

PERGUNTAS FREQUENTES PÓS-VENDAS



Sobre qual assunto
posso ajudá-lo?

Carteirinha digital para seus colaboradores

VOLTAR
NO MENU



Com a carteirinha digital, seus colaboradores:

- Acessam os principais serviços do seu plano de saúde;
- Conferem as principais funcionalidades do seu plano odontológico;
- Utilizam a carteirinha digital sem acesso à Internet;
- Agendam e cancelam consultas de um jeito rápido e fácil;

O colaborador também pode ser orientado a emitir a sua carteirinha no aplicativo GNDI easy ou na Área de Beneficiário do Portal GNDI (www.gndi.com.br).



Conheça as funções do App GNDI *easy*

VOLTAR
NO MENU

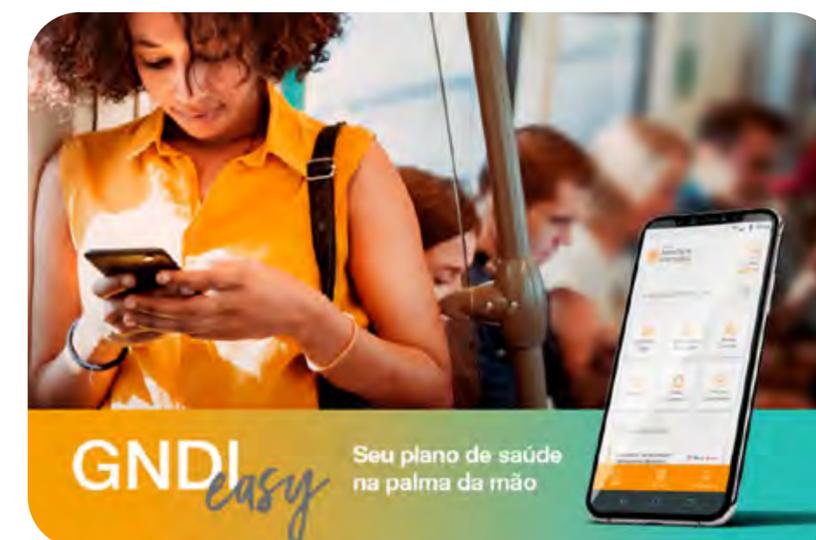


O GNDI easy coloca a saúde de seus clientes cada vez mais na era digital. Veja o que dá pra fazer no App:

- Utilizar a carteirinha digital sem acesso à Internet;
- Verificar a cobertura e rede de atendimento do plano de saúde ou odontológico;
- Agendar e cancelar consultas de um jeito rápido e fácil;
- Começar a usar o plano muito mais rápido a partir da vigência do contrato;
- Solicitações de reembolsos e guias na palma de suas mãos.

**É ou não é uma
ótima maneira
de fechar negócio?**

**Assista aos nossos
vídeos de suporte nas
próximas páginas.**



Conheça as funções do App GNDI *easy*

VOLTAR
NO MENU



O GNDI easy coloca a saúde de seus clientes cada vez mais na era digital. Veja o que dá pra fazer no App:

- Conhecendo o app



Conheça as funções do App GNDI *easy*

VOLTAR
NO MENU



O GNDI easy coloca a saúde de seus clientes cada vez mais na era digital. Veja o que dá pra fazer no App:

- Como Instalar?



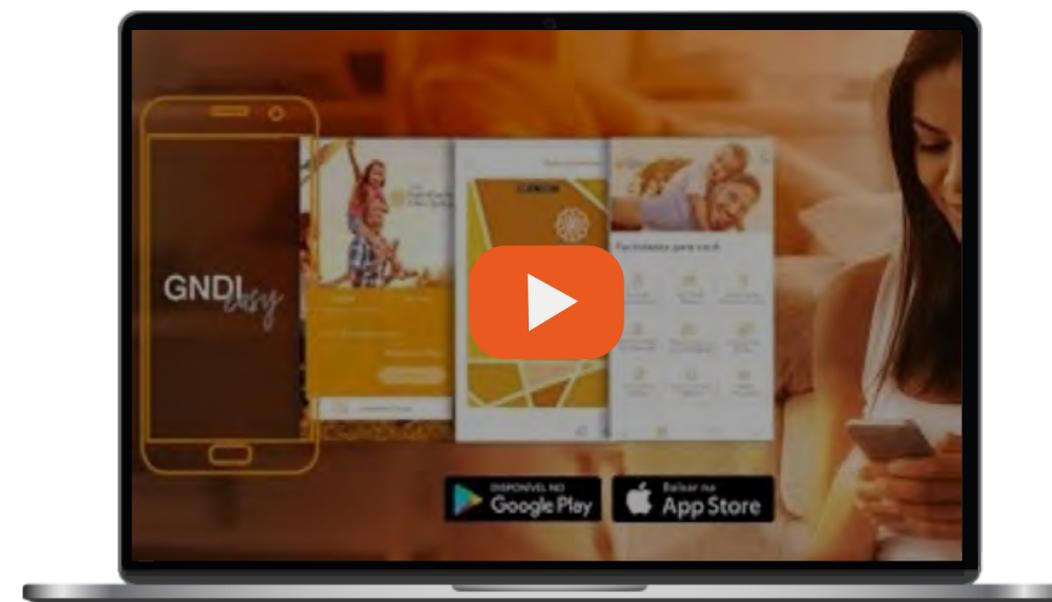
Conheça as funções do App GNDI *easy*

VOLTAR
NO MENU



O GNDI easy coloca a saúde de seus clientes cada vez mais na era digital. Veja o que dá pra fazer no App:

- Como acessar a sua carteirinha virtual.



Conheça as funções do App GNDI *easy*

VOLTAR
NO MENU



O GNDI easy coloca a saúde de seus clientes cada vez mais na era digital. Veja o que dá pra fazer no App:

- Como consultar sua rede odontológica.



Conheça as funções do App GNDI *easy*

VOLTAR
NO MENU



O GNDI easy coloca a saúde de seus clientes cada vez mais na era digital. Veja o que dá pra fazer no App:

- Telemedicina GNDI: saiba como utilizar.



Conheça as funções do App GNDI *easy*

VOLTAR
NO MENU



O GNDI easy coloca a saúde de seus clientes cada vez mais na era digital. Veja o que dá pra fazer no App:

- Como enviar documentos.



Conheça as funções do App GNDI *easy*

VOLTAR
NO MENU



O GNDI easy coloca a saúde de seus clientes cada vez mais na era digital. Veja o que dá pra fazer no App:

- Como solicitar reembolso saúde.



**e se inscreva no nosso
canal no YouTube para estar sempre
por dentro das novidades.**

Solicitação de Reembolso

VOLTAR
NO MENU



Como solicitar ou acompanhar o reembolso

Somente alguns tipos de plano têm direito a reembolso de despesas com consultas, exames e procedimentos. Caso seu plano tenha essa cobertura, você deverá solicitar no Portal GNDI (www.gndi.com.br), na área do Beneficiário, ou no aplicativo GNDI easy, na opção “Solicitação de Reembolso Saúde”. Faça o cadastro e upload dos recibos e documentos necessários.

Importante: Anote ou imprima o número do protocolo, para que você possa acompanhar pelo Portal GNDI ou pelo aplicativo GNDI easy. É só acessar “Acompanhamento de Reembolso”.

Passo a passo;

- Solicitar via Portal
- Solicitar via GNDI easy
- Acompanhar solicitação [CLIQUE AQUI](#)

Solicitação de Reembolso

VOLTAR
NO MENU



Solicitar via Portal GNDI

Clique no menu **ÁREA DO BENEFICIÁRIO**, localizado no topo do Portal GNDI - www.gndi.com.br



Solicitação de Reembolso

VOLTAR
NO MENU



Solicitar via Portal GNDI

Escolha a opção **SAÚDE**.



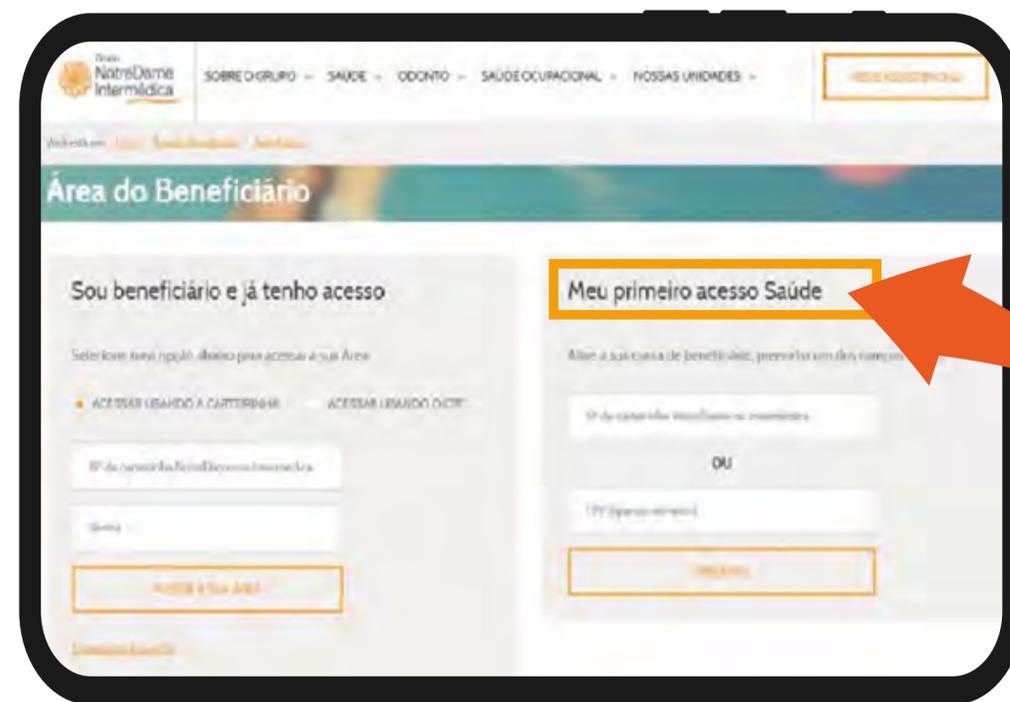
Solicitação de Reembolso

VOLTAR
NO MENU



Solicitar via Portal GNDI

Faça seu login ou clique em **MEU PRIMEIRO ACESSO** e siga as instruções.



