

MANUAL DE UTILIZAÇÃO DO APLICATIVO PAS/SERPRO

Versão 1.0



SUMÁRIO

1.	APRESENTAÇÃO	2
2.	INSTALANDO O APLICATIVO	2
3.	PRIMEIRO ACESSO	3
4.	MENU PRINCIPAL	4
5.	MENU – EXTRATO DE UTILIZAÇÃO	6
6.	MENU – NOTIFICAÇÕES	7
7.	MENU – MEUS DADOS	7
8.	MENU – CARTÃO VIRTUAL	9
9.	MENU – REDE CREDENCIADA	10
10.	MENU – BUSCA DE REDE CREDENCIADA	12
11.	MENU – REEMBOLSO	14
12.	MENU – DICAS DE SAÚDE	16
13.	MENU – NOTÍCIAS	17
14.	MENU – FALE CONOSCO	17
15.	MENU – MOVIMENTAÇÃO CADASTRAL	19
16.	MENU – CONSULTA DE GUIAS	31
17.	MENU – CONSULTAR PROTOCOLOS	31
18.	CONCLUSÃO	32

1. APRESENTAÇÃO

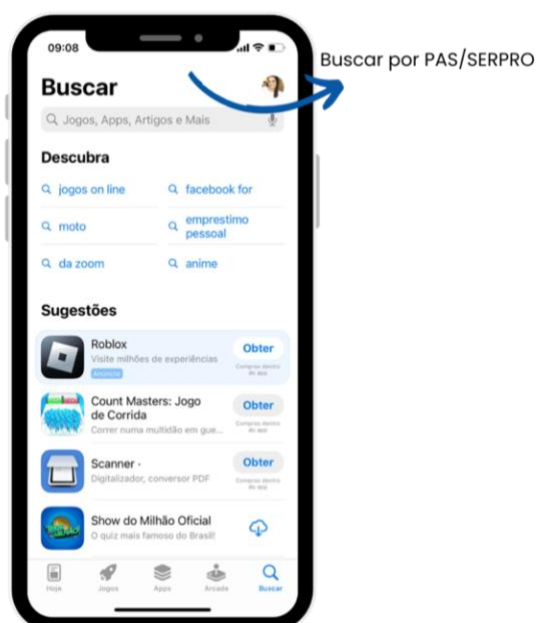
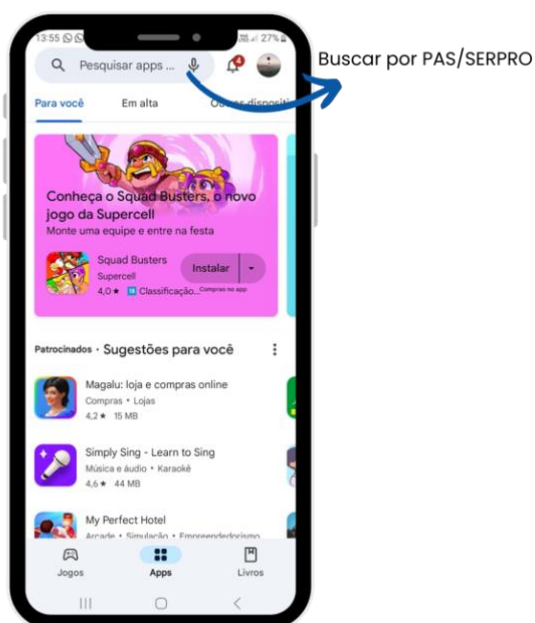
Bem-vindo ao aplicativo do **PAS/SERPRO**, seu aplicativo de acesso ao plano de saúde. Abaixo, você encontrará as funcionalidades disponíveis e onde localizá-las.



2. INSTALANDO O APLICATIVO

Para dispositivos com sistema Android e IOS:

O **1º passo** é abrir o aplicativo Google Play Store (Android) e App Store (IOS) e digitar na busca PAS/SERPRO:



No **2º passo**, será necessário clicar sobre ele e selecionar a opção **"Instalar"**.

Quando o download for concluído, o aplicativo estará disponível para uso no seu smartphone.

3. PRIMEIRO ACESSO

No Aplicativo **PAS/SERPRO**, ao abrir haverá a opção **> Login > Cadastro**, além do menu **"Esqueci minha senha"**.

Ao clicar em login poderá acessar a sua conta do PAS/SERPRO com a mesma senha utilizada no portal.

Caso não tenha um cadastro ainda poderá clicar no menu **"Cadastro"** e, em seguida, deverá fazer todo o preenchimento dos dados solicitados.



Após o preenchimento, conseguirá entrar em sua conta utilizando a sua senha cadastrada.

Lembrando que para acessar a sua conta com CPF, se já possui uma senha cadastrada pelo site PAS/SERPRO será necessário fazer a recuperação de senha.

Abaixo, vamos explorar cada um dos menus disponíveis:

4. MENU PRINCIPAL

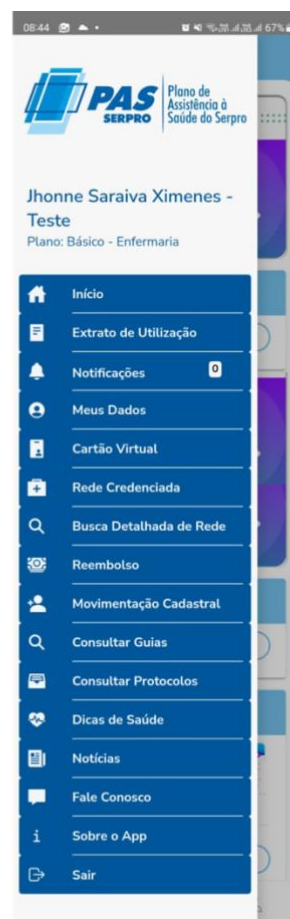
O beneficiário ao clicar no ícone do aplicativo, assim que o aplicativo abrir, a primeira tela irá surgir. Nesta tela, o menu principal estará localizado no lado esquerdo ao da palavra **“Bem-vindo”**.

