

Qualirede

Serpro

PAS
SERPRO | Plano de
Assistência à
Saúde do Serpro

MANUAL DE USO DO PORTAL PAS/SERPRO



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	2
2. ÁREA PÚBLICA	2
3. ABA BENEFICIÁRIO	5
4. ABA PRESTADOR	9
5. ABA SOBRE O PAS/SERPRO	10
6. ABA FALE CONOSCO	11
7. ÁREA RESTRITA	12
7.1 CONSULTAS	13
7.2 MENU CARTÃO VIRTUAL	16
7.3 MENU REEMBOLSO	17
7.4 MENU BUSCA DETALHADA DE REDE	23
7.5 MENU ALTERAÇÃO CADASTRAL	24
7.6 MENU MOVIMENTAÇÃO CADASTRAL	25
7.7 MENU IMPOSTO DE RENDA	38
8. CONCLUSÃO	39

1. APRESENTAÇÃO

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

2. ÁREA PÚBLICA

Nesta área, qualquer pessoa, seja ela beneficiária PAS/SERPRO ou não, possui acesso.

O acesso é realizado pelo link: <https://www.passerpro.qualirede.com.br/>



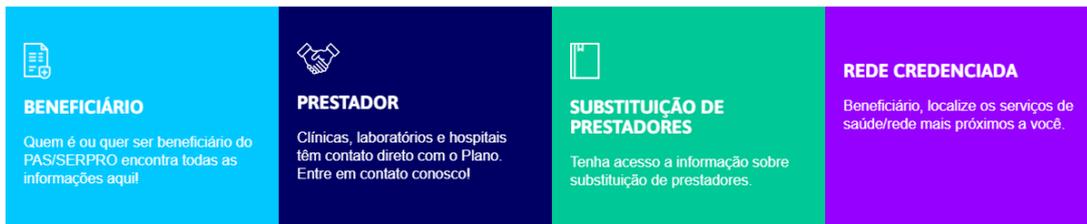
Início:

Na página principal, o usuário confere:

- **Banners:** São uma forma em que o PAS/SERPRO destaca avisos, campanhas e dicas para sua saúde. Passe para o lado para conferir os demais



- **Atalhos:**



- **Beneficiário:** Ao clicar, os usuários acessam mais informações sobre o PAS/SERPRO, informações sobre a empresa e dados da ANS.
- **Prestador:** Área de acesso restrita aos prestadores da rede credenciada PAS/SERPRO
- **Substituição de prestadores:** Ao clicar, os usuários acessam informações sobre as ocorrências de substituição de prestadores
- **Rede credenciada:** Ao clicar, o beneficiário localiza os serviços de saúde/rede mais próximos.

**Acesso rápido:****Acesso rápido**

- **Credenciamento de prestadores:** Área onde prestadores acessam mais informações para credenciamento junto à rede credenciada PAS/SERPRO
- **Fale conosco:** Ao clicar, beneficiários e prestadores acessam mais informações acerca dos canais de contato com o PAS/SERPRO
- **Dicas de saúde:** Todos os meses, no portal PAS/SERPRO e no aplicativo, os beneficiários terão acesso a dicas de saúde. Essas dicas estarão como pop-up no site, Banner e um espaço para realizarem a leitura da dica de forma completa.

Essas dicas fazem parte de um cuidado de saúde que todo beneficiário tem acesso, e para acessar as dicas, basta clicar em cima delas.

Dicas de Saúde



The image shows three health tips cards arranged horizontally. Each card has a blue background with a circular graphic element. The first card features an image of an elderly couple and the text: "DICA DE SAÚDE", "Dicas para manter uma rotina saudável", "Dica de saúde 1 - Junho", and a red "Ler mais" button. The second card features an image of a person's hands and the text: "DICA DE SAÚDE", "Síndrome de Burnout: O que você precisa saber para se prevenir.", "Dica de saúde 2 - Maio", and a red "Ler mais" button. The third card features an image of a hand holding a cigarette and the text: "DICA DE SAÚDE", "Danos do tabagismo à saúde e estratégias para reduzir o consumo de cigarros", "Dica de saúde 1 - Maio", and a red "Ler mais" button. Below each card is a small thumbnail image related to the topic.

3. ABA BENEFICIÁRIO



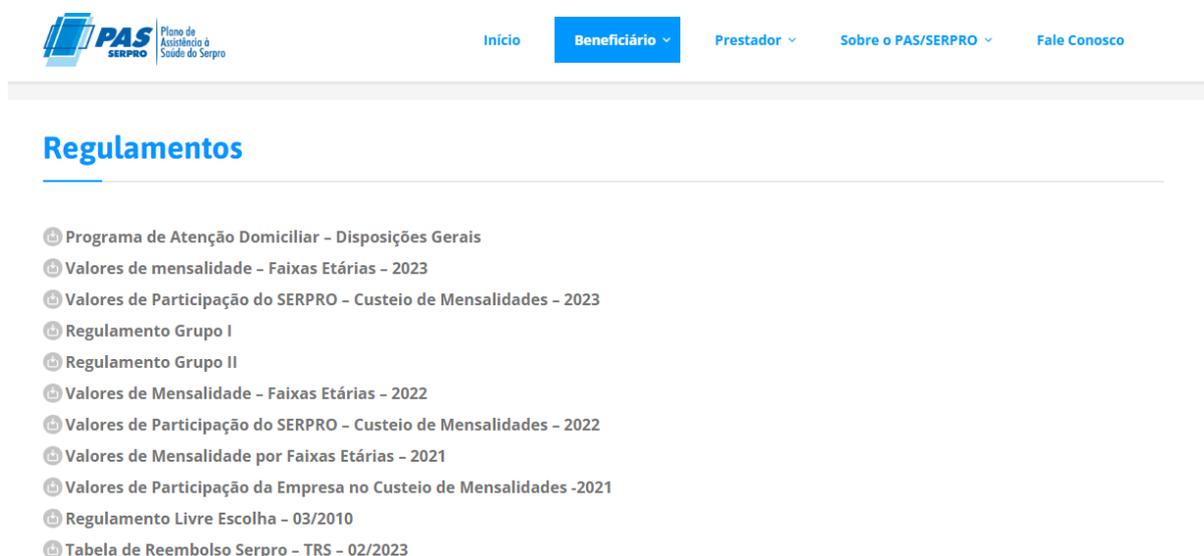
Ao passar o mouse em cima da aba “Beneficiário”, o usuário terá acesso aos seguintes atalhos:



