



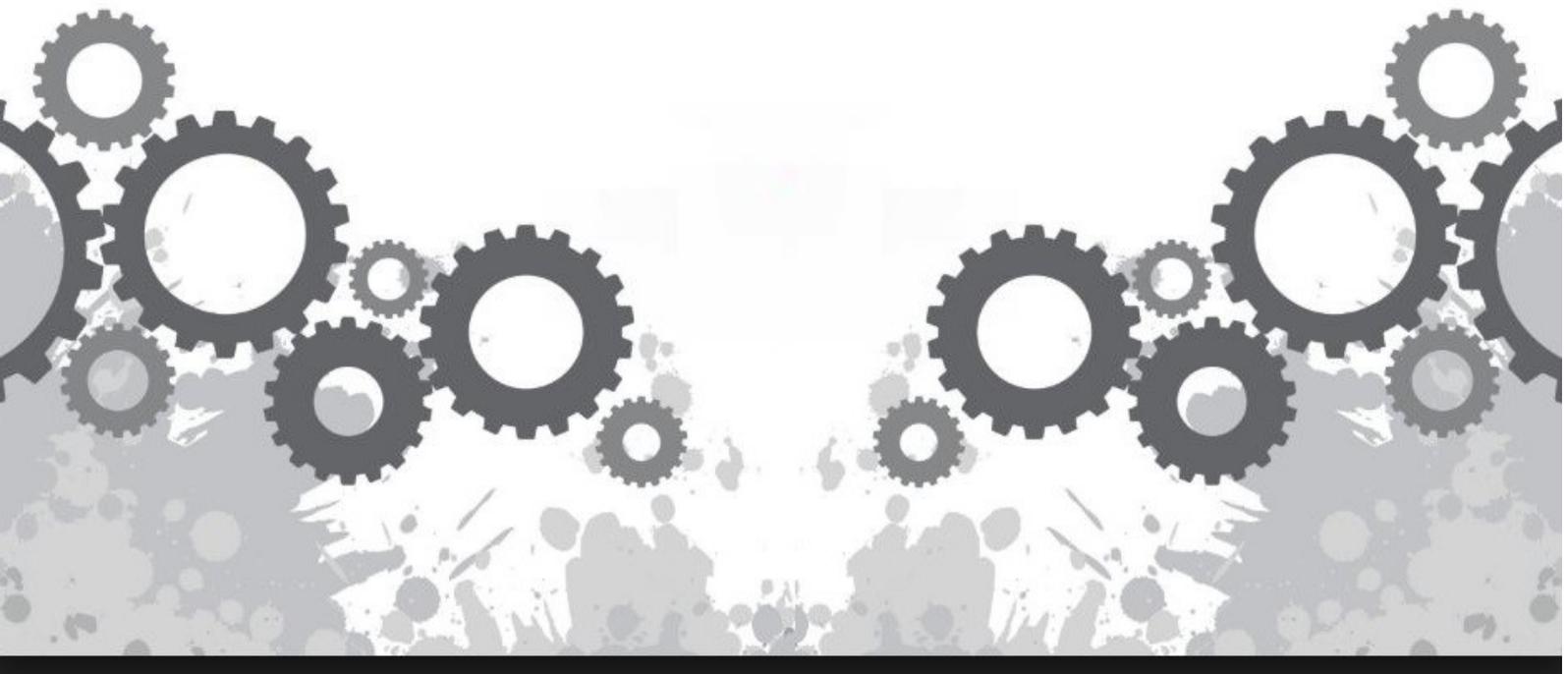
PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO
SECRETARIA DE ORGANIZAÇÃO E MÉTODOS



MANUAL DE PROCESSOS

SAPSPT005

GERIR ATENDIMENTO AO BENEFICIÁRIO



	PODER JUDICIÁRIO JUSTIÇA DO TRABALHO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO SECRETARIA DE ORGANIZAÇÃO E MÉTODOS	
MANUAL DE PROCESSOS		
Subprocesso: Gerir Atendimento ao Beneficiário	Código: SPSPT005	Versão: 1.0

Sumário

1. Cadeia de Valor.....	4
2. Objetivo.....	4
3. Unidade Gestora do processo.....	4
4. Documentação normativa de referência.....	4
5. Unidades envolvidas.....	4
6. Fluxos/Formulários.....	4
7. Descrição das atividades.....	5
7.1.Gerir atendimento ao beneficiário do TRT5 saúde.....	5
7.1.1Adesão do beneficiário.....	5
7.1.2Cobrança de mensalidade em atraso.....	5
7.1.3Devolução de mensalidade indevidamente cobrada.....	6
7.1.4Exclusão do plano a pedido do beneficiário.....	7
7.1.5Mudança de matrícula.....	7
7.1.6Migração de dados para o sistema (adesão pela WEB).....	8
7.1.7Mudança de conclusão do beneficiário: de DEPENDENTE para PENSIONISTA – TITULAR.....	9
7.1.8Exclusão do TRT5 Saúde (Encerramento de pensão por maioria).....	10
7.1.9Solicitação de autorização prévia para despesas médicas.....	11
7.1.10Reembolso.....	12
8. Controle de versões.....	16



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO
SECRETARIA DE ORGANIZAÇÃO E MÉTODOS



MANUAL DE PROCESSOS

Subprocesso: Gerir Atendimento ao Beneficiário

Código: SPSPT005

Versão: 1.0



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO
SECRETARIA DE ORGANIZAÇÃO E MÉTODOS



MANUAL DE PROCESSOS

Subprocesso: Gerir Atendimento ao Beneficiário

Código: SPSPT005

Versão: 1.0

1. Cadeia de Valor

Macroprocesso	Gestão de Pessoas
Arquitetura de Processos	Gerir Saúde e Qualidade de Vida
Processo	Gerir assistência suplementar à saúde

2. Objetivo

Gerir o atendimento e prestar assistência ao beneficiário do TRT5 Saúde, presencial ou virtual, com o esclarecimento das dúvidas; o auxílio na resolução dos conflitos e a intermediação na relação entre o beneficiário e o prestador de serviços médicos; a informação sobre a adesão, carência, mensalidade, registro, extrato de utilização dos serviços, rede de prestadores credenciados no programa e rede oferecida pela Amil e Saúde Caixa; resposta às solicitações dos beneficiários e auditoria sobre a autorização dos procedimentos realizados; o registro de inclusão, exclusão, manutenção de dependente; a devolução de mensalidades; a análise dos pedidos de reembolso; a identificação de inadimplência; a atualização dos dados do beneficiário no sistema e do conteúdo do site do TRT5 Saúde.

3. Unidade Gestora do processo

Seção de atendimento a planos de saúde – SAPS.

4. Documentação normativa de referência

Ato do Conselho Deliberativo TRT5-Saúde nº 07, de 10 de junho de 2016

Ato do Conselho Deliberativo TRT5-Saúde nº 04, de outubro de 2017

5. Unidades envolvidas

TRT5 Saúde, Coordenadoria de Saúde e Diretoria Geral

6. Fluxos/Formulários

Adesão de beneficiários;

Cobrança de mensalidade e ou coparticipação em atraso;

Devolução de mensalidades;

Exclusão do plano a pedido do beneficiário;

Mudança de matrícula;

Migração de Dados para o Sistema (adesões pela Intranet);

	PODER JUDICIÁRIO JUSTIÇA DO TRABALHO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO SECRETARIA DE ORGANIZAÇÃO E MÉTODOS	
	MANUAL DE PROCESSOS	
Subprocesso: Gerir Atendimento ao Beneficiário	Código: SPSPT005	Versão: 1.0

Mudança de Dependente para pensionista Titular;

Exclusão do Programa (fim de pensão por maioridade).

7. Descrição das atividades

7.1. Gerir atendimento ao beneficiário do TRT5 saúde

7.1.1 Adesão do beneficiário

Responsável: Seção de Atendimento e Assistência ao Beneficiário

Atividades:

- a) O servidor deve, se a adesão ao TRT-5 Saúde foi solicitada utilizando:
 - o formulário físico ou o PROAD:
 - Preencher adesão via sistema FORMS;
 - o meio de solicitação WEB:
 - Migrar dados de adesão da web para sist. FORMS;
 - Enviar arquivo para a Promédica;
- b) Cadastrar beneficiário no site da Amil;
- c) Enviar para Saúde Caixa arquivo com adesões;
- d) Informar ao beneficiário, por e-mail ou PROAD, conforme o caso, os números das carteiras e como obtê-las no site.

7.1.2 Cobrança de mensalidade em atraso

Responsável: Seção de Atendimento e Assistência ao Beneficiário

Atividades:

- a) Receber informação sobre a ocorrência de inadimplência.
- b) Verificar nos sistemas (RH, folha de pagamento e FORMS) que não houve desconto da mensalidade na folha de pagamento do beneficiário;
- c) Criar PROAD com documentação que ateste o ocorrido;

	PODER JUDICIÁRIO JUSTIÇA DO TRABALHO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO SECRETARIA DE ORGANIZAÇÃO E MÉTODOS	
	MANUAL DE PROCESSOS	
Subprocesso: Gerir Atendimento ao Beneficiário	Código: SPSPT005	Versão: 1.0

- d) Comunicar o beneficiário, por telefone ou e-mail, o fato e o procedimento de cobrança do valor devido;
- e) No PROAD, certificar que comunicou o fato ao beneficiário, se for o caso, anexando cópia do e-mail;
- f) Se a cobrança foi contestada:
 - a. Encaminhar PROAD para o Conselho Deliberativo e se a contestação for deferida, encerrar o processo.
- g) Caso contrário, promover cobrança da mensalidade devida via sistema FORMS;
- h) Encerrar processo.

7.1.3 Devolução de mensalidade indevidamente cobrada

Responsável: Seção de Atendimento e Assistência ao Beneficiário

Atividades:

Ao detectar erro ou receber informação do beneficiário de que houve equívoco de cobrança de mensalidade, o servidor deve:

- a) Verificar a ocorrência do equívoco em conjunto com a chefia do TRT5-Saúde;
- b) Procedendo a alegação, a seção deve:
 - a. Abrir PROAD e produzir documentação que ateste o ocorrido;
 