Na página inicial, terá acesso ao cartão virtual contendo o nome civil e/ou social do beneficiário, o número da carteirinha PAS/SERPRO, a vigência e o tipo do plano.

Também poderá acessar as **dicas de saúde** e as **notícias** postadas no portal.



Ao clicar nas três linhas, o menu lateral é aberto.



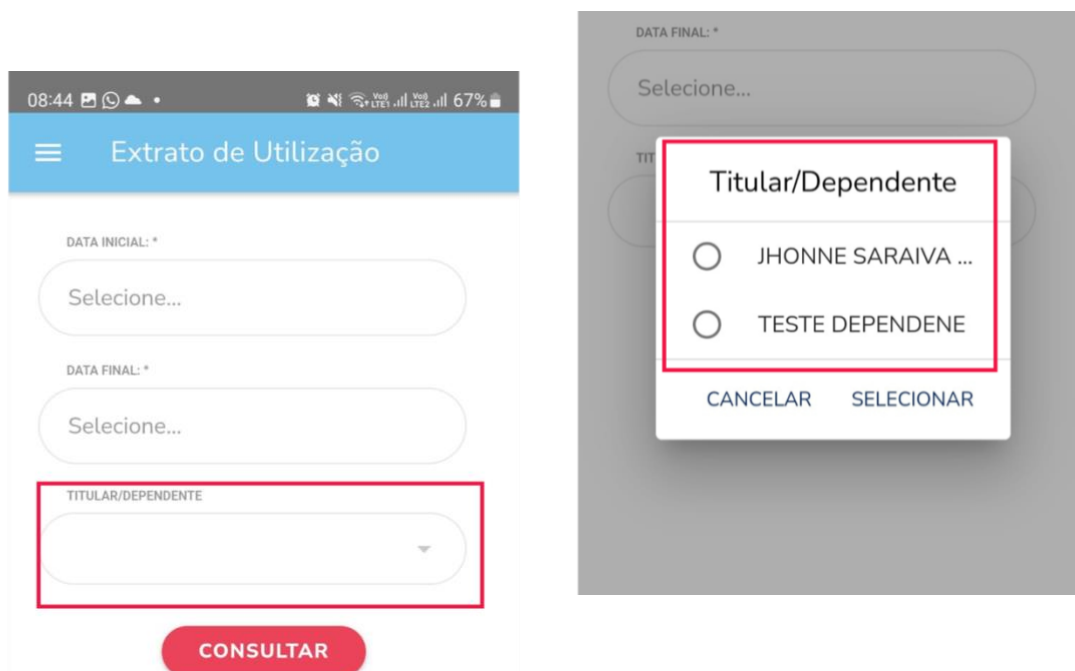
No menu **“Início”**, ao clicar, o beneficiário é redirecionado para a página inicial do aplicativo.

5. MENU – EXTRATO DE UTILIZAÇÃO



Verifique todos os extratos detalhando o prestador, a consulta realizada, a data da consulta, o valor total e o valor de coparticipação. Para realizar a operação, selecione a data de início e a data final de sua busca.

E, os beneficiários podem filtrar os extratos de utilização por dependente e titular, clicando em **“Titular/Dependente”**.



6. MENU – NOTIFICAÇÕES

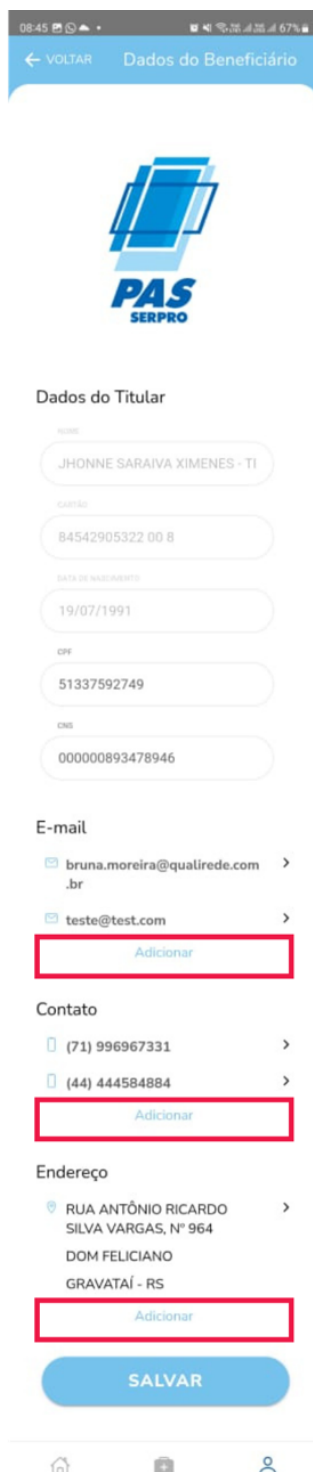
Estará todas as notificações referentes as movimentações de reembolso e cobrança.



7. MENU – MEUS DADOS



No menu, deverá ser cadastrado pelo beneficiário os seus e-mails, telefones e endereços. Lembrando que o e-mail cadastrado em **"Meus Dados"** será o mesmo a ser utilizado na **área de login**.



