**📃Declaração e Reanálise de Negativa**

**Tópicos presentes nesse documento✅:**

* **Passo a Passo – Declaração e Reanálise de Negativa**
  + 📜 **Declaração de Negativa**
    - 1.1 🧾 **Informações necessárias para emissão da declaração**
    - 1.2 📦 **Entrega da Declaração**
    - 1.3 ❓ **FAQ - Perguntas e Respostas**
    - 1.4 📃 **Passo a Passo Para Acesso ao Parecer da Requisição**
    - 1.5 🖥️ **Registro no Sistema - TASY**
  + 🔁 **Reanálise de Solicitação**
    - 2.1 🧾 **Como Orientar o Beneficiário no site**
    - 2.2 🧾 **Como Orientar o Beneficiário no App Unimed Cliente**
    - 2.3 🖥️ **Registro no Sistema - TASY**

**⚠️📩 Ao final deste fluxo, há um anexo com o passo a passo ilustrado (prints do sistema). Utilize-o caso prefira visualizar texto acompanhado de imagens.**

**1.1 📦 Entrega da Declaração**

Conforme a **RN 623/2025**, no **Art. 14 (normativa vigente)**, a negativa segue os seguintes parâmetros:

📌 **Resumo do Art. 14 da**[**RN 623**](https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=textoLei&format=raw&id=NDU5Ng==)

* Sempre que houver negativa de autorização para procedimento ou serviço assistencial, a operadora deve reduzir a negativa a termo e informar detalhadamente o beneficiário, utilizando linguagem clara e objetiva.
* A negativa deve estar disponível mesmo sem solicitação do beneficiário.
* O termo da negativa deve estar em formato que permita impressão ou download pelo beneficiário.

⚙️ **Fluxo Atual para Atendimento à**[**RN 623/2025**](https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=textoLei&format=raw&id=NDU5Ng==)  
O fluxo de solicitação está parametrizado para entrega imediata da negativa após a finalização da solicitação e emissão do parecer, no qual o beneficiário pode acessar a negativa diretamente pelo site da Unimed Maceió, garantindo agilidade e transparência no atendimento.

**1.2 📃 Passo a Passo Para Acesso ao Parecer da Requisição**

1. **Acesse o site:**[**unimed.coop.br/site/web/maceio**](https://www.unimed.coop.br/site/web/maceio)**ou busque por Unimed Maceió no navegador**
2. **Clique em Cliente >**[**Área do Cliente**](https://beneficiario.unimedmaceio.com.br/login)
3. **Faça login** com nº de cartão + senha criada e clique em **Autenticar**
4. **Clique nos três tracinhos** e selecione “Serviços Unimed”
5. **Selecione a opção** “Declaração de Negativa de Autorização”
6. **Insira os dados cartão + CPF + requisição não autorizada** e clique em **Enviar**
7. **Parecer com detalhamento do indeferimento** estará disponível, sendo possível **baixar a negativa** no botão “Baixar” que fica no canto direito da tela
   1. 📩**Modelo do documento do parecer da auditoria se encontra em anexo com título "Parecer - Unimed"**

**1.3📢 Script  de atendimento**

*“Para emissão da declaração de negativa, são necessários os dados do cartão do beneficiário, CPF e o número da requisição que não foi autorizada. O documento fica disponível diretamente no site da Unimed Maceió, na área do cliente. Basta seguir o passo a passo:*

1. *Acesse o site da Unimed Maceió: unimed.coop.br/site/web/maceio*
2. *Clique em Cliente > Área do Cliente*
3. *Faça login com o número do cartão e senha*
4. *No menu, clique em Serviços Unimed > Declaração de Negativa de Autorização*
5. *Insira os dados solicitados (cartão, CPF e número da requisição não autorizada*
6. *Clique em Enviar. O parecer estará disponível e poderá ser baixado em PDF."*

**1.4 ❓ FAQ - Perguntas e Respostas**

**1. O que caracteriza uma negativa de autorização?**  
R: É quando a operadora informa que o procedimento ou serviço solicitado não pode ser autorizado, indicando claramente o motivo, a cláusula contratual ou dispositivo legal aplicável, conforme **Art. 14 da RN 623**.

**2. A negativa precisa ser detalhada e o que diz a RN 623 sobre isso?**  
R: Sim. Toda negativa deve ser reduzida a termo e entregue ao beneficiário de forma clara e detalhada, com fundamentação técnica e/ou contratual, mesmo que não seja solicitada explicitamente. A redação deve permitir que o beneficiário compreenda exatamente o motivo da negativa, incluindo referências contratuais ou legais.