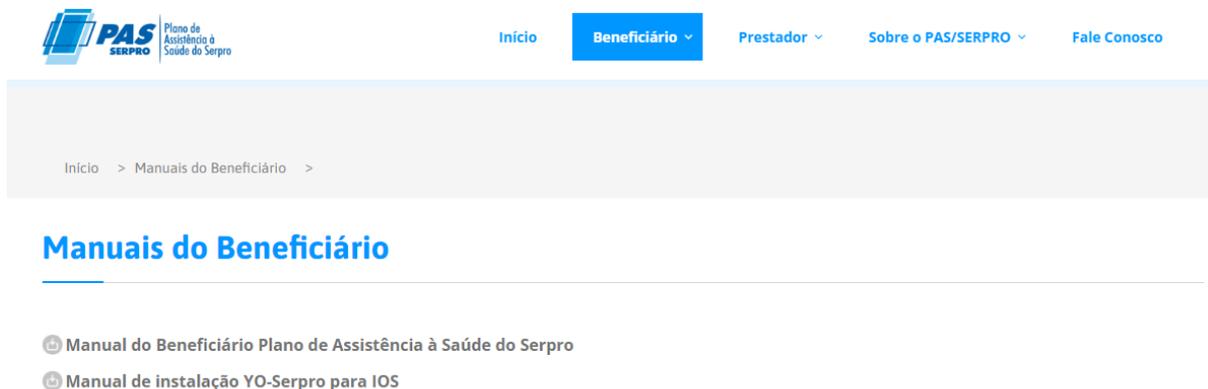
Área restrita: Acesso a área exclusiva de beneficiários



Regulamentos: Ao clicar, o usuário acessará todos os regulamentos do plano

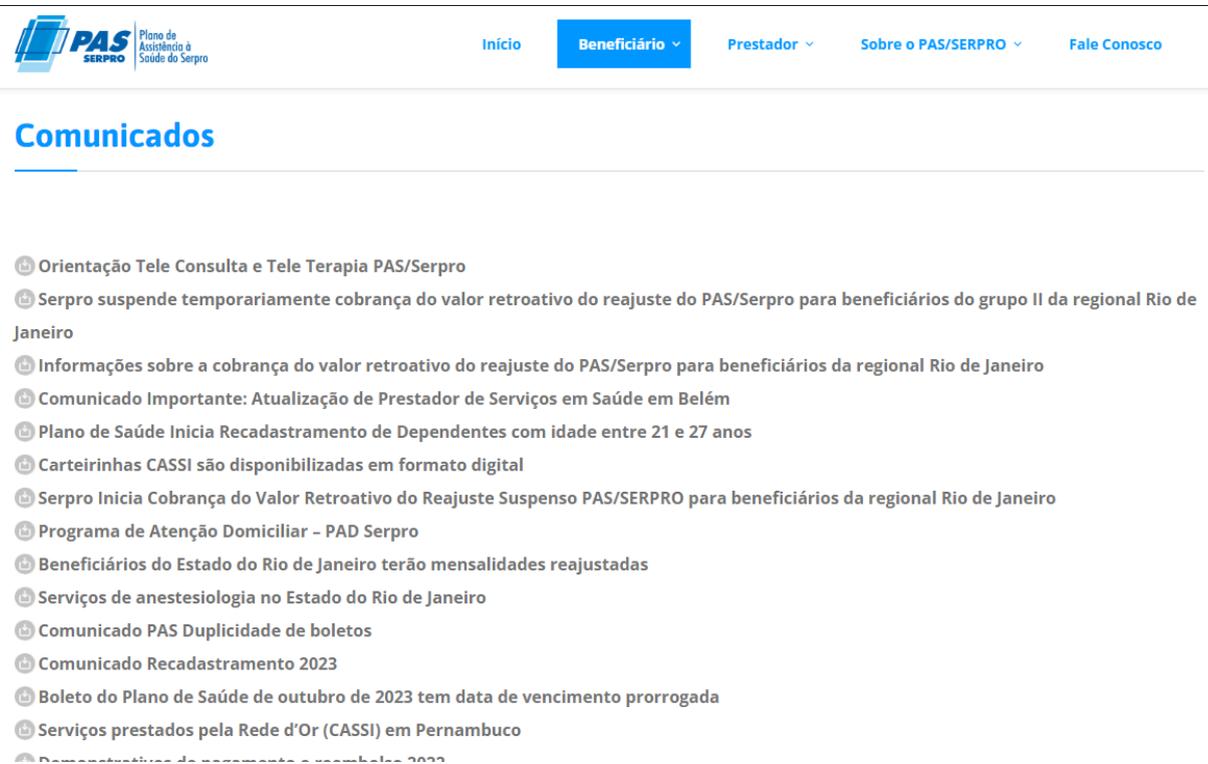


- **Manuais do Beneficiário:** Ao clicar, o usuário acessará manuais úteis acerca do uso do plano e demais orientações



The screenshot shows the 'Manuais do Beneficiário' page. At the top, there is a navigation bar with the Serpro logo on the left and menu items: 'Início', 'Beneficiário' (highlighted in blue), 'Prestador', 'Sobre o PAS/SERPRO', and 'Fale Conosco'. Below the navigation bar, a breadcrumb trail reads 'Início > Manuais do Beneficiário >'. The main heading is 'Manuais do Beneficiário'. Underneath, there are two items, each with a document icon: 'Manual do Beneficiário Plano de Assistência à Saúde do Serpro' and 'Manual de instalação YO-Serpro para IOS'.

