mínimo: 50 vidas por lote — preços podem ser negociados acima de 200 vidas
- Pacote mais vendido: 4 meses — melhor custo-benefício e maior adesão
- Margem Pro Life canal B2B: ~47%
- Possibilidade de integração com farmácia parceira para dispensação do medicamento

PROTOCOLO 04

PROJETO TEA PRO LIFE

Transtorno do Espectro Autista · Acompanhamento Multidisciplinar

▶ OBJETIVO

Oferecer avaliação, diagnóstico e acompanhamento multidisciplinar estruturado para crianças com suspeita ou diagnóstico de Transtorno do Espectro Autista (TEA), combinando tecnologia, especialistas qualificados e cuidado contínuo — garantindo desenvolvimento cognitivo, emocional e motor com suporte à família.

▶ PÚBLICO-ALVO

- Crianças com suspeita ou diagnóstico confirmado de TEA
- Famílias que buscam acompanhamento especializado e acessível
- Empresas que oferecem o programa como benefício para dependentes de colaboradores
- Operadoras de saúde e parceiros B2B com demanda em saúde infantil e inclusiva

▶ DIFERENCIAIS DO PROJETO

- Atendimento 100% digital e integrado — sem necessidade de deslocamento
- Equipe multidisciplinar especializada em TEA
- Autoagendamento facilitado via plataforma Pro Life
- Prontuário eletrônico com histórico completo do desenvolvimento
- Monitoramento contínuo da evolução clínica e relatórios mensais
- Planos estruturados por intensidade — mensal, quinzenal ou semanal
- Alta demanda de mercado com baixa oferta de serviços digitais especializados

▶ COMO FUNCIONA

1. Cadastro automático: Após contratação, o paciente é cadastrado automaticamente na plataforma Pro Life
2. Avaliação inicial com Clínico Geral: Triagem e direcionamento para especialistas adequados
3. Encaminhamento especializado conforme avaliação: Psiquiatria Pediátrica, Neuropediatria, Psicologia, Fonoaudiologia e/ou Fisioterapia
4. Acompanhamento estruturado: Sessões conforme plano contratado, com mesmos especialistas para continuidade
5. Relatório mensal de evolução: Enviado à família com indicadores de desenvolvimento e recomendações clínicas

▶ PLANOS DE ACOMPANHAMENTO

PLANO MENSAL — Acompanhamento de Manutenção:

Indicado para: monitoramento contínuo e ajustes terapêuticos periódicos.

- 1 consulta com Clínico Geral
- 1 consulta com Psiquiatra Pediátrico OU Neuropediatra
- 1 sessão de Psicologia
- 1 sessão de Fonoaudiologia
- 1 sessão de Fisioterapia

Total: 5 atendimentos mensais · Foco: acompanhamento global, ajustes clínicos e suporte familiar

PLANO QUINZENAL — Acompanhamento Intermediário:

Indicado para: pacientes em fase de intervenção estruturada.

- 1 consulta com Clínico Geral
- 1 consulta com Psiquiatra Pediátrico OU Neuropediatra
- 2 sessões de Psicologia
- 2 sessões de Fonoaudiologia
- 2 sessões de Fisioterapia

Total: 8 atendimentos mensais · Foco: intensificar estímulos e promover evolução consistente

PLANO SEMANAL — Acompanhamento Intensivo:

Indicado para: diagnóstico recente ou necessidade de intervenção intensiva.

- 1 consulta com Clínico Geral
- 1 consulta com Psiquiatra Pediátrico OU Neuropediatra
- 4 sessões de Psicologia
- 4 sessões de Fonoaudiologia
- 4 sessões de Fisioterapia

Total: 14 atendimentos mensais · Foco: acelerar desenvolvimento cognitivo, emocional e motor

▶ ENTREGÁVEIS

- Acesso à plataforma Pro Life com login individual por paciente
- Atendimentos multidisciplinares conforme plano contratado
- Prontuário eletrônico com histórico de cada especialidade
- Relatório mensal de evolução clínica e de desenvolvimento
- Suporte à família incluso — orientações e acompanhamento
- Encaminhamentos entre especialistas dentro da plataforma

▶ DURAÇÃO DOS PLANOS

Os planos podem ser contratados em ciclos de 2, 4 ou 6 meses. A continuidade do tratamento é fundamental para melhores resultados — pacientes com acompanhamento contínuo apresentam evolução significativamente superior.

