



# Atendimento Cadastro – Linha de Frente Digital

CAFEX

# Atendimento Cadastro – Linha de Frente Digital.

Um novo jeito de atendermos nossos clientes de maneira prática e inteligente, sem sair de casa.

# Introdução

O serviço de Atendimento cadastro (Manutenção de contratos PF) – Linha de frente Digital, vem com o objetivo de dar aos nossos clientes, um Auto Atendimento sem a necessidade de se locomover a uma central de Atendimento presencial e assim colocar em prática os nossos Pilares do Acolhimento, Inovação em Soluções e a Eficiência em Custos.

Através do Site da Hapvida, em CLIENTE, CENTRAL DE SERVIÇOS

(<http://cafex.hapvida.com.br/hapvida/linha-frente/#/login>) , o mesmo acessará o menu de serviços disponíveis para atendê-lo.



# Serviços disponibilizados no portal

- 1 – ADAPTAÇÃO DE CONTRATOS
- 2 – ALTERAÇÃO CADASTRAL
- 3 – EMISSÃO DE DECLARAÇÕES ou 2ª VIA DE DOCUMENTOS
- 4 – INCLUSÃO DE DEPENDENTE
- 5 – MUDANÇA DE VENCIMENTO
- 6 – MUDANÇA DE TITULARIDADE
- 7 – PORTABILIDADE
- 8 – REATIVAÇÃO DE CONTRATO CANCELADO POR INADIMPLÊNCIA

# 1 – Adaptação de Contratos

Esse serviço ficará disponível apenas para os contratos que possuem Planos não regulamentados pela lei 9656. Já na área logada e com a escolha do tipo de serviço, o cliente irá selecionar o contrato onde a plataforma irá reconhecer se o mesmo está apto ou não.

Caso não esteja, plataforma irá exibir alerta, onde o mesmo não conseguirá seguir com a solicitação.

**Nova Solicitação**

Olá, Liduina!

Qual solicitação deseja realizar?

**MUDANÇA DE VENCIMENTO**  
Solicite aqui a mudança do dia de vencimento dos seus boletos de pagamento!

**ALTERAÇÃO CADASTRAL**  
Realizar uma alteração cadastral no canal

**EMISSÃO DE DECLARAÇÕES**  
Faça uma solicitação de emissão de declaração nesse canal

**INCLUSÃO DE DEPENDENTES**  
Solicite aqui a inclusão do seu dependente legal, conforme as condições contratuais firmadas.

**REATIVACAO DE CONTRATOS**  
Faça uma solicitação de reativação de contratos neste canal.

**MUDANÇA DE TITULARIDADE**  
Faça uma solicitação de mudança de titularidade neste canal.

**ADAPTAÇÃO DE CONTRATOS**  
Faça uma solicitação de adaptação de contrato para outro contrato

Ver Histórico de Solicitações

**Nova Solicitação** ADAPTAÇÃO DE CONTRATOS

Selecione o contrato  
00100000003

Data Opção

Data Inicio PAC

Plano Não Adaptado

Plano

Acomodação

Plano Adaptado

Contrato já adaptado sem necessidade de nova adaptação.

Retornar

# 1 – Adaptação de Contratos

Para os contratos elegível ao serviço de Adaptação, o mesmo dará continuidade e conseguirá gerar seu protocolo de atendimento, para execução da sua solicitação.

Cliente selecionará o contrato, a plataforma irá lhe dá as informações referente ao processo, como: data da opção da Adaptação, Plano Atual não Adaptado, valor atualmente pago, Novo Plano Adaptado, com valor atualizado (+ 20,59% conforme determina a lei).

**hapvida**

**Nova Solicitação** ADAPTAÇÃO DE CONTRATOS ⓘ

JOSE LEONARDO SANTIAGO ▾

Selecione o contrato  
00100000286

Data Opção  
14/09/2021

Data Inicio PAC  
14/09/2021

**Plano Não Adaptado**

Plano  
1202

Acomodação  
ENFERMARIA

Valor Mensal  
1275,86

**Plano Adaptado**

Plano  
9886

Acomodação  
ENFERMARIA

Valor Mensal  
1535,58

[Aditivo Contratual - Proposta de Adaptação Voluntária - Plano Individual / Familiar](#)

☐ Li e aceito os termos acima

Incluir Solicitação

# 1 – Adaptação de Contratos

Tendo uma visão prévia do produto e valores, o cliente deverá abrir o Aditivo com a proposta de adaptação, onde no documento contem todas as informações pertinente ao processo.

Em seguida deverá clicar na caixa de LI E ACEITO, e logo após clicar em INCLUIR SOLICITAÇÃO. Será gerado o número do protocolo, e a solicitação cairá na fila para execução.

The screenshot shows a web interface for contract adaptation. At the top, there are input fields for '1202' and 'ENFERMARIA'. Below these, a modal box displays the protocol number: 'O número de protocolo da sua solicitação é **36825320210914114662**' with a 'Retornar' button. The main form area includes a 'Plano Adaptado' section with a 'Plano' dropdown set to '9886'. Below this, a link 'Aditivo Contratual - Proposta de Adaptação Voluntária - Plano Individual / Familiar' is highlighted with a red box and a red arrow pointing down. Underneath the link, a checkbox 'Li e aceito os termos acima' is checked and highlighted with a red box, with a red arrow pointing left to the 'Incluir Solicitação' button. The button itself is also highlighted with a red box and a red arrow pointing left. The background is a light gray.

# 1 – Adaptação de Contratos

Na aba HISTÓRICO DE SOLICITAÇÃO, o cliente poderá acompanhar execução do seu pedido. O histórico de solicitações ficará em cada tipo de serviço solicitado. Ou seja se solicitou ADAPTAÇÃO DE CONTRATO deverá acompanhar neste serviço. Clicar em QUAL SOLICITAÇÃO DESEJA REALIZAR, e escolher o tipo de serviço que foi solicitado para o acompanhamento.

**hapvida**

Histórico de Solicitação

JOSE LEONARDO SANTIAGO

+ Nova Solicitação

↻ Histórico de Solicitação

→ Sair

Qual solicitação deseja realizar?


Escolha o tipo de solicitação

- ALTERACAO CADASTRAL
- EMISSAO DE DECLARACOES
- INCLUSAO DE DEPENDENTES
- REATIVACAO DE CONTRATOS
- MUDANCA DE TITULARIDADE
- ADAPTAÇÃO DE CONTRATOS

# 1 – Adaptação de Contratos

O mesmo Identificará que sua solicitação está com status CRIADO. O Status será aletrado para CONCLUIDO, quando o serviço for processo pelo setor de cadastro.

Com o status de CONCLUIDO, as alterações no contrato já foram realizadas e todos os ajustes necessários realizados.

  
[+ Nova Solicitação](#)  
[🕒 Histórico de Solicitação](#)  
[🚪 Sair](#)

## Histórico de Solicitação

 ADAPTAÇÃO DE CONTRATOS

JOSE LEONARDO SANTIAGO ▾

Selecione um registro abaixo para visualizar os dados

Protocolo	Contrato	Solicitação de Dados	Tipo	Atendimento de dados	Status
36825320210914114662	00100000286	14/09/2021	ADAPTAÇÃO DE CONTRATOS	14/09/2021	Criado

Itens por página: 5 ▾ 0 de 0 |< < > >|

## 2 – Alteração cadastral

Serviço disponível, para alteração/correção de dados cadastrais dos beneficiários Titulares e Dependentes. Alteração se dará para nome, cpf, nome da mãe, sexo, data de nascimento, Telefone, Email, Endereço. Neste serviço também ficará disponível a solicitação para inclusão de NOME SOCIAL.

Para abrir a Solicitação, vai logar no CANAL DO CLIENTE, clicar em NOVA SOLICITAÇÃO, em seguida escolher o serviço ALTERAÇÃO CADASTRAL.

Vale lembrar que para qualquer tipo de alteração ou correção, faz-se necessário apresentação de documentos comprobatórios, onde poderá anexar na plataforma.

A interface da Hapvida para "Nova Solicitação" apresenta o seguinte layout:

- Barra lateral esquerda (menu):**
  - + Nova Solicitação** (destacado com um retângulo vermelho)
  - Histórico de Solicitação
  - Sair
- Header:**
  - Logo **hapvida**
  - Título **Nova Solicitação**
  - Nome de usuário: **JOSE LEONARDO SANTIAGO** com ícone de dropdown
- Conteúdo principal:**
  - Saúdação: **Olá, Jose!**
  - Pergunta: **Qual solicitação deseja realizar?**
  - Grid de opções:
    - MUDANÇA DE VENCIMENTO**: Solicite aqui a mudança do dia de vencimento dos seus boletos de pagamento! (com uma seta vermelha apontando para a opção de alteração cadastral)
    - ALTERAÇÃO CADASTRAL**: Realizar uma alteração cadastral no canal. (destacado com um retângulo vermelho)
    - EMISSÃO DE DECLARAÇÕES**: Faça uma solicitação de emissão de declaração nesse canal.
    - INCLUSÃO DE DEPENDENTES**: Solicite aqui a inclusão do seu dependente legal, conforme as condições contratuais firmadas.
    - REATIVAÇÃO DE CONTRATOS**: Faça uma solicitação de reativação de contratos neste canal.
    - MUDANÇA DE TITULARIDADE**: Faça uma solicitação de mudança de titularidade neste canal.
    - ADAPTAÇÃO DE CONTRATOS**: Faça uma solicitação de adaptação de contrato para outro contrato.
  - Botão: **Ver Histórico de Solicitações**

## 2 – Alteração cadastral

Na tela seguinte, irá selecionar o código do contrato que deseja realizar a alteração/correção, e usuário do contrato.