- **Comunicados:** Ao clicar, o usuário terá acesso a todos os comunicados do Plano PAS/SERPRO



The screenshot shows the 'Comunicados' page. At the top, there is a navigation bar with the Serpro logo on the left and menu items: 'Início', 'Beneficiário' (highlighted in blue), 'Prestador', 'Sobre o PAS/SERPRO', and 'Fale Conosco'. Below the navigation bar, a breadcrumb trail reads 'Início > Comunicados >'. The main heading is 'Comunicados'. Underneath, there is a list of 14 items, each with a document icon:

- Orientação Tele Consulta e Tele Terapia PAS/Serpro
- Serpro suspende temporariamente cobrança do valor retroativo do reajuste do PAS/Serpro para beneficiários do grupo II da regional Rio de Janeiro
- Informações sobre a cobrança do valor retroativo do reajuste do PAS/Serpro para beneficiários da regional Rio de Janeiro
- Comunicado Importante: Atualização de Prestador de Serviços em Saúde em Belém
- Plano de Saúde Inicia Recadastramento de Dependentes com idade entre 21 e 27 anos
- Carteirinhas CASSI são disponibilizadas em formato digital
- Serpro Inicia Cobrança do Valor Retroativo do Reajuste Suspenso PAS/SERPRO para beneficiários da regional Rio de Janeiro
- Programa de Atenção Domiciliar - PAD Serpro
- Beneficiários do Estado do Rio de Janeiro terão mensalidades reajustadas
- Serviços de anestesiologia no Estado do Rio de Janeiro
- Comunicado PAS Duplicidade de boletos
- Comunicado Recadastramento 2023
- Boleto do Plano de Saúde de outubro de 2023 tem data de vencimento prorrogada
- Serviços prestados pela Rede d'Or (CASSI) em Pernambuco
- Recadastramento de dependentes e dependentes 2023

- **Formulários:** Ao clicar, o usuário poderá visualizar e baixar todos os formulários PAS/SERPRO para atendimentos



The screenshot shows the 'Formulários' page of the Serpro website. At the top, there is a navigation bar with the Serpro logo on the left and menu items: 'Início', 'Beneficiário' (highlighted in blue), 'Prestador', 'Sobre o PAS/SERPRO', and 'Fale Conosco'. Below the navigation bar, the page title 'Formulários' is displayed in blue. A list of ten document types is provided, each with a small icon and a title: 'Adesão ou Transferência de Dependente a Agregado - Anexo VII', 'Alteração de Condição de Dependente para Estudante', 'Declaração de Descontinuidade do Plano de Saúde', 'Adesão de Beneficiários - Grupo I - Anexo I', 'Adesão de dependentes - Grupo I - Anexo II', 'Exclusão de Beneficiários - Grupo II - Anexo III', 'Adesão de Dependentes - Grupo II - Anexo II', 'Exclusão de Beneficiários - Grupo I - Anexo III', 'Transferência ou Permanência de Beneficiários no Grupo II - Anexo IV', and 'Recadastramento de Dependentes - Anexo IX'.

- **Rede Credenciada:** Ao clicar, o usuário poderá realizar busca de prestadores conforme região, município e especialidade.



The screenshot shows the 'Pesquisa Rede Credenciada' page. The navigation bar is identical to the previous page, with 'Beneficiário' highlighted. The page title 'Pesquisa Rede Credenciada' is in blue. Below the title, the text 'Encontre aqui as clínicas, médicos e hospitais mais próximos de você:' is displayed. There are four search filters: 'Região' (dropdown menu with 'Selecione...' placeholder), 'Cidade' (dropdown menu with 'Selecione uma região primeiro...' placeholder), 'Especialidade' (dropdown menu with 'Selecione...' placeholder), and 'Nome' (text input field). At the bottom, there are three buttons: 'BUSCAR' (blue), 'Limpar Filtros' (blue), and 'Download PDF' (teal).

Para realizar a busca, basta selecionar os campos, na ordem, e clicar em buscar.

Encontre aqui as clínicas, médicos e hospitais mais próximos de você:

Região
Distrito Federal

Cidade
Brasília

Especialidade
Cardiologia

Nome

BUSCAR

Limpar Filtros

Download PDF

Depois de realizada a busca, você também poderá salvar em PDF para arquivo ou impressão, basta clicar em "Download PDF"

 Plano de Assistência à Saúde do Serpro

Início **Beneficiário** Prestador Sobre o PAS/SERPRO Fale Conosco

BUSCAR

Limpar Filtros

Download PDF

PRANTONORTE HOSPITAIS	ALIANCA INSTITUTO DE ONCOLOGIA CLÍNICA
<p>Especialidades - Angiologia</p> <p>Serviços Especializados Programas de Prevenção Horário de Funcionamento</p> <p>Não há atendimento cadastrado neste endereço. Não há atendimento cadastrado neste endereço.</p> <p>Contato 6134489100</p> <p>Endereço ST SHLN, Brasília, 0 - DF SHLS, Brasília, 0 - DF</p>	<p>Especialidades - Angiologia</p> <p>Serviços Especializados Programas de Prevenção Horário de Funcionamento</p> <p>Não há atendimento cadastrado neste endereço. Não há atendimento cadastrado neste endereço. Não há atendimento cadastrado neste endereço. Não há atendimento cadastrado neste endereço.</p> <p>Contato 6132262000 6132262000 6132262000 6132262000</p> <p>Endereço QNE 5 LOTE 13, Brasília, 5 - DF SGAS, Brasília, 1 - DF SMHN QUADRA, Brasília, 1 - DF Quadra 03 conj F Lote 12 S/N Setor SUI, Brasília, 12 - DF</p>

- **Notícias:** Ao clicar, o beneficiário terá acesso às principais notícias do PAS/SERPRO

4. ABA PRESTADOR

Ao passar o mouse sob a aba “Prestador”, o prestador da rede credenciada terá acesso aos itens:



- **Manual do Prestador:** Manual PAS/SERPRO destinado aos prestadores da rede credenciada
- **Comunicados:** Comunicados do PAS/SERPRO destinados exclusivamente aos prestadores PAS/SERPRO
- **Credenciamento:** Informações e auto cadastro para candidatar-se para fazer parte da rede credenciada PAS/SERPRO

5. ABA SOBRE O PAS/SERPRO

Ao passar o mouse sob a aba “Sobre o PAS/SERPRO”, o usuário terá acesso a informações sobre o PAS/SERPRO e dados da ANS.