▶ SLA — NÍVEIS DE SERVIÇO

Indicador	Meta
Agendamento da avaliação inicial	Até 48h após cadastro
Disponibilidade para agendamento de sessões	Até 7 dias úteis
Emissão do relatório mensal	Até o 5º dia útil do mês seguinte
Continuidade com mesmo especialista	Garantida em 100% dos casos
Suporte à família	Resposta em até 24h úteis

▶ INDICADORES DE SUCESSO

- Taxa de adesão ao plano $\geq 85\%$ ao longo do ciclo contratado
- Evolução documentada em prontuário ≥ 1 indicador por mês
- Satisfação da família com o programa $\geq 90\%$
- Taxa de renovação de ciclo $\geq 60\%$

▶ BENEFÍCIOS PARA EMPRESAS E PARCEIROS

- Modelo escalável — digital e sem estrutura física
- Produto de alto ticket com alta fidelização (tratamento de longo prazo)
- Alta demanda — autismo afeta 1 em cada 36 crianças no Brasil
- Diferencial em benefícios corporativos para dependentes
- Receita recorrente por ciclos de tratamento

▶ BENEFÍCIOS PARA A FAMÍLIA

- Atendimento especializado de qualidade sem deslocamento
- Equipe multidisciplinar com continuidade — mesmos profissionais
- Relatório mensal claro sobre a evolução da criança
- Custo significativamente menor que serviços presenciais equivalentes
- Suporte ativo à família durante todo o processo

▶ TABELA DE PREÇOS — PROJETO TEA

Valores mensais por paciente (inclui toda equipe multidisciplinar)

Plano	Atend./mês	Duração disponível	Preço Varejo	Preço B2B
Mensal (manutenção)	5 atendimentos	2 · 4 · 6 meses	R\$ 1.119,00/mês	R\$ 932,50/mês
Quinzenal (intermediário) ★	8 atendimentos	2 · 4 · 6 meses	R\$ 1.644,00/mês	R\$ 1.370,00/mês
Semanal (intensivo)	14 atendimentos	2 · 4 · 6 meses	R\$ 2.694,00/mês	R\$ 2.245,00/mês

Referência de mercado: ticket médio de serviços equivalentes presenciais — R\$ 699 a R\$ 1.299/mês (sem equipe completa).

▶ OBSERVAÇÕES COMERCIAIS

- Contratação mínima: 1 paciente — sem volume mínimo
- Desconto progressivo para empresas a partir de 10 pacientes ativos
- Renovação automática ao final de cada ciclo — cancelamento com 30 dias de antecedência
- Relatório de evolução incluso em todos os planos
- Possibilidade de migração entre planos conforme evolução clínica

PROTOCOLO 05

ENTREVISTA QUALIFICADA PRO LIFE

Triagem Clínica · Declaração de Saúde · Controle de Sinistralidade

▶ OBJETIVO

Realizar a Entrevista Qualificada Gravada de beneficiários de planos de saúde, com finalidade de declaração de saúde, garantindo segurança jurídica para a operadora, análise de risco assistencial e apoio ao controle de sinistralidade — conforme normas da ANS e legislação vigente.

▶ PÚBLICO-ALVO

- Operadoras de planos de saúde
- Corretoras e administradoras de benefícios
- Empresas contratantes de planos coletivos corporativos
- Gestores de RH responsáveis pela implantação de novos beneficiários

▶ ESCOPO DO SERVIÇO

A Pro Life Medical conduz a Entrevista Qualificada Gravada por meio de profissionais habilitados, seguindo protocolo padronizado e legalmente fundamentado:

- Inclusão do beneficiário em planilha de controle fornecida pela empresa contratante
- Contato ativo da equipe Pro Life com o beneficiário para agendamento da entrevista
- Realização da entrevista por médico CRM ou técnico de enfermagem COREN
- Aplicação de questionário padronizado de Declaração de Saúde
- Gravação obrigatória da entrevista para fins probatórios e de auditoria
- Retificação formal em caso de resposta positiva — com CID, nome da doença e data do diagnóstico
- Envio do documento de retificação ao beneficiário para assinatura
- Encaminhamento da documentação à operadora para análise técnica e aplicação de CPT ou carência
- Respeito às datas de corte e vigências acordadas contratualmente

▶ PROFISSIONAIS HABILITADOS

A Entrevista Qualificada Pro Life é conduzida exclusivamente por:

- Médico Generalista inscrito no CRM — Modalidade Padrão
- Técnico de Enfermagem inscrito no COREN, sob supervisão técnica — Modalidade Técnico

Todos os profissionais são treinados e certificados para aplicação do questionário de Declaração de Saúde.

