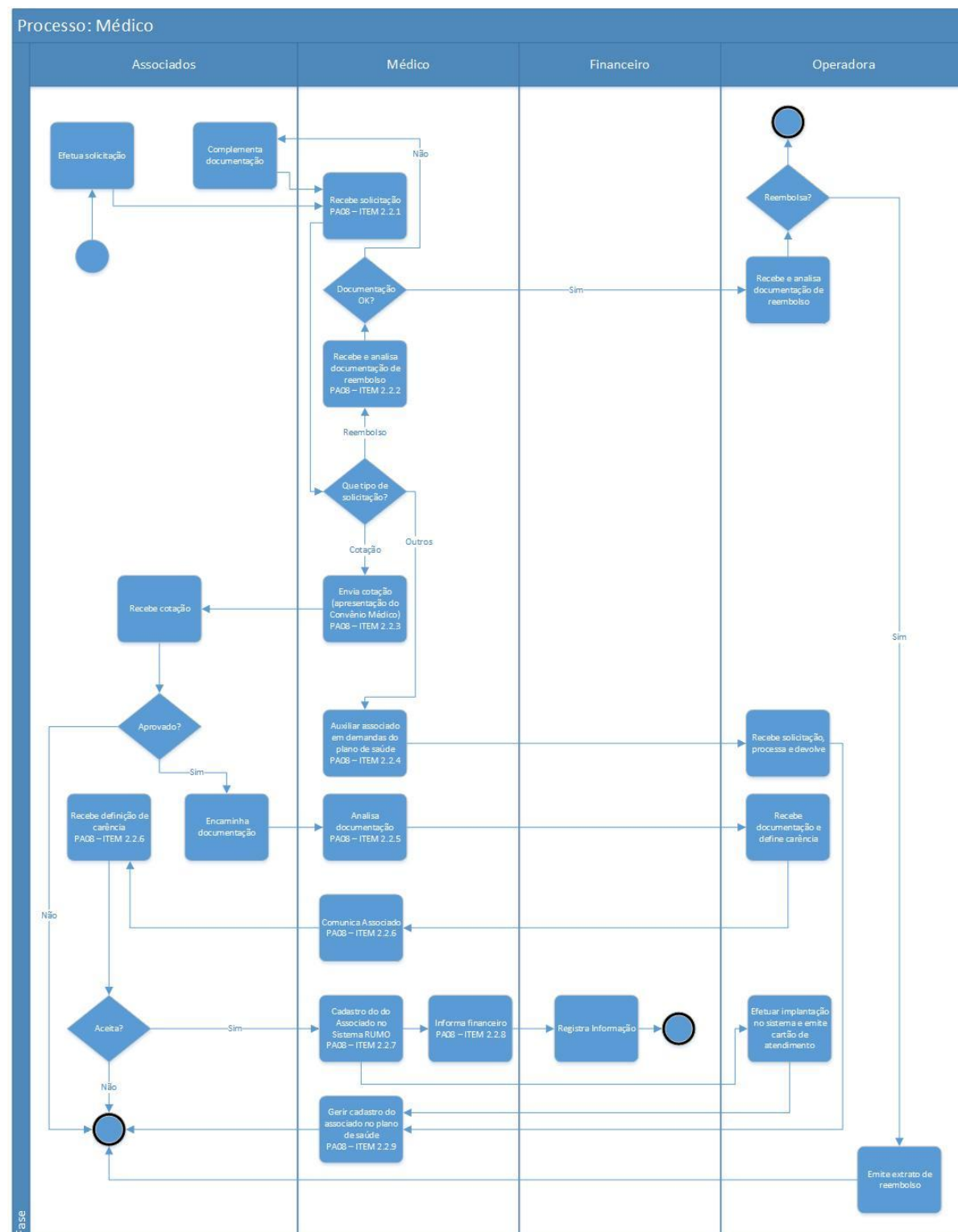


1. OBJETIVO

Padronizar as rotinas de atendimento ao associado realizadas pelo processo Médico.

2. PROCEDIMENTO

2.1 MACRO FLUXO DO PROCESSO



	PROCESSO	Código: PA08 Revisão: 6.0 Publicação: 27/07/2026
	MÉDICO	Página: 2/3

2.2 DETALHAMENTO DO PROCESSO

2.2.1 RECEBE E ANALISA SOLICITAÇÃO

As solicitações podem ser recebidas através de meio eletrônico, telefone, Blip ou pessoalmente e são registradas na plataforma eletrônica Teams/Planner, exceto os pedidos de reembolso que possui sistema próprio de lançamento. O colaborador deve se ater ao teor da solicitação para informar ao Associado qual a relação de documentos exigidos e o prazo.

2.2.2 RECEBE E ANALISA SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO

O recebimento e análise das solicitações de reembolso são realizadas conforme PA08-IT01.