**hapvida**

**Nova Solicitação** ALTERACAO CADASTRAL ⓘ

JOSE LEONARDO SANTIAGO ▾

+ Nova Solicitação

↻ Histórico de Solicitação

➞ Sair

Selecione o contrato

00100000286 ▾

Selecione o Beneficiário

- 00100000286007 - JOSE LEONARDO SANTIAGO
- 00100000286023 - MARIA JOSE DA SILVA SANTIAGO
- 00100000286040 - ELENILDA DA SILVA SANTIAGO
- 00100000286058 - JEANNE DA SILVA SANTIAGO
- 00100000286066 - CAMILA REJANNE DA SILVA SANTIAGO

## 2 – Alteração cadastral

Com o contrato e usuário identificado para a alteração/correção, editar o DADO que deseja alterar ou corrigir. Os dados alterado ou inseridos, ficaram em destaque indicando a alteração.



+ Nova Solicitação

🕒 Histórico de Solicitação

🚪 Sair

Nova Solicitação

ALTERACAO CADASTRAL ⓘ

JOSE LEONARDO SANTIAGO ▾

Selecione o contrato

00100000286 ▾

Selecione o Beneficiário

00100000286007 - JOSE LEONARDO SANTIAGO ▾

Nome

JOSE LEONARDO SANTIAGO DA SILVA

Nome Social

Data Nascimento

06/11/1954

Sexo

M ▾

CPF

060.872.563-34

Telefone

O email

TESTE@TESTE.COM.BR

CEP

60341-710

Tipo Log

R ▾

Endereço

VIA PRQ VILA VELHA 1

Numero

61

UF

CE

Cidade

FORTALEZA

Bairro

BARRA DO CEARA

Complemento

APTO 411|

Nome da mãe

MARIA TEREZA DE ALMEIDA



saúde pra valer

## 2 – Alteração cadastral

Em seguida anexará os documentos comprobatórios pertinente a alteração a ser realizada. A ausência dos anexos fará com que a solicitação não seja atendida tendo o usuário retorno em seu acompanhamento, com a justificativa da negativa.

Tendo anexado os documentos, o mesmo abrirá o documento de ALTERAÇÃO CADASTRAL para avaliar os dados solicitado para alteração/correção, em seguida irá marcar a caixinha LI E ACEITO dando sua ciência para a alteração/correção. Feito isso clicar em INCLUIR SOLICITAÇÃO, e seu protocolo será gerado, indo para fila de execução.

Anexos

Tipo de Anexo ▼

Incluir Anexo

#	Arquivo	Documento		
1	doc01521720210914200133 (1) .pdf	RG TIT		
2	doc01522020210914200529 (1) (1) .pdf	Comprovante de endereço titular		

[Aditivo Contratual - Proposta de Alteração Cadastral Voluntária - Plano Individual / Familiar](#)

☒ Li e aceito os termos acima

Incluir Solicitação

O número de protocolo da sua solicitação é

**36825320210915116060**

Retornar

# 3 – Emissão de Documentos (Declarações e Segunda via de Documentos)

Para abrir a Solicitação, vai logar no CANAL DO CLIENTE, clicar em NOVA SOLICITAÇÃO, em seguida escolher o serviço EMISSÃO DE DOCUMENTOS - DECLARAÇÕES / 2ª VIA DE DOCUMENTOS.

The screenshot displays the Hapvida client portal interface. On the left is a blue sidebar with the Hapvida logo and three menu items: '+ Nova Solicitação' (highlighted with a red box), 'Histórico de Solicitação', and 'Sair'. The main content area has a header with 'Olá, Jose!' and 'JOSE LEONARDO SANTIAGO'. Below the header is the question 'Qual solicitação deseja realizar?'. A grid of seven service cards is shown: 'MUDANÇA DE VENCIMENTO', 'ALTERAÇÃO CADASTRAL', 'EMISSÃO DE DOCUMENTOS - DECLARAÇÕES / 2ª VIA DE DOCUMENTOS' (highlighted with a red box and a red arrow), 'INCLUSÃO DE DEPENDENTES', 'REATIVAÇÃO DE CONTRATOS', 'MUDANÇA DE TITULARIDADE', and 'ADAPTAÇÃO DE CONTRATOS'. Each card contains a brief description of the service.

**hapvida**

+ Nova Solicitação

Histórico de Solicitação

Sair

Olá, Jose!

JOSE LEONARDO SANTIAGO

Qual solicitação deseja realizar?

**MUDANÇA DE VENCIMENTO**  
Solicite aqui a mudança do dia de vencimento dos seus boletos de pagamento!

**ALTERAÇÃO CADASTRAL**  
Realizar uma alteração cadastral no canal

**EMISSÃO DE DOCUMENTOS - DECLARAÇÕES / 2ª VIA DE DOCUMENTOS**  
Solicite aqui Emissão de declarações e 2ª via de documentos

**INCLUSÃO DE DEPENDENTES**  
Solicite aqui a inclusão do seu dependente legal, conforme as condições contratuais firmadas.

**REATIVAÇÃO DE CONTRATOS**  
Faça uma solicitação de reativação de contratos neste canal.

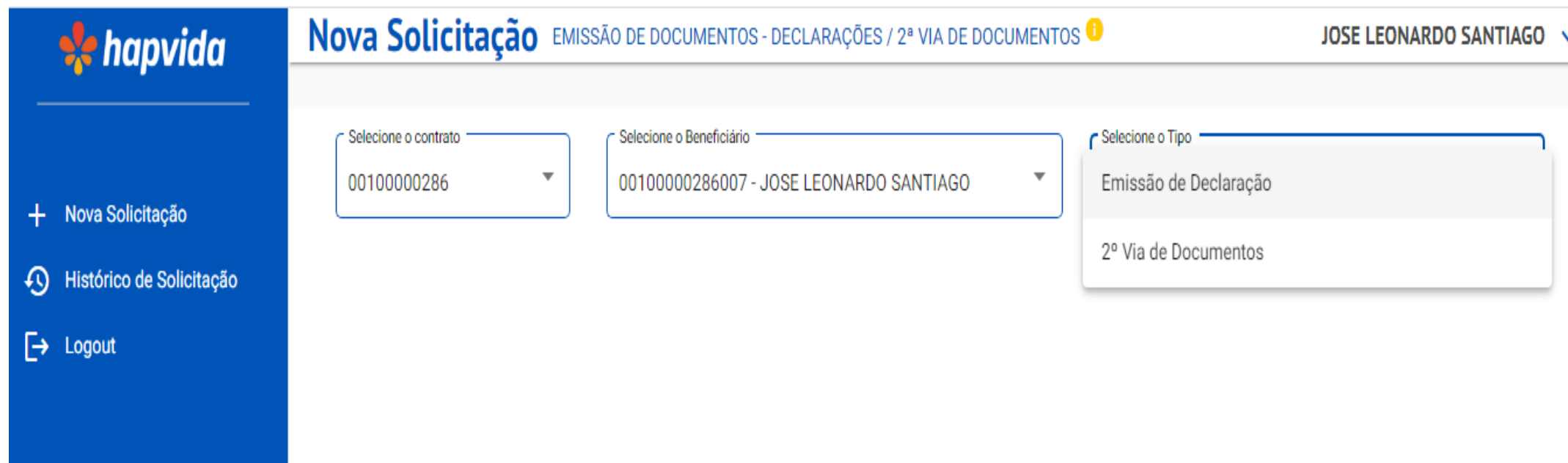
**MUDANÇA DE TITULARIDADE**  
Faça uma solicitação de mudança de titularidade neste canal.

**ADAPTAÇÃO DE CONTRATOS**  
Faça uma solicitação de adaptação de contrato para outro contrato

### 3 – Emissão de Documentos (Declarações e Segunda via de Documentos)

Logado no CANAL DO CLIENTE, clicar em NOVA SOLICITAÇÃO, em seguida escolher o serviço EMISSÃO DE DOCUMENTOS - DECLARAÇÕES / 2ª VIA DE DOCUMENTOS.

No passo seguinte irá fazer a escolha do contrato, selecionar o beneficiário, e em seguida o tipo de documento que deseja solicitar, que pode ser EMISSÃO DE DECLARAÇÕES OU 2ª VIA DE DOCUMENTOS.



**hapvida**

**Nova Solicitação** EMISSÃO DE DOCUMENTOS - DECLARAÇÕES / 2ª VIA DE DOCUMENTOS JOSE LEONARDO SANTIAGO

Selecione o contrato  
00100000286


Selecione o Beneficiário  
00100000286007 - JOSE LEONARDO SANTIAGO

Selecione o Tipo  
Emissão de Declaração  
2º Via de Documentos


+ Nova Solicitação  
Histórico de Solicitação  
Logout


## 3 – Emissão de Documentos (Declarações e Segunda via de Documentos)

Ao escolher a opção de EMISSÃO DE DECLARAÇÕES, deverá em seguida indicar que tipo de declaração deseja solicitar.



