



MANUAL DE MOVIMENTAÇÃO VIA WEB  
PLANO DE SAÚDE  
2015

**Unimed**   
Franca

# SUMÁRIO

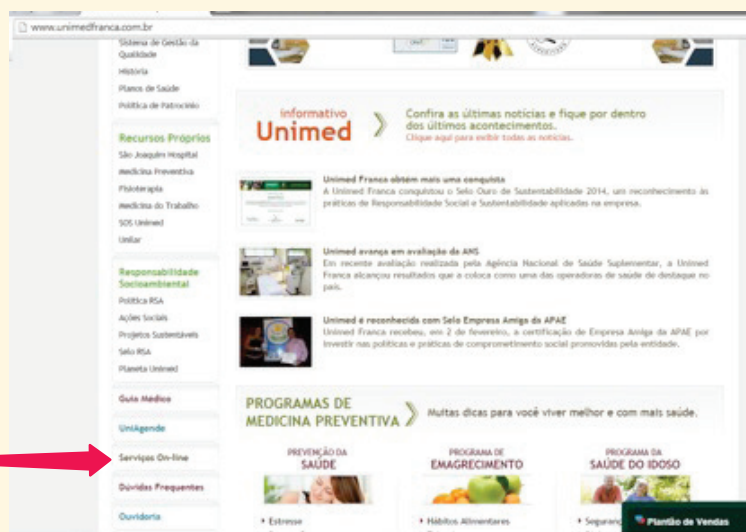
1. Caminho para serviços On-line.....	03
2. Login de acesso.....	04
3. Alteração de senha.....	05
4. Identificação do contrato.....	05
5. Acesso as faturas.....	06
6. Guia médico online.....	06
7. Para solicitar 2º via de carteirinha .....	07
8. Novas inclusões.....	08
8.1 Campos obrigatórios para inclusão.....	09
8.2 Envio da documentação.....	11
8.3 Documentos obrigatórios.....	11
9. Alterar dados.....	13
10. Cancelamentos (exclusão) .....	13
10.1 Motivos de cancelamentos.....	14
11. Menu relatórios.....	15
11.1 Cadastro/ Carteirinhas solicitadas.....	15
11.2 Cadastro/ População de usuários.....	16
11.3 Cadastro/Movimentação.....	16
11.4 Cadastro/ Operações de cadastro.....	17
Observações importantes.....	18

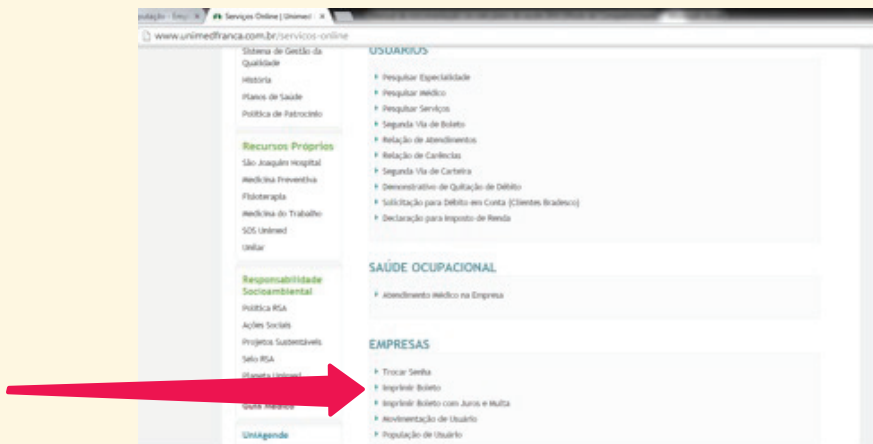
## Prezado cliente,

**A movimentação via Web trará muito mais agilidade e confiabilidade à suas atualizações cadastrais. Através desta ferramenta você poderá controlar todas as solicitações de atualização cadastral (inclusão, exclusão, alteração e solicitação de segunda via de cartão) e extrair dados necessários para o acompanhamento de suas faturas de plano de saúde e Medicina do Trabalho.**