Sobre o PAS/SERPRO:



The screenshot shows the 'Sobre o PAS/SERPRO' page. The header includes the Serpro logo, the PAS SERPRO logo, and navigation links: Início, Beneficiário, Prestador, Sobre o PAS/SERPRO (highlighted), and Fale Conosco. The main content area features a large image of a smiling young girl with a stethoscope. Below the image, the text reads: 'Programa de assistência à saúde para você e a sua família'. A breadcrumb trail shows 'Início > Institucional >'. The 'Institucional' section is titled and contains three columns of text:

Sobre o PAS/SERPRO
O PAS/SERPRO, Plano de Assistência à Saúde dos Empregados do Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), é uma iniciativa que visa assegurar a saúde e o bem-estar físico, social e mental dos empregados ativos, inativos e seus dependentes. Como autogestão por RH, é gerenciado pela área de gestão de pessoas do SERPRO e não possui fins econômicos, e destaca-se por sua abrangência nacional e compromisso não apenas com as leis vigentes, mas também com regulamentos internos que norteiam seus processos.

Redes de atendimento do Plano de Saúde
Em termos de atendimento, o PAS/SERPRO adota uma abordagem abrangente, contando com duas redes de prestadores de assistência à saúde. Uma rede é composta por prestadores diretamente credenciados, enquanto a outra opera através de convênio de reciprocidade com a operadora CASSI.

No entanto, é fundamental destacar que os beneficiários que aderem ao PAS/SERPRO mantêm um vínculo exclusivo com o SERPRO, não estabelecendo qualquer relação contratual com a operadora CASSI. As duas

A importância do uso consciente do Plano de Saúde
No que tange à responsabilidade do usuário, é importante destacar a importância do uso consciente do Plano de Saúde. Os serviços oferecidos pelo PAS/SERPRO devem ser utilizados de forma consciente e crítica, especialmente para check-ups, acompanhamento e prevenção. Manter uma rotina de consultas periódicas, orientando-se com especialistas, contribui não apenas para a saúde individual, mas também para a sustentabilidade do plano como um todo. Mesmo sem buscar o lucro, o PAS/SERPRO visa

Informações ANS:



The screenshot shows the 'Informações ANS' page. The header is identical to the previous page. The main content area features the same large image of a smiling young girl. Below the image, the text reads: 'Programa de assistência à saúde para você e a sua família'. A breadcrumb trail shows 'Início > Informações ANS >'. The 'Informações ANS' section is titled and contains the following text:

Resultado IDSS
O Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) é uma iniciativa desenvolvida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para avaliação anual do desempenho das operadoras de planos de saúde. O seu objetivo é avaliar as operadoras de saúde através de um conjunto de indicadores.

Os resultados do Programa de Qualificação de operadoras são apresentados por intermédio do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS). O IDSS é um índice composto por um conjunto de indicadores agrupados em quatro dimensões e é calculado com base nos dados extraídos dos sistemas de informações da Agência ou coletados nos sistemas nacionais de informação em saúde.

Os resultados obtidos pelo SERPRO podem ser conferidos abaixo:

6. ABA FALE CONOSCO

Nesta aba, o usuário possui acesso ao contato para dúvidas e suporte. Há informações sobre a central de atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana, que é acessada via telefone. Ainda, há um formulário para que o usuário preencha os dados, relate sua dúvida e receba retorno via e-mail em até 24 horas úteis.

É importante ressaltar que solicitações de reembolso, busca detalhada de rede e alteração cadastral, deverão ser realizadas através da área restrita do beneficiário.

[Início](#)[Beneficiário ▾](#)[Prestador ▾](#)[Sobre o PAS/SERPRO ▾](#)[Fale Conosco](#)

Fale Conosco

Preencha os campos abaixo e aguarde retorno em seu e-mail. Reiteramos que solicitações de reembolso, busca detalhada de rede, alteração cadastral deverão ser realizadas através da área restrita do beneficiário.

Campos obrigatórios (*)

Nome* :

Telefone* :

Email* :

Cartão:

Mensagem* :

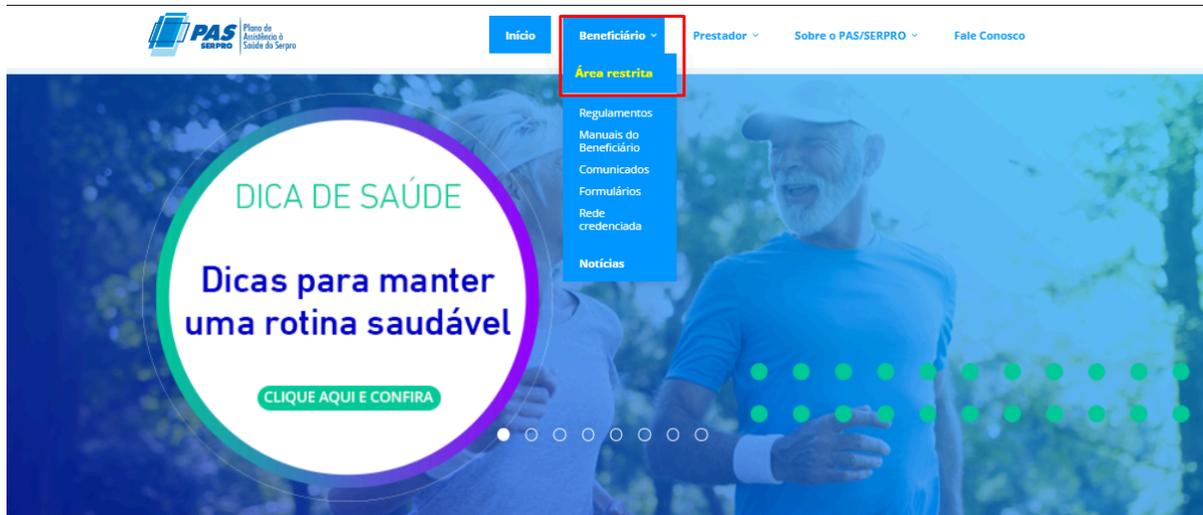
Arquivos:

Nenhum arquivo escolhido

Beneficiário e prestador,

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

7. ÁREA RESTRITA



No portal PAS/SERPRO, ao clicar em Beneficiário > área restrita, o beneficiário poderá realizar o login através do e-mail ou número do cartão e sua senha, e caso ainda não possua cadastro, deverá preencher os dados solicitados e completar seu cadastro.