Agora você também pode fazer login com seu **CPF**, sua conta do **Facebook** ou **Google Plus**.

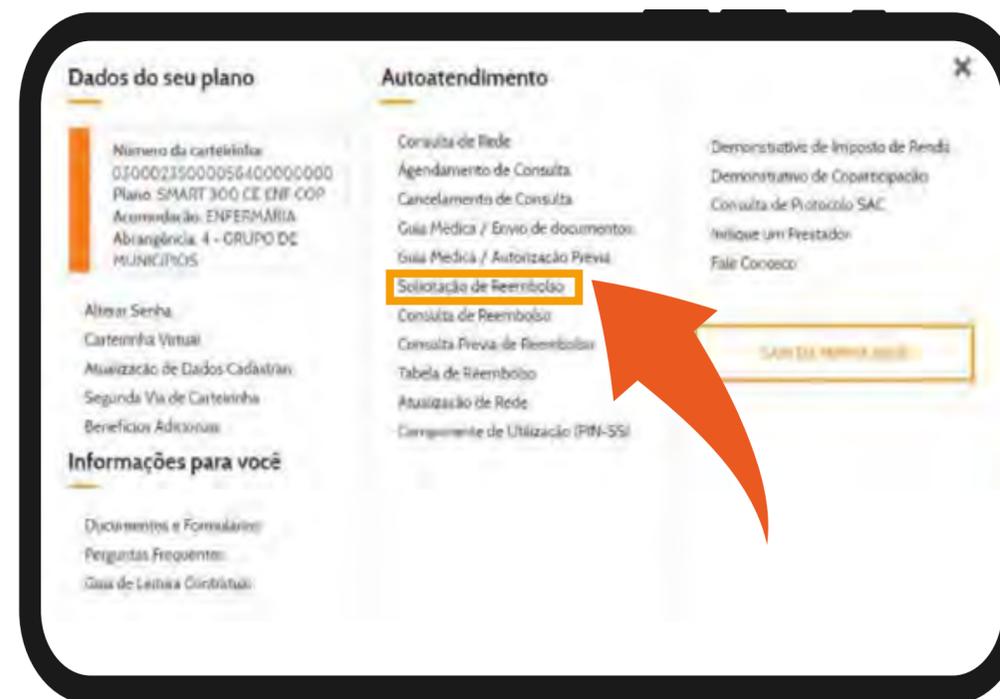
Solicitação de Reembolso

VOLTAR
NO MENU



Solicitar via Portal GNDI

Na página inicial da Área do Beneficiário, clique em **MINHA ÁREA** e em **SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO** em seguida.



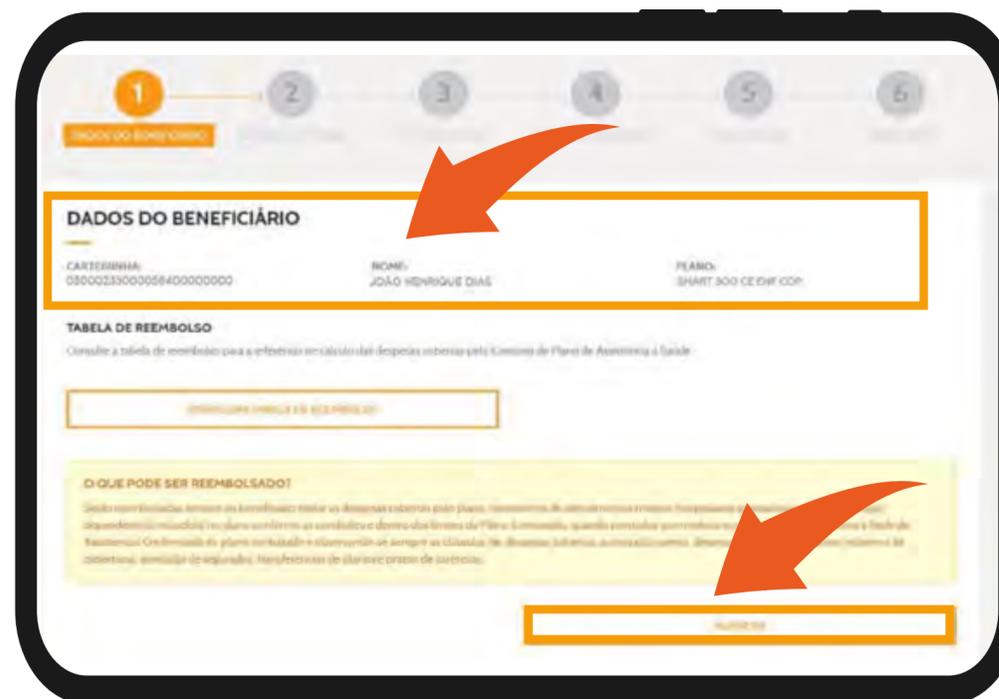
Solicitação de Reembolso

VOLTAR
NO MENU



Solicitar via Portal GNDI

Verifique se todas as informações estão corretas e clique em **AVANÇAR**.



1 2 3 4 5 6

DADOS DO BENEFICIÁRIO

CARTERINHA: 0300233003058400000000 NOME: JOÃO HENRIQUE DA SILVA PLANO: SMART 300 CE DNF COP

TABELA DE REEMBOLSO

Consulte a tabela de reembolsos para a enfermagem no cálculo das despesas cobertas pelo Contrato de Plano de Assistência à Saúde

IDENTIFICAR CANCELAS E OS REEMBOLSOS

O QUE PODE SER REEMBOLSADO?

São reembolsadas apenas as despesas realizadas no âmbito do plano de assistência à saúde contratado pelo beneficiário, desde que estejam cobertas pelo plano. Não são reembolsadas despesas realizadas em estabelecimentos não credenciados ou não autorizados pelo plano de assistência à saúde, quando pontuais, quando realizadas em estabelecimentos não credenciados ou não autorizados pelo plano de assistência à saúde, quando realizadas em estabelecimentos não credenciados ou não autorizados pelo plano de assistência à saúde, quando realizadas em estabelecimentos não credenciados ou não autorizados pelo plano de assistência à saúde.

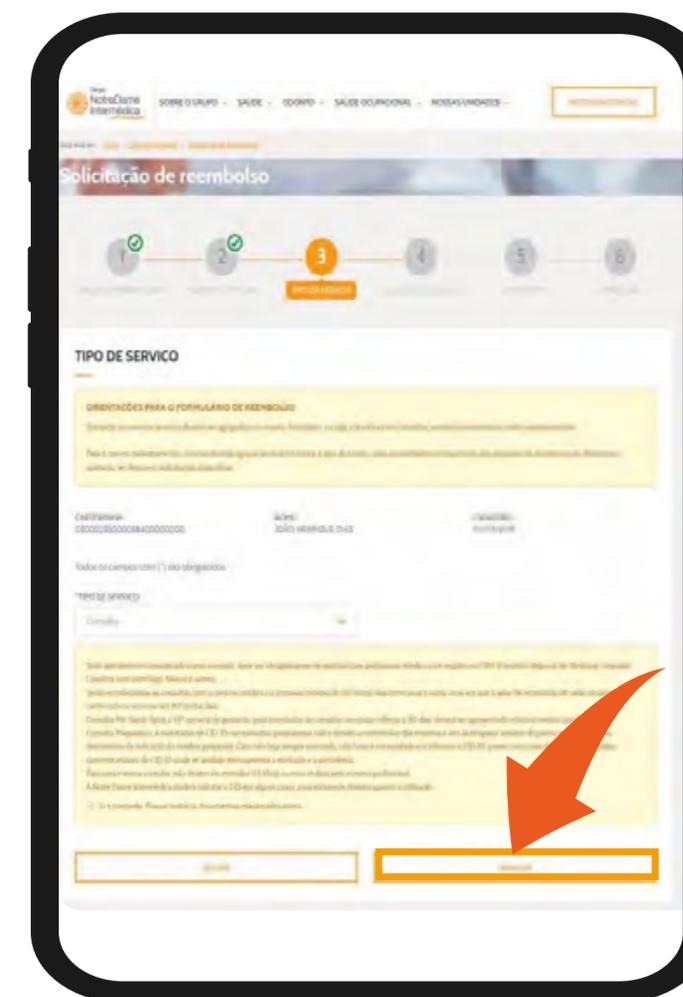
NÚMERO

Solicitação de Reembolso

VOLTAR
NO MENU

Solicitar via Portal GNDI

Selecione o tipo de serviço
prestado, leia as informações
importantes, marque a opção
e clique no botão **AVANÇAR**.