▶ FLUXO OPERACIONAL

1. Recebimento da planilha de beneficiários enviada pela contratante
2. Contato com cada beneficiário para agendamento (por telefone ou canal oficial)
3. Realização da entrevista gravada com profissional habilitado
4. Aplicação do questionário de Declaração de Saúde (SIM/NÃO para cada condição)
5. Retificação detalhada em caso de resposta afirmativa (CID, doença, data)
6. Confirmação verbal pelo beneficiário durante a gravação
7. Formalização por escrito e envio ao beneficiário para assinatura
8. Encaminhamento do dossiê completo à operadora
9. Cumprimento das datas de corte para análise de vigências

▶ METODOLOGIA

Durante a entrevista, o profissional aplica questionário padronizado de Declaração de Saúde:

- O beneficiário responde SIM ou NÃO para cada condição clínica apresentada
- Em caso de SIM: retificação detalhada com CID, nome da doença e data aproximada do diagnóstico
- Todas as informações são confirmadas verbalmente pelo beneficiário durante a gravação
- O processo é gravado integralmente para fins de comprovação, auditoria e segurança jurídica

▶ ENTREGÁVEIS

- Planilha de controle atualizada com status de cada entrevista (agendada / realizada / pendente)
- Gravação de cada entrevista realizada
- Documento de retificação assinado pelo beneficiário (quando aplicável)
- Dossiê completo para análise da operadora (declaração + retificação + assinatura)
- Relatório de produção por data de corte

▶ FINALIDADE ESTRATÉGICA

- Mapeamento de risco assistencial por beneficiário
- Controle de sinistralidade do plano
- Redução do risco de omissão de informações preexistentes
- Maior transparência contratual entre operadora e beneficiário
- Sustentabilidade financeira do plano de saúde
- Conformidade com normas ANS e legislação vigente

▶ SLA — NÍVEIS DE SERVIÇO

Indicador	Meta
Primeiro contato com beneficiário após inclusão na planilha	Até 2 dias úteis
Realização da entrevista após agendamento	Até 5 dias úteis
Envio do documento de retificação ao beneficiário	Até 24h após a entrevista
Encaminhamento do dossiê à operadora	Conforme data de corte acordada
Relatório de produção	Até o 3º dia útil após o corte

▶ INDICADORES DE SUCESSO

- Taxa de conclusão de entrevistas no prazo $\geq 90\%$ do lote
- Taxa de documentação retificada assinada $\geq 95\%$
- Zero inconsistências documentais nas entregas
- Satisfação da operadora com qualidade das entrevistas $\geq 90\%$

▶ BENEFÍCIOS PARA A OPERADORA / CONTRATANTE

- Redução de risco de fraude e omissão de preexistências
- Controle de sinistralidade com dados declarados e documentados
- Processo padronizado — segurança jurídica total
- Gestão operacional 100% pela Pro Life — sem carga para o time da operadora
- Relatórios por lote e por data de corte

▶ REQUISITOS DO CLIENTE

- Envio de planilha padronizada com dados dos beneficiários (nome, CPF, telefone, e-mail)
- Definição de datas de corte e vigências
- Assinatura de contrato de prestação de serviço
- Indicação de contato responsável pelo acompanhamento operacional

▶ TABELA DE PREÇOS — ENTREVISTA QUALIFICADA

Cobrança por entrevista efetivamente realizada

Modalidade	Profissional	Preço Unitário	Preço B2B	Preço White Label
Padrão (Médico CRM)	Médico Generalista	R\$ 135,00	R\$ 112,50	R\$ 90,00
Técnico (COREN)	Técnico de Enfermagem	R\$ 105,00	R\$ 87,50	R\$ 70,00

▶ OBSERVAÇÕES COMERCIAIS

- Cobrança baseada em entrevistas efetivamente realizadas — sem custo por tentativas não concluídas
- Lotes acima de 200 entrevistas/mês: consultar condições especiais por volume
- Contratos mensais com previsão de volume — descontos progressivos a partir de 100 entrevistas/mês
- Prazo de execução alinhado às datas de corte da operadora
- Modalidade Técnico (COREN): ideal para grandes volumes e onboarding de empresas
- Modalidade Padrão (Médico CRM): recomendada para planos de alta complexidade e triagem de risco elevado