Área restrita do beneficiário

Se você já possui cadastro

Para acessar a área restrita, digite o número do cartão junto com a senha cadastrada.

Cartão do beneficiário, CPF ou Email*

Senha*

ENTRAR

Não possui cadastro ou esqueceu sua senha?

Preencha os campos abaixo para efetuar o cadastramento ou a redefinição da sua senha.

Cartão do beneficiário ou e-mail*

CPF*

Data de Nascimento*

Nova Senha*

Confirmar Senha*

ENVIAR

Após realizar o login, o beneficiário terá acesso a uma tela com diversos menus de atendimento:

Notificações **Sair**

Como podemos te ajudar hoje?



Abaixo, vamos explorar cada um dos menus disponíveis:

7.1 CONSULTAS



Extrato de Utilização: Possibilita verificar o detalhamento de gastos e coparticipações. O usuário poderá filtrar por período que deseja consultar.

Após filtrar, o beneficiário terá acesso a: prestador, descrição do serviço, beneficiário que utilizou, o número do cartão, data de atendimento, quantidade de utilização, valor total e o valor de coparticipação.

[Voltar](#) [17 Notificações](#) [Sair](#)

Beneficiário

JHONNE SARAIVA XIMENES - TESTE

JHONNE SARAIVA XIMENES - TESTE

TESTE DEPENDENE

DD/MM/YYYY

DD/MM/YYYY

PESQUISAR

Versão: 4.0.30



Consulta de guias: Ao clicar, o beneficiário poderá consultar o status de suas solicitações de atendimentos de consultas/procedimentos. Basta preencher as datas do filtro que desejar e clicar em “Buscar”.

[Voltar](#) [Notificações](#) [Sair](#)

Não há guias disponíveis

Data Início*

Data Fim*

Buscar



Consulta de protocolos: Neste menu, o beneficiário terá acesso a todos os seus protocolos já solicitados, bem como o status:

[Voltar](#) [Notificações](#) [Sair](#)

Protocolo	Data	Data de Atualização	Operação	Status	Tipo Protocolo	Origem	Valor	Valor Reembolsado	Valor Glosado	Desistir	Arquivo	Retorno
34547420240701000003	01/07/2024 08:17			ABERTO	AUTOATENDIMENTO	Qualirede Florianópolis	—	—	—			Retorno
34547420240701000002	01/07/2024 08:16			ABERTO	AUTOATENDIMENTO	Qualirede Florianópolis	—	—	—			Retorno
34547420240628000076	28/06/2024 16:57			ABERTO	AUTOATENDIMENTO	Qualirede Florianópolis	—	—	—			Retorno
34547420240628000071	28/06/2024 16:15			ABERTO	AUTOATENDIMENTO	Qualirede Florianópolis	—	—	—			Retorno
34547420240628000070	28/06/2024 16:12			ABERTO	AUTOATENDIMENTO	Qualirede Florianópolis	—	—	—			Retorno
34547420240628000023	28/06/2024 09:37			ABERTO	AUTOATENDIMENTO	Qualirede Florianópolis	—	—	—			Retorno
34547420240604000001	04/06/2024 08:04			ABERTO	AUTOATENDIMENTO	Qualirede Florianópolis	—	—	—			Retorno
34547420240529000011	29/05/2024 09:41			ABERTO	AUTOATENDIMENTO	Qualirede Florianópolis	—	—	—			Retorno
34547420240429000032	29/04/2024 10:06			ABERTO	AUTOATENDIMENTO	Qualirede Florianópolis	—	—	—			Retorno
34547420240429000029	29/04/2024 10:05			ABERTO	AUTOATENDIMENTO	Qualirede Florianópolis	—	—	—			Retorno
34547420240416000056	16/04/2024 13:18			ABERTO	AUTOATENDIMENTO	Qualirede Florianópolis	—	—	—			Retorno
34547420240416000038	16/04/2024 11:41			ABERTO	AUTOATENDIMENTO	Qualirede Florianópolis	—	—	—			Retorno
34547420240416000035	16/04/2024 11:34			ABERTO	AUTOATENDIMENTO	Qualirede Florianópolis	—	—	—			Retorno
34547420240411000089	11/04/2024 16:22			ABERTO	AUTOATENDIMENTO	Qualirede Florianópolis	—	—	—			Retorno
34547420240410000208	10/04/2024 18:20			ABERTO	CADASTRO	Qualirede Florianópolis	—	—	—			Retorno



Consulta de boletos: Ao acessar, o beneficiário terá acesso aos boletos do PAS/SERPRO, bem como consultar extratos anteriores.



Telemedicina: O beneficiário terá acesso aos tutoriais e demais documentos sobre telemedicina PAS/SERPRO

[Voltar](#) [Notificações](#) [Sair](#)

Descrição	
Tutorial Telemedicina NAV	Baixar PDF
Tutorial De Teleconsulta Salutá	Baixar PDF
Rede de Atendimento Telemedicina	Baixar PDF

7.2 MENU CARTÃO VIRTUAL

No menu “Cartão Virtual”, o beneficiário terá acesso ao seu cartão. Se for titular também terá acesso ao cartão de seus dependentes. Nele, poderá ver o seu tipo de plano, o seu nome civil e/ou social, data de nascimento e o número da carteirinha do plano PAS/SERPRO, o tipo de acomodação, validade do plano e demais informações.