### 1. Caminho para serviços On-line:

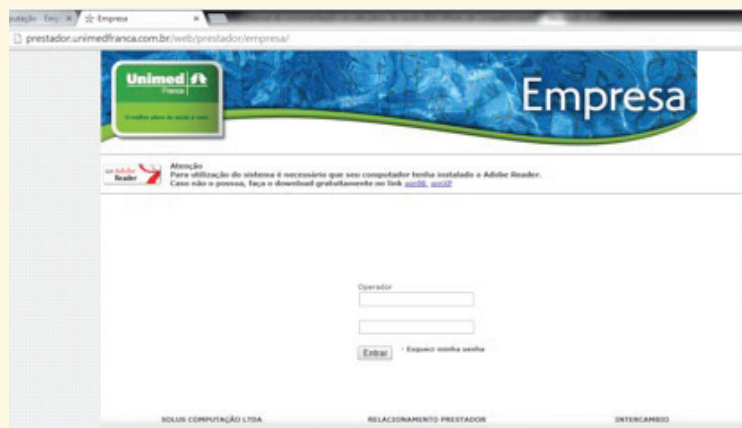
Acesse nosso site [www.unimedfranca.com.br](http://www.unimedfranca.com.br). Do lado esquerdo da tela você encontrará a opção “Serviços On-Line”, clicando nesta opção e selecionando qualquer um dos itens relacionados à “Empresas”, você terá acesso a seu contrato junto a Unimed.





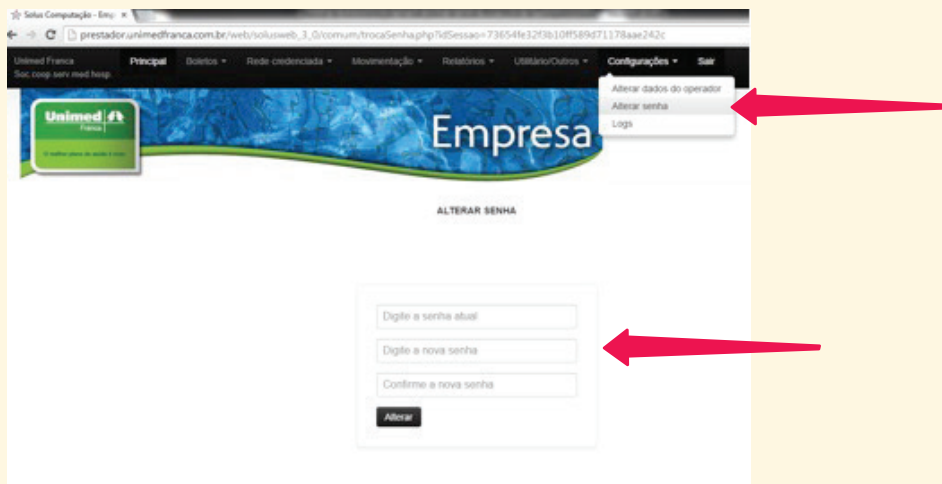
## 2. Login de acesso:

Solicite seu “Operador” e “senha” através do e-mail [cadastro@unimedfranca.com.br](mailto:cadastro@unimedfranca.com.br).



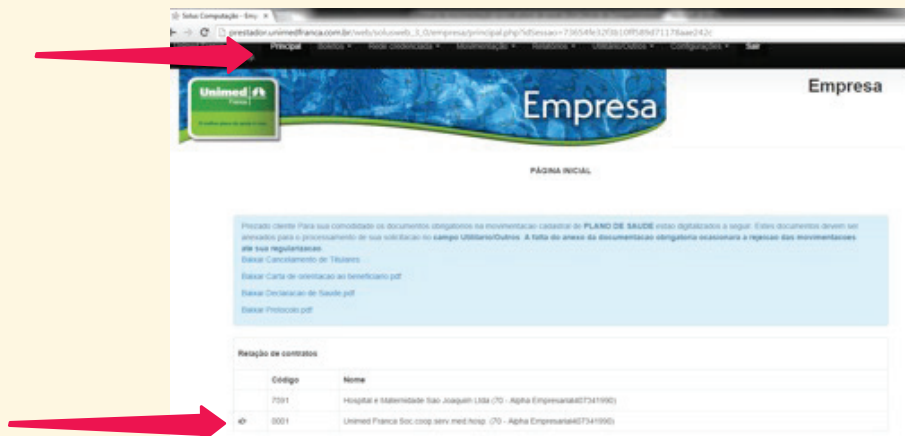
### 3. Alteração de senha:

Entre no menu “Configurações” Alteração de senha;



### 4. Identificação do contrato:

Quando a empresa possui mais de um contrato na página principal o contrato deve ser selecionado antes do início das operações:



## 5. Acesso as faturas:

Clique em boletos e na opção relação de boletos, clicando sobre o item desejado, ele ficará disponível para impressão ou para salvar em seu computador;



The screenshot shows the 'Unimed Empresa' portal. The navigation menu includes 'Principal', 'Boletos', 'Prest. credenciada', 'Movimentação', 'Reservas', 'Utilitários/Outros', 'Configurações', and 'Sair'. The 'Boletos' menu is active, and a sub-menu 'Relação boletos' is displayed. The main content area is titled 'REDE CREDENCIADA' and contains a table with columns: Documento, Vencimento, Competência, Local de cobrança, Pagamento, Valor, Imprimir boleto, Fatura PDF, and Fatura CSV. A red arrow points to the 'Fatura PDF' icon in the second row of the table.

Documento	Vencimento	Competência	Local de cobrança	Pagamento	Valor	Imprimir boleto	Fatura PDF	Fatura CSV
3677316	20/09/2014	09/2014	BANCO BRADESCO - BOLETO		2.306,12			
3677315	20/09/2014	09/2014	BANCO BRADESCO - BOLETO		59.107,72			
3609961	19/09/2014	09/2014	BANCO BRADESCO - BNF - BNF		1.713,41			

## 6. Guia médico online:

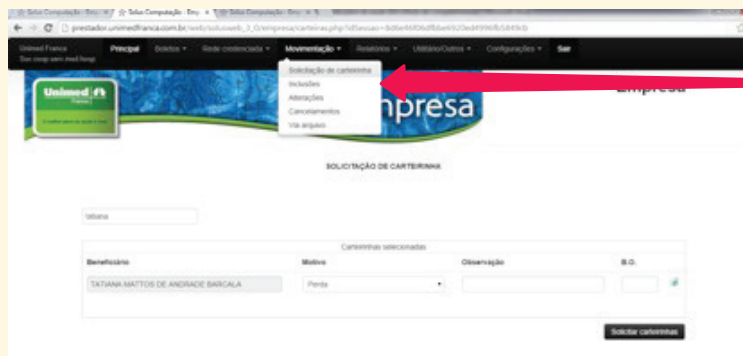
Clicar no menu “Rede Credenciada” e utilizar os filtros que desejar;



The screenshot shows the 'Unimed Empresa' portal with the 'Rede credenciada' menu item selected. The main content area is titled 'REDE CREDENCIADA' and contains a search form with the following fields: 'Nome do prestador' (text input), 'Tipo de prestador' (dropdown menu), 'Estado' (dropdown menu), 'Cidade' (dropdown menu), 'Bairro' (dropdown menu), and 'Especialização' (dropdown menu).

## 7. Para solicitar 2º via de carteirinha:

Acessar o menu “Movimentação” e selecionar este item, o cliente deve ser localizado pelo nome, na seqüência clique em “adicionar” selecione o motivo da solicitação, acrescentando observação se necessário, enfim clicar em solicitar carteirinha;



Após a solicitação do cartão você pode imprimir ou não o protocolo do serviço utilizado, lembrando que todas as movimentações ficam registradas nos relatórios de atualizações de cadastro;

## 8. Novas inclusões:

Acessar o menu “Movimentação” item “Inclusões”, todos os campos devem ser preenchidos porém os que são obrigatórios o próprio sistema não permitirá uma nova inclusão sem o preenchimento dos mesmos.