Solicitação de Reembolso

VOLTAR
NO MENU



Solicitar via Portal GNDI

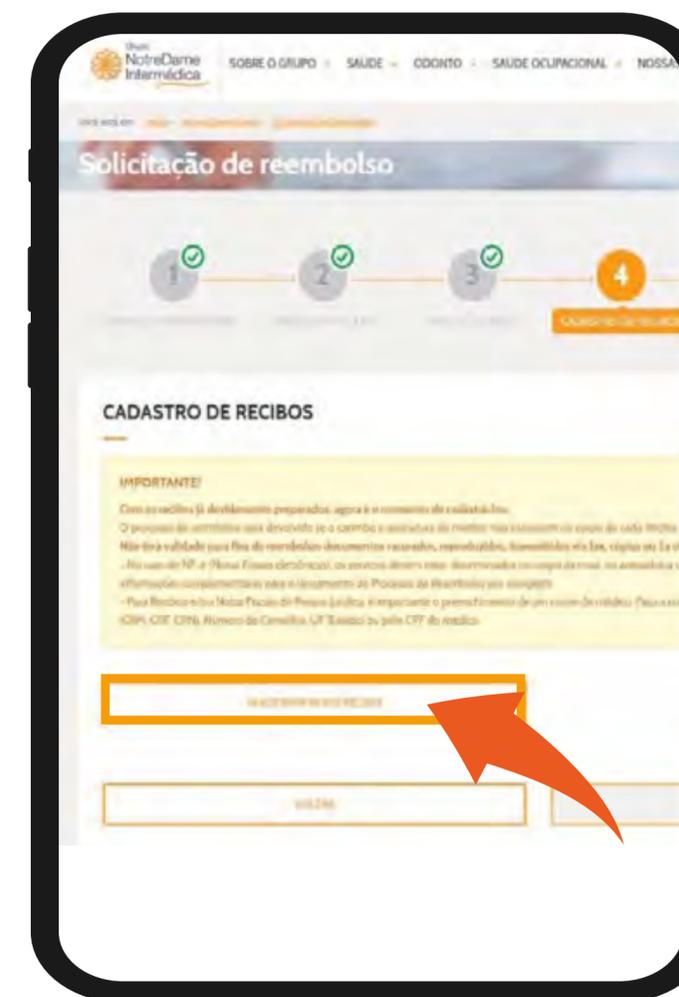
Este é o passo mais detalhado
para a solicitação de reembolso.

Por isso, siga atentosamente
as instruções a seguir:

PASSO A:

clique no botão

ADICIONAR NOVO RECIBO



Solicitação de Reembolso

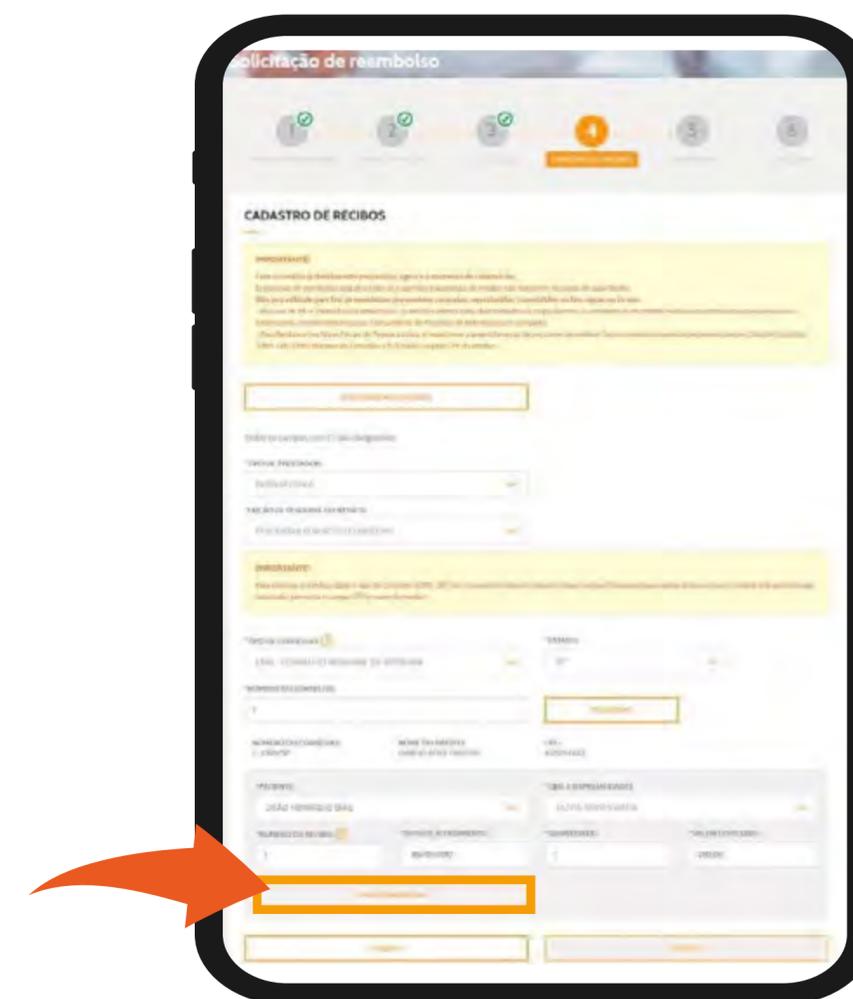
VOLTAR
NO MENU



Solicitar via Portal GNDI

PASSO B:

selecione e preencha todas as informações, conforme solicitadas. Após concluir, clique no botão **CADASTRAR RECIBO**.



Solicitação de Reembolso

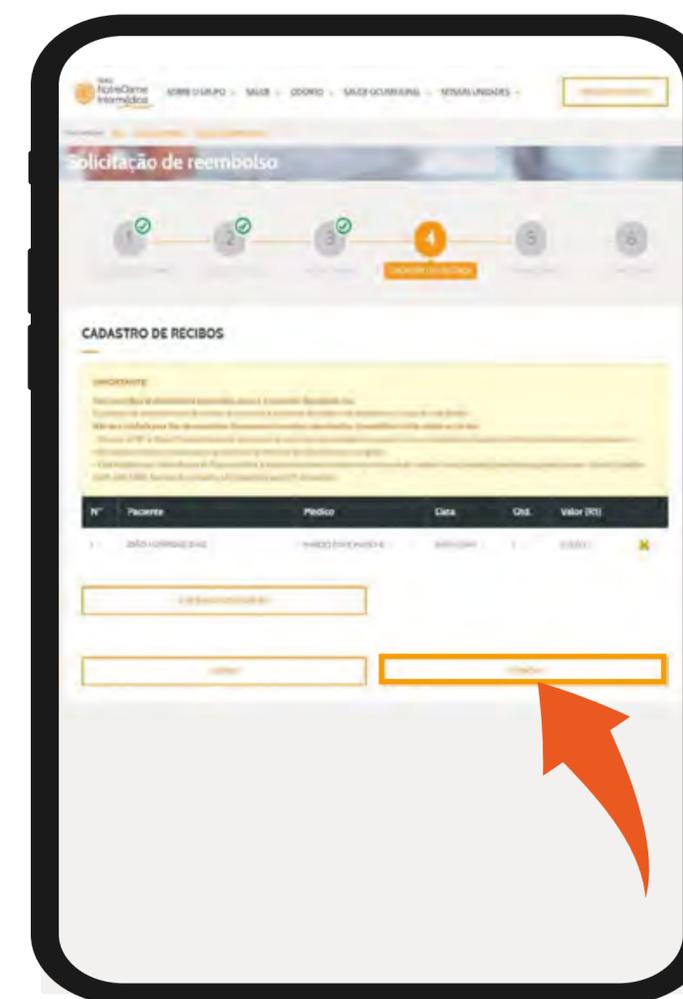
VOLTAR
NO MENU



Solicitar via Portal GNDI

PASSO C:

já com os recibos devidamente cadastrados,
faça o upload dos recibos e documentos
necessários. Depois, clique no botão **AVANÇAR**.



Solicitação de Reembolso

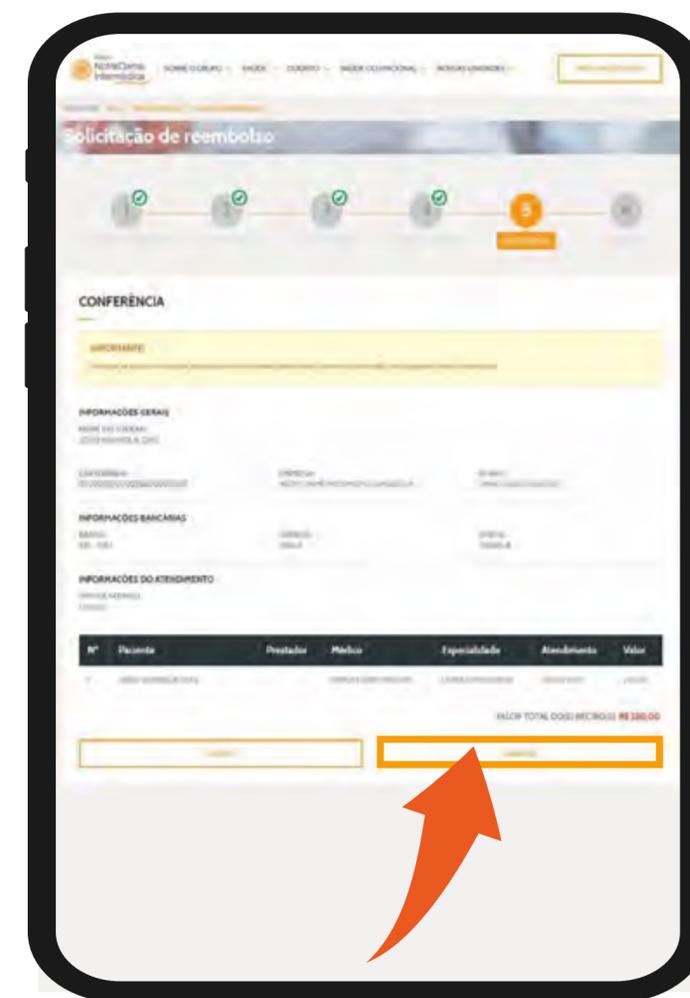
VOLTAR
NO MENU



Solicitar via Portal GNDI

Depois de preencher todas as informações necessárias nos passos anteriores, verifique se todas foram preenchidas corretamente.

Vale ressaltar que, após a confirmação, não será possível alterar os dados cadastrados. Então, depois de validá-los, clique no botão **AVANÇAR**.