NOTA 1: os processos finalizados de reembolso em que o associado fizer qualquer indagação deverá ser registrada na plataforma eletrônica Teams/Planner.

2.2.3 ENVIA COTAÇÃO (APRESENTAÇÃO DO PLANO DE SAÚDE)

A apresentação do plano de saúde é disponibilizada para o associado através de meio eletrônico, correio, portador ou pessoalmente. Em havendo interesse na adesão do plano, o associado contata o setor médico para que seja enviado os formulários, momento em que o setor irá registrar o pedido na plataforma eletrônica Teams/Planner e informar o prazo para o associado.

A apresentação do plano contempla: Tabela de preços por faixa etária e planos oferecidos - Resumo da rede credenciada de hospitais e laboratórios.

Os formulários para adesão contemplam informações pessoais e declaração de saúde.

2.2.4 AUXILIAR ASSOCIADO EM DEMANDAS DO PLANO DE SAÚDE

Todas as demais demandas oriundas do associado, são realizadas conforme PA08-IT02.

2.2.5 ANÁLISE DA DOCUMENTAÇÃO PARA ATENDER AS DEMANDAS DO ASSOCIADO

Recebido os documentos preenchidos, verifica-se a documentação probatória e até o dia 20 do mês corrente é encaminhada por meio eletrônico toda documentação até então recebida para corretora, que efetuará o solicitado (cadastro, exclusão, alteração) com a vigência no primeiro dia do mês seguinte. Para os casos de recém nascidos ou recém casados a inclusão será feita imediatamente; nos casos de óbito, na data do falecimento, contanto que a certidão seja enviada em até 60 dias do ocorrido e nos pedidos de cancelamento imediato, conforme RN 412 da ANS.

2.2.6 COMUNICA ASSOCIADO ADESÃO COM CARÊNCIA

Recebida a resposta eletrônica por parte da operadora com relação as carências, contata-se através de meio eletrônico o Associado, que irá manifestar o seu interesse em aderir ou não ao plano com carência.

2.2.7 CADASTRO DO ASSOCIADO NO SISTEMA RUMO

O cadastro do associado no Sistema RUMO é realizado conforme PA08-IT03.

2.2.8 INFORMA FINANCEIRO

O processo de informar o financeiro é realizado conforme instrução PA08-IT04

CÓPIA CONTROLADA ELETRONICAMENTE, QUANDO IMPRESSA TORNA-SE CÓPIA NÃO CONTROLADA

	PROCESSO		Código: PA08 Revisão: 6.0 Publicação: 27/07/2026
	MÉDICO		Página: 3/3

2.2.9 GERIR CADASTRO DO ASSOCIADO NO PLANO DE SAÚDE

As conferências das informações recebidas das operadoras ocorrem conforme PA08- IT05.

NOTA 2: Todos os registros das atividades realizadas ao associado ou internas, devem ser feitos na plataforma eletrônica Teams/Planner.

3. INDICADORES

Nº de Indicadores	Requisito	Nome do Indicador	Fórmula do Indicador	Meta	Frequência	Técnica de Medição	Responsável pela medição
1	Cumprimento do prazo de fechamento da operadora	% de atendimentos realizados no prazo acordado com o Associado	solicitações de atendimento realizadas no prazo/total de solicitações realizadas no mês *100%	91%	Mensal	Contagem de solicitações de atendimentos realizados no prazo acordado dentro do mês	Gerência

4. CONTROLE DE INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA

Identificação/ Nome	Distribuição	Armazenamento				Uso	Controle de alteração	Tempo de Retenção (mínimo)		Destinação Final
		Acesso	Forma	Preservação	Recuperação			Arquivo Vivo	Arquivo Morto	
Teams/Planner (plataforma eletrônica)	Médico	Ícone da plataforma na tela do computador	Eletrônica	Backup diário	Mecanismo de busca da rede/plataforma	Interno	Conforme PG18-FO01	Enquanto em uso	Na nuvem por tempo indeterminado	Desinstalação da plataforma

5. HISTÓRICO DAS REVISÕES

Revisão Nº	Data	Descrição
0.0	21/03/2014	Elaboração do documento
1.0	31/07/2014	Alteração de texto 2.2.1 e revisão geral
2.0	31/07/2017	Revisão geral
3.0	20/08/2018	Revisão geral referente implantação da plataforma Trello.
4.0	28/08/2023	Alteração do uso da plataforma Trello para a plataforma Teams. Alteração do itens 3,4 e 6
5.0	03/11/2025	Alteração do fluxo do processo no que tange a parte de reembolso
6.0	27/07/2026	Alteração do fluxo do processos e ndos títulos dos itens 2.2.4,2.2.5,2.2.7 e 2.2.9

6. APROVAÇÕES

Elaborado / Revisado por:	Aprovado por:
Analista Administrativo/ Auditor(a) de Processos	Gerente Executivo do Setor Médico