The screenshot shows a web browser window with the URL `prestador.unimedbr.com.br/portal/usuario/empresa/inclusao.php?Empresa=8&Beneficiario=32&idBeneficiario=54493`. The page title is "INCLUSÃO DE BENEFICIÁRIOS". A red arrow points to the "Data de inclusão" field, which has a red error message: "A data de inclusão é de preenchimento obrigatório". Other fields like "Nome", "Categoria", "Data de nascimento", "Sexo", and "Estado de nascimento" also have red error messages: "A data de nascimento é de preenchimento obrigatório", "Selecione o sexo", "O sexo é de preenchimento obrigatório", and "Selecione o estado".

**Empresas que possuem aditivo pro - rata, favor observar a data de inclusão digitada, pois o cliente será ativado na data escolhida, por isso pedimos a confirmação por escrito no campo de observações que está de acordo com o pró-rata.**



Complemento:

Bairro:

Estado:

Cidade:

Outras informações

Peso(Kg):

Altura(m):

Observações

Observação:

Incluir

### 8.1 Campos obrigatórios para inclusão:

- Titular: nome completo (sem caractere como acentuação ou ç) / Categoria\*, data de inclusão, data de nascimento, sexo, CPF (para todas as idades), nome da mãe completo (sem caractere como acentuação ou ç e sem abreviações), Acomodação, telefone com DDD (ex:1637212599),CEP, Tipo de Logradouro, Logradouro, número, bairro, cidade.
- Dependente: nome completo (sem caractere como acentuação ou ç) /Categoria\*,data de inclusão, data de nascimento, sexo, Grau de parentesco, CPF (para todas as idades), DNV\* (apenas para crianças nascidas a partir de 01/01/2010), nome da mãe completo (sem caractere como acentuação ou ç) **Identificar o Titular.**

## • Observações importantes:

### \*Categoria:

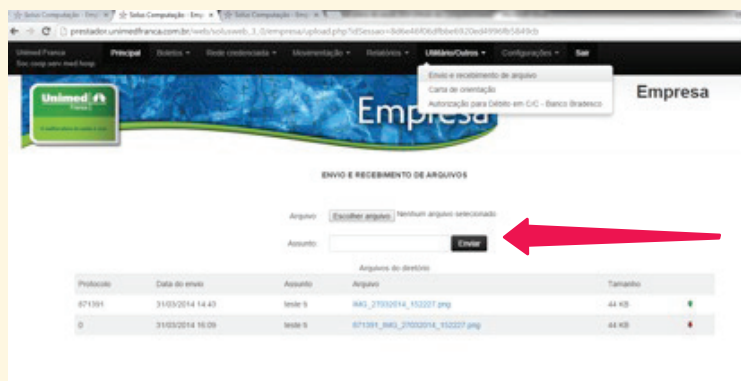
- a) Titular: cliente que possui vínculo empregatício com a empresa/associação/cooperativa;
- b) Titular financeiro: não utilizar;
- c) Dependente: esposo (a) e filhos (as);
- d) Agregado: pai, mãe, sogro ou sogra (utilizado apenas em contratos com permissão para este tipo de inclusão);
- e) Dependente Universitário: filho (a) que esta cursando universidade;
- f) Dependente Deficiente: filho (a) que possui dependência permanente;
- g) Dependente legal: guarda tutela ações judiciais;

**\*DNI** (Declaração de nascimento de nascido vivo) este número esta localizado no final da certidão de nascimento de crianças nascidas a partir de 01/01/2010.

- Lembrado que para os contratos com aditivo de faturamento pró-rata a **inclusão será processada em até dois dias úteis após sua solicitação** e para as inclusões feitas após o dia “15” não entrarão no faturamento do mês subsequente e sim no próximo de forma duplicada e proporcional.
- Já para contratos sem esta opção as inclusões recebidas até dia “15” serão programadas para o próximo mês.
- A data limite pra movimentações de **repasse** é dia “10” e nesta modalidade não é permitida inclusão com data do dia.

## 8.2 Envio da documentação:

deve ser anexada no menu “Utilitário/Outros” envio e recebimento de arquivo, neste campo devem ser anexados todos os documentos obrigatórios scaneados para que a inclusão seja processada. Caso a documentação não seja anexada à inclusão não será realizada.