Solicitação de reembolso

CONFERÊNCIA

INFORMAÇÕES GERAIS

INFORMAÇÕES BANCÁRIAS

INFORMAÇÕES DO ATENDIMENTO

Nº	Paciente	Proceder	Medico	Especialidade	Atendimento	Valor
1	00000000000000000000	00000000000000000000	00000000000000000000	00000000000000000000	00000000000000000000	00000000000000000000

VALOR TOTAL DOS REEMBOLSOS: R\$ 100,00

AVANÇAR

Solicitação de Reembolso

VOLTAR
NO MENU

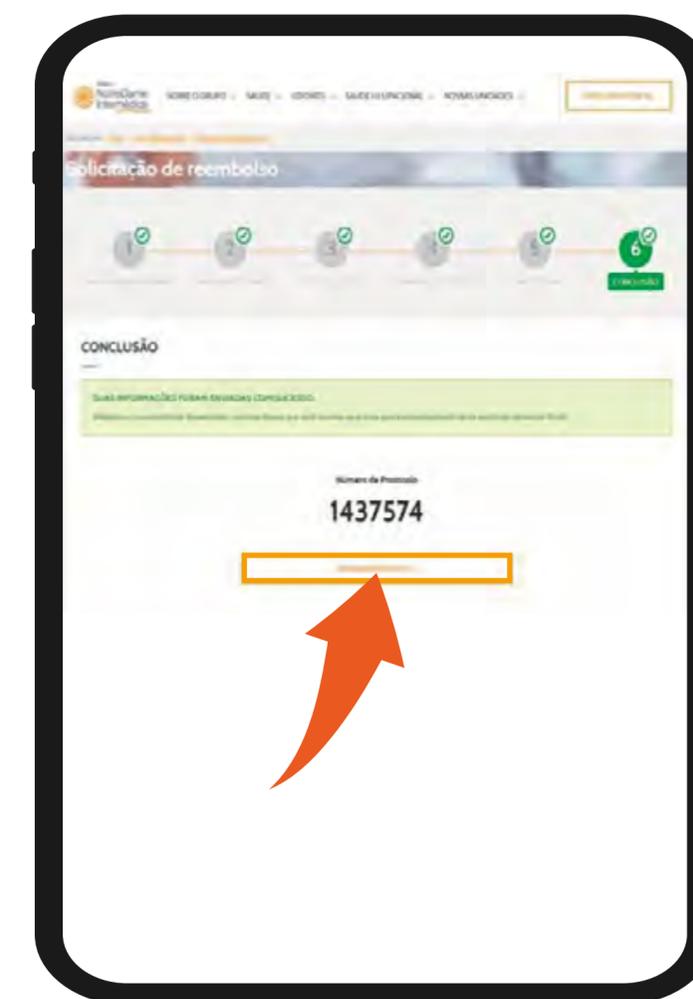


Solicitar via Portal GNDI

Pronto! Sua solicitação já
foi concluída e será analisada.

Anote ou imprima o número
do protocolo. Assim você
pode acompanhar pelo Portal
GNDI ou aplicativo GNDI easy,
através da função:

**ACOMPANHAMENTO
DE REEMBOLSO.**



Solicitação de Reembolso

VOLTAR
NO MENU

Solicitar via GNDI easy

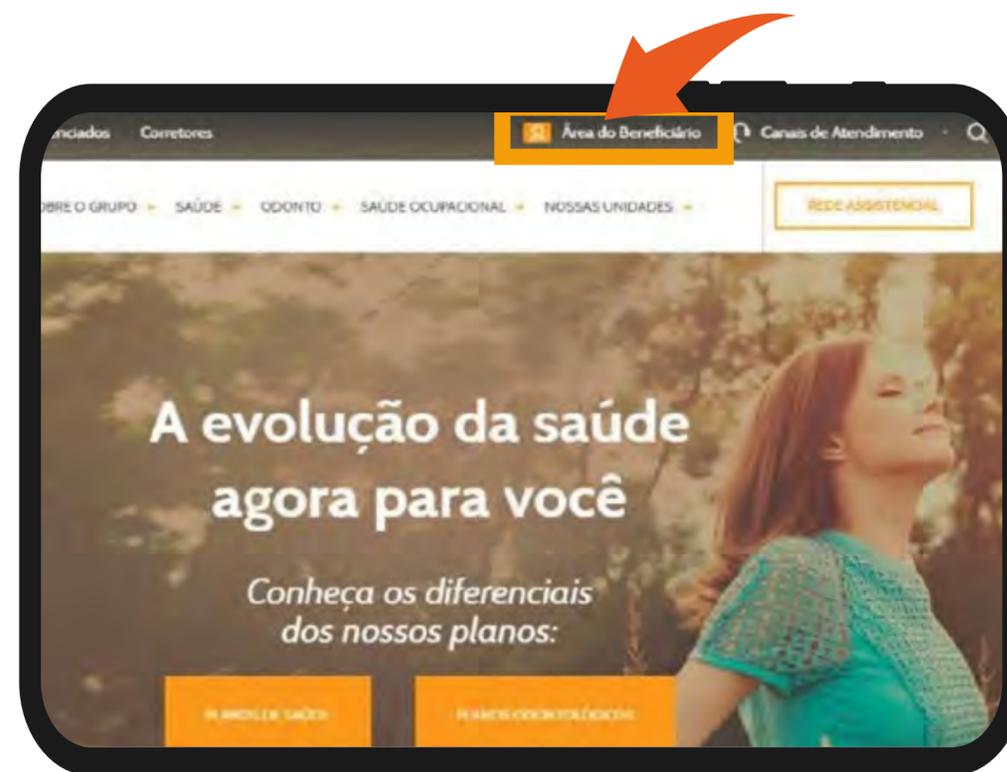


Acompanhar Solicitação de Reembolso

VOLTAR
NO MENU



Clique no menu **ÁREA DO BENEFICIÁRIO**, localizado no topo do Portal GNDI - www.gndi.com.br



Acompanhar Solicitação de Reembolso

VOLTAR
NO MENU



Escolha a opção **SAÚDE**.

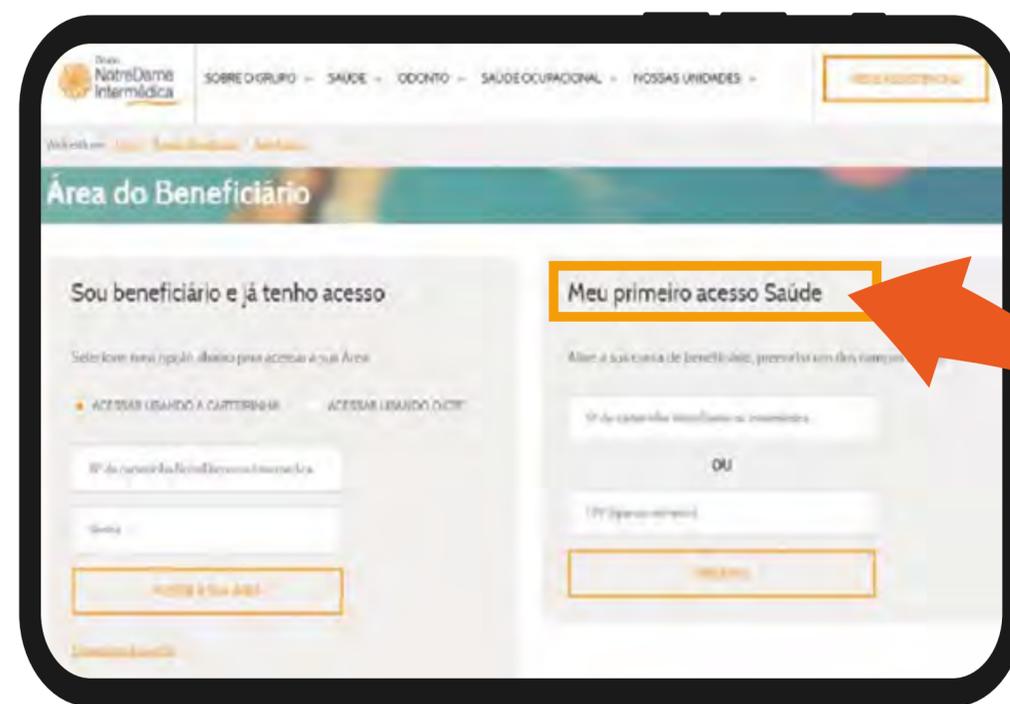


Acompanhar Solicitação de Reembolso

VOLTAR
NO MENU



Faça seu login ou clique em **MEU PRIMEIRO ACESSO** e siga as instruções.

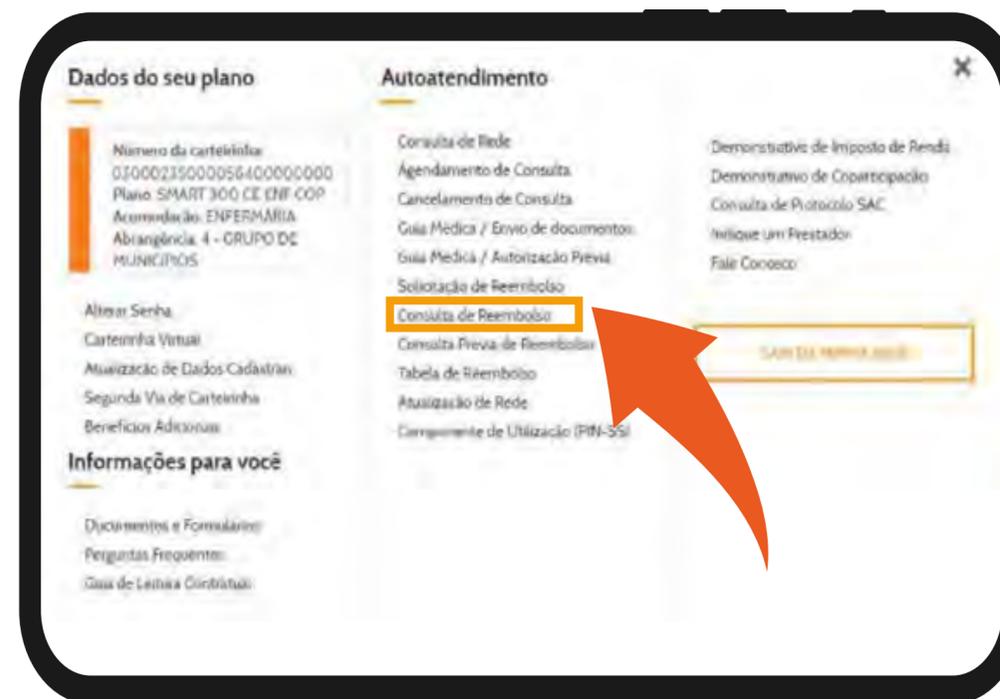


Acompanhar Solicitação de Reembolso

VOLTAR
NO MENU



Acesse a página inicial (home) do beneficiário. Depois, clique em **MINHA ÁREA** e em **CONSULTA DE REEMBOLSO** em seguida.