08:45 67% 67%

← VOLTAR Dados do Beneficiário

PAS SERPRO

Dados do Titular

nome
JHONNE SARAIVA XIMENES - TI

cartão
84542905322 00 8

data de nascimento
19/07/1991

CNPJ
51337592749

CNPJ
000000893478946

E-mail

bruna.moreira@qualirede.com.br

teste@test.com

Adicionar

Contato

(71) 996967331

(44) 444584884

Adicionar

Endereço

RUA ANTÔNIO RICARDO
SILVA VARGAS, Nº 964
DOM FELICIANO
GRAVATAÍ - RS

Adicionar

SALVAR

Home, Adicionar, Perfil

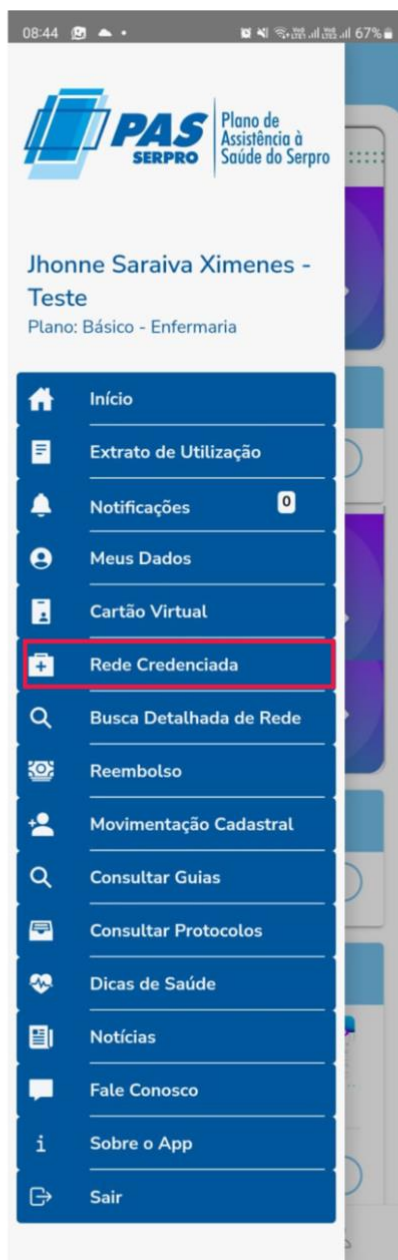
8. MENU – CARTÃO VIRTUAL



No menu **"Cartão Virtual"**, o beneficiário tem acesso ao cartão virtual do titular e dependente. Se for titular também terá acesso ao cartão de seus dependentes. No cartão é exibido o tipo de plano, o nome civil e/ou social do beneficiário, data de nascimento e o número da carteirinha do plano PAS/SERPRO.



9. MENU – REDE CREDENCIADA



No menu **“Rede Credenciada”** ao ativar a sua localização, o aplicativo mostrará os médicos e consultórios mais próximos da localização do beneficiário. Nesse menu, será feita a pesquisa por tipo de especialidade, poderá visualizar em uma lista, podendo imprimi-la.



08:46 67%

Rede Credenciada

REGIÃO

Digite para buscar...

CIDADE

Digite para buscar...

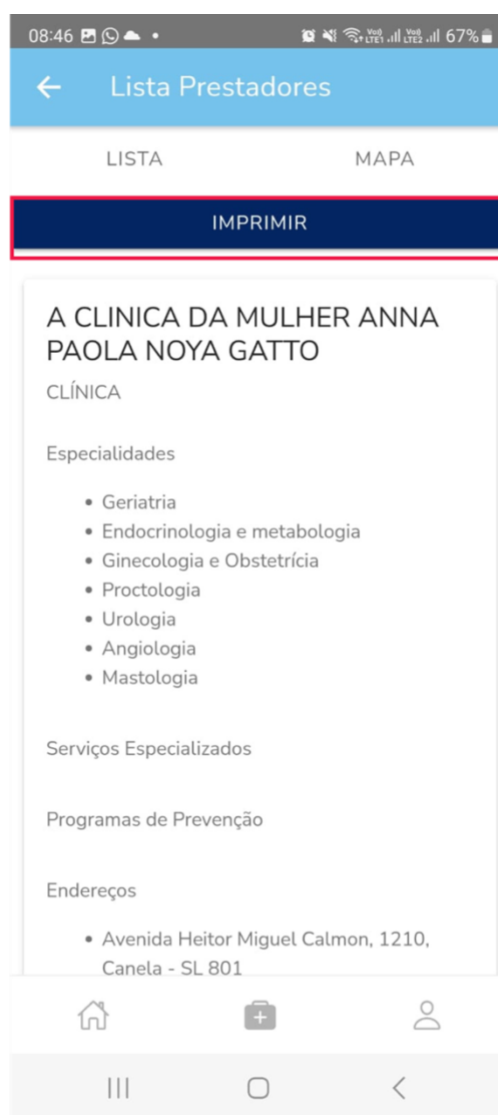
ESPECIALIDADE

Digite para buscar...