## 8.3 Documentos obrigatórios:

Os formulários: carta de orientação, declaração de saúde e protocolo, estão disponíveis para impressão na página inicial.

### Titular

- Cópia do documento que comprove o vínculo empresarial\*. Pode ser: Guia de recolhimento de Fundo de Garantia (GFIP) ou; Carteira Nacional de Trabalho (CNT) – folha que contenha os dados do cliente e folha que contenha o registro – ou; Livro de registro completo constando carimbo com CNPJ e assinatura da empresa. \*Pode ser também uma declaração única que conste o nome de todos os funcionários de cada empresa com carimbo CNPJ e firma reconhecida em cartório do responsável pela empresa.
- Protocolo de recebimento de Manual de Orientação (apenas para contratos regulamentados) de Contratação dos Planos e o Guia de Leitura Contratual assinada pelo titular (em anexo o Protocolo para pegar a assinatura titular). O Manual e o Guia de Leitura devem ser entregues ao titular.
- Desde agosto/2012 seguindo a RN 254 da ANS, não serão permitidas adesões de novos titulares em contratos não regulamentados, caso ainda não tenha um plano regulamentado, entrar em contato com a área de Relacionamento com o Cliente da Unimed.

## Dependentes

### A) Esposa (o):

- Cópia da Certidão de casamento ou Declaração Marital com reconhecimento de firma das 2 assinaturas do casal.
- Desde agosto/2012 seguindo a RN 254 da ANS só serão permitidas adesões de novos cônjuges em contratos não regulamentados com união inferior a 30 dias da data da ativação.

### B) Filhos(a):

- Cópia da certidão de nascimento, Declaração que está cursando universidade a partir de 21 anos(Dependente Universitário),Atestado médico(Dependente Deficiente),Guarda ou tutela (Dependente legal)

**Dependente Universitário:** filho (a) que esta cursando universidade;

**Dependente Deficiente:** filho (a) que possui dependência permanente;

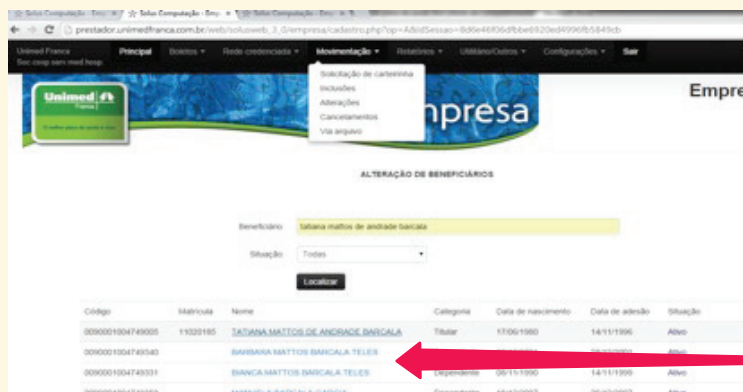
**Dependente legal:** guarda tutela ações judiciais;

**• Desde agosto/2012 seguindo a RN 254 da ANS só serão permitidas adesões de novos filhos em contratos não regulamentados com nascimento inferior a 30 dias de seu nascimento.**

**Ficha de saúde e Carta de Orientação (apenas para contratos regulamentados/ adaptados).** A ficha de saúde deve ser preenchida pelo funcionário titular, não pode ter rasuras e o cliente tem de assinalar com “S” de sim e “N” de não em todos os campos e assinar por extenso todas as vias.

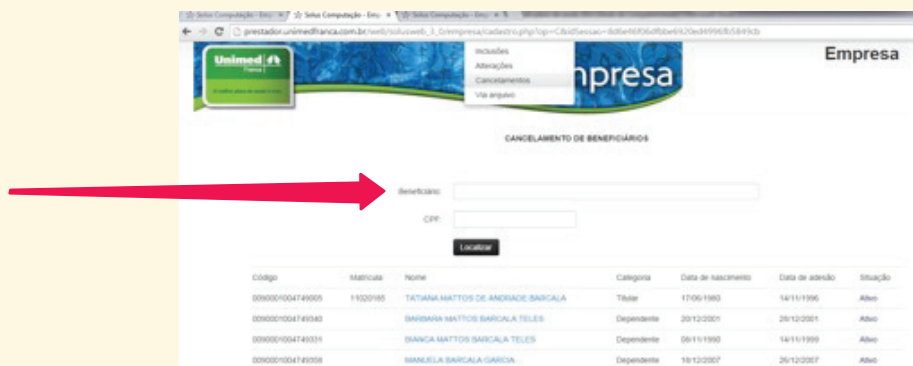
## 9. Alterar dados:

Acesse o menu “Movimentação” item Alterações, localizar o cliente e alterar os dados desejados.(Para emissão de novo cartão após a alteração do dado, solicitar o cartão, conforme item 6). Ao clicar sobre o beneficiário todos seus dados atuais estarão preenchidos e abertos para alteração, caso esteja faltando alguma informação obrigatória a alteração não será salva.



## 10. Cancelamentos (exclusão):

Acesse o menu “Movimentação” item cancelamentos, faça uma busca pelo nome e clique duas vezes sobre cliente em questão.



Todos os campos obrigatórios devem ser preenchidos e a data de cancelamento deve sempre seguir a regra “Cancelamentos **até o dia “15”** do mês **serão programados para o dia “01”** do mês seguinte”.

## 10.1 Motivos de cancelamentos que devem ser utilizados:

- Demissão sem justa causa
- Demissão com justa causa
- Pedido de demissão
- Aposentadoria
- Migração/Alteração de Plano (apenas para empresas que possuem mais de um contrato e estão transferindo o colaborador na mesma empresa).
- Mudança de Cidade/Estado/Pais
- Óbito
- Solicitação do beneficiário PJ (para motivos que não se enquadram nos motivos relacionados acima).

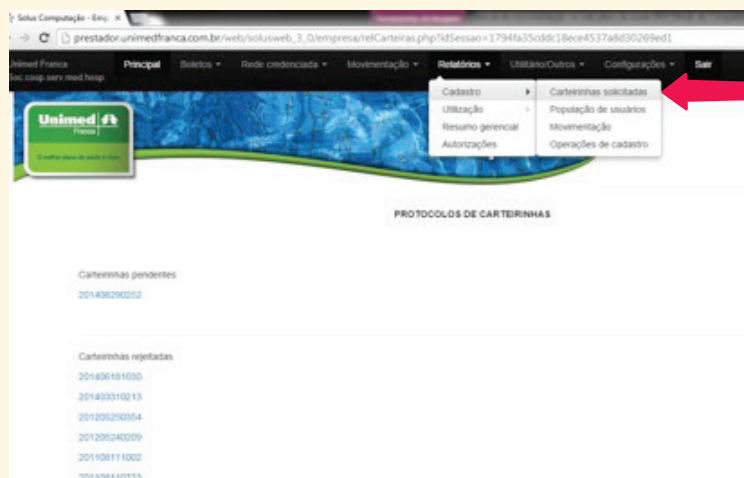
É obrigatório o envio do formulário de cancelamento desde de agosto/2012. Nos cancelamentos via web ou e-mail, o documento deve ser anexado, devido a obrigatoriedade prevista na RN 279 de conter a assinatura do cliente excluído. Na página inicial temos um link que traz o documento que deve ser impresso e assinado pelo cliente e anexo no item utilitário/Outros.



## 11 Menu Relatórios:

### 11.1 Cadastro / Carteirinhas solicitadas:

Neste tópico são acompanhadas as solicitações de 2º via de cartão.



## 11.2 Cadastro / População de usuários:

Com este relatório são acompanhadas as movimentações cadastrais feitas por período e o total de clientes vinculado a cada contrato. Sendo as opções de “Sintético” (totalização dos números) e Analítico (descrição dos clientes). Para gerar o relatório basta definir a parametrização desejada e clicar em “Imprimir”.