Cartão Virtual

Nome Civil do beneficiário:
 XIMENES - SOCIAL
 Nome Civil:
 JHONNE S X - TESTE
 Data de Nascimento:
 19/07/1999
 ID:
 84542905322 00 8
 Data de validade do plano:
 14/02/2018
 CNIS:
 000000055470946

Segmentação: Abordagem: Ambulatorial + Hospitalar com Quarentena
Abordagem: Ambulatorial + Hospitalar com Quarentena
Validade até: 31/03/2023
Abordagem: Ambulatorial + Hospitalar com Quarentena
Acomodação: Apartamento
Central de atendimento: 0800 888 9504

Altere entre o perfil do titular e seus dependentes
 JHONNE SARAIVA XIMENES - TESTE

7.3 MENU REEMBOLSO

No menu “reembolso” poderá fazer solicitações de reembolso de suas consultas, recebendo um número de protocolo ao final da solicitação que poderá ser acompanhada no menu “consulta 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.

O prazo de análise após o envio é de 24 horas úteis.

[Voltar](#) [Notificações](#) [Sair](#)

Solicitação de Reembolso

CPF/CNPJ do prestador	Nome do prestador	Data do atendimento
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="00/00/0000"/>
Data emissão nota fiscal/recibo	Valor total pago	N° da nota fiscal/recibo
<input type="text" value="00/00/0000"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Descrição		
<input type="text" value="Caso tiver alguma observação, digite aqui."/>		
Anexe documentos relevantes		
<input type="button" value="Selecionar arquivos..."/>		

- **Consulta de protocolos de reembolso:**

[Voltar](#)
[Notificações](#)
[Sair](#)

Protocolos Reembolso

Protocolo	Data	Data de Atualização	Operação	Status	Tipo Protocolo	Origem	Valor	Valor Reembolsado	Valor Glosado	Desistir	Arquivo	Retorno
1	17/11/2023 13:34	30/04/2024 15:58	1	ANDAMENTO	REEMBOLSO		100000	1	99999	Desistir	Arquivo	
2	17/11/2023 13:54	23/04/2024 11:26	2	ANALISE MEDICA	REEMBOLSO	teste	34234	0	—	Desistir	Arquivo	
3	17/11/2023 14:12	17/11/2023 14:12	3	ANDAMENTO	REEMBOLSO		100000	0	—	Desistir		
4	17/11/2023 17:20	17/11/2023 17:20	4	ANDAMENTO	REEMBOLSO	TESTE TESTE	1500	0	—	Desistir		
10	21/11/2023 17:02	05/04/2024 09:38	10	ANALISE	REEMBOLSO	teste	100000	0	—	Desistir		
35	22/11/2023 16:46	22/11/2023 16:48	35	CANCELADO	REEMBOLSO	teste...	10000	0	—			
59	23/11/2023 15:08	23/11/2023 15:08	59	ANDAMENTO	REEMBOLSO	teste teste	1000	0	—	Desistir		
60	23/11/2023 15:09	23/11/2023 15:09	60	ANDAMENTO	REEMBOLSO	teste	1445	0	—	Desistir		
61	23/11/2023 15:12	23/11/2023 15:12	61	ANDAMENTO	REEMBOLSO	21312	235	0	—	Desistir		
62	23/11/2023 15:16	23/11/2023 15:16	62	ANDAMENTO	REEMBOLSO	TESTES TESTES	23423	0	—	Desistir		
63	23/11/2023 15:19	23/11/2023 15:19	63	ANDAMENTO	REEMBOLSO	54564	234	0	—	Desistir		
68	23/11/2023 19:15	23/11/2023 19:15	68	CANCELADO	REEMBOLSO		2000	0	—			
90	27/11/2023 09:31	15/12/2023 10:20	90	ANALISE MEDICA	REEMBOLSO	eadsdsa	10000	0	—	Desistir		
128	29/11/2023 10:45	29/11/2023 10:45	128	ANDAMENTO	REEMBOLSO	1111111111	1000	0	—	Desistir	Arquivo	

Para solicitação de reembolso, seguem os documentos necessários para cada situação:

Documentos necessários para cada situação:

a) Consultas

Recibo ou nota fiscal em impresso próprio do médico, ou da instituição que efetuou o atendimento, no qual deve constar:

- Nome do paciente e data da consulta;
- Dados do médico, clínica, hospital, etc. (nome, endereço, CPF ou CNPJ);
- Número de registro no CRM (Conselho Regional de Medicina) ou CRN (Conselho Regional de Nutrição) do profissional que fez o atendimento;
- Valor da consulta;
- Especialidade médica.

b) Exames

Nota fiscal, no qual devem constar:

- Pedido médico contendo a especialidade e identificação do médico solicitante, assim como o diagnóstico ou hipótese diagnóstica;
- Autorização prévia, se for o caso;
- Nome, endereço, CRM, CPF ou CNPJ da entidade profissional;
- Nome do paciente e data dos exames;
- Separadamente, deve ser indicado o código da tabela e a descrição de cada exame realizado, com o respectivo preço unitário;
- Quando se tratar de exames radiológicos, os recibos ou notas fiscais devem indicar quais as partes radiografadas, quantas foram as incidências (chapas), bem como o preço cobrado para cada incidência;
- Cópia da solicitação do médico assistente, com identificação do médico;
- Código do procedimento solicitado, e valor.

c) Psicoterapia e Terapia Ocupacional

Recibo ou nota fiscal, no qual devem constar:

- Nome do paciente;
- Dados do profissional, clínica, hospital, etc. (nome, endereço, CPF ou CNPJ);

- Número de registro no CRM ou CRP (Conselho Regional de Medicina, Conselho Regional de Psicologia);
- Relatório do profissional assistente, mencionando o diagnóstico e a necessidade da realização do procedimento;
- Quantitativo de sessões e a data da realização;
- Solicitação médica ou relatório.

d) Fisioterapia, Hidroterapia, Acupuntura e Reeducação Postural Global – RPG

Recibo ou nota fiscal, no qual devem constar:

- Nome do paciente;
- Dados do profissional, clínica, hospital, etc. (nome, endereço, CPF ou CNPJ);
- Número de registro no CRM (Conselho Regional de Medicina) ou CRF (Conselho Regional de Fisioterapia);
- Relatório médico contendo diagnóstico, quantidade prevista de sessões e sua periodicidade;
- Quantitativo de sessões e a data da realização.