NOME

LIMPAR FILTRO

PESQUISAR



08:46 67%

Lista Prestadores

LISTA MAPA

IMPRIMIR

A CLINICA DA MULHER ANNA
PAOLA NOYA GATTO

CLÍNICA

Especialidades

- Geriatria
- Endocrinologia e metabologia
- Ginecologia e Obstetrícia
- Proctologia
- Urologia
- Angiologia
- Mastologia

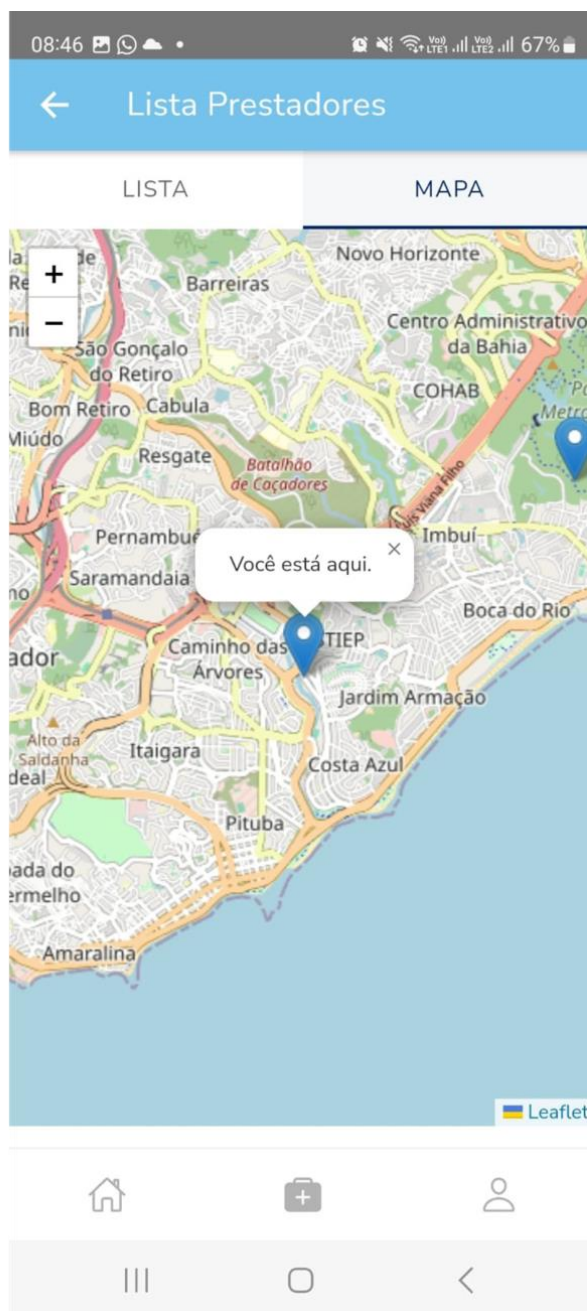
Serviços Especializados

Programas de Prevenção

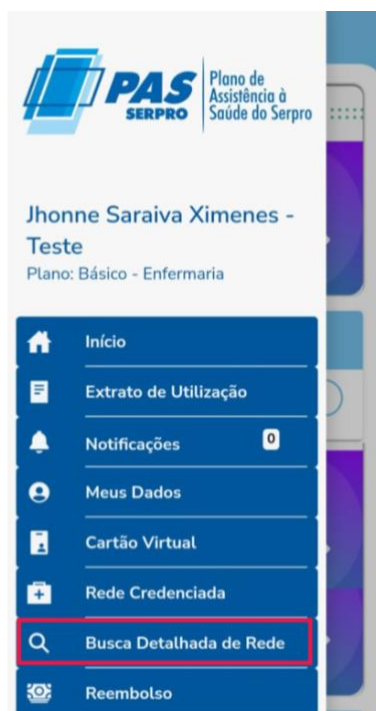
Endereços

- Avenida Heitor Miguel Calmon, 1210,
Canela - SL 801

Também há a visualização por mapa, indicando os locais mais próximos da localização atual.



10. MENU – BUSCA DE REDE CREDENCIADA



No menu **“Busca de Rede Detalhada”**, o beneficiário poderá preencher os itens e receberá em até 24 horas uma resposta em seu e-mail com o especialista solicitado. Com a **Busca de Rede Detalhada**, poderá buscar profissionais por especialidade específicas.

Clicando no ícone **“?”** o beneficiário poderá identificar a explicação de cada item para que, desta forma, faça a sua solicitação de forma mais assertiva.



15:42 100% 91%

☰ Nova Solicitação de Protoc...

REGIÃO DE SAÚDE ANS ⓘ

SUBESPECIALIDADE ⓘ

MÉTODO E TÉCNICA ⓘ

EVENTOS ⓘ

PROCEDIMENTOS E SERVIÇOS ⓘ

SE VOCÊ NÃO POSSUIR AS INFORMAÇÕES DOS CAMPOS SOLICITADOS ACIMA, DESCREVA AQUI SUA SOLICITAÇÃO:

SOLICITAR

🏠 + 👤

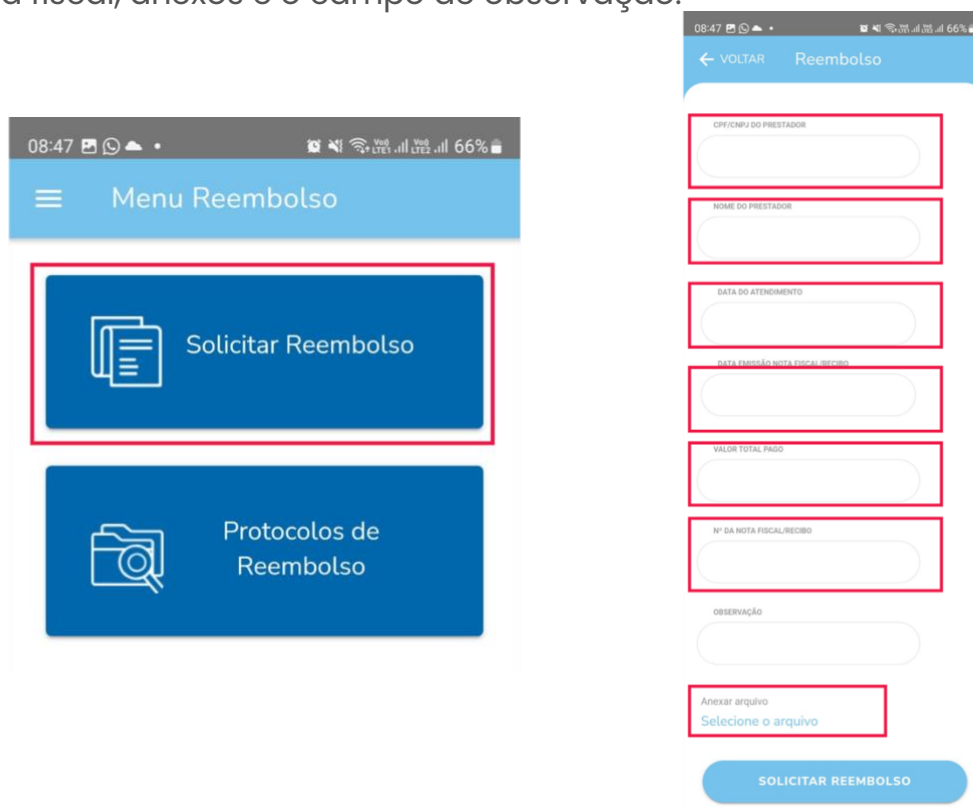
11. MENU – REEMBOLSO



No menu **"Reembolso"** poderá fazer solicitações de reembolso de consultas, recebendo um número de protocolo ao final da solicitação para poder acompanhar o status no menu **"Protocolos de Reembolso"**.

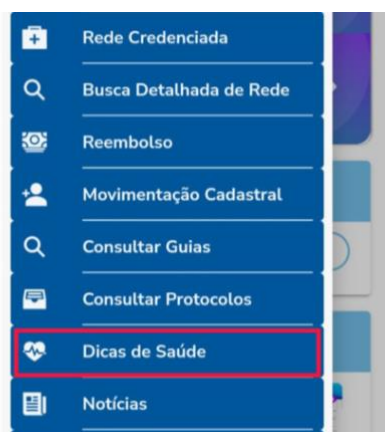


No menu **"Solicitação de Reembolso"** todos os campos são de preenchimento obrigatório, com exceção dos campos: data de atendimento, data de emissão da nota fiscal, anexos e o campo de observação.



É importante ressaltar que quanto mais informações o beneficiário disponibilizar na solicitação, mais facilitará o trabalho de quem analisará o processo.

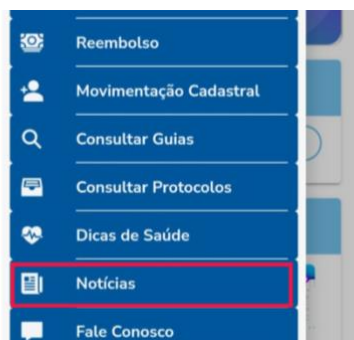
12. MENU – DICAS DE SAÚDE



No menu **“Dicas de Saúde”**, o beneficiário terá acesso às dicas de saúde postadas no portal <https://www.passerpro.qualirede.com.br/>. As dicas de saúde ficam disponíveis na tela inicial do aplicativo e no menu lateral.



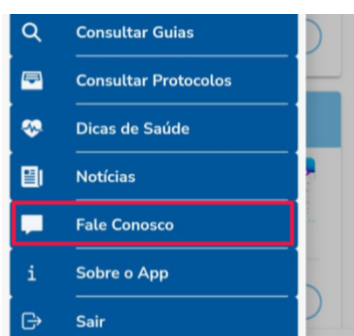
13. MENU – NOTÍCIAS



No menu “**Notícias**”, o beneficiário também terá acesso às notícias postadas no portal <https://www.passerpro.qualirede.com.br/>. Ele fica disponível na tela inicial do aplicativo e no menu lateral.



14. MENU – FALE CONOSCO



No menu **“Fale Conosco”**, o usuário poderá enviar uma mensagem personalizada com solicitações, podendo enviar arquivos e tirar fotos para anexar. Receberá a resposta em até 24 horas.



08:49 66%

← Fale Conosco



Preencha os campos abaixo e
aguarde retorno em seu e-mail.

NOME
Jhonhe Saraiva Ximenes - Test

TELEFONE

E-MAIL

CARTÃO
84542905322008

MENSAGEM

Anexar arquivo
Selecione o(s) arquivo(s)

ENVIAR

Entre em contato conosco 7 dias por semana, 24
horas por dia: 0800 888 9504

15. MENU – MOVIMENTAÇÃO CADASTRAL



No menu **“Movimentação Cadastral”**, o usuário poderá incluir e/ou excluir dependentes e agregados, e também realizar a alteração de grupos.



Atente-se para as orientações e documentações necessárias para cada movimentação:

GRUPO II – ADESÃO DE DEPENDENTES (ANEXO II)

Dependente	CrITÉRIOS regulamentares	Documentação
Cônjuge	Casamento civil devidamente lavrado em Cartório, ocorrido após transferência do empregado titular ao Grupo II.	• Documento oficial de identificação; • Certidão de Casamento.
Companheiro	Comprovação de pelo menos 2 requisitos descritos no art. 22, § 3º, do Decreto 3048/1999, cujos critérios foram cumpridos após transferência do empregado titular ao Grupo II: http://www.planalto.gov.br/civil_03/decreto/D3048.htm	• Documento oficial de identificação; • Declaração de união estável registrada em cartório; • Contrato particular de união estável registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos.
Filho menor de 21 anos	Filho solteiro, com renda própria bruta mensal de até 1,1 salário-mínimo, até 21 anos de idade, cujo nascimento ou filiação se deu após transferência do empregado titular ao Grupo II.	• Certidão de Nascimento ou Comprovação de filiação e início de seus efeitos.

