



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.

Cliente	Empresa	Prestador	Corretor
Marcar Consulta	Desmarcar Consultas	Exames	Consulta Odonto
Guia Médico	Guia Médico Odontológico	Carteira Online	Solicitar Autorização
Atualizar Dados	Consulta Reajuste de Contrato	Imposto de Renda	PIN-SS (Portal de Informações do Beneficiário)
Declaração de Quitação Anual	Ficha Financeira	Boleto de Pagamento	Auxílio
Substituição de Prestadores	Centrais de Atendimento Presencial	Histórico de Solicitações	Kit Boas-Vindas
Senha Liberada	Clube de Vantagens	Central de Serviços	

Serviços disponibilizados no portal

- 1 – ADAPTAÇÃO DE CONTRATOS
- 2 – ALTERAÇÃO CADASTRAL
- 3 – EMISSÃO DE DECLARAÇÕES ou 2^a 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.

The diagram illustrates the 'Adaptação de Contratos' (Contract Adaptation) process flow between two Hapvida service pages:

- Initial Page (Left):** Shows the 'Nova Solicitação' (New Request) screen. It features a sidebar with 'Nova Solicitação', 'Histórico de Solicitação', and 'Sair'. The main area displays various service options: 'MUDANCA DE VENCIMENTO', 'ALTERACAO CADASTRAL', 'EMISSAO DE DECLARAÇOES', 'INCLUSAO DE DEPENDENTES', 'REATIVACAO DE CONTRATOS', 'MUDANCA DE TITULARIDADE', and 'ADAPTAÇÃO DE CONTRATOS'. The 'ADAPTAÇÃO DE CONTRATOS' button is highlighted with a red border and a red arrow points to it from the bottom left.
- Final Page (Right):** Shows the 'Nova Solicitação ADAPTAÇÃO DE CONTRATOS' (New Request ADAPTATION OF CONTRACTS) screen. It includes fields for 'Selecionar o contrato' (Select contract) with value '00100000003', 'Data Opção' (Option Date), and 'Data Inicio PAC' (PAC Start Date). Below these are sections for 'Plano Não Adaptado' (Unadapted Plan) and 'Plano Adaptado' (Adapted Plan). A red box highlights the message 'Contrato já adaptado sem necessidade de nova adaptação.' (Contract already adapted, no need for new adaptation). A red arrow points from the bottom right of the initial page towards this message.

A large blue curved arrow at the bottom indicates the flow from the initial state to the final state.

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 dar 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).

Nova Solicitação ADAPTAÇÃO DE CONTRATOS

JOSE LEONARDO SANTIAGO

Selecionar o contrato: 00100000286

Data Opção: 14/09/2021

Data Início 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](#)

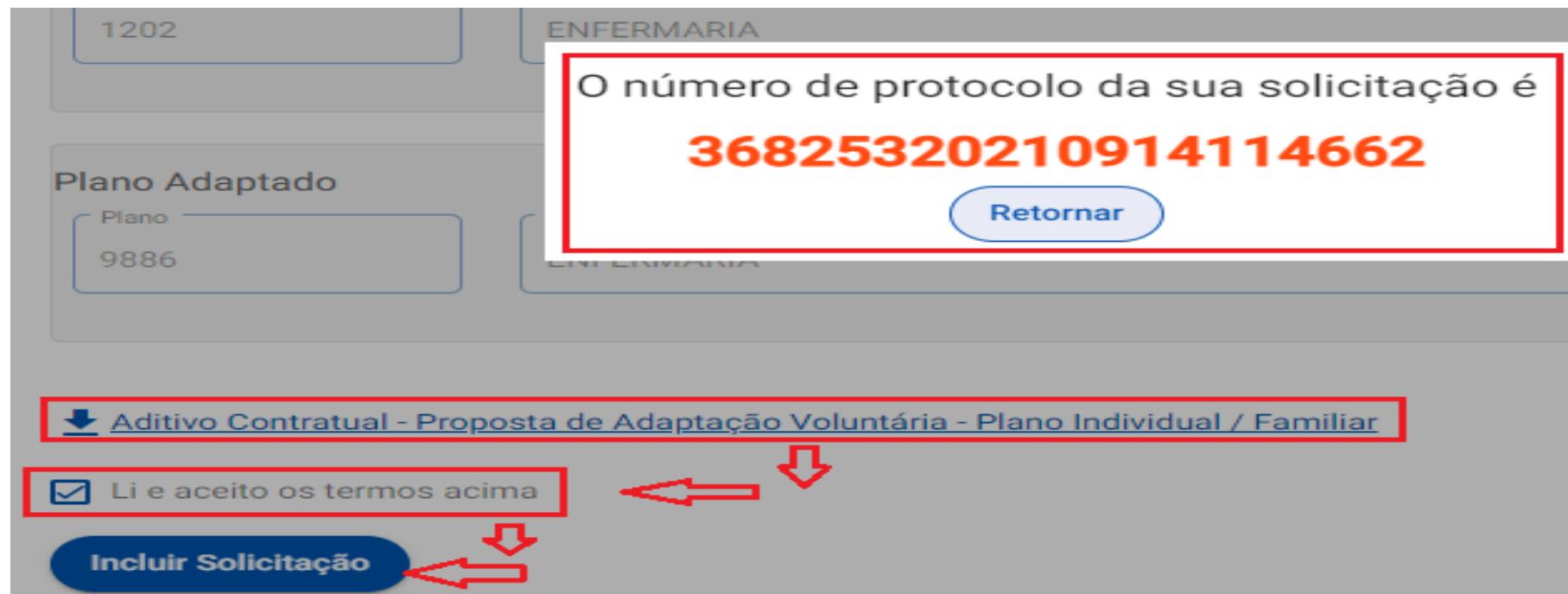
Li e aceito os termos acima

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.



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.

The screenshot shows the Hapvida website interface. On the left, there's a sidebar with options: 'Nova Solicitação' (with a plus sign icon), 'Histórico de Solicitação' (with a circular arrow icon, highlighted with a red box), and 'Sair' (with a right-pointing arrow icon). The main area is titled 'Histórico de Solicitação' and shows a user profile: 'JOSE LEONARDO SANTIAGO'. Below this, a dropdown menu is open under the heading 'Qual solicitação deseja realizar?'. The menu items are: 'ALTERACAO CADASTRAL', 'EMISSAO DE DECLARACOES', 'INCLUSAO DE DEPENDENTES', 'REATIVACAO DE CONTRATOS', 'MUDANCA DE TITULARIDADE', and 'ADAPTAÇÃO DE CONTRATOS' (which is also highlighted with a red box).

1 – Adaptação de Contratos

O mesmo identificará que sua solicitação está com status CRIADO. O Status será alterado para CONCLUIDO, quando o serviço for processado pelo setor de cadastro.

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



The screenshot shows the Hapvida system interface. On the left, there's a sidebar with the Hapvida logo and three options: 'Nova Solicitação', 'Histórico de Solicitação', and 'Sair'. The main area is titled 'Histórico de Solicitação' and 'ADAPTAÇÃO DE CONTRATOS'. It displays a table with one row, which is highlighted by a red border. The table columns are: Protocolo, Contrato, Solicitação de Dados, Tipo, Atendimento de dados, and Status. The highlighted row contains the values: 36825320210914114662, 00100000286, 14/09/2021, ADAPTAÇÃO DE CONTRATOS, 14/09/2021, and Criado. Below the table, there are pagination controls: 'Itens por página: 5', '0 de 0', and navigation arrows.

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

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.

The screenshot shows the Hapvida digital platform interface. On the left, there's a sidebar with the Hapvida logo and navigation options: '+ Nova Solicitação' (highlighted with a red box), 'Histórico de Solicitação', and 'Sair'. The main content area is titled 'Nova Solicitação'. It features a greeting 'Olá, Jose!' and a question 'Qual solicitação deseja realizar?'. There are six service options arranged in a grid:

- MUDANCA DE VENCIMENTO**: Solicite aqui a mudança do dia de vencimento dos seus boletos de pagamento!
- ALTERACAO CADASTRAL**: (highlighted with a red box and arrow)
- EMISSAO DE DECLARACOES**: Faça uma solicitação de emissão de declaração nesse canal
- INCLUSAO 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.
- MUDANCA DE TITULARIDADE**: Faça uma solicitação de mudança de titularidade neste canal.
- ADAPTAÇÃO DE CONTRATOS**: Faça uma solicitação de adaptação de contrato para outro contrato

A blue button at the bottom right says '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.

The screenshot shows the Hapvida digital platform interface. On the left sidebar, there are three options: 'Nova Solicitação' (selected), 'Histórico de Solicitação', and 'Sair'. The main content area has a header 'Nova Solicitação' with a sub-header 'ALTERACAO CADASTRAL' and an information icon. Below this, there are two dropdown menus. The first dropdown is labeled 'Selecione o contrato' and contains the value '00100000286'. The second dropdown is labeled 'Selecione o Beneficiário' and lists five entries:

- 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.

The screenshot shows the Hapvida 'Nova Solicitud' (New Request) interface. On the left sidebar, there are links for 'Nova Solicitud' (selected), 'Histórico de Solicitud' (History), and 'Sair' (Logout). The main page title is 'Nova Solicitud' with a subtitle 'ALTERACAO CADASTRAL'. A dropdown menu shows the user 'JOSE LEONARDO SANTIAGO'. The form fields are as follows:

- Selecionar o contrato: 00100000286
- Selecionar o Beneficiário: 00100000286007 - JOSE LEONARDO SANTIAGO
- Nome: JOSE LEONARDO SANTIAGO DA SILVA
- Nome Social: (empty)
- Data Nascimento: 06/11/1954
- Sexo: M
- CPF: 060.872.563-34
- Telefone: (empty)
- E-mail: TESTE@TESTE.COM.BR
- CEP: 60341-710
- Tipo Log: R
- Endereço: VIA PRQ VILA VELHA 1
- Número: 61
- UF: CE
- Cidade: FORTALEZA
- Bairro: BARRA DO CEARA
- Complemento: APTO 411
- Nome da mãe: MARIA TEREZA DE ALMEIDA

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 / 2^a VIA DE DOCUMENTOS.

The screenshot shows the Hapvida Client Channel interface. On the left, there's a sidebar with options: '+ Nova Solicitação' (highlighted with a red box), 'Histórico de Solicitação', and 'Sair'. The main area has a title 'Olá, Jose!' and 'JOSE LEONARDO SANTIAGO'. It asks 'Qual solicitação deseja realizar?' and lists several options in boxes:

- MUDANÇA DE VENCIMENTO**: Solicite aqui a mudança do dia de vencimento dos seus boletos de pagamento!
- ALTERAÇÃO CADASTRAL**: Realizar uma alteração cadastral no canal (with a red arrow pointing to it).
- EMISSÃO DE DOCUMENTOS - DECLARAÇÕES / 2^a VIA DE DOCUMENTOS**: (highlighted with a red box) Solicite aqui Emissão de declarações e 2^a 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 / 2^a VIA DE DOCUMENTOS.

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

The screenshot shows the Hapvida Client Channel interface. On the left sidebar, there are three options: 'Nova Solicitação' (selected), 'Histórico de Solicitação', and 'Logout'. The main area is titled 'Nova Solicitação' and 'EMISSÃO DE DOCUMENTOS - DECLARAÇÕES / 2^a VIA DE DOCUMENTOS'. It contains three dropdown menus: 'Selecionar o contrato' (selected value: 00100000286), 'Selecionar o Beneficiário' (selected value: 00100000286007 - JOSE LEONARDO SANTIAGO), and 'Selecionar o Tipo' (selected value: Emissão de Declaração). A dropdown menu for 'Selecionar o Tipo' also lists '2^a Via de Documentos'.

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.

The screenshot shows the hapvida digital platform interface. On the left sidebar, there are three options: 'Nova Solicitação' (selected), 'Histórico de Solicitação', and 'Logout'. The main content area has a header 'Nova Solicitação' and 'EMISSÃO DE DOCUMENTOS - DECLARAÇÕES / 2ª VIA DE DOCUMENTOS'. Below this are four dropdown menus: 'Selecionar o contrato' (00100000286), 'Selecionar o Beneficiário' (00100000286007 - JOSE LEONA...), 'Selecionar o Tipo' (Emissão de Declaração), and a expanded 'Emissão Declaração' menu with options: 'Declaração Permanência', 'Declaração Portabilidade', 'Declaração Ressarcimento', 'Ficha Financeira', 'IR', and 'Quitação Anual'. The 'Emissão de Declaração' option is currently selected.

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.

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

JOSE LEONARDO SANTIAGO v

Selecionar o contrato: 00100000286

Selecionar o Beneficiário: 00100000286007 - JOSE LEONARDO SANTIAGO

Selecionar o Tipo: Emissão de Declaração

Emissão Declaração: Declaração Permanência

Incluir Solicitação

O número de protocolo da sua solicitação é
36825320210915117243

Retornar

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

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

Nova Solicitação EMISSÃO DE DOCUMENTOS - DECLARAÇÕES / 2^a VIA DE DOCUMENTOS ¹

JOSE LEONARDO SANTIAGO

Selecionar o contrato: 00100000286

Selecionar o Beneficiário: 00100000286007 - JOSE LEONA...

Selecionar o Tipo: 2º Via de Documentos

2^a Via de Documentos

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

+ Nova Solicitação

⌚ Histórico de Solicitação

Logout

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 shows the hapvida digital platform interface. On the left sidebar, there are three options: 'Nova Solicitação' (selected), 'Histórico de Solicitação', and 'Logout'. The main content area is titled 'Nova Solicitação' and 'EMISSÃO DE DOCUMENTOS - DECLARAÇÕES / 2ª VIA DE DOCUMENTOS'. It contains four dropdown menus: 'Selecionar o contrato' (00100000286), 'Selecionar o Beneficiário' (00100000286007 - JOSE LEONARDO SANTIAGO), 'Selecionar o Tipo' (2º Via de Documentos), and '2ª Via de Documentos' (Contrato de Cláusula). Below these is a blue button labeled 'Incluir Solicitação'. A central message box displays the text 'O número de protocolo da sua solicitação é' followed by the red protocol number '36825320210915117245' and a blue 'Retornar' button.

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 shows the hapvida digital service interface. On the left, there's a sidebar with options: 'Nova Solicitação' (New Request), 'Histórico de Solicitação' (Request History), and 'Sair' (Logout). A red arrow points from the 'INCLUSÃO DE DEPENDENTES' button in the main content area to the 'Nova Solicitação' option in the sidebar. The main content area has a header 'Olá, Jose!' and 'JOSE LEONARDO SANTIAGO'. It asks 'Qual solicitação deseja realizar?' and lists six options in boxes: 'MUDANÇA DE VENCIMENTO', 'ALTERAÇÃO CADASTRAL', 'EMISSÃO DE DOCUMENTOS - DECLARAÇÕES / 2ª VIA DE DOCUMENTOS', 'INCLUSÃO DE DEPENDENTES' (highlighted with a red arrow), 'REATIVAÇÃO DE CONTRATOS', and 'MUDANÇA DE TITULARIDADE'.

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 / 2^a VIA DE DOCUMENTOS
Solicite aqui Emissão de declarações e 2^a 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.

4 – Inclusão de Dependente

Em seguida, irá selecionar o contrato que deseja realizar a inclusão, fará 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.

The screenshot shows the Hapvida digital platform interface for a new application. The main title is "Nova Solicitação INCLUSÃO DE DEPENDENTES". On the left sidebar, there are buttons for "Nova Solicitação" (highlighted with a red box), "Histórico de Solicitação", and "Sair". The main form area has several input fields:

- "Selecionar o contrato": A dropdown menu showing "00100000286" (highlighted with a red box).
- "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" (highlighted with a red box).

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

O número de protocolo da sua solicitação é
36825320210917119362

Retornar

Arquivo

1 doc10914220210915124156 (1).pdf

Documento

Rg + Cpf do dependente

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

Li e aceito os termos acima

Incluir Solicitação

4 – Inclusão de Dependente

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

Atendendo os requisitos, análise será conclusa 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 (PROTÓCOLO ANS: 36825320210919120844) - USUARIO:1963383 - SENHA:VFRKVFDF**



4 – Inclusão de Dependente

Considerando que o Titular do contrato já é cliente Hapvida e já tem login de Acesso, irá 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 shows the Hapvida Beneficiary Portal. At the top, there's a blue header bar with the Hapvida logo. On the left, a sidebar has links like 'Home', 'Orçamentos pendentes' (which is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it), 'Histórico de orçamentos', 'Dúvidas?', and several informational links starting with 'O que é...'. The main content area greets the user 'Olá, JOSE LEONARDO SANTIAGO!' and displays a message: 'Seja bem-vindo(a) ao portal do beneficiário! Acesse uma das op...'. Below this are two buttons: 'Orçamentos pendentes' (with a sandglass icon) and 'Histórico de orçamentos' (with a circular arrow icon). To the right, a box titled 'Orçamentos pendentes' contains details: Código: 1963383, Cliente: JOSE LEONARDO SANTIAGO, CPF: 06087256334, Situação: AGUARDANDO CONFIRMACAO DO CLIENTE, and the date 19/09/2021. A small note at the bottom says: 'Todas as informações inseridas apenas serão vistas pela Hapvida Saúde.'

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
Valor a pagar: 206,54

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, terás esclarecimentos de quando se dará a vigência da contratação.

Irás 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 irá 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 contração, 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, terás mais uma vez resumo financeiro.

Iras 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: 206,54	Adesão: 0,00	Valor a pagar: 206,54
------------------------	-----------------	---------------------------------

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 shows the hapvida digital service interface. On the left sidebar, there are three main options: 'Nova Solicitação' (highlighted with a red border), 'Histórico de Solicitação', and 'Sair'. Below the sidebar, it says '1,25H'. The main content area has a header 'Olá, Jose!' and a question 'Qual solicitação deseja realizar?'. There are six service options arranged in two rows of three:

- 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.

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.

The screenshot shows the hapvida website's 'Nova Solicitação' (New Request) page for 'MUDANÇA DE VENCIMENTO' (Change of Due Date). The page has a blue header with the hapvida logo and a navigation menu on the left. The main form area contains several input fields:

- Selecionar o contrato: 00100000286
- Dia Atual: 30
- Novo Dia: 10
- Valor da Mensalidade: 1275,86
- Desconto: -840,90

Below the form, there is a link to download a document titled 'Aditivo Contratual - Proposta de Reativação de Contrato'. A checkbox labeled 'Li e aceito os termos acima' (I have read and accept the terms above) is checked. At the bottom, there is a button 'Incluir Solicitação' (Include Request) with a red arrow pointing to it, and a 'Retornar' (Return) button.

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.

The screenshot shows the Hapvida digital platform interface. On the left, a sidebar has a red box around the 'Nova Solicitação' button. The main area starts with a greeting 'Olá, Ana!' and the question 'Qual solicitação deseja realizar?'. Six service options are listed in boxes: 'MUDANÇA DE VENCIMENTO', 'ALTERAÇÃO CADASTRAL', 'EMISSÃO DE DOCUMENTOS - DECLARAÇÕES / 2ª VIA DE DOCUMENTOS', 'INCLUSÃO DE DEPENDENTES', 'REATIVAÇÃO DE CONTRATOS', and 'ADAPTAÇÃO DE CONTRATOS'. A red arrow points from the 'REATIVAÇÃO DE CONTRATOS' box to the 'MUDANÇA DE TITULARIDADE' box, which is also highlighted with a red border. The 'MUDANÇA DE TITULARIDADE' box contains the text: 'Solicite aqui a Mudança de Titularidade do seu contrato, em casos de Óbito ou Sucessão.'

+ Nova Solicitação

Olá, Ana!

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.

ADAPTAÇÃO DE CONTRATOS

Faça uma solicitação de adaptação de contrato para outro contrato

MUDANÇA DE TITULARIDADE

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

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 MUDANÇA DE TITULARIDADE i

ANA PAULA DA SILVA v

Selecionar o contrato Mudança por óbito

Titular

Cadastro de Dados

Tipo Contratação

Selecionar 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 óbito Tit <input type="radio"/> <input type="button" value="Excluir"/>
2 termo_cintia_joao (2) .pdf	Declaração de óbito Dep <input type="radio"/> <input type="button" value="Excluir"/>

[!\[\]\(6ba58ed5429ffd926516910ee2ae6e36_img.jpg\) Modelo de Proposta - Mudança de Titularidade Voluntária - Plano Individual / Familiar](#)

Li e aceito os termos acima

O número de protocolo da sua solicitação é

36825320210920121360

incluir Solicitação



Retornar

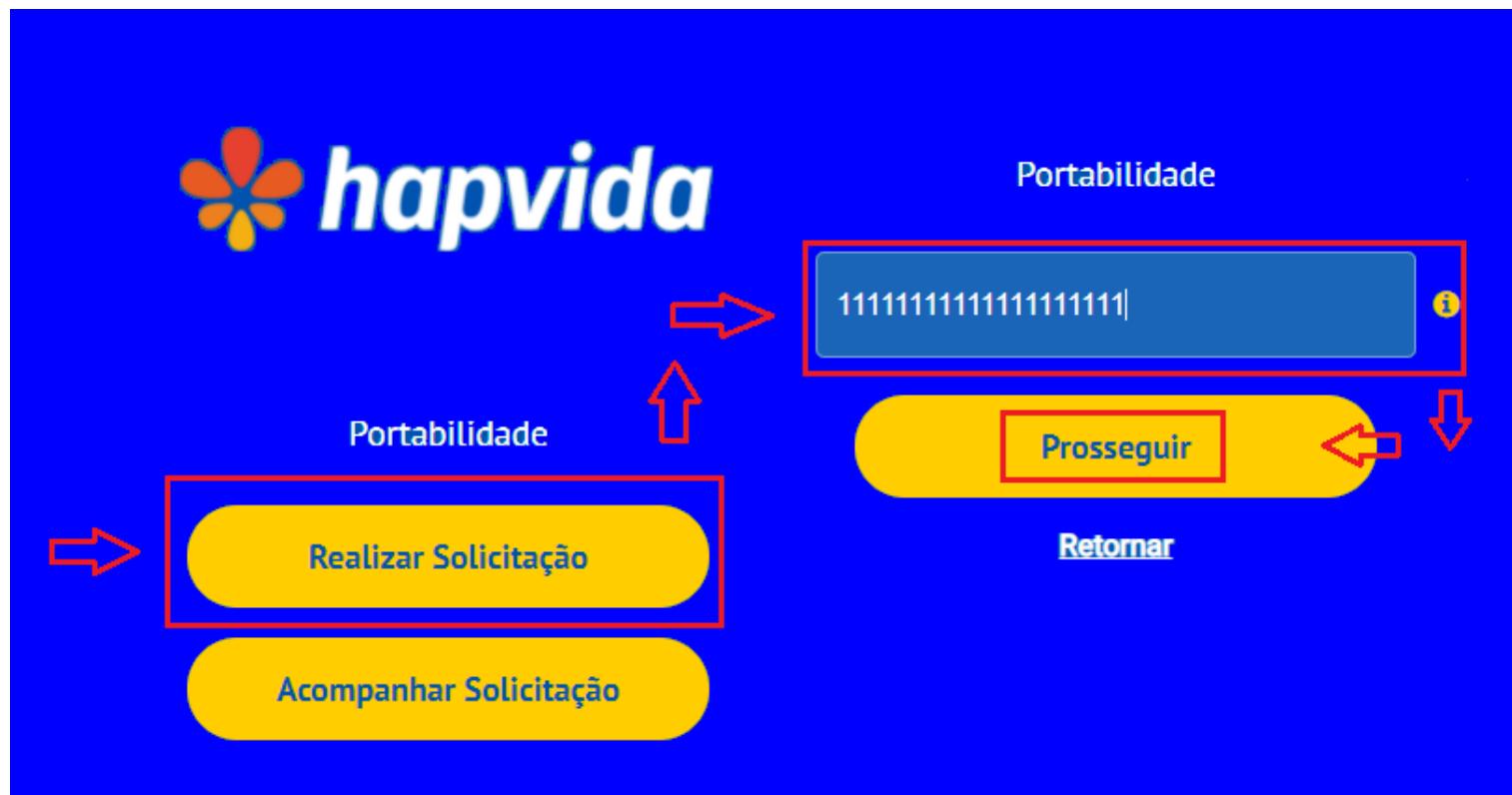
7 – Portabilidade de Carências

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
Institucional Hapvida Rede Exclusiva Centrais de Atendimento Presencial Assessoria de Imprensa Trabalhe Conosco Investidores Demonstrações Financeiras	Atendimento On-line <input type="radio"/> Chat On-line <input type="radio"/> Deficientes Auditivos <input checked="" type="radio"/> Ajuda <input checked="" type="radio"/> Portabilidade	Atendimento Telefônico Call Center 24h (Capitais): 4002.3633 ou 4020.3633 Call Center 24h (Pernambuco): 4002.2870 Call Center 24h (Interior e capitais): 0300 313 3633 Marcações de consultas e exames: 6h às 22h SAC 24h (exclusivo para telefones fixos): 0800 280 9130 Ouvidoria (Atendimento de

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 terás 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.



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 CARENCIA

Nome da mãe
MAE DO TESTE 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 Número
406 Bairro
CENTRO Complemento
CASA

Receber respostas da solicitação por e-mail

Próximo

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 – 111111111111111111

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 (clicar em ADICIONAR UM). Inserido os dados clicar em ADICIONAR, em seguida 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 Dependente DEPENDENTE 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

#	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	

O número do protocolo da sua solicitação é
36825320210920121544

Este número também foi enviado para seu e-mail.

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	Nº: 406 Bairro: CENTRO
Complemento: CASA	Cidade: FORTALEZA UF: CE
Solicitante: Titular Beneficiário(a) () ou Titular responsável Financeiro(a) (X)	
Operadora de Origem: UNIMED	Nº de Registro: 123456
Plano de Origem: UNIFLEX	Nº de Registro do Plano Origem: 12345678
Contrato Individual	
Nº do Protocolo da Guia ANS: 11111111111111111111	
Nº do Protocolo de Atendimento (RN395/2015): 36825320210920121544	
ROL DOS DEPENDENTES	
Nº do Protocolo da ANS:	
Nome: DEPENDENTE PORTABILIDADE	CPF: 55411784360
CONTATO	
Contato: Telefone 851111111111	
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 Hapvida Client Portal interface. On the left sidebar, there are three main options: 'Nova Solicitação' (highlighted in orange), 'Histórico de Solicitação', and 'Sair'. Below the sidebar, it says '1,25H'. The main content area has a header 'Nova Solicitação REATIVAÇÃO DE CONTRATOS CANCELADOS POR INADIMPLÊNCIA' with a notification badge. It greets the user 'Olá, Lilyane!' and asks 'Qual solicitação deseja realizar?'. There are six service boxes: 'MUDANÇA DE VENCIMENTO', 'ALTERAÇÃO CADASTRAL', 'EMISSÃO DE DOCUMENTOS - DECLARAÇÕES / 2ª VIA DE DOCUMENTOS', 'INCLUSÃO DE DEPENDENTES' (with a red arrow pointing to it), 'REATIVAÇÃO DE CONTRATOS CANCELADOS POR INADIMPLÊNCIA' (highlighted with a red border), and 'MUDANÇA DE TITULARIDADE'.

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.



8 – Reativação de Contratos cancelados por Inadimplência.

Ao clicar em ATIVAR da tela anterior, o cliente será direcionado para outra página afim de realizar à 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

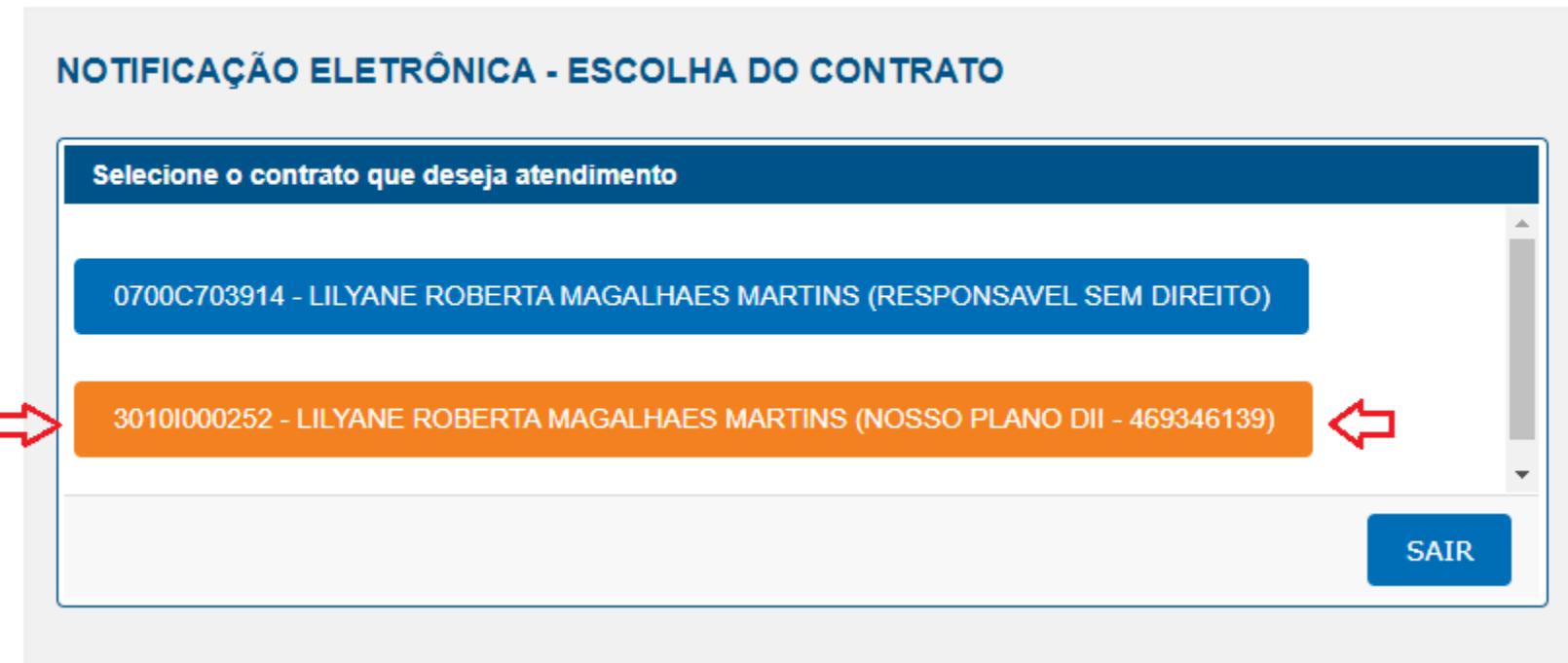
PROSSEGUIR

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.



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

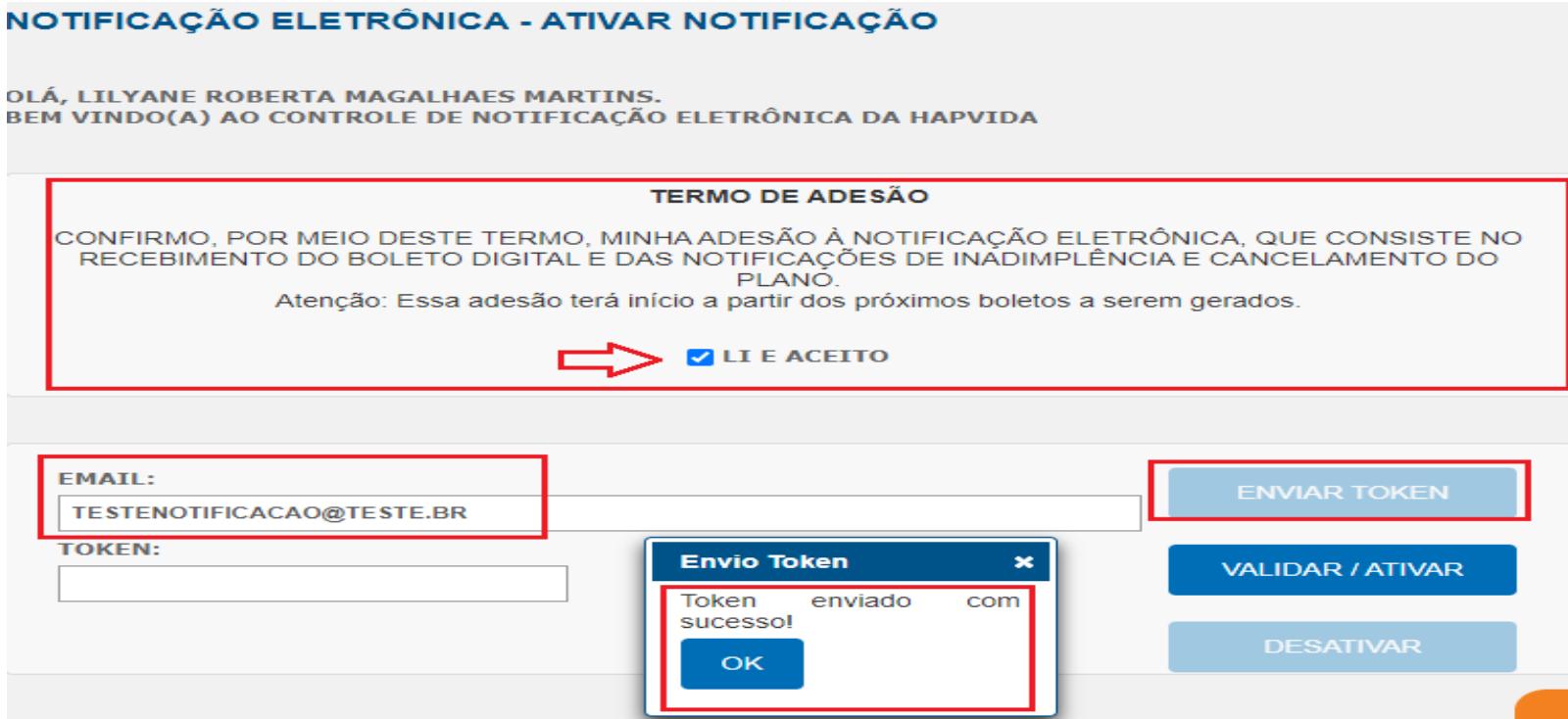
TOKEN:

ENVIAR TOKEN

Envio Token
Token enviado com sucesso!
OK

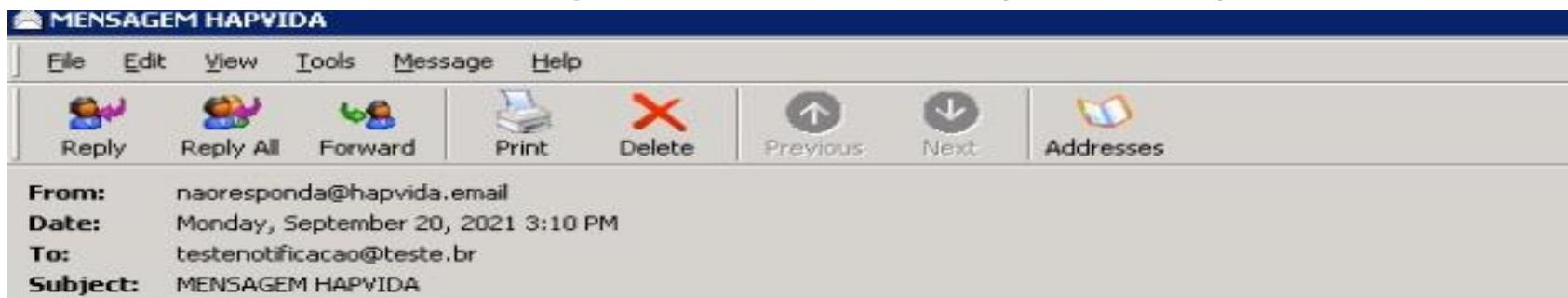
VALIDAR / ATIVAR

DESATIVAR



8 – Reativação de Contratos cancelados por Inadimplência.

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



The screenshot shows an email client window titled "MENSAGEM HAPVIDA". The menu bar includes File, Edit, View, Tools, Message, and Help. Below the menu are standard toolbar icons for Reply, Reply All, Forward, Print, Delete, Previous, Next, and Addresses. The message header information is displayed:

From: naoresponda@hapvida.email
Date: Monday, September 20, 2021 3:10 PM
To: testenotificacao@teste.br
Subject: MENSAGEM HAPVIDA

The main body of the email contains the following text:

Hapvida Assistencia MedicaMENSAGEM HAPVIDA

PREZADO CLIENTE, JEFFREY
MENSAGEM POR EMAIL PARA VALIDAÇÃO DA COMUNICAÇÃO DIGITAL
FAÇA SUA ADESÃO
TEXTO A SER DESENVOLVIDO
TEXTO A SER DESENVOLVIDO
OBRIGADO
Token gerado: 4092f65d5ec54e2fb5b410f2c2de69b7
Esta mensagem foi gerada automaticamente e não deve ser respondida

Nao deseja mais receber nossos e-mails? Solicite o descadastramento. Pressione aqui!

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 digital service interface. On the left, there's a sidebar with the hapvida logo and two buttons: '+ Nova Solicitação' and 'Histórico de Solicitação'. The main area is titled 'Nova Solicitação' and 'REATIVAÇÃO DE CONTRATOS CANCELADOS POR INADIMPLÊNCIA'. It contains three input fields: 'Selecione o contrato' with value '30101000252', 'Cancelamento de dados' with value '20/09/2021', and 'Total Mensalidades em Atraso' with value '437,43'. Below these is a red-bordered box containing the text 'Validação do Contrato' followed by '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 acumulo 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 caíra 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 MAGALHÃES 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 MAGALHÃES MARTINS-7505953451

LILYANE ROBERTA MAGALHÃES MARTINS

Hapvida assistência médica ltda - 63.554.067/0001-98

Hapvida assistência médica ltda