Solicitação médica ou relatório:

Na necessidade de autorização de mais sessões deverá ser apresentado novo laudo médico contendo diagnóstico, quantidade de sessões, periodicidade, evolução do tratamento.

e) Fonoaudiologia

Recibo ou nota fiscal, no qual devem constar:

- Nome do paciente e data de cada sessão realizada;

- Dados do profissional, clínica, hospital, etc. (nome, endereço, CPF ou CNPJ);
- Número de registro no Conselho Regional de Fonoaudiologia;
- Relatório do médico assistente contendo diagnóstico;
- Quantitativo de sessões autorizadas, quando o tratamento for limitado a 30 (trinta) sessões/ano.

f) Remoção terrestre (ambulância) - de hospital para hospital

Este serviço será coberto em caso de necessidade de remoção para hospital que ofereça melhores condições de atendimento. Nenhum outro motivo que não o da estrita conveniência médica poderá determinar a remoção do beneficiário, bem como a escolha do meio de transporte.

O pedido de reembolso deverá vir acompanhado de:

f.1) Relatório médico detalhado e legível, informando o diagnóstico do paciente e caracterizando, do ponto de vista estritamente médico, a necessidade da remoção.

f.2) Nota fiscal quitada da instituição que efetuou o atendimento, contendo:

- Nome do paciente e data de atendimento;
- Valor cobrado;
- Nome, CNPJ e endereço completo da instituição;
- Data do atendimento;
- Total de quilômetros rodados;
- Especificar qual o tipo de ambulância - UTI ou simples.

Este serviço não abrange o atendimento de primeiros socorros.

O relatório médico será analisado por médico auditor que avaliará a real necessidade da remoção em ambulância simples ou UTI.

g) Internação

g.1) Despesas hospitalares:

Nota fiscal, acompanhada da conta hospitalar, especificando:

- Período de internação;
- Padrão de internação apartamento/enfermaria
- Discriminação das despesas hospitalares como: serviços auxiliares de diagnóstico e tratamento (SADT), bem como de todos os materiais, medicamentos, taxas, gasoterapia e outros, utilizados no período de internação.

g.2) Honorários médicos (cirurgião, auxiliar, anestesista, instrumentador, assistência ao recém-nascido, visitas hospitalares, honorários de intensivista e demais honorários médicos que se fizeram necessários durante a internação):

Deverão vir acompanhados de relatório emitido pelo médico assistente informando: diagnóstico, código do procedimento, tratamento realizado, período de internação, quantidade de visitas realizadas e recibo em impresso próprio do médico e com sua assinatura e/ou nota fiscal quitada da instituição que efetuou o atendimento, contendo:

- Dados do médico, clínica, hospital, etc. (nome, endereço, CPF ou CNPJ);
- Número de registro no CRM (Conselho Regional de Medicina) com assinatura e carimbo do profissional e sua especialidade. No caso do relatório conter estes dados, não será necessária a identificação dos mesmos na Nota Fiscal;
- assinatura e carimbo do profissional;
- valor cobrado;
- nome do paciente;
- data da realização;

- em caso de equipe cirúrgica, informar nome, CRM, posição (cirurgião, 1º, 2º e 3º auxiliares, anestesista, neonatologista, etc.), e valor cobrado de cada profissional.

Nas internações e cirurgias programadas deverá ser solicitada autorização ou perícia prévia, conforme o previsto para cada procedimento da TRS – coluna CA – código de autorização:

- **código 0** – não há necessidade de autorização prévia;
- **códigos 1, 2, 4 e 5** – necessidade de autorização prévia;
- **código 3** – necessidade de autorização com perícia prévia.

Nos casos de cirurgias realizadas em caráter de urgência ou emergência, na modalidade de Livre-Escolha, o beneficiário deve enviar ao SERPRO, após o evento, relatório médico atestando a urgência e descrevendo o procedimento cirúrgico, para verificação de possibilidade de reembolso.

Quando o procedimento cirúrgico tiver sido realizado por cirurgião credenciado e um ou mais componentes da equipe cirúrgica não for credenciado, cabe reembolso ao beneficiário referente aos honorários destes profissionais, independentemente de o procedimento ter sido realizado em regime de urgência/emergência.

7.4 MENU BUSCA DETALHADA DE REDE

No menu “Busca de Rede Detalhada”, o beneficiário solicita auxílio do PAS/SERPRO quando a busca por algum prestador ou procedimento específico não for localizada na aba busca de rede no portal PAS/SERPRO.

Para isso, deverá preencher os itens com o máximo de informações possíveis, e assim, receberá em até 24 horas úteis uma resposta em seu e-mail com o especialista solicitado. Atente-se para as orientações:

Nova Solicitação de Protocolo

Beneficiário, para que possamos atendê-lo de forma mais objetiva, preencha pelo menos um dos campos abaixo:

7.5 MENU ALTERAÇÃO CADASTRAL

Região de atendimento cidade e estado que deseja o atendimento	Sub-especialidade especialidade que deseja	Método e técnica serviço/ou procedimento específico
Eventos	Procedimentos e Serviços mais detalhes sobre o que você busca	

Se você não possuir as informações dos campos solicitados acima, descreva aqui sua solicitação:

Se não possuir nenhuma informação para descrever, clique no botão "Cancelar" e retorne ao menu "Médicos" para que você possa fazer de forma automática a solicitação de protocolo.