The screenshot shows the 'POPULAÇÃO DE USUÁRIOS' (User Population) report form in the Unimed Franca system. The form includes the following fields and options:

- Basear-se:** Data de inclusão
- Período:** 29/08/2014 to 29/08/2014
- Situação:** -- Independente --
- Localção:** (empty dropdown)
- Formato do relatório:** Sintético

Buttons for 'Imprimir' and 'Gerar relatório' are located at the bottom of the form.

## 11.3 Cadastro / Movimentação:

Com este relatório são acompanhadas as movimentações cadastrais feitas por período, mostrando se estão pendentes ou confirmadas.

The screenshot shows the 'RELAÇÃO DE MOVIMENTAÇÃO' (Movement Relation) report form in the Unimed Franca system. The form includes the following fields and options:

- Período:** 01/01/2014 to 30/05/2014
- Localção:** -- Independente --
- Operações:** Inclusão e cancelamento
- Situação:** -- Independente --

A 'Imprimir' button is located at the bottom of the form. A blue informational box above the form states: 'Selecione nos campos abaixo o período base para a sua listagem de movimentação. Caso haja alguma discrepância entre o que está apresentado e o que de fato aconteceu, não hesite em entrar em contato conosco. Solicitamos que a Relação de Movimentação seja impressa, carimbada com CNPJ, assinada e protocolada na Operadora.'



## 11.4 Cadastro / Operações de Cadastro:

Neste tópico você pode excluir as movimentações cadastrais ainda não processadas clicando na “lixeira” ou ainda verificar o motivo que a movimentação foi rejeitada clicando “+ mostrar detalhes”.

The screenshot displays the 'Operações de Cadastro' page in the Unimed F3 system. At the top, there is a navigation menu with options like 'Utilização', 'Resumo geral', and 'Autorizações'. Below the menu, there is a search bar labeled 'Beneficiário' with a 'Filtrar' button. The main content area is divided into two sections:

**Operações PENDENTES para aprovação da operadora**

Protocolo	Operação	Solicitado em	Beneficiário	Processado em
86290	Cancelamento	29/09/2014 15:25	TATIANA MATTOS DE ANDRADE BARCALA	
86259	Inclusão	29/09/2014 15:04	TESTE DA MARGA	
85832	Inclusão	18/09/2014 11:05	FLAVIA LIMA GARCIA	

**Operações REJEITADAS pela operadora**

Protocolo	Operação	Solicitado em	Beneficiário	Processado em
86233	Inclusão	28/09/2014 13:08	TESTE TINOVO DINOVO	
86488	Inclusão	30/09/2014 09:38	TRISTE TIMOTHY	

### **Observações importantes:**

Desde agosto/2012 seguindo a RN 254 da ANS não serão mais permitidas adesões de novos titulares em contratos não regulamentados.

Atenção, fica sobre a responsabilidade da empresa orientar o colaborador demitido sem Justa causa ou aposentado sobre o plano de continuidade previsto na RN 279, sendo que passa a ser obrigatório o envio do cancelamento preenchido corretamente e assinado pelo cliente, para o processamento do cancelamento.

As movimentações feitas após o dia “15” não entrarão no faturamento do mês subsequente.

Para contratos regulamentados e adaptados a declaração de saúde e o protocolo de recebimento do MPS e do GLC devem ser scaneados e anexados no site, e os originais destes documentos devem ser encaminhados a Unimed Franca em até cinco dias uteis após a solicitação da nova inclusão.

Os formulários de preenchimento obrigatório: carta de orientação, declaração de saúde, protocolo e cancelamento de titular, estão disponíveis para impressão na pagina inicial.

Seu “Operador e senha” devem ser alterados assim que ocorrer o recebimento dos mesmos, todas as alterações feitas via Web são de responsabilidade de sua empresa.

Estamos à disposição para maiores esclarecimentos que se façam necessários através dos e-mails:

***cadastro@unimedfranca.com.br***  
***re@unimedfranca.com.br***

Cordialmente,



**UNIMED FRANCA**

Rua General Carneiro, 1595 Centro - Franca  
Fone (16) 3711-6666

**Diretor Técnico da Unimed Franca**

Sérgio Ricardo Cecílio Hallak - CRM: 62831

**Unimed**   
Franca

**ANS - Nº35.478.3**