Filho estudante	Filho solteiro, com renda própria bruta mensal de até 1,1 salário-mínimo, estudante universitário, de 21 a 24 anos de idade, cuja filiação se deu após transferência do empregado titular ao Grupo II.	• Comprovação de filiação e início de seus efeitos; • Comprovante de matrícula em curso universitário no semestre atual.
Filho Agregado	Filho solteiro, com renda própria mensal de até 1,1 salário-mínimo, de 24 a 28 anos de idade, cuja filiação se deu após transferência do empregado titular ao Grupo II.	• Certidão de Nascimento.
Enteado menor de 21 anos	Enteado solteiro, com renda própria bruta mensal de até 1,1 salário-mínimo, sob guarda judicial do empregado titular, até 21 anos de idade, cuja decisão judicial se deu após transferência do empregado titular ao Grupo II.	• Certidão de Nascimento; • Documento oficial de identificação do cônjuge ou companheiro; • Decisão judicial de guarda ao empregado titular.
Enteado estudante	Enteado solteiro, com renda própria bruta mensal de até 1,1 salário-mínimo, sob guarda judicial do empregado titular, estudante universitário, de 21 a 24 anos de idade, cuja	• Certidão de Nascimento; • Comprovante de matrícula em curso universitário no semestre atual.

	decisão judicial se deu após transferência do empregado titular ao Grupo II.	• Documento oficial de identificação do cônjuge ou companheiro; • Decisão judicial de guarda ao empregado titular.
Menor de 21 anos sob guarda, tutela ou curatela	Menor de 21 anos de idade sob guarda, tutela ou curatela do empregado titular, solteiro, com renda própria bruta mensal de até 1,1 salário-mínimo, cuja decisão judicial se deu após transferência do empregado titular ao Grupo II.	• Certidão de Nascimento; • Decisão judicial de guarda, tutela ou curatela ao empregado titular.
Estudante sob guarda, tutela ou curatela	Jovem sob guarda, tutela ou curatela do empregado titular, solteiro, com renda própria mensal de até 1,1 salário-mínimo, estudante universitário, de 21 a 24 anos, cuja decisão judicial se deu após transferência do empregado titular ao Grupo II.	• Certidão de Nascimento; • Comprovante de matrícula em curso universitário no semestre atual; • Decisão judicial de guarda, tutela ou curatela ao empregado titular.
Agregado sob guarda, tutela ou curatela	Jovem sob guarda, tutela ou curatela do empregado titular, solteiro, com renda própria mensal de até 1,1 salário-mínimo, não estudante universitário, de 21	• Certidão de Nascimento; • Decisão judicial de guarda, tutela ou curatela ao empregado titular.

	a 24 anos, cuja decisão judicial se deu após transferência do empregado titular ao Grupo II.	
--	--	--

GRUPO I – ADESÃO DE DEPENDENTES (ANEXO II)

Dependente	Crítérios regulamentares	Documentação
Cônjuge	Casamento civil devidamente lavrado em Cartório.	- Documento oficial de identificação; - Certidão de Casamento.
Companheiro	Comprovação de 3 requisitos descritos na NOTA à página 5 do Regulamento do PAS/SERPRO - Grupo I , considerando que os documentos enumerados nas letras “a”, “b”, “c” e “i” constituem, por si só, prova bastante e suficiente.	- Documento oficial de identificação; - Declaração de união estável registrada em cartório; - Contrato particular de união estável registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos.
Filho menor de 21 anos	Filho solteiro, com renda própria bruta mensal de até 1,1 salário-mínimo, até 21 anos de idade	Certidão de Nascimento.
Filho estudante	Filho solteiro, com renda própria bruta mensal de até 1,1 salário-mínimo,	- Certidão de Nascimento; - Comprovante de matrícula em curso

	estudante universitário, de 21 a 24 anos de idade.	universitário no semestre atual.
Enteado menor de 21 anos	Enteado solteiro, com renda própria bruta mensal de até 1,1 salário-mínimo, sob guarda judicial do empregado titular, até 21 anos de idade.	• Certidão de Nascimento; • Documento oficial de identificação do cônjuge ou companheiro; • Decisão judicial de guarda ao empregado titular.
Enteado estudante	Enteado solteiro, com renda própria bruta mensal de até 1,1 salário-mínimo, sob guarda judicial do empregado titular, estudante universitário, de 21 a 24 anos de idade.	• Certidão de Nascimento; • Comprovante de matrícula em curso universitário no semestre atual; • Documento oficial de identificação do cônjuge ou companheiro; • Decisão judicial de guarda ao empregado titular.
Menor de 21 anos sob guarda, tutela ou curatela	Menor de 21 anos de idade sob guarda, tutela ou curatela do empregado titular, solteiro, com renda própria bruta mensal de até 1,1 salário-mínimo.	• Certidão de Nascimento; • Decisão judicial de guarda, tutela ou curatela ao empregado titular.
Estudante sob guarda, tutela ou curatela	Jovem sob guarda, tutela ou curatela do empregado titular, solteiro, com renda	• Certidão de Nascimento; • Comprovante de matrícula em curso

	própria mensal de até 1,1 salário-mínimo, estudante universitário, de 21 a 24 anos.	universitário no semestre atual; Decisão judicial de guarda, tutela ou curatela ao empregado titular.
Inválido	Filho e enteado ou jovem sob guarda, tutela ou curatela do empregado titular, solteiro, com renda própria mensal de até 1,1 salário-mínimo, sem limite de idade, que, durante a vigência do plano de saúde, sejam acometidos por invalidez permanente comprovada por médico especialista e homologada pelo Serviço Médico do SERPRO.	- Homologação da invalidez permanente pelo Serviço Médico do SERPRO; - Certidão de Nascimento; - Documento oficial de identificação do cônjuge ou companheiro, se enteado; - Decisão judicial de guarda, tutela ou curatela ao empregado titular, se enteado ou jovem citado pelo poder judiciário.