Acompanhar Solicitação de Reembolso

VOLTAR
NO MENU



Selecione a opção **REEMBOLSOS NOVOS**.



Acompanhar Solicitação de Reembolso

VOLTAR
NO MENU



Preencha as informações solicitadas e clique no botão **PESQUISAR**. Feito isto, aparecerá logo abaixo uma tabela com as informações para download.

E pronto! Neste documento haverá todos os dados de seus reembolsos. Inclusive você verá uma nota com uma explicação, caso você precisa regularizar alguma coisa para uma nova análise.



Nº Solicitação	Protocolo Original	Protocolo ANS	Data Recebimento	Fase	Previsão Pagamento
----------------	--------------------	---------------	------------------	------	--------------------

Faturamento e Notas Fiscais

VOLTAR
NO MENU



- 1) **Acesse** o Portal GNDI (www.gndi.com.br)
- 2) Clique no menu **Empresas**.
- 3) **Selecione** seu produto:
Saúde ou Odonto.
- 4) **Selecione** a categoria
de sua empresa: Empresarial
(acima de 100 vidas)

Em seguida, você encontrará uma página completa com todos os serviços para empresas, onde daremos continuidade selecionando a opção **FATURAMENTO**.



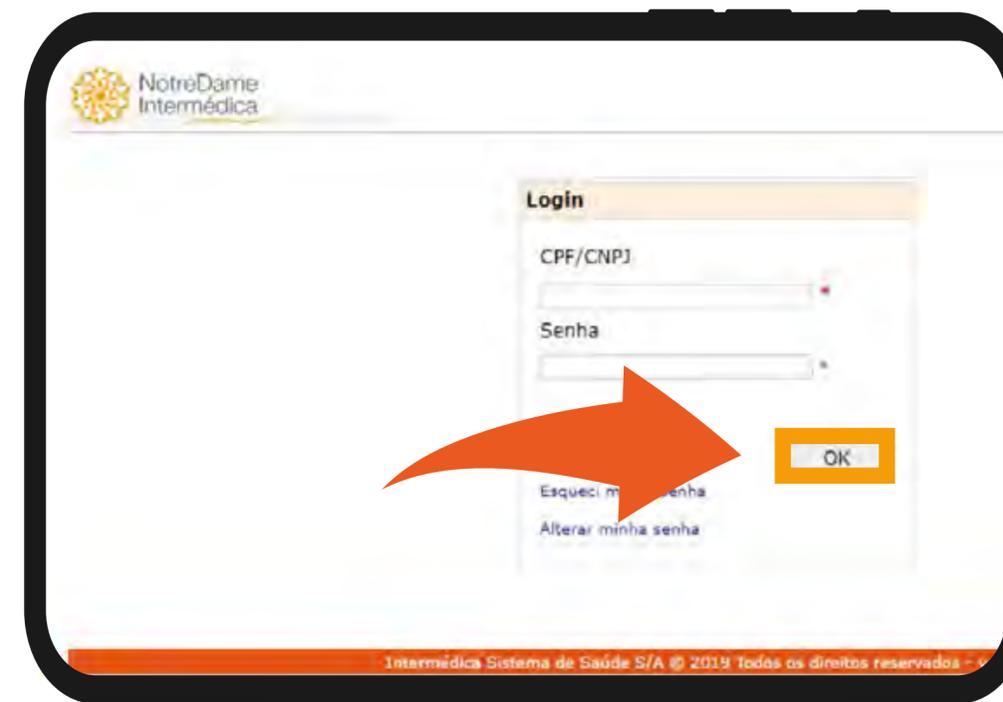
Faturamento e Notas Fiscais

VOLTAR
NO MENU



Ao entrar na seleção **FATURAMENTO**, será solicitada a sua identificação.
Preencha com o **CPF** do responsável financeiro e a sua **SENHA** e clique em **OK**.

Caso seja seu primeiro acesso, a sua senha será: **inicio**. Tudo em letras minúsculas e sem acento.



NotreDame
Intermédica

Login

CPF/CNPJ

Senha

OK

Esqueci minha senha

Alterar minha senha

Intermédica Sistema de Saúde S/A © 2019 Todos os direitos reservados - v

Faturamento e Notas Fiscais

VOLTAR
NO MENU



Será aberta uma página, onde você pode consultar os documentos de faturamento do(s) contrato(s) liberado(s) para o login. Ao selecionar o **CONTRATO, SUBCONTRATO** e a **COMPETÊNCIA**, clique em **PESQUISAR**.



NotreDame Intermédica Dúvidas?

[Cartilha Explicativa - Como Aderir DAP](#) [Declaração para Opção de Continuidade](#) [Preço Referência DAP](#) [Extrato de Reajuste](#) [Carta RN 259/268](#) [Informe de Rendimentos](#) [Arquivo Atualização](#) [Sair](#)

Seleção

Contrato SubContrato Competência 10/2020

SubContrato	Nota Fiscal	Emissao	Vencimento	Valor	Nota Fiscal	Deleto	Descr. Fatura	PPV
		01/10/2020	10/10/2020	47.135,89				

Solicitar aos Beneficiários que mantenha seus dados atualizados e usufrua de serviços exclusivos do Grupo NotreDame Intermédica

Faturamento e Notas Fiscais

VOLTAR
NO MENU



Aqui poderemos conferir de imediato os dados de seu **FATURAMENTO** e realizar a emissão de alguns itens clicando em seu ícone ou link como detalhado abaixo.



Selecione o ícone



para ter acesso
a sua nota fiscal
eletrônica.

Faturamento e Notas Fiscais

VOLTAR
NO MENU



Seleção	Competência	Pesquisar	Download			
	10/2020					
Período	Vencimento	Valor	Nota Fiscal	Boleto	Credito	Fatura
10/2020	10/10/2020	47.135,89				

Selecione o ícone

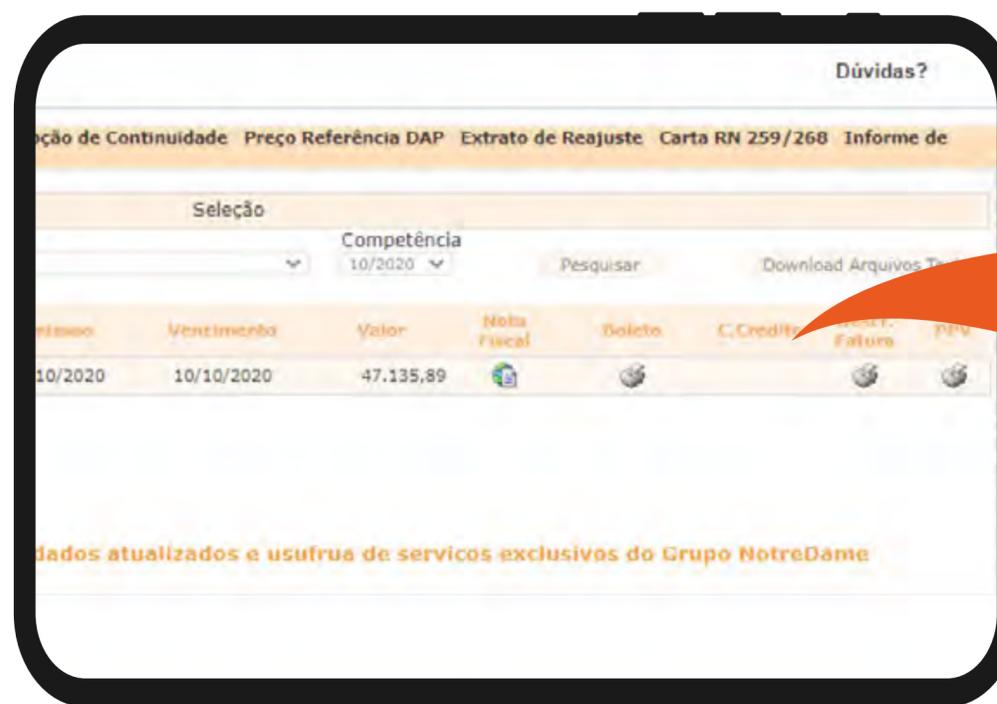


para ter acesso
ao seu faturamento
mensal.



Faturamento e Notas Fiscais

VOLTAR
NO MENU



Dúvidas?