+ Nova Solicitação

 Histórico de Solicitação

 Logout

**Nova Solicitação** EMISSÃO DE DOCUMENTOS - DECLARAÇÕES / 2ª VIA DE DOCUMENTOS ⓘ

JOSE LEONARDO SANTIAGO ▾

Selecione o contrato  
00100000286 ▾

Selecione o Beneficiário  
00100000286007 - JOSE LEONA... ▾

Selecione o Tipo  
Emissão de Declaração ▾

Emissão Declaração

Declaração Permanência

Declaração Portabilidade

Declaração Ressarcimento

Ficha Financeira

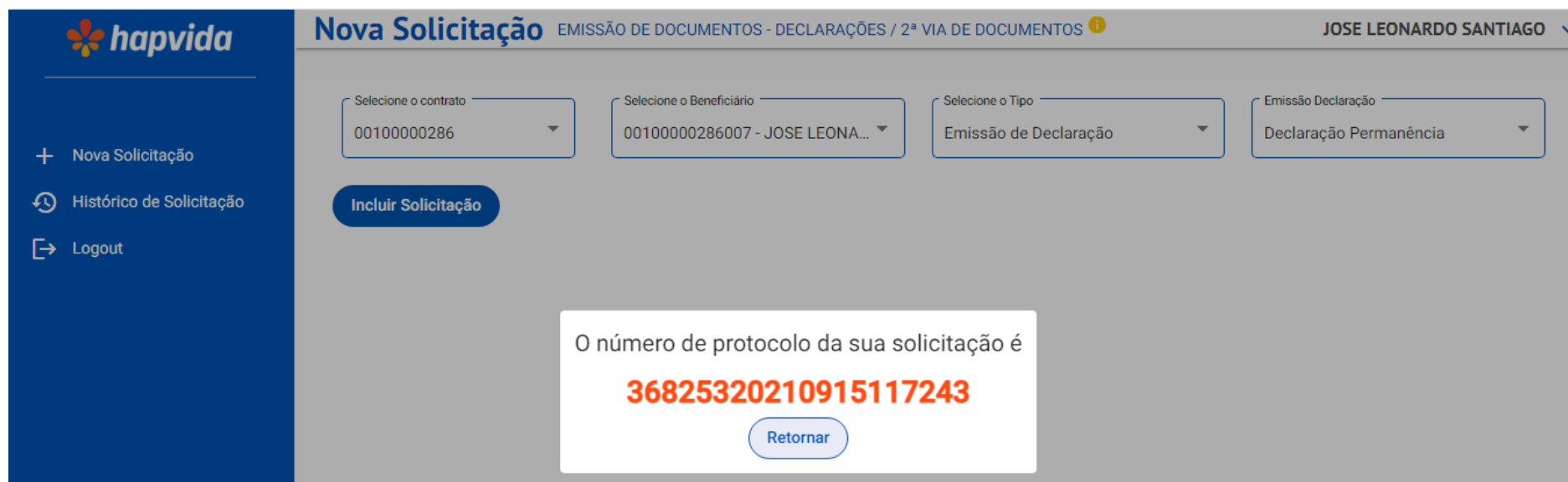
IR

Quitação Anual

## 3 – Emissão de Documentos (Declarações e Segunda via de Documentos)

Indicando o tipo de declaração que deseja na solicitação, clicar em INCLUIR SOLICITAÇÃO, gerando o número do protocolo, caindo na fila para atendimento.

As declarações serão enviadas para o e-mail do cliente cadastrado em sistema.



The screenshot shows the Hapvida web application interface for document emission. The header includes the Hapvida logo, the title "Nova Solicitação", the breadcrumb "EMISSÃO DE DOCUMENTOS - DECLARAÇÕES / 2ª VIA DE DOCUMENTOS", and the user name "JOSE LEONARDO SANTIAGO". The left sidebar contains navigation links: "+ Nova Solicitação", "Histórico de Solicitação", and "Logout". The main content area features four dropdown menus for selection: "Selecione o contrato" (00100000286), "Selecione o Beneficiário" (00100000286007 - JOSE LEONA...), "Selecione o Tipo" (Emissão de Declaração), and "Emissão Declaração" (Declaração Permanência). Below these is a blue button labeled "Incluir Solicitação". A white box displays the generated protocol number: "O número de protocolo da sua solicitação é 36825320210915117243", with a "Retornar" button below it.

### 3 – Emissão de Documentos (Declarações e Segunda via de Documentos)

Ao escolher a opção de 2ª VIA DE DOCUMENTOS, deverá em seguida indicar que tipo de DOCUMENTO deseja solicitar.



The screenshot displays the 'Nova Solicitação' (New Request) interface on the Hapvida website. The header includes the Hapvida logo, the title 'Nova Solicitação', the breadcrumb 'EMIÇÃO DE DOCUMENTOS - DECLARAÇÕES / 2ª VIA DE DOCUMENTOS', and the user name 'JOSE LEONARDO SANTIAGO'. A left sidebar contains navigation links: '+ Nova Solicitação', 'Histórico de Solicitação', and 'Logout'. The main content area features four dropdown menus: 'Selecione o contrato' (00100000286), 'Selecione o Beneficiário' (00100000286007 - JOSE LEONA...), 'Selecione o Tipo' (2º Via de Documentos), and '2ª Via de Documentos'. The '2ª Via de Documentos' dropdown is open, showing three options: 'Contrato de Cláusula', 'Ficha de Adesão', and '2ª Via de Carteira'.

**hapvida**

**Nova Solicitação** EMIÇÃO DE DOCUMENTOS - DECLARAÇÕES / 2ª VIA DE DOCUMENTOS JOSE LEONARDO SANTIAGO

Selecione o contrato  
00100000286

Selecione o Beneficiário  
00100000286007 - JOSE LEONA...

Selecione o Tipo  
2º Via de Documentos

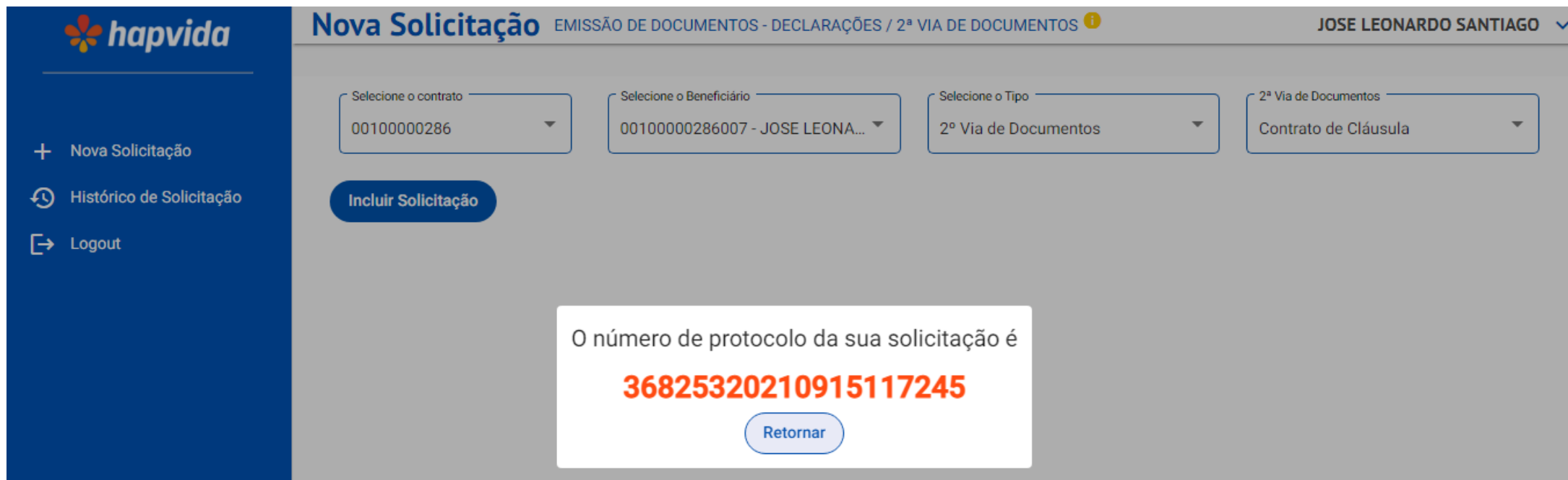
2ª Via de Documentos

- Contrato de Cláusula
- Ficha de Adesão
- 2ª Via de Carteira

## 3 – Emissão de Documentos (Declarações e Segunda via de Documentos)

Indicando o tipo de DOCUMENTO que deseja na solicitação, clicar em INCLUIR SOLICITAÇÃO, gerando o número do protocolo, caindo na fila para atendimento.

Os documentos serão enviadas para o e-mail do cliente cadastrado em sistema.