GRUPO I – ADESAO DE BENEFICIÁRIOS (ANEXO I)

Dependente	Crítérios regulamentares	Documentação
Cônjuge	Casamento civil devidamente lavrado em Cartório.	- Documento oficial de identificação; - Certidão de Casamento.

Companheiro	Comprovação de 3 requisitos descritos na NOTA à página 5 do Regulamento do PAS/SERPRO - Grupo I , considerando que os documentos enumerados nas letras “a”, “b”, “c” e “i” constituem, por si só, prova bastante e suficiente.	• Documento oficial de identificação; • Declaração de união estável registrada em cartório; • Contrato particular de união estável registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos
Filho menor de 21 anos	Filho solteiro, com renda própria bruta mensal de até 1,1 salário-mínimo, até 21 anos de idade	• Certidão de Nascimento.
Filho estudante	Filho solteiro, com renda própria bruta mensal de até 1,1 salário-mínimo, estudante universitário, de 21 a 24 anos de idade.	• Certidão de Nascimento; • Comprovante de matrícula em curso universitário no semestre atual.
Enteado menor de 21 anos	Enteado solteiro, com renda própria bruta mensal de até 1,1 salário-mínimo, sob guarda judicial do empregado titular, até 21 anos de idade.	• Certidão de Nascimento; • Documento oficial de identificação do cônjuge ou companheiro; • Decisão judicial de guarda ao empregado titular.
Enteado estudante	Enteado solteiro, com renda própria bruta mensal de	• Certidão de Nascimento; • Comprovante de matrícula em curso

	até 1,1 salário-mínimo, sob guarda judicial do empregado titular, estudante universitário, de 21 a 24 anos de idade.	universitário no semestre atual; • Documento oficial de identificação do cônjuge ou companheiro; • Decisão judicial de guarda ao empregado titular.
Menor de 21 anos sob guarda, tutela ou curatela	Menor de 21 anos de idade sob guarda, tutela ou curatela do empregado titular, solteiro, com renda própria bruta mensal de até 1,1 salário-mínimo.	• Certidão de Nascimento; • Decisão judicial de guarda, tutela ou curatela ao empregado titular.
Estudante sob guarda, tutela ou curatela	Jovem sob guarda, tutela ou curatela do empregado titular, solteiro, com renda própria mensal de até 1,1 salário-mínimo, estudante universitário, de 21 a 24 anos.	• Certidão de Nascimento; • Comprovante de matrícula em curso universitário no semestre atual; • Decisão judicial de guarda, tutela ou curatela ao empregado titular.
Inválido	Filho e enteado ou jovem sob guarda, tutela curatela do empregado titular, solteiro, com renda própria mensal de até 1,1 salário-mínimo, sem limite de idade, que, durante a	• Homologação da invalidez permanente pelo Serviço Médico do SERPRO; • Certidão de Nascimento; • Documento oficial de identificação do cônjuge

	vigência do plano de saúde, sejam acometidos por invalidez permanente comprovada por médico especialista e homologada pelo Serviço Médico do SERPRO.	ou companheiro, se enteado; • Decisão judicial de guarda, tutela ou curatela ao empregado titular, se enteado ou jovem citado pelo poder judiciário.
--	---	---

ALTERAÇÃO DE CONDIÇÃO DE DEPENDENTE PARA ESTUDANTE

Dependente	Critérios regulamentares	Documentação
Filho estudante	Filho solteiro, com renda própria bruta mensal de até 1,1 salário-mínimo, estudante universitário, de 21 a 24 anos de idade.	• Comprovante de matrícula em curso universitário no semestre atual.
Enteado estudante	Enteado solteiro, com renda própria bruta mensal de até 1,1 salário-mínimo, sob guarda judicial do empregado titular, estudante universitário, de 21 a 24 anos de idade.	• Comprovante de matrícula em curso universitário no semestre atual; • Decisão judicial de guarda ao empregado titular, com efeitos vigentes.
Estudante sob guarda, tutela ou curatela	Jovem sob guarda, tutela ou curatela do empregado titular, solteiro, com renda	• Comprovante de matrícula em curso universitário no semestre atual;

	própria mensal de até 1,1 salário-mínimo, estudante universitário, de 21 a 24 anos.	Decisão judicial de guarda, tutela ou curatela ao empregado titular, com efeitos vigentes.
--	---	--

ADESÃO/TRANSFERÊNCIA DE DEPENDENTE A AGREGADO (ANEXO VII)

Dependente	Crítérios regulamentares	Documentação
Filho agregado	Filho solteiro, com renda própria mensal de até 1,1 salário-mínimo, não estudante universitário, de 21 a 28 anos de idade.	Certidão de nascimento.
Enteado agregado	Enteado sob guarda do empregado titular, solteiro, com renda própria mensal de até 1,1 salário-mínimo, não estudante universitário, de 21 a 24 anos.	Decisão judicial de guarda, tutela ou curatela ao empregado titular, com efeitos vigentes
Agregado sob guarda, tutela ou curatela	Jovem sob guarda, tutela ou curatela do empregado titular, solteiro, com renda própria mensal de até 1,1 salário-mínimo, não estudante universitário, de 21 a 24 anos.	Decisão judicial de guarda, tutela ou curatela ao empregado titular, com efeitos vigentes.