Neste menu, o beneficiário acessa seus dados e pode realizar a alteração de forma automática do e-mail, endereços e telefones:

[Voltar](#) [Notificações](#) [Sair](#)

Dados do Beneficiário E-mails Telefones Endereços

Dados do Beneficiário

Nome JHONNE SARAIVA XIMENES - TESTE	CPF* 513.375.927-49	
Cartão do Beneficiário 84542905322008	Cartão Saúde 000000893478946	Data de Nascimento 19/07/1991

Dados do Beneficiário E-mails Telefones Endereços

E-mails

[Adicionar](#)

PESSOAL BRUNA.MOREIRA@QUALIRE DE.COM.BR Editar Remover	COMERCIAL TESTE@TEST.COM Editar Remover
---	---

Telefones

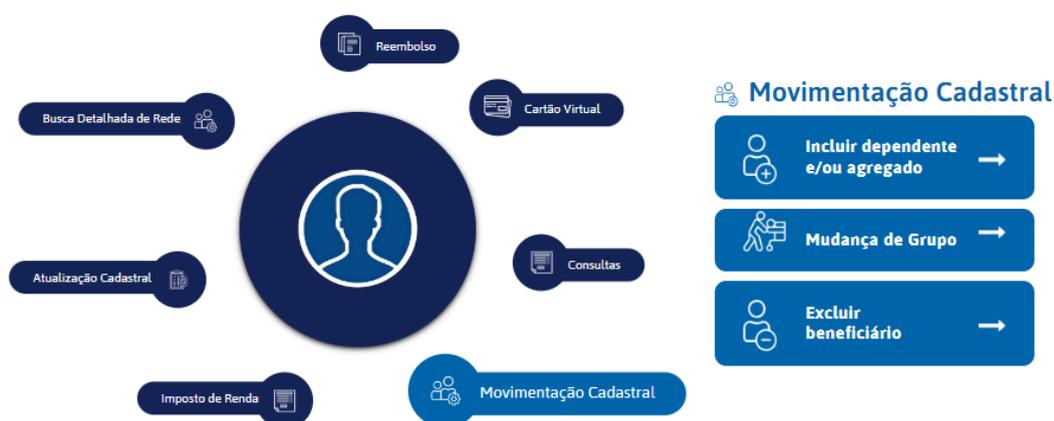
[Adicionar](#)

CELULAR (71) 996967331 Editar Remover	CELULAR (44) 444584884 Editar Remover
---	---

7.6 MENU MOVIMENTAÇÃO CADASTRAL

Neste menu, o beneficiário poderá realizar movimentações em seu cadastro, como:

Inclusão de dependente e/ou agregado, mudança de grupo ou exclusão de beneficiário.



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	- Comprovação de filiação e início de seus efeitos;

	de idade, cuja filiação se deu após transferência do empregado titular ao Grupo II.	- 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 decisão judicial se deu após	- Certidão de Nascimento; - Comprovante de matrícula em curso universitário no semestre atual.

	transferência do empregado titular ao Grupo II.	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<ul style="list-style-type: none"> - Certidão de Nascimento; Comprovante de matrícula em curso universitário no semestre atual; Decisão judicial de guarda, tutela ou curatela ao empregado titular.

<p>Agregado sob guarda, tutela ou curatela</p>	<p>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, cuja decisão judicial se deu após transferência do empregado titular ao Grupo II.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Certidão de Nascimento; - Decisão judicial de guarda, tutela ou curatela ao empregado titular.
--	--	---

GRUPO I – ADESÃO DE DEPENDENTES (ANEXO II)

Dependente	Critérios regulamentares	Documentação
<p>Cônjuge</p>	<p>Casamento civil devidamente lavrado em Cartório.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Documento oficial de identificação; - Certidão de Casamento.
<p>Companheiro</p>	<p>Comprovação de 3 requisitos descritos na NOTA à página 5 do <u>Regulamento do PAS/SERPRO - Grupo I</u>, considerando que os documentos enumerados nas letras "a", "b", "c" e "i" constituem, por si só, prova bastante e suficiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 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;

		<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<ul style="list-style-type: none"> - Certidão de Nascimento; - Comprovante de matrícula em curso universitário no semestre atual; - Decisão judicial de guarda, tutela ou curatela ao empregado titular.

Inválido	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - ADESÃO DE BENEFICIÁRIOS (ANEXO I)

Dependente	Critérios regulamentares	Documentação
Cônjuge	Casamento civil devidamente lavrado em Cartório.	<ul style="list-style-type: none"> - Documento oficial de identificação;

		- Certidão de Casamento.
Companheiro	<i>Comprovação de 3 requisitos descritos na NOTA à página 5 do <u>Regulamento do PAS/SERPRO - Grupo I</u>, considerando que os documentos enumerados nas letras "a", "b", "c" e "i" constituem, por si só, prova bastante e suficiente.</i>	- 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	- Certidão de Nascimento;

	guarda judicial do empregado titular, até 21 anos de idade.	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<ul style="list-style-type: none"> - Certidão de Nascimento; Decisão judicial de guarda, tutela ou curatela ao empregado titular.

<p>Estudante sob guarda, tutela ou curatela</p>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Certidão de Nascimento; Comprovante de matrícula em curso universitário no semestre atual; - Decisão judicial de guarda, tutela ou curatela ao empregado titular.
<p>Inválido</p>	<p>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 vigência do plano de saúde, sejam acometidos por invalidez permanente comprovada por médico especialista e homologada pelo Serviço Médico do SERPRO.</p>	<p>ou- Homologação da invalidez permanente pelo Serviço Médico do SERPRO;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.

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 própria mensal de até 1,1 salário-mínimo, estudante universitário, de 21 a 24 anos.	Comprovante de matrícula em curso universitário no semestre atual; Decisão judicial de guarda, tutela ou curatela ao empregado titular, com efeitos vigentes.

ADESÃO/TRANSFERÊNCIA DE DEPENDENTE A AGREGADO (ANEXO VII)

Dependente	Critérios 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.

7.7 MENU IMPOSTO DE RENDA

Confira informações e orientações do PAS/SERPRO sobre imposto de renda

Comunicados

Fique atento(a) aos comunicados do seu plano.

Imposto de renda

[DIRF](#)

[DMED](#)

8. CONCLUSÃO

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

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

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



Plano de
Assistência à
Saúde do Serpro

Qualirede