Selecção de Continuidade Preço Referência DAP Extrato de Reajuste Carta RN 259/268 Informe de

Seleção Competência 10/2020 Pesquisar Download Arquivos T

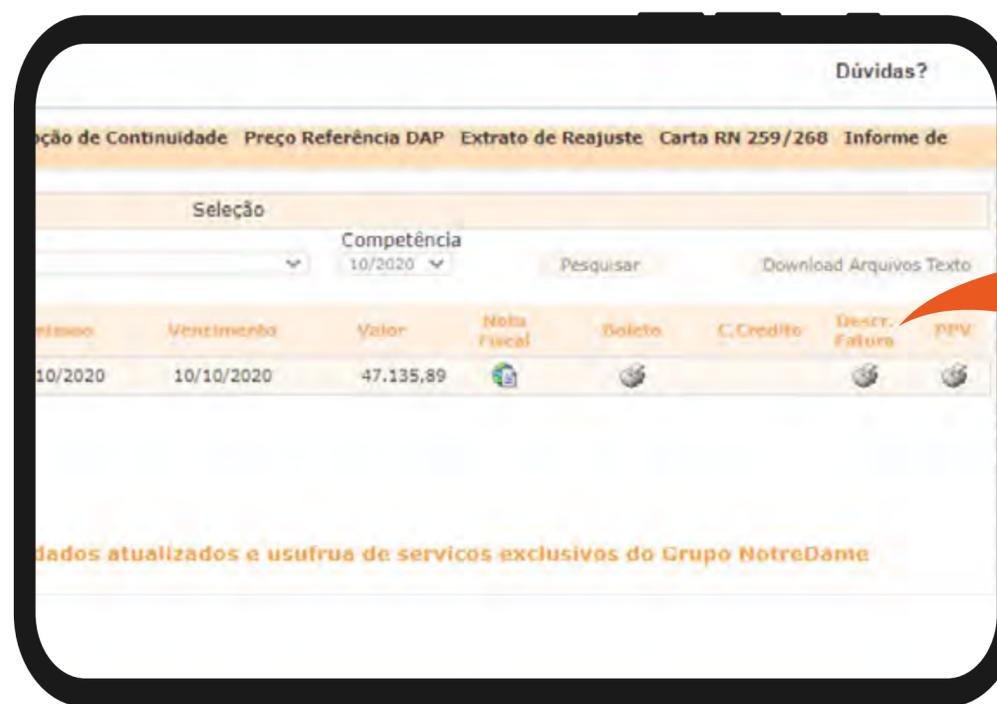
Processo	Vencimento	Valor	Nota Fiscal	Boleto	C. Crédito	Fatura	FEV
10/2020	10/10/2020	47.135,89					

Dados atualizados e usufrua de serviços exclusivos do Grupo NotreDame

Somente às empresas que tiverem uma carta de crédito a ser aplicada será disponibilizado este campo.

Faturamento e Notas Fiscais

VOLTAR
NO MENU



Dúvidas?

Selecção de Continuidade Preço Referência DAP Extrato de Reajuste Carta RN 259/268 Informe de

Seleção Competência 10/2020 Pesquisar Download Arquivos Texto

Mês	Vencimento	Valor	Nota Fiscal	Boleto	C.Credito	Descr. Fatura	PPV
10/2020	10/10/2020	47.135,89					

Dados atualizados e usufrua de serviços exclusivos do Grupo NotreDame

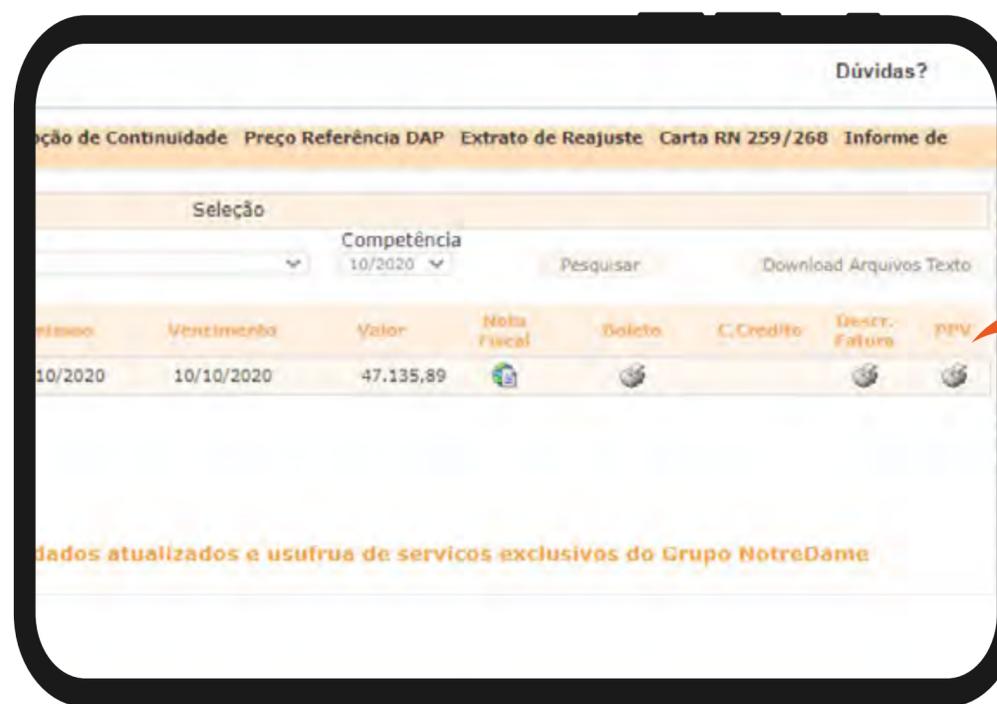
Selecione o ícone



para ter acesso a todos
os valores lançados em
seu faturamento.

Faturamento e Notas Fiscais

VOLTAR
NO MENU



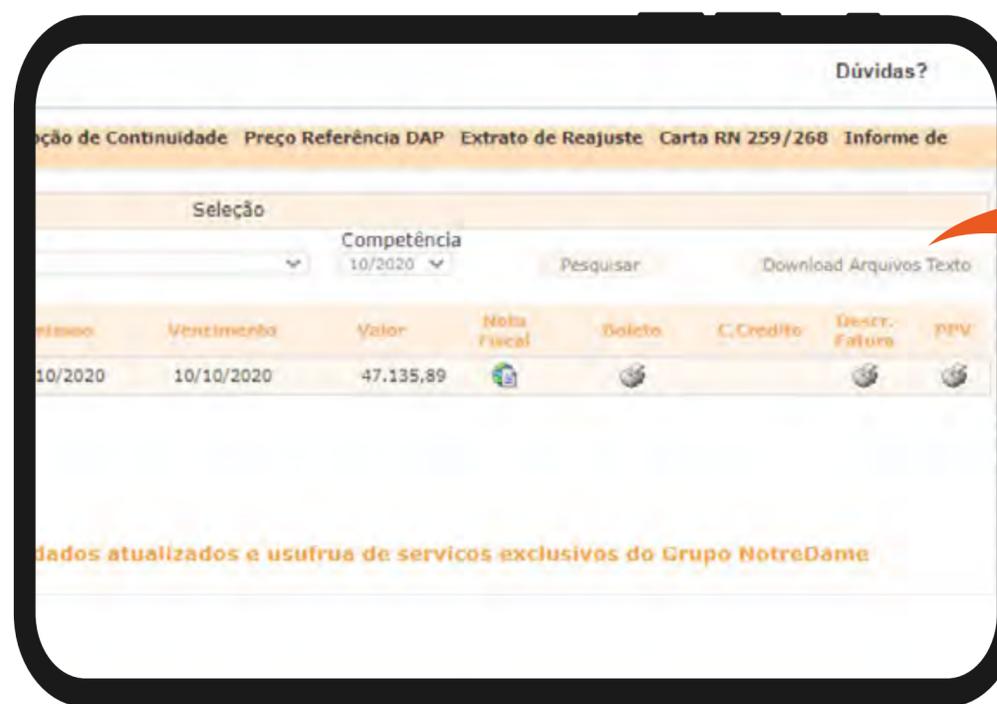
Selecione o ícone



para ter acesso à listagem
de associados atualmente
ativas em seu faturamento.

Faturamento e Notas Fiscais

VOLTAR
NO MENU



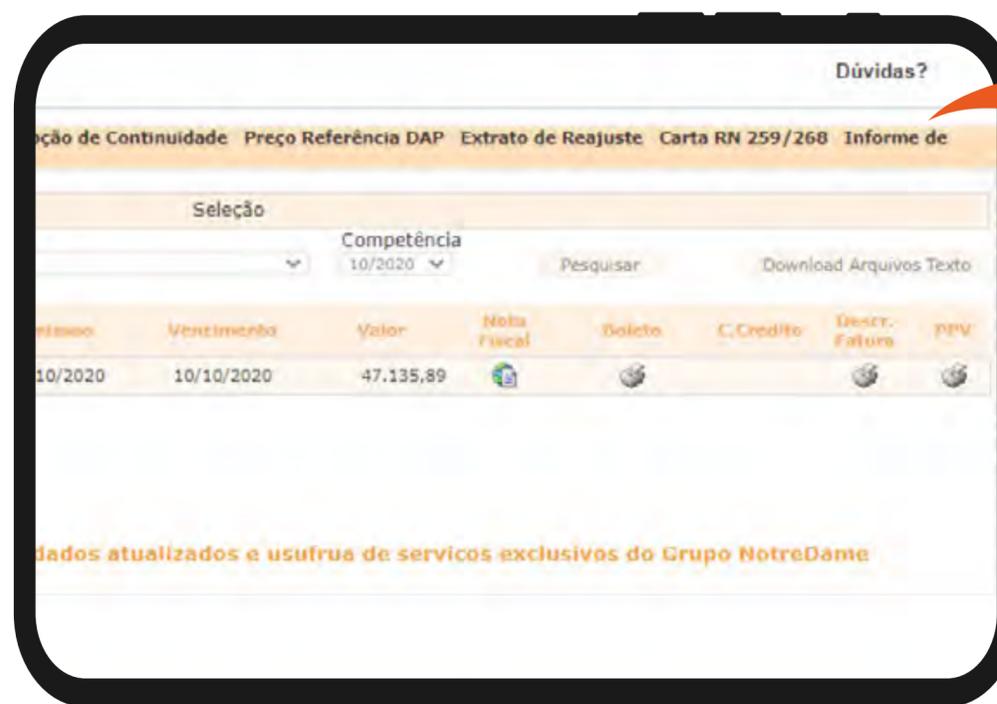
Clique sobre o texto

Download Arquivos Texto

para ter acesso à listagem
em Excel de associados ativos
em seu faturamento.

Faturamento e Notas Fiscais

VOLTAR
NO MENU



Dúvidas?

Selecção de Continuidade Preço Referência DAP Extrato de Reajuste Carta RN 259/268 Informe de

Seleção

Competência 10/2020

Pesquisar Download Arquivos Texto

Mês	Vencimento	Valor	Nota Fiscal	Boleto	C. Crédito	Descr. Fatura	PPV
10/2020	10/10/2020	47.135,89					

Dados atualizados e usufrua de serviços exclusivos do Grupo NotreDame

Relatório de notas pagas em ano anterior para confecção de imposto de renda do contratante.