The screenshot displays the Hapvida web application interface for creating a new request. The header includes the Hapvida logo, the title 'Nova Solicitação', the breadcrumb 'EMISSÃO DE DOCUMENTOS - DECLARAÇÕES / 2ª VIA DE DOCUMENTOS', and the user name 'JOSE LEONARDO SANTIAGO'. The left sidebar contains navigation links: '+ Nova Solicitação', 'Histórico de Solicitação', and 'Logout'. The main form area contains four dropdown menus: 'Selecione o contrato' (00100000286), 'Selecione o Beneficiário' (00100000286007 - JOSE LEONA...), 'Selecione o Tipo' (2ª Via de Documentos), and '2ª Via de Documentos' (Contrato de Cláusula). A blue button labeled 'Incluir Solicitação' is positioned below the first two dropdowns. A white box at the bottom center displays the protocol number '36825320210915117245' in red, with the text 'O número de protocolo da sua solicitação é' above it and a 'Retornar' button below it.

**hapvida**

**Nova Solicitação** EMISSÃO DE DOCUMENTOS - DECLARAÇÕES / 2ª VIA DE DOCUMENTOS ? JOSE LEONARDO SANTIAGO ▾

Selecione o contrato  
00100000286 ▾

Selecione o Beneficiário  
00100000286007 - JOSE LEONA... ▾

Selecione o Tipo  
2ª Via de Documentos ▾

2ª Via de Documentos  
Contrato de Cláusula ▾

Incluir Solicitação

O número de protocolo da sua solicitação é  
**36825320210915117245**  
Retornar

## 4 – Inclusão de Dependente

Neste tipo de serviço o titular do contrato, solicitará inclusão dos seus dependentes legais, conforme o que determina o seu contrato.

Irá nos serviços e clicará em INCLUSÃO DE DEPENDENTE.


The screenshot displays the Hapvida user interface. On the left is a blue sidebar with the Hapvida logo and three menu items: '+ Nova Solicitação', 'Histórico de Solicitação' (with a clock icon), and 'Sair' (with a door icon). The main content area has a header with 'Olá, Jose!' and 'JOSE LEONARDO SANTIAGO'. Below the header is the question 'Qual solicitação deseja realizar?'. There are six white boxes with blue borders, each containing a service name and a description. A red arrow points to the 'INCLUSÃO DE DEPENDENTES' box. The services are:

- MUDANÇA DE VENCIMENTO**: Solicite aqui a mudança do dia de vencimento dos seus boletos de pagamento!
- ALTERAÇÃO CADASTRAL**: Realizar uma alteração cadastral no canal
- EMIÇÃO DE DOCUMENTOS - DECLARAÇÕES / 2ª VIA DE DOCUMENTOS**: Solicite aqui Emissão de declarações e 2ª via de documentos
- INCLUSÃO DE DEPENDENTES**: Solicite aqui a inclusão do seu dependente legal, conforme as condições contratuais firmadas.
- REATIVAÇÃO DE CONTRATOS**: Faça uma solitação de reativação de contratos neste canal.
- MUDANÇA DE TITULARIDADE**: Faça uma solitação de mudança de titularidade neste canal.

## 4 – Inclusão de Dependente

Em seguida, irá selecionar o contrato que deseja realizar a inclusão, fara a inclusão dos dados do Dependente a ser incluso.

O número de celular, é o que consta cadastrado no contrato do Titular, portanto o mesmo precisa verificar se os telefones ainda são válidos. Caso esteja desatualizado, se faz necessário abrir solicitação para a Alteração, pois é através do celular válido que receberá o SMS para conclusão do processo.



+ Nova Solicitação

↻ Histórico de Solicitação

➡ Sair

**Nova Solicitação** INCLUSÃO DE DEPENDENTES ⓘ

JOSE LEONARDO SANTIAGO ▾

Selecione o contrato

00100000286 ▾

Nome do Titular

JOSE LEONARDO SANTIAGO

CPF do Titular

060.872.563-34

Nº Carteira

00100.000286/00-7

Nome do Dependente \*

DEPENDENTE FILHO TESTE

Data Nasc. \*

01/09/2021

CPF

984.843.804-16

Nome da mãe \*

MAE DO DEPENDENTE

Estado civil \*

SOLTEIRO ▾

Grau Parentesco \*

FILHO (A) ▾

Sexo \*

M ▾

Celular \*

(85) 99439-9066 ▾



saúde pra valer

## 4 – Inclusão de Dependente

Logo após fará a escolha do tipo de produto, onde com a seleção do produto terá a visão do valor que será pago pelo beneficiário, se contem Odonto ou Não, com informação de valores do Plano médico e do Plano odontológico.

Fará o anexo dos documentos obrigatórios, visualizará o termo de inclusão, concordará com as condições propostas clicando em LI E ACEITO, e finalizando a sua solicitação clicará em INCLUIR SOLICITAÇÃO, onde será gerado o seu protocolo de atendimento.

Seu plano  
8741 - NP AHO EM GM ENF JN 085 - 484224193 - ENFERMARIA - Plano Com Odontologia

Valor da Mensalidade Saúde  
190,76

Valor da Mensalidade Odonto  
15,78

Anexos

Tipo de Anexo

O número de protocolo da sua solicitação é  
**36825320210917119362**

#	Arquivo	Documento
1	doc10914220210915124156 (1) .pdf	Rg + Cpf do dependente

[Aditivo Contratual - Proposta de Inclusão de Dependente - Plano Individual / Familiar](#)

☒ Li e aceito os termos acima

## 4 – Inclusão de Dependente

Com protocolo gerado, a solicitação irá para análise do setor de cadastro.

Atendendo os requisitos, análise será concluída criando um Orçamento para conclusão do processo de Inclusão por parte do cliente.

Com a criação do orçamento, cliente receberá via SMS, o link de acesso com login e senha, onde acessará o Portal do Cliente, para confirmação dos instrumentos contratuais, confirmação de valores, plano.

SMS: **SEU ORCAMENTO ESTA DISPONIVEL NO LINK [www.tinyurl.com/HAPCLIENTE](http://www.tinyurl.com/HAPCLIENTE) (PROTOCOLO ANS: 36825320210919120844) - USUARIO:1963383 - SENHA:VFRKVDFD**



**Prezado cliente,**

Prezado cliente, caso você já tenha usado algum dos serviços em nosso site e já tenha uma senha cadastrada em nosso sistema, informe seu CPF e sua senha para confirmar o seu orçamento. Caso seja seu primeiro acesso ou deseje alterar sua senha, clique no botão PRIMEIRO ACESSO, utilizando as informações recebidas por SMS no seu telefone celular. Com sua senha você poderá acessar esse e outros serviços do Hapvida.

**VALIDE SEU PLANO AGORA!**

CPF \*

Senha \*

**Entrar**

[Esqueci minha senha](#)

Primeiro acesso? [Clique aqui](#)

## 4 – Inclusão de Dependente

Considerando que o Titular do contrato já é cliente Hapvida e já tem login de Acesso, ira informar CPF e senha para entrar no portal. Na tela seguinte, o mesmo clicará em ORÇAMENTOS PENDENTES, e em seguida escolher o orçamento correspondente a inclusão do DEPENDENTE.

The screenshot displays the Hapvida user portal interface. At the top, the Hapvida logo is centered. On the left, a dark blue sidebar contains a menu with the following items: Home, Orçamentos pendentes, Histórico de orçamentos, Dúvidas?, O que é Segmentação Assistencial?, O que é Acomodação?, O que é Rede de Atendimento?, O que é Franquia?, and O que são Área de Manutenção. The main content area has a light gray background. It features a greeting 'Olá, JOSE LEONARDO SANTIAGO!' in blue. Below this is a yellow box with the text 'Seja bem-vindo(a) ao portal do beneficiário! Acesse uma das op'. To the right, a white box titled 'Orçamentos pendentes' contains client information: 'Código: 1963383', 'Cliente: JOSE LEONARDO SANTIAGO', 'CPF: 06087256334', 'Situação: AGUARDANDO CONFIRMACAO DO CLIENTE', and '19/09/2021'. At the bottom of the main area, there are two white boxes with orange borders: 'Orçamentos pendentes' (with an hourglass icon) and 'Histórico de orçamentos' (with a circular arrow icon). A red arrow points from the 'Orçamentos pendentes' box to the 'Código' field in the client information box. At the bottom center, a small gray box contains the text 'Todas as informações inseridas apenas serão vistas pela Hapvida Saúde.'

**hapvida**

Olá, JOSE LEONARDO SANTIAGO!

Seja bem-vindo(a) ao portal do beneficiário! Acesse uma das op

**Orçamentos pendentes**

**Orçamentos pendentes**

**Histórico de orçamentos**

Todas as informações inseridas apenas serão vistas pela Hapvida Saúde.

**Orçamentos pendentes**

**Código:** 1963383

**Cliente:**  
JOSE LEONARDO SANTIAGO  
CPF: 06087256334

**Situação:**  
AGUARDANDO CONFIRMACAO DO CLIENTE  
19/09/2021

## 4 – Inclusão de Dependente

Logo em seguida cliente terá a visão do resumo financeiro referente a contratação do Plano para o seu Dependente.

### Resumo financeiro (valores em reais)

Código: 1963383

Titular:	Tipo:	Valor:
JOSE LEONARDO SANTIAGO ⓘ RESPONSÁVEL FINANCEIRO	MÉDICO	0,00

Dependentes:	Tipo:	Valor:
TESTE DEPENDENTE QUATRO ⓘ NP AHO IN GM ENF JN 085 - 484224193	MÉDICO	190,76
TESTE DEPENDENTE QUATRO ⓘ 472185143 ODONTO PREMIUM NACIONAL HAP	ODONTO	15,78

#### Tabela de reajuste por faixa etária

Além do reajuste anual autorizado pela ANS, o seu plano será reajustado de acordo com a sua idade e seguindo os percentuais listados. [Clique aqui](#) e visualize as idades e percentuais.










Valor total:	206,54
Adesão	0,00
<b>Valor a pagar:</b>	<b>206,54</b>

## 4 – Inclusão de Dependente

Irá logo após, dar o aceite nos termos e documentos pertinentes a contratação.

### Condições da Contratação e Documentos Contratuais

Li e aceito:

- ☐  Baixe aqui o Termo de Declaração de Ciência das Condições Gerais do(s) Contrato(s)
- ☐  Baixe aqui as Coberturas Garantidas Por Seu Plano
- ☐  Baixe aqui as Coberturas Excluídas Por Seu Plano
- ☐  Baixe aqui o Termo de Ciência e de Responsabilidade Financeira do Contratante
- ☐  Baixe aqui os Mecanismos de Regulação da Utilização dos Serviços Contratados
- ☐  Baixe aqui a Tabela de Preços e de Reajustes de Planos
- ☐  Baixe aqui a Minuta do Contrato de Assistência Médica
- ☐  Baixe aqui a Minuta do Contrato de Assistência Odontológica
- ☐  Baixe aqui a Carta de Orientação ao Beneficiário

## 4 – Inclusão de Dependente

Logo abaixo, terá esclarecimentos de quando se dará a vigência da contratação.

Irá mas um vez ratificar concordando com os termos da contratação, assim como está de acordo com os termos da Declaração de Saúde e CPT (caso haja).

Em seguida ira clicar em CONFIRMAR E CONTINUAR.

### Início de vigência do(s) plano(s) contratado(s)

A confirmação da contratação e o início de vigência do(s) plano(s) contratado(s) somente ocorrerá após o pagamento da primeira mensalidade, conforme opção de pagamento escolhida no próximo passo. A data de início de vigência será a data do pagamento da primeira mensalidade. A partir do pagamento da primeira mensalidade, você poderá visualizar ou imprimir o(s) seu(s) contrato(s) e documentos obrigatórios que integrarão a contratação, ficando desde já ciente de que o seu direito de arrependimento somente poderá ser exercido em até 7 (sete) dias corridos contados da vigência contratual.

- ☒ Li e aceito todos os Termos e Condições da Presente Proposta
- ☒ Li e declaro estar de acordo com os Termos da Declaração de Saúde e condições de CPT

Confirmar e continuar >

## 4 – Inclusão de Dependente

Em seguida, terá mais uma vez resumo financeiro.

Irás escolher o dia de vencimento dos próximos boletos para o contrato do Dependente.

E para finalizar irá clicar em Gerar Boleto, para geração do boleto para pagamento e ativação do contrato.

Boleto será gerado com vencimento para 3 dias a frente da confirmação, o que deverá ser pago até o dia do vencimento, não conseguindo pagar após o dia do vencimento.

O não pagamento do boleto dentro do prazo estimado, impedirá que a contratação e inclusão do Dependente se finde, tendo que realizar todo o processo novamente.

### Resumo financeiro (valores em reais)

Valor Total:	Adesão:	Valor a pagar:
206,54	0,00	<b>206,54</b>

### Pagamento

Qual o melhor dia para o vencimento dos próximos boletos?

☒ 20

☐ 25

**Importante!** O prazo de validade do seu boleto é de 3 dias corridos



Gerar boleto

## 5 – Mudança de Vencimento

Neste serviço o cliente poderá solicitar a alteração do dia de vencimento para pagamento dos seus boletos. Na área logada irá escolher o serviço MUDANÇA DE VENCIMENTO.

The screenshot displays the Hapvida user interface. On the left is a blue sidebar with the Hapvida logo at the top. Below the logo are three menu items: 'Nova Solicitação' (highlighted with a red box and a red arrow), 'Histórico de Solicitação', and 'Sair' with a timer showing '1,25H'. The main content area has a header with the user's name 'JOSE LEONARDO SANTIAGO' and a dropdown arrow. Below the header, it says 'Olá, Jose!' and 'Qual solicitação deseja realizar?'. There are six service cards arranged in a 2x3 grid. The first card, 'MUDANÇA DE VENCIMENTO', is highlighted with a red border and a red arrow pointing to it. The other cards are 'ALTERAÇÃO CADASTRAL', 'EMISSION DE DOCUMENTOS - DECLARAÇÕES / 2ª VIA DE DOCUMENTOS', 'INCLUSÃO DE DEPENDENTES', 'REATIVAÇÃO DE CONTRATOS', and 'MUDANÇA DE TITULARIDADE'.

**hapvida**

JOSE LEONARDO SANTIAGO ▾

**Olá, Jose!**

Qual solicitação deseja realizar?

**MUDANÇA DE VENCIMENTO**  
Solicite aqui a mudança do dia de vencimento dos seus boletos de pagamento!

**ALTERAÇÃO CADASTRAL**  
Realizar uma alteração cadastral no canal

**EMISSION DE DOCUMENTOS - DECLARAÇÕES / 2ª VIA DE DOCUMENTOS**  
Solicite aqui Emissão de declarações e 2ª via de documentos

**INCLUSÃO DE DEPENDENTES**  
Solicite aqui a inclusão do seu dependente legal, conforme as condições contratuais firmadas.

**REATIVAÇÃO DE CONTRATOS**  
Faça uma solicitação de reativação de contratos neste canal.

**MUDANÇA DE TITULARIDADE**  
Faça uma solicitação de mudança de titularidade neste canal.


**hapvida**  
saúde pra valer

## 5 – Mudança de Vencimento

Em seguida irá escolher o contrato desejado para realizar a alteração. Sistema já trará o dia atual de vencimento, onde o cliente fará a escolha do novo dia para vencimento, e valor atual do contrato.

Considerando que o regime é de pré-pagamento, em caso de antecipação do dia de vencimento o sistema concederá desconto, em caso de postergação sistema aplicará acréscimo.

A regra citada acima será para o ajuste do próximo boleto a ser gerado para pagamento. No boleto seguinte a cobrança será normal. Em seguida, terá que abrir o documento e concordar com os termos da alteração, gerando o protocolo.



+

Nova Solicitação

↺

Histórico de Solicitação

↪

Sair

1,25H

Nova Solicitação

MUDANÇA DE VENCIMENTO ⓘ

JOSE LEONARDO SANTIAGO

Selecione o contrato

00100000286

Dia Atual

30

Novo Dia

10

Valor da Mensalidade

1275,86

-840,90

Desconto

[Aditivo Contratual - Proposta de Reativação de Contrato](#)

O número de protocolo da sua solicitação é

**36825320210920121040**

☒ Li e aceito os termos acima

Incluir Solicitação

Retornar

## 6 – Mudança de Titularidade


Esse tipo de solicitação, atenderá os clientes que desejam realizar a mudança de titularidade do seu contrato, por óbito do atual Titular ou sucessão.

Irá optar pelo serviço MUDANÇA DE TITULARIDADE.




## 6 – Mudança de Titularidade


Com a escolha do serviço, irá escolher o contrato que deseja a mudança; em caso de óbito irá marcar a caixa ao lado MUDANÇA POR ÓBITO; Em seguida irá indicar o Novo Titular do contrato.



+

Nova Solicitação

 Histórico de Solicitação

 Sair

1,25H

Nova Solicitação

MUDANÇA DE TITULARIDADE

ANA PAULA DA SILVA

Selecione o contrato

3010I000519

☒ Mudança por óbito

Titular

ANA PAULA DA SILVA

Cadastro de Dados

23/03/2016

Tipo Contratação

Saude

Selecione o beneficiário para receber a titularidade do plano

Dependente	Data Nascimento
<input checked="" type="radio"/> STEFFANO MIKAEL DA SILVA MARIZ	01/07/2000

## 6 – Mudança de Titularidade

Irá em seguida anexar os documentos e logo após clicar em Li e Aceito para visualizar o Aditivo com os termos da Mudança de Titularidade.

Feito isso, clicar em Incluir Solicitação, onde será gerado o protocolo de Atendimento.

Anexos

Tipo de Anexo ▼

Incluir Anexo

#	Arquivo	Documento		
1	Imagem WhatsApp 2021-04-08 em 17.21.52 (1) .jpeg	Declaração de obito Tit		
2	termo_cintia_joao (2) .pdf	Declaração de obito Dep		

[Modelo de Proposta - Mudança de Titularidade Voluntária - Plano Individual / Familiar](#)

☒ Li e aceito os termos acima

O número de protocolo da sua solicitação é

Incluir Solicitação



**36825320210920121360**

Retornar

## 7 – Portabilidade de Carências

Diferente dos demais serviços, considerando que esse provável cliente ainda não tem acesso aos nossos portais, o mesmo acessará no Site hapvida em sua parte Inferior o caminho para seu Pedido de Portabilidade para o Hapvida em casos que o desejo de portabilidade for para contrato Pessoa Física ou seja contrato Individual.

O serviço seguirá todos os critérios previstos pela RN438.

HAPVIDA	ATENDIMENTO		ONDE ENCONTRAR
<b>Institucional</b>	<b>Atendimento On-line</b>	<b>Atendimento Telefônico</b>	<b>Endereço</b>
Hapvida	Chat On-line	Call Center 24h (Capitais): 4002.3633 ou 4020.3633	Av. Heráclito Graça, 406 Centro - CEP 60140-061 Fortaleza-CE
Rede Exclusiva	Deficientes Auditivos	Call Center 24h (Pernambuco): 4002.2870	
Centrais de Atendimento	Ajuda	Call Center 24h (Interiores e capitais): 0300 313 3633	
Presencial	[X] Portabilidade	Marcações de consultas e exames: 6h às 22h	
Assessoria de Imprensa		SAC 24h (exclusivo para telefones fixos): 0800 280 9130	
Trabalhe Conosco		Ouvidoria (Atendimento de	
Investidores			
Demonstrações			
Financeiras			

## 7 – Portabilidade de Carências

Clicando em Portabilidade, sistema chamará o acesso para que o cliente faça seu pedido de Portabilidade.

Cliente irá clicar em REALIZAR SOLICITAÇÃO, onde na tela seguinte terá que informar o número do protocolo gerado no Guia de Planos ANS, e clicar em PROSSEGUIR.

No mesmo caminho, o mesmo irá acompanhar o seu pedido de Portabilidade já solicitado através da opção ACOMPANHAR SOLICITAÇÃO.

O diagrama ilustra o processo de portabilidade na interface da hapvida. No topo, o logo da hapvida é exibido. Abaixo dele, o título "Portabilidade" aparece. A interface contém dois botões principais: "Realizar Solicitação" e "Acompanhar Solicitação". Um fluxo de setas vermelhas indica o caminho: uma seta aponta para o botão "Realizar Solicitação", outra para o campo de entrada de texto "11111111111111111111" (destacado por um retângulo vermelho), e uma terceira para o botão "Prosseguir" (também destacado por um retângulo vermelho). O botão "Retomar" está visível, mas não é parte do fluxo principal. Um ícone de informação (i) está presente ao lado do campo de texto.

## 7 – Portabilidade de Carências

Na tela seguinte, irá Informar os DADOS PESSOAIS do solicitante da Portabilidade, e clicar em PRÓXIMO.

### Nova Solicitação Portabilidade

Protocolo ANS 11111111111111111111				
Dados Pessoais	Dados do Plano de Origem ⓘ	Dados do Plano de Destino ⓘ	Dependentes	Documentos
Nome do Beneficiário TESTE PORTABILIDADE DE CARENCA				
Nome da mãe MAE DO TESTE			<input type="checkbox"/> Beneficiário não possui CPF	
Data de Nascimento 01/01/1998	CPF 928.448.703-09	Celular (85) 11111-1111	O email TESTE@GMAIL.COM	
CEP 60824-180	UF CE	Cidade FORTALEZA		
Endereço RUA HERACLITO GRAÇA	Numero 406	Bairro CENTRO	Complemento CASA	
<input checked="" type="checkbox"/> Receber respostas da solicitação por e-mail				
<a href="#">Próximo</a>				

## 7 – Portabilidade de Carências

Na tela seguinte, irá Informar os DADOS DO PLANO DE ORIGEM e clicar em PRÓXIMO.

### Nova Solicitação Portabilidade

Protocolo ANS  
11111111111111111111

Dados Pessoais

Dados do Plano de Origem

Dados do Plano de Destino

Dependentes

Documentos

Nome da Operadora  
UNIMED

Registro da Operadora na ANS  
123456

Nome do Plano  
UNIFLEX

Registro do Plano na ANS  
123456789

Abrangência  
MUNICIPAL

Data Início  
01/01/2019

TITULAR S/ DIREITO

Anterior

Próximo

## 7 – Portabilidade de Carências

Em seguida, irá Informar os DADOS DO PLANO DE DESTINO e clicar em PRÓXIMO.

### Nova Solicitação Portabilidade

Protocolo ANS  
11111111111111111111

Dados Pessoais	Dados do Plano de Origem	Dados do Plano de Destino	Dependentes	Documentos
Registro do Plano na ANS 469346139		Nome do Plano NOSSO PLANO DII		
TITULAR S/ DIREITO		CONTRATO INDIVIDUAL		

Anterior

Próximo

## 7 – Portabilidade de Carências

Se houver Dependente incluir os dados básicos do Dependente (clique em ADICIONAR UM). Inserido os dados clique em ADICIONAR, em seguida clique em PRÓXIMO.

### Nova Solicitação Portabilidade

Protocolo ANS  
11111111111111111111

Dados Pessoais

Dados do Plano de Origem

Dados do Plano de Destino

Dependentes

Documentos

Nome do Dependente  
DEPNDETE PORTABILIDADE

Nome da mãe  
MAE DO DEPENDENTE

Removedor

Data de Nascimento  
01/01/2000

CPF  
990.795.973-17

Adicionar um

Anterior

Próximo

## 7 – Portabilidade de Carências

O próximo passo será anexar os documento Obrigatórios exigidos conforme RN438, e clicar em PRÓXIMO.  
O protocolo de pedido de Portabilidade será gerado, e direcionado para as tratativas Internas do setor de Regulação e Cadastro.

Protocolo ANS  
11111111111111111111

Dados Pessoais

Dados do Plano de Origem

Dados do Plano de Destino

Dependentes

Documentos

Anexar Documentos

DOCUMENTO









Incluir Anexo

O número do protocolo da sua solicitação é

36825320210920121544

Este número também foi enviado para seu e-mail.

OK

#	Arquivo	Documento	
1	970208.pdf	Documento RG Titular	 
2	980071_OBS (1) .pdf	Documento RG Titular	 
3	termo_cintia_joao (2) .pdf	Documento Cpf Titular	 
4	termo_cintia_joao (2) (1) .pdf	Imprimir e-mail	 

Anterior

Próximo

## 7 – Portabilidade de Carências

Usuário receberá Via e-mail resumo do Protocolo aberto, assim como também será aberto na Tela que está sendo efetuado o Pedido.



ANS: 36.825-3

### SOLICITAÇÃO DE PROPOSTA DE PORTABILIDADE (RN N° 438/2018)

DADOS DO(A) SOLICITANTE		
Nome: PORTABILIDADE DE CARENCIA	CPF: 94443690301	Nascimento: 01/01/1998
Endereço: RUA HERACLITO GRACA	N°: 406	Bairro: CENTRO
Complemento: CASA	Cidade: FORTALEZA	UF: CE
Solicitante: Titular Beneficiário(a) ( ) e/ou Titular responsável Financeiro(a) (X)		
Operadora de Origem: UNIMED	N° de Registro:	123456
Plano de Origem: UNIFLEX	N° de Registro do Plano Origem:	12345678
Contrato Individual		
N° do Protocolo da Guia ANS: 111111111111111111		
N° do Protocolo de Atendimento (RN395/2015): 36825320210920121544		
ROL DOS DEPENDENTES		
N° do Protocolo da ANS:		
Nome: DEPENDENTE PORTABILIDADE	CPF:	55411784360
CONTATO		
Contato: Telefone 85111111111		
Contato: Email TESTE@TESTE.BR		
Autorizo o Retorno da Solicitação de Portabilidade para o endereço eletrônico - SIM (X) NÃO ( )		
Documentos Apresentados		
.		

## 8 – Reativação de Contratos cancelados por Inadimplência.

Serviço disponível para os clientes que tiveram contrato Cancelado por Inadimplência e que se encaixe dentro do critérios da Normativa de Reativação, vale lembrar que os critérios são de conhecimento Interno e que estão habilitados no Portal do Cliente. Escolher a opção desejada no menu do Portal.

The screenshot shows the 'Nova Solicitação' (New Request) page on the Hapvida portal. The left sidebar contains the Hapvida logo, a '+ Nova Solicitação' button, a 'Histórico de Solicitação' link with a clock icon, and a 'Sair' (Logout) link with an arrow icon and a '1,25H' session timer. The main content area is titled 'Nova Solicitação' and 'REATIVAÇÃO DE CONTRATOS CANCELADOS POR INADIMPLÊNCIA'. It greets the user 'Olá, Lilyane!' and asks 'Qual solicitação deseja realizar?'. There are six service options in white boxes with blue borders: 'MUDANÇA DE VENCIMENTO', 'ALTERAÇÃO CADASTRAL', 'EMISSÃO DE DOCUMENTOS - DECLARAÇÕES / 2ª VIA DE DOCUMENTOS', 'INCLUSÃO DE DEPENDENTES', 'REATIVAÇÃO DE CONTRATOS CANCELADOS POR INADIMPLÊNCIA' (highlighted with a red border and a red arrow pointing to it from the 'INCLUSÃO DE DEPENDENTES' box), and 'MUDANÇA DE TITULARIDADE'. Each box contains a brief description of the service.

**hapvida**

**Nova Solicitação** REATIVAÇÃO DE CONTRATOS CANCELADOS POR INADIMPLÊNCIA ⓘ

LILYANE ROBERTA MAGALHAES MARTINS ▾

**Olá, Lilyane!**

Qual solicitação deseja realizar?

**MUDANÇA DE VENCIMENTO**  
Solicite aqui a mudança do dia de vencimento dos seus boletos de pagamento!

**ALTERAÇÃO CADASTRAL**  
Realizar uma alteração cadastral no canal

**EMISSÃO DE DOCUMENTOS - DECLARAÇÕES / 2ª VIA DE DOCUMENTOS**  
Solicite aqui Emissão de declarações e 2ª via de documentos

**INCLUSÃO DE DEPENDENTES**  
Solicite aqui a inclusão do seu dependente legal, conforme as condições contratuais firmadas.

**REATIVAÇÃO DE CONTRATOS CANCELADOS POR INADIMPLÊNCIA**  
Solicite aqui reativação do seu contrato cancelado por Inadimplência.

**MUDANÇA DE TITULARIDADE**  
Solicite aqui a Mudança de Titularidade do seu contrato, em casos de Óbito ou Sucessão.

## 8 – Reativação de Contratos cancelados por Inadimplência.

Na tela seguinte, cliente irá selecionar o Contrato.

Para seguir com processo de reativação, o mesmo terá que realizar a Adesão ao Serviço de Notificação Eletrônica que será enviado pro E-mail do cliente. Cliente irá clicar em ATIVAR.

The screenshot shows the Hapvida web portal interface. The header includes the Hapvida logo, the title 'Nova Solicitação REATIVAÇÃO DE CONTRATOS CANCELADOS POR INADIMPLÊNCIA', and the user name 'LILYANE ROBERTA MAGALHAES MARTINS'. The left sidebar contains navigation links: 'Nova Solicitação', 'Histórico de Solicitação', and 'Sair'. The main content area shows a form with a dropdown menu for 'Selecione o contrato' (3010I000252), a 'Cancelamento de dados' field, and a 'Total Mensalidades em Atraso' field. A modal dialog is overlaid on the form, titled 'Ainda não ativou o envio de notificação por e-mail?'. The dialog contains the text: 'AINDA NÃO ATIVOU O ENVIO DO BOLETO POR E-MAIL? ACESSE AGORA MESMO NOSSO PORTAL E ATIVE O ENVIO POR E-MAIL DE BOLETOS E NOTIFICAÇÕES. EM CASO DE NEGATIVA O PROCESSO NAO PODE PROCESSEGUIR.' and two buttons: 'Fechar' and 'Ativar'. The 'Ativar' button is highlighted with a red box and a red arrow.

## 8 – Reativação de Contratos cancelados por Inadimplência.

Ao clicar em ATIVAR da tela anterior, o cliente será direcionado para outra página afim de realizar a Adesão da Notificação Eletrônica. Irá informar e-mail e senha que já tenha cadastrado e clicar em PROSSEGUIR.

### NOTIFICAÇÃO ELETRÔNICA - AUTENTICAÇÃO

O Hapvida em breve irá mudar o login de acesso aos sistemas para sua maior segurança.  
Você poderá cadastrar um email e uma senha de acesso antecipadamente.  
Clique no botão CRIAR LOGIN, informe os dados e aguarde por email de ativação.

EMAIL

Nº DA CARTEIRA

Nº DO CPF

Para acessar o sistema de Notificação Eletrônica informe email e senha

EMAIL:

SENHA:

\* 6 dígitos - Letras ou números

PROSSEGUIR

QUERO CADASTRAR MEU EMAIL E SENHA

ESQUECI MINHA SENHA

## 8 – Reativação de Contratos cancelados por Inadimplência.

Na tela seguinte, irá vir relacionado os contrato vinculados ao e-mail informado. Não esquecer que o contrato a ser selecionado deverá ser o mesmo, informado no Início da Solicitação do Serviço. Clicar no contrato e aguardar próximo passo.

**NOTIFICAÇÃO ELETRÔNICA - ESCOLHA DO CONTRATO**

Selecione o contrato que deseja atendimento

0700C703914 - LILYANE ROBERTA MAGALHAES MARTINS (RESPONSAVEL SEM DIREITO)

3010I000252 - LILYANE ROBERTA MAGALHAES MARTINS (NOSSO PLANO DII - 469346139)

SAIR

## 8 – Reativação de Contratos cancelados por Inadimplência.

Tendo clicado no contrato que deseja a reativação, na tela seguinte irá ler o termo de adesão, clicar na caixa LI E ACEITO. Em seguida irá informar o e-mail, clicar em ENVIAR TOKEN. Aparecer alerta na tela de Token enviado com sucesso. Consultar caixa de e-mail.


**NOTIFICAÇÃO ELETRÔNICA - ATIVAR NOTIFICAÇÃO**

OLÁ, LILYANE ROBERTA MAGALHAES MARTINS.  
BEM VINDO(A) AO CONTROLE DE NOTIFICAÇÃO ELETRÔNICA DA HAPVIDA

**TERMO DE ADESÃO**

CONFIRMO, POR MEIO DESTE TERMO, MINHA ADESÃO À NOTIFICAÇÃO ELETRÔNICA, QUE CONSISTE NO RECEBIMENTO DO BOLETO DIGITAL E DAS NOTIFICAÇÕES DE INADIMPLÊNCIA E CANCELAMENTO DO PLANO.

Atenção: Essa adesão terá início a partir dos próximos boletos a serem gerados.

 ☒ LI E ACEITO

EMAIL:  
TESTENOTIFICACAO@TESTE.BR

TOKEN:

ENVIAR TOKEN

VALIDAR / ATIVAR

DESATIVAR

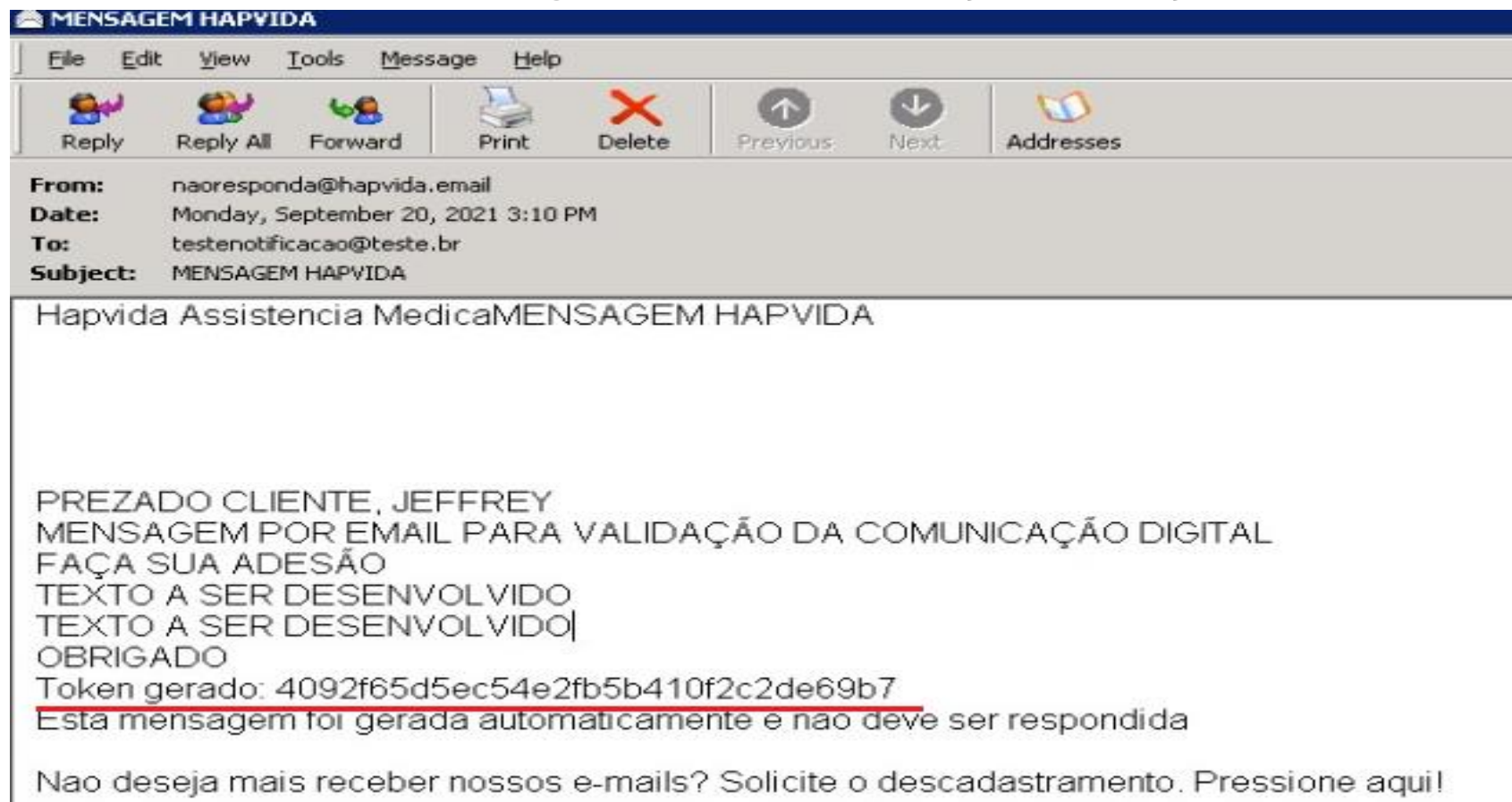
**Envio Token** ✕

Token enviado com sucesso!

OK

## 8 – Reativação de Contratos cancelados por Inadimplência.

Cliente receberá em seu E-mail, mensagem com Token de Ativação do serviço.



## 8 – Reativação de Contratos cancelados por Inadimplência.

Informar TOKEN no campo indicado, em seguida clicar em VALIDAR/ATIVAR. Aparecerá mensagem de ativação com número do Protocolo. Em seguida só clicar em OK.

**TERMO DE ADESÃO**

CONFIRMO, POR MEIO DESTE TERMO, MINHA ADESÃO À NOTIFICAÇÃO ELETRÔNICA, QUE CONSISTE NO RECEBIMENTO DO BOLETO DIGITAL E DAS NOTIFICAÇÕES DE INADIMPLÊNCIA E CANCELAMENTO DO PLANO.

Atenção: Essa adesão terá início a partir dos próximos boletos a serem gerados.

☒ LI E ACEITO

EMAIL:  
TESTENOTIFICACAO@TESTE.BR

TOKEN:  
4092f65d5ec54e2fb5b410f2c2de69b7

ENVIAR TOKEN

VALIDAR / ATIVAR

DESATIVAR

**Ativação**

Ativação realizada com sucesso!

Protocolo de atendimento: 36825320210920121900

OK

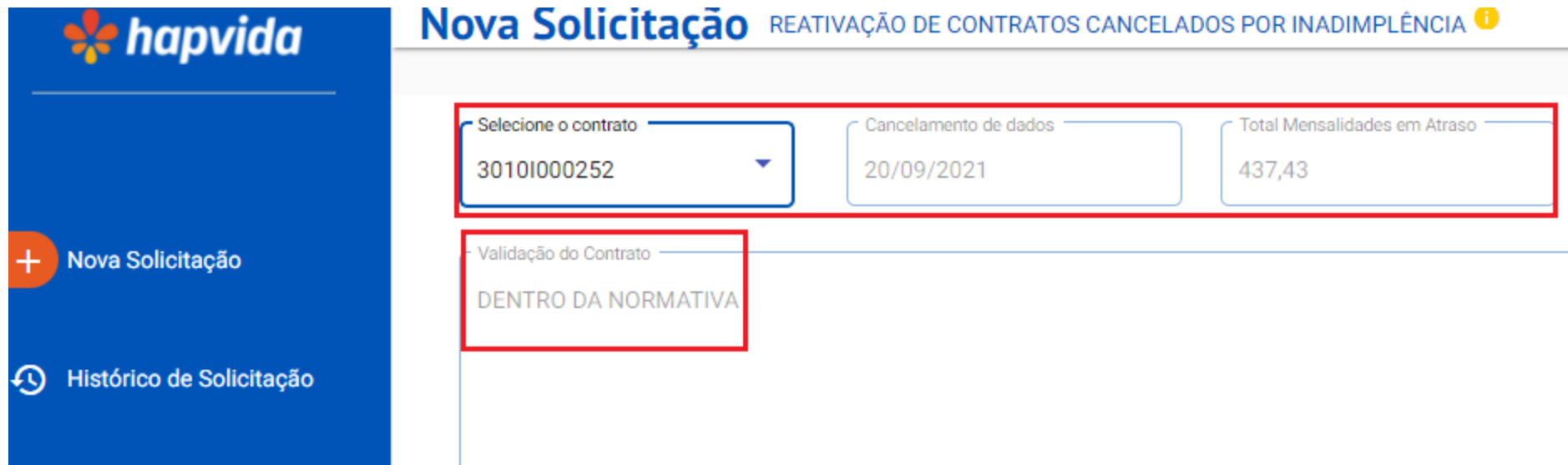
HISTÓRICO

DATA DESATIVAÇÃO

## 8 – Reativação de Contratos cancelados por Inadimplência.

Feito o processo de adesão a Notificação Eletrônica, retornar ao Canal de Serviço, para realizar o registro da sua solicitação de reativação.

Selecionar o contrato, o mesmo informado Inicialmente. Nesse momento o sistema já fará a análise se o mesmo está dentro dos critérios de Reativação ou Não. Trará a informação do Boleto que levou ao cancelamento e seu valor, e a informação se está dentro da Normativa.



The screenshot shows the Hapvida system interface for contract reactivation. On the left is a blue sidebar with the Hapvida logo at the top. Below the logo are two buttons: a blue button with a white plus icon labeled 'Nova Solicitação' and a white button with a clock icon labeled 'Histórico de Solicitação'. The main content area has a header 'Nova Solicitação' followed by 'REATIVAÇÃO DE CONTRATOS CANCELADOS POR INADIMPLÊNCIA' and a yellow information icon. Below the header is a form with three input fields: 'Selecione o contrato' (a dropdown menu showing '3010I000252'), 'Cancelamento de dados' (a text box showing '20/09/2021'), and 'Total Mensalidades em Atraso' (a text box showing '437,43'). Below these fields is a section titled 'Validação do Contrato' which displays the text 'DENTRO DA NORMATIVA'.

Selecione o contrato	Cancelamento de dados	Total Mensalidades em Atraso
3010I000252	20/09/2021	437,43

Validação do Contrato

DENTRO DA NORMATIVA

## 8 – Reativação de Contratos cancelados por Inadimplência.

Na mesma tela, logo abaixo a plataforma trará o histórico das obrigações que tenha gerado acúmulo de dias de atraso nos seus pagamento e parcela em aberto, que tenha gerado a Notificação de Cancelamento, levando o contrato a Ser cancelado.

Nº Parcela	Mês Referência	Data Vencimento	Valor Mensalidade (R \$)	Status
43	20/1019	30/10/2019	407,43	LIQUIDADO N / COB
44	11/2019	30/11/2019	407,43	LIQUIDADO N / COB
45	12/2019	30/12/2019	407,43	LIQUIDADO N / COB
46	01/2020	30/01/2020	407,43	LIQUIDADO N / COB
47	20/0220	29/02/2020	407,43	LIQUIDADO N / COB
48	03/2020	30/03/2020	437,43	LIQUIDADO N / COB
49	04/2020	30/04/2020	437,43	LIQUIDADO N / COB
50	20/0520	30/05/2020	437,43	LIQUIDADO N / COB
51	06/2020	30/06/2020	437,43	LIQUIDADO
52	20/0720	30/07/2020	437,43	LIQUIDADO
53	20/0820	30/08/2020	437,43	LIQUIDADO
54	09/2020	30/09/2020	437,43	CANCELADO



## 8 – Reativação de Contratos cancelados por Inadimplência.


Em seguida, fará anexo de Documento de Identificação do Titular, assim como Ler e Aceitar os termos proposto da Reativação. Em seguida clicar em INCLUIR SOLICITAÇÃO. Protocolo será gerado e cairá na fila para atendimento, podendo acompanhar o sua solicitação, no Histórico de Solicitação.

Anexos

Tipo de Anexo

Incluir Anexo

#	Arquivo	Documento	
1	980071_OBS (1) .pdf	cpf	 

 [Aditivo Contratual - Proposta de Reativação de Contrato](#)

☒ Li e aceito os termos acima

Incluir Solicitação

O número de protocolo da sua solicitação é

**36825320210920121961**

Retornar

# 8 – Reativação de Contratos cancelados por Inadimplência.

Aditivo de Reativação do Contrato.



Hapvida Assistência Médica LTDA  
Av Heráclito Graça 406, Centro - Fortaleza-CE  
CNPJ: 63.554.067/0001-98

## Termo de ciência de reativação de contrato

A Hapvida assistência médica ltda., pessoa jurídica de direito privado, operadora de planos privados de assistência à saúde, inscrita no cnpj com o nº 63.554.067/0001-98, registrada na ans com o nº 36.825-3, informa que recebeu, em 20/09/2021, o PEDIDO DE REATIVAÇÃO DE CONTRATO, conforme protocolo de atendimento 36825320210920121961, realizado pelo sr./Sra.LILYANE ROBERTA MAGALHAES MARTINS, vinculado ao contrato 3010I000252.

Considerando o preenchimento dos requisitos, seu contrato foi reativado e ao beneficiário restará ciente de que assumirá a responsabilidade de todo e qualquer valor decorrente da prestação dos serviços de assistência à saúde e/ou odontológico remanescentes a contar da emissão do boleto de cobrança subsequente ao requerimento, restando responsável integralmente por todo e qualquer ônus oriundo da reativação.

Fortaleza, 20 de Setembro de 2021.

LILYANE ROBERTA MAGALHAES MARTINS-7505953451

LILYANE ROBERTA MAGALHAES MARTINS

Hapvida assistência médica ltda - 63.554.067/0001-98

Hapvida assistência médica ltda