Nos casos de documentos que comprovem a coabitação, serão aceitos os seguintes:

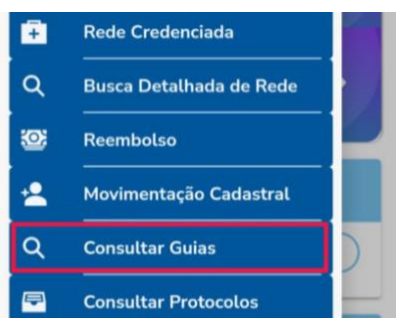
- a)** Declaração de Imposto de Renda do empregado, em que conste companheiro(a) como seu dependente;
- b)** Disposições testamentárias;
- c)** Declaração especial feita perante tabelião (escritura pública declaratória de dependência econômica);
- d)** Prova de mesmo domicílio;
- e)** Prova de encargos domésticos evidentes e existência de sociedade ou comunhão nos atos da vida civil;
- f)** Procuração ou fiança reciprocamente outorgada;
- g)** Conta bancária conjunta;
- h)** Registro em associação de classe, onde conste o interessado como dependente do segurado;
- i)** Anotação constante de ficha ou livro de registro de empregados;
- j)** Apólice de seguro em que conste o empregado como instituidor do seguro e companheiro(a) como beneficiário (a);
- k)** ficha de tratamento em instituição de assistência médica da qual conste o segurado como responsável;
- l)** Escritura de compra e venda de imóvel pelo segurado em nome do dependente;
- m)** Quaisquer outros documentos que possam levar à convicção do fato a comprovar.

Observações:

- 1.** Para a referida comprovação, os documentos enumerados nas letras “a”, “b”, “c” e “i” constituem, por si só, prova bastante e suficiente, devendo os demais serem considerados em conjunto de, no mínimo, três.

2. Toda a documentação deverá ser datada de forma que comprove os dois anos de coabitação.

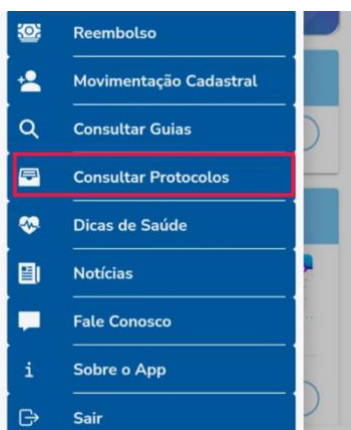
16. MENU – CONSULTA DE GUIAS



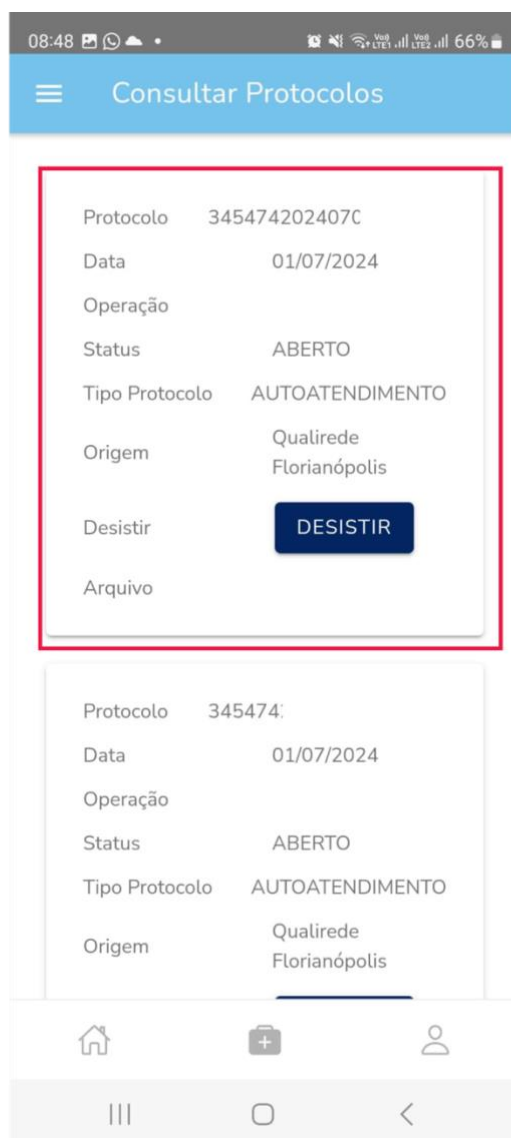
Neste menu, o usuário terá acesso ao status de suas solicitações de atendimentos de consultas/procedimentos. Basta preencher as datas do filtro que desejar e clicar em “Buscar”

A screenshot of the 'Consulta de Guias' screen in a mobile application. The screen has a light blue header with a hamburger menu icon and the title 'Consulta de Guias'. Below the header, the text 'Selecione as datas de início e fim para consultar' is displayed. There are two date selection fields, each with a red border. The first field is labeled 'DATA INICIAL: *' and contains the text 'Selecione...'. The second field is labeled 'DATA FINAL: *' and also contains the text 'Selecione...'. At the bottom of the screen, there is a red button with the text 'CONSULTAR' in white capital letters.

17. MENU – CONSULTAR PROTOCOLOS



Neste menu, o usuário terá acesso a todos os seus protocolos abertos em seus atendimentos.



18. CONCLUSÃO

Lembramos que o aplicativo PAS/SERPRO também oferece versão do site, garantindo fácil acesso. Em caso de dúvidas ou necessidade de suporte adicional, entre em contato conosco através do canal de atendimento:

Estamos disponíveis na central de relacionamento 24h por dia, 7 dias da semana: 0800 888 9504

Esperamos que este manual facilite sua navegação e utilização de todas as funcionalidades oferecidas pelo PAS/SERPRO.



Plano de
Assistência à
Saúde do Serpro

Qualirede