Coparticipação

VOLTAR
NO MENU



- 1) **Acesse** o Portal GNDI (www.gndi.com.br)
- 2) Clique no menu **Empresas**.
- 3) **Selecione** seu produto:
Saúde ou Odonto.
- 4) **Selecione** a categoria
de sua empresa: Empresarial
(acima de 100 vidas)

Em seguida, você encontrará uma página completa com todos os serviços para empresas. Selecione a opção **COPARTICIPAÇÃO**.



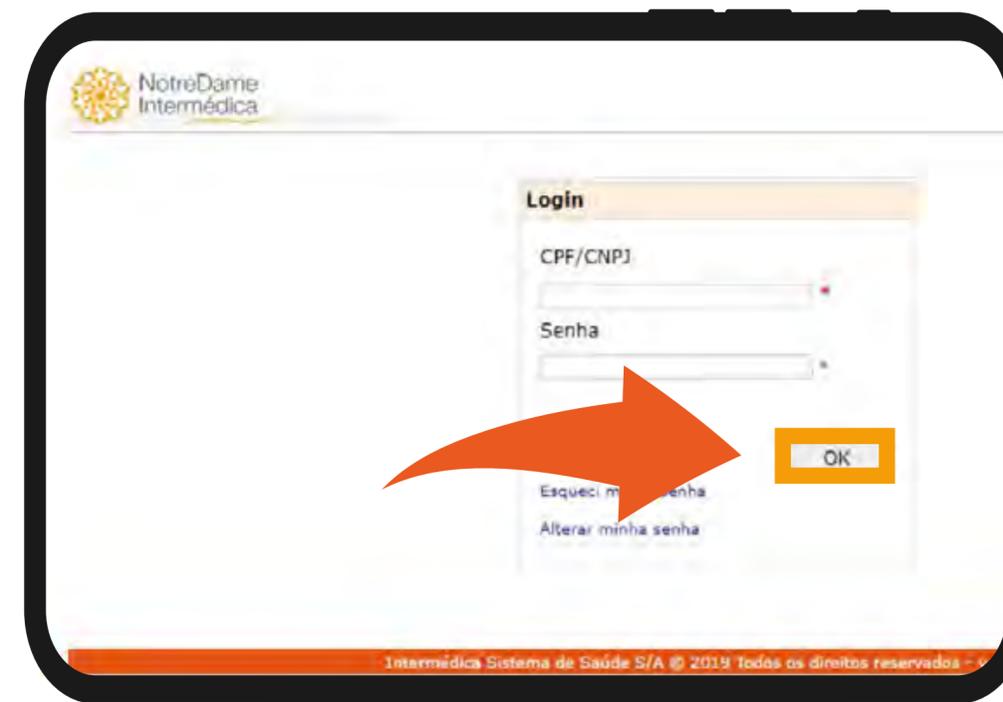
Coparticipação

VOLTAR
NO MENU



Ao entrar na seleção **COPARTICIPAÇÃO**, será solicitada a sua identificação.
Preencha com o **CPF** do responsável financeiro e a sua **SENHA** e clique em **OK**.

Caso seja seu primeiro acesso, a sua senha será: **inicio**. Tudo em letras minúsculas e sem acento.



The screenshot displays the login interface for the Coparticipação service. At the top left, the NotreDame Intermédica logo is visible. The main content area features a 'Login' form with two input fields: 'CPF/CNPJ' and 'Senha'. Below these fields are two links: 'Esqueci minha senha' and 'Alterar minha senha'. A prominent orange arrow points to the 'OK' button on the right side of the form. The footer of the page contains the text 'Intermédica Sistema de Saúde S/A © 2019 Todos os direitos reservados'.

Canais de atendimento

VOLTAR
NO MENU



Central de dúvidas e rede de atendimento

11 4090 1750 Região metropolitana SP
0800 409 1750 Outras localidades



SAC 24 horas

Canal exclusivo para registro de
reclamações, sugestões ou elogios.

0800 015 3855

Todo o território nacional



Central exclusiva plano INFINITY

Atendimento personalizado para
informações e solicitações:

0800 463 4648



Informações sobre nossos
Programas de Medicina Preventiva:
[CLIQUE AQUI.](#)



Central de marcação de consultas
e exames nos centros próprios
da GNDI

11 4090 1740 Região metropolitana SP
0800 409 1740 Outras localidades



TPDA Telefone exclusivo para pessoa
com deficiência auditiva ou de fala

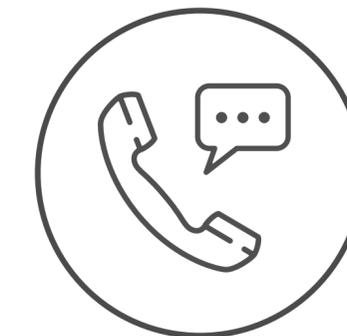
0800 770 0330

Necessita de aparelho telefone específico



Central Fale Conosco Odonto
Dúvidas, reclamações,
informações e sugestões.

11 3155 2400 Região metropolitana SP
0300 772 4000 Outras localidades



Odonto Franquia

VOLTAR
NO MENU



Trata-se de uma cortesia do **Grupo NotreDame Intermédica** como opção na contratação.

A assistência odontológica será prestada pela Notre Dame Intermédica sem ônus para a

CONTRATANTE.

Nos planos Interodonto, o benefício odontológico com franquia é aquele em que parte do custo de cada procedimento é pago diretamente ao prestador de serviço. Portanto, consulte sempre a Tabela de Franquias.

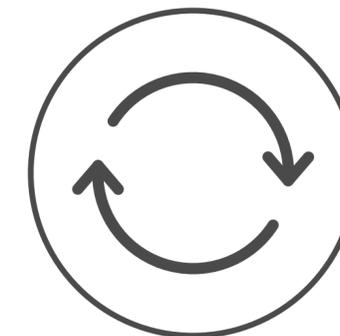
Ela está disponível no Guia do Plano Odontológico, no Portal GNDI (www.gndi.com.br).



Processos para inclusão/cadastro do DAP (demitido ou aposentado)

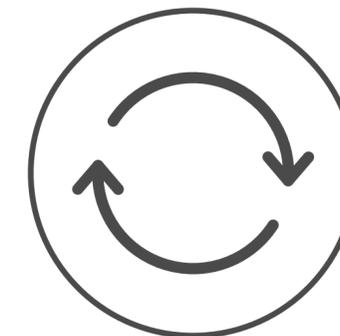
Veja o passo-a-passo:

- 1) No momento da demissão, o RH deve informar o colaborador sobre o direito ao plano de continuidade.
- 2) O RH deve preencher o formulário de opção de continuidade.
- 3) O colaborador assina e fica com uma cópia.
- 4) O RH encaminha o termo de opção de continuidade à operadora por e-mail: cadastro.dap@intermedica.com.br.
- 5) A partir do recebimento, a operadora realizará uma análise em até 3 dias úteis para verificação dos requisitos estabelecidos nos arts. 30 e 31, da Lei nº 9656/98, para manutenção do plano, quais sejam:
 - Planos posteriores à lei;
 - Ter contribuído com o pagamento do plano;
 - Ter sido demitido ou exonerado sem justa causa ou aposentado; e
 - Vínculo empregatício.



Processos para inclusão/cadastro do DAP (demitido ou aposentado)

- 6) Após análise, com o termo preenchido corretamente e atendidos os requisitos citados anteriormente, a operadora efetuará o cadastro em até 3 dias úteis.
- 7) Com o cadastro efetivado, a operadora retornará à empresa e ao optante do plano de continuidade, através de e-mail, informando que o cadastro foi realizado com sucesso.
- 8) Preencha todos os dados corretamente, para ficar por dentro de tudo o que o GNDI tem a oferecer e sobre informações importantes relativas ao seu plano.
- 9) A vigência do plano de continuidade se dará sempre no dia primeiro do mês subsequente à efetivação do cadastro. Até esta data, o plano na empresa continua ativo.





Acessar o sistema de saúde on-line é fácil:

Endereço: online.intermedica.com.br

Usuário: seu código é fornecido pela NotreDame Intermédica e será sua identificação no Sistema de Saúde On-Line. OBS.: não é possível alterar o código.

Senha: sua senha de acesso ao Sistema de Saúde On-Line também será fornecida pela NotreDame Intermédica, porém, poderá ser alterada a qualquer momento no próprio sistema, pelo ícone alterar senha.

Obs:

todos os campos devem ser preenchidos sem acento ou caracteres especiais (Ex.: ã, é, ç).

Modelos de
movimentação
cadastral

VOLTAR
NO MENU



Movimentações Cadastrais

VOLTAR
NO MENU

Novas Inclusões:



Utilizado para movimentação de Novos Titulares, Dependentes ou Agregados que ingressarem no plano junto com o Titular.

1. Novas Inclusões > Titulares Novos > Inclusão

Preencha todos os campos com os dados do Titular. Caso tenha dependentes/agregados, clique no visto em frente ao:

✓ **Dependente** ✓ **Agregado**

Preencha todos os campos.

2. Relatórios > Impressão de CAF > Nova

3. CAF > Aprovar CAF

4. Processamento > Liberar Processamento > Transmitir

5. Relatórios > Capa de Lote > **finalizar com o envio de DOC.**

Movimentações Cadastrais

VOLTAR
NO MENU

Novas Inclusões:



As documentações devem ser encaminhadas via e-mail para: cadastro.doc@intermedica.com.br
No campo assunto do e-mail deve ser mencionado o número do lote de movimentação cadastral realizado.

Os documentos e a Capa de Lote deverão ser enviados via e-mail em até 24 horas após a transmissão do lote, desde que não se ultrapasse o prazo contratual para novas inclusões. Já o cadastro da NotreDame Intermédica é realizado em até 03 dias úteis, confirmado o recebimento da documentação (com a Capa de Lote) por meio da “Confirmação de Recebimento de e-mail no próprio sistema On-Line”.

Exclusões



Manutenção de Cadastro > Titulares > Exclusão

Para efetuar uma exclusão de titular, clique em Manutenção de Cadastro, Titulares e Exclusão.