**3. A negativa precisa ser solicitada pelo beneficiário?**  
R: Não. Conforme **Art. 14**, a negativa deve ser informada independentemente de solicitação, dentro do prazo previsto no **Art. 12**.

**4. Como o beneficiário pode acessar a negativa?**  
R: O beneficiário pode acessar a negativa imediatamente após emissão pelo portal da Unimed Maceió, garantindo registro digital.  
Para detalhes completos sobre o acesso, consulte o tópico **“1.3 Passo a Passo Para Acesso ao Parecer da Requisição”**.Este fluxo não substitui a possibilidade de o beneficiário buscar informações por meio dos canais de atendimento da Unimed Maceió.

**5. O que fazer se houver negativa?**  
R: O beneficiário tem o direito de requerer reanálise pela **Ouvidoria**, que funciona como instância interna de segunda avaliação.  
A operadora deve informar os canais de ouvidoria e o prazo de resposta (**máximo de 7 dias úteis**).  
Para detalhes, consulte o tópico de **“🔁 Reanálise de Solicitação”**.

**6. Em que formato a negativa deve ser disponibilizada?**  
R: Deve estar em formato que permita impressão ou download, garantindo que o beneficiário tenha registro físico ou digital.

**7. Como registrar negativas técnicas (ex.: divergência de codificação ou materiais)?**  
R: Nesses casos, a negativa não é legal ou contratual, mas técnica.  
A justificativa deve ser detalhada pela **auditoria médica** ou pela **junta médica**, registrando claramente o motivo da recusa.  
Maiores detalhamentos podem ser encontrados no **“**[**passo a passo – informações sobre autorizações**](https://unimedmaceio.mybeehome.com/wiki/89/detail)**”**.

**8. A negativa pode ser utilizada como prova em processos judiciais?**  
R: Sim. Todo documento oficial da operadora, incluindo a negativa de autorização, pode ser utilizado como meio de prova em demandas judiciais, embora não seja seu objetivo principal.

**9. E quando a negativa for por divergência técnica ou troca de materiais?**  
R: Nestes casos, a negativa é técnica, não legal ou contratual.  
A justificativa deve ser feita pela **auditoria médica** ou **junta médica**, informando detalhadamente o motivo da recusa, garantindo transparência ao beneficiário.

**1.5 🖥️ Registro no Sistema - TASY**

1. No atendimento em aberto, selecione:
   * **Ocorrência: Administrativo**
   * **Evento: Declaração de Negativa**
   * **Salve**
2. No lado direito da tela, clique com botão direito em **Gerar > Gerar Histórico para Evento**
3. Insira o **detalhamento do atendimento** e clique em **Confirmar**

**Exemplo:**  
*O(a) beneficiário(a) [Nome], cpf [número], titular/responsável financeiro solicitou informações sobre como obter a negativa formal referente à não autorização da requisição [número], tendo sido informado verbalmente sobre o parecer, bem como esclarecido que poderia acessar o site da Unimed Maceió, na área do cliente, inserindo os dados do cartão, CPF e número da requisição, para visualizar o parecer da requisição em PDF, conforme previsto na RN 623/2024*.

1. Após o registro, clique com o botão direito na tela e selecione **"Finalizar" > "Finalizar Atendimento"**.

**1.6**❎ **Beneficiário se recusa a buscar declaração de negativa pelo site**

Nos casos em que o beneficiário se recusar a acessar a declaração de negativa pelo site, o operador poderá emitir a declaração pelo **Tasy**, encaminhando-a para o e-mail do beneficiário, conforme o fluxo abaixo:

* **Com o atendimento em aberto, selecione:**
  + Ocorrência: **Administrativo**
  + Evento: **Declaração de negativa**
  + Clique em **Salvar**
* No lado direito da tela, clique com o **botão direito do mouse** e selecione **Enviar e-mail ao beneficiário**.
* No campo **E-mail destinatário**, será exibido o endereço cadastrado no sistema (Cadastro de Pessoa Física).
  + Solicite ao beneficiário a confirmação do e-mail.
  + Caso esteja incorreto, edite conforme o e-mail informado pelo beneficiário.
* Em **Relatórios**, selecione **Parecer de negativa da requisição**.
* Em **Parâmetros**, insira os dados solicitados clicando no lápis em cada campo:
  + Número da requisição indeferida
  + Carteira
  + CPF

⚠️ **Atenção:** verifique se os dados foram preenchidos corretamente para que o relatório não seja gerado em branco.

* Clique em **Confirmar**.
  + O parecer será enviado para o e-mail do beneficiário, conforme solicitado.

🖥️ **Finalização do registro**

* No lado direito da tela, clique com o **botão direito do mouse** em **Gerar > Gerar Histórico para Evento**.
* Insira o detalhamento do atendimento e clique em **Confirmar**.
  + **Exemplo de registro:**  
    “*O(a) beneficiário(a) [Nome], CPF [número], titular/responsável financeiro, solicitou informações sobre como obter a negativa formal referente à não autorização da requisição [número]. Foi informado verbalmente sobre o parecer e esclarecido que poderia acessar o site da Unimed Maceió, na área do cliente, porém recusou veementemente essa opção. Assim, em conformidade com a RN 623, que prevê a disponibilização da negativa por escrito, encaminhamos ao e-mail informado pelo beneficiário a declaração solicitada.”*
* Após o registro, clique com o **botão direito** na tela e selecione:
  + **Finalizar > Finalizar Atendimento**

**2.🔁 Reanálise de Solicitação**

A reanálise é o processo de **revisão de uma solicitação negada**, a pedido do beneficiário ou responsável legal, com o objetivo de verificar possíveis erros ou novas informações.  
Conforme a **RN 623/2022 da ANS**, a **Ouvidoria** deve realizar a reanálise no prazo de até **7 dias úteis**.

*A reanálise não significa que a negativa inicial será automaticamente revertida, mas que haverá reavaliação criteriosa.*

A solicitação de reanálise precisa ser feita pelo (a) próprio (a) beneficiário (a) através da **Ouvidoria** pelo site ou pelo **App Unimed Cliente**.

**2.1 🧾 Como Orientar o Beneficiário no site**

1. **Acesse o** (Clique aqui 👉 site da [**Unimed Maceió**](http://unimed.coop.br/site/web/maceio))
2. **Clique na opção Cliente**
3. **Clique em**[**Ouvidoria**](https://areasrestritas.unimedmaceio.com.br/cliente/views/ouvidoria)**👈 Clique aqui**
4. **Preencha todos os campos obrigatórios (\*) do formulário online**
5. O beneficiário receberá um **número de protocolo** e poderá **acompanhar o andamento**

**2.2 🧾 Como Orientar o Beneficiário no App Unimed Cliente**

1. **Acesse o App Unimed Cliente**
2. **Clique no símbolo de +**que fica no canto inferior direito
3. **Escolha a opção Fale Conosco**
4. **Depois clique em Ouvidoria**
5. **Clique em Abrir Solicitação**
6. **Preencha TODOS os dados solicitados nos 3 passos a seguir**
7. Será gerado o **número de protocolo** para acompanhamento

**2.3 📢 Script  de atendimento**

*“A reanálise é uma nova avaliação da sua solicitação que foi negada. Ela é feita pela nossa Ouvidoria em até 7 dias úteis, conforme a RN 623/2022 da ANS.*

*Para pedir, o(a) senhor(a) pode registrar diretamente pelo site da Unimed Maceió, em Cliente > Ouvidoria, preenchendo o formulário e gerando um protocolo.*

*Outra opção é pelo App Unimed Cliente: clique no símbolo de +, depois em Fale Conosco > Ouvidoria > Abrir Solicitação, preencha os dados e receba o protocolo de acompanhamento.*

*Lembrando que a reanálise não garante a aprovação automática, mas assegura uma nova avaliação criteriosa do pedido.”*

**2.3 🖥️ Registro no Sistema - TASY**

1. Com atendimento em aberto, selecione:
   * **Ocorrência: Administrativo**
   * **Evento: Reanálise de Negativa**
   * **Salve**
2. Clique com o botão direito no lado direito da tela: **Gerar > Gerar Histórico para Evento**
3. Preencha o histórico com informações claras.

**Exemplo:**  
*O(a) beneficiário(a) [Nome] solicitou informação sobre reanálise de negativa. Informado que, conforme a****RN 623/2022 da ANS****, a reanálise é realizada pela Ouvidoria em até****7 dias úteis****, mediante solicitação formal do(a) próprio(a) beneficiário(a) pelo site ou App Unimed Cliente.*

1. Clique com o botão direito na tela do lado esquerdo.
2. Selecione **"Finalizar"** e, em seguida, **"Finalizar Atendimento"**.