Em seguida, digite o nome do titular ou a matrícula ou o código da Intermédica e clique em Pesquisar.

Selecione o Titular e clique em **OK**.

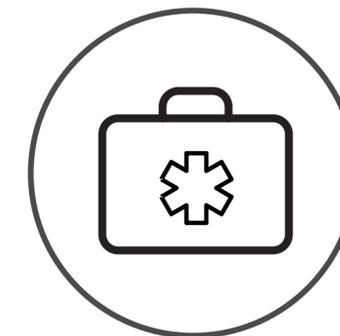
Para excluir, clique no botão de seleção do titular desejado e, em seguida, aparecerá a tela para que seja preenchida com a data de desligamento e o motivo. Depois clique em **OK**.

Aparecerá então a tela com a seguinte mensagem: “Você tem certeza que deseja **EXCLUIR** o Titular?”, clique em OK para confirmar e Cancelar para voltar.

Movimentações Cadastrais

VOLTAR
NO MENU

Manutenção cadastral:



Nesta tela, podem-se realizar as seguintes movimentações:

- 1. Consulta (de titulares, dependentes e agregados);**
- 2. Alteração cadastral** (envie borderô e documentos comprobatórios somente quando se tratar de “alteração de nome”, “alteração de data de nascimento” e “alteração de data de admissão”).

Relatórios Borderôs

Borderô e documento comprobatório deverão ser encaminhados pelo e-mail: cadastro.doc@intermedica.com.br. No campo Assunto, deve ser inserido o número de lote da movimentação cadastral.

- 3. Transferência de plano** (não é necessário enviar borderô ou documentos);
- 4. Transferência de empresa** (não é necessário enviar borderô ou documentos);
- 5. Inclusão de Dependentes de titulares já inscritos:**

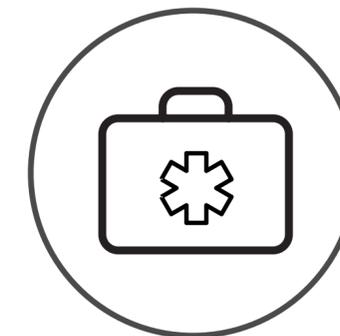
Manutenção Cadastro > Dependentes > Inclusão Processamento > Liberar Processamento > Transmitir

Informações sobre envio da documentação na próxima página

Movimentações Cadastrais

VOLTAR
NO MENU

Manutenção cadastral:



Se for necessário enviar documentação, encaminhe para o e-mail:
cadastro.doc@intermedica.com.br.

Os documentos e a Capa de Lote deverão ser enviados via e-mail em até 24 horas após a transmissão do lote, desde que não se ultrapasse o prazo confirmado do contrato para novas inclusões. O Cadastro da NotreDame Intermédica, confirmado o recebimento da documentação (acompanhada da Capa de Lote), por meio da “Confirmação de Recebimento de e-mail” no próprio sistema On Line, é feito em até 03 dias úteis.

Para imprimir o borderô, acesse Relatórios > Borderô

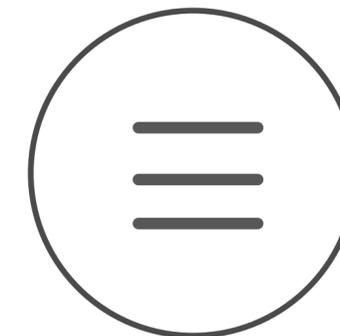
ATENÇÃO:

Após qualquer tipo de movimentação, é necessário liberar processamento:
Processamento > Liberar Processamento > Transmitir

Movimentações Cadastrais

VOLTAR
NO MENU

Entendendo os campos do online



RELATÓRIOS - Nesta tela é possível:

- Imprimir CAFs;
- Imprimir Capa de Lote;
- Posição Cadastral: extrair relatórios (analítico ou resumo);
- Efetuar um download em WinZip do Manual de acesso aos sistemas NotreDame Intermédica.

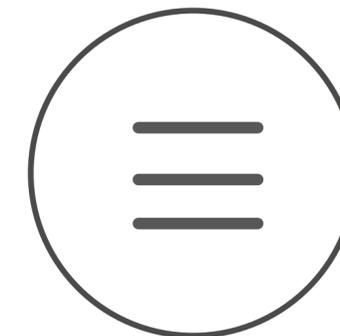


CAF - Tela utilizada somente para aprovação da mesma.

Movimentações Cadastrais

VOLTAR
NO MENU

Entendendo os campos do online



PROCESSAMENTO - Nesta tela é possível:

Liberar o Processamento de toda movimentação realizada. Para tal, deve-se usar as seguintes opções:

Processamento > Liberar Processamento > Transmitir

- **Histórico:** resgata toda a movimentação realizada;
- **Cancelar os Movimentos:** antes da liberação do processamento.



MENSAGENS - Serviço de correio eletrônico utilizado para:

- Enviar e receber mensagens, exclusivamente, sobre cadastramentos;
- Confirmação de documentos enviados por fax.

Orientações importantes



Siga as orientações abaixo para facilitar seu processo de cadastramento:

1. Documentos e a Capa de Lote: devem ser enviados no máximo em 24 horas a partir da transmissão do lote, não podendo ultrapassar o prazo contratual. Caso o prazo contratual não seja respeitado, o cadastro será realizado, porém com penalidades contratuais.

2. Data de Protocolo para casos que necessitem de documentação: será considerada como Data de Protocolo a data do recebimento dos documentos com a Capa de Lote. Portanto, atenção aos prazos contratuais, para que os usuários sejam cadastrados de forma isenta das penalidades mencionadas em contrato.

3. Documentos:

3.1. Quando for necessário o envio de documentos por e-mail, estes devem acompanhar a Capa de Lote, gerada na transmissão da movimentação. Sem a Capa de Lote, não é possível localizar o cadastramento.

3.2. Não envie Borderô ou Documentação não solicitada pelo On-line. Caso alguma documentação não solicitada seja enviada, não haverá confirmação e ela será desconsiderada.

4. Continuidade: ex-funcionário (situação eventual para o cumprimento de exigências sindicais): a continuidade do ex-funcionário deverá ser solicitada pela opção “ex-funcionário com direito extensivo”.

Movimentações Cadastrais

VOLTAR
NO MENU

Orientações importantes



5. Rejeições:

5.1. Lote transmitido pelo sistema On-line e sem documentos enviados por e-mail: os documentos comprobatórios devem ser enviados após a transmissão do lote. Caso a documentação não seja enviada, o lote será rejeitado após o prazo contratual de atualização cadastral. Para agilizar o cadastramento, o ideal é que as documentações sejam enviadas em no máximo 24 horas da transmissão do lote, agilizando assim o cadastramento do usuário;

5.2. Rejeição de movimentação: o processo deverá ser refeito e você precisará gerar um novo número de lote, pois o Cadastro não tem como resgatar lotes rejeitados.

6. Capa de Lote enviada por e-mail referente a lote rejeitado anteriormente: Não haverá confirmação. Este lote não será processado, além de ser enviada mensagem e borderô informando a necessidade de gerar novo lote.

Orientações importantes



7. E-mail: cadastro.doc@intermedica.com.br

7.1. Os documentos via e-mail deverão ser encaminhados exclusivamente em até 24 horas após a transmissão do lote e serão confirmados em até 3 dias úteis.

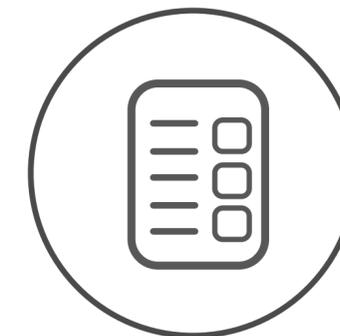
7.2. Para confirmações de e-mail em que o lote ainda conste pendente devido à documentação ilegível ou incompleta, a empresa cliente deverá encaminhar ao Cadastro via e-mail apenas a documentação solicitada na mensagem de confirmação. Além disso, precisamos da Capa de Lote em até 3 dias úteis a partir do recebimento da mensagem. Ou seja, não haverá a necessidade de envio de todo lote novamente, mesmo que o prazo contratual já tenha sido ultrapassado. Após os 3 dias úteis, o lote será rejeitado e o cadastramento deverá ser refeito, sujeito às penalidades contratuais.

8. Horário de recebimento de movimentação cadastral: As movimentações e os documentos enviados após as 18h ou aos sábados, domingos e feriados, serão protocolados com a data do 1º dia útil subsequente. Esses horários foram estipulados para garantir que as atualizações cadastrais sejam processadas no período previsto em contrato para atualização cadastral.

Movimentações Cadastrais

VOLTAR
NO MENU

Orientações sobre envio de documentos



Para trazer mais agilidade no processo das movimentações cadastrais encaminhadas por meio do sistema ON-LINE (inclusão de titular/dependente/exclusão e outros), os documentos enviados ao e-mail **cadastro.doc@intermedica.com.br** deverão seguir a padronização do assunto conforme as orientações abaixo:

- No assunto do e-mail, deverá ser digitado exclusivamente o número do lote;
- Deverá ser enviado um único e-mail por lote on-line com a documentação em anexo;
- Os arquivos deverão estar exclusivamente nas extensões PDF, JPG, JPEG e PNG;
- E-mail com documentação manual deverá ter no assunto a informação: RAC;
- O e-mail cadastro.doc@intermedica.com.br é exclusivo para envio documental, ou seja, não serão lidos textos comunicativos.

Em casos de dúvidas, acione o Relacionamento Interno ou Externo do seu contrato

Movimentações Cadastrais

VOLTAR
NO MENU

Nossos canais de atendimento telefônico



Cadastro - Atendimento a empresa

(11) 3155-2499

Dúvidas cadastrais, sobre regras
contratuais ou demais orientações.



Suporte sistema on-line:

(11) 3155-2756

Esclarecimento sobre o funcionamento do sistema,
eventuais dúvidas e/ou erros apresentados ao selecionar
ou salvar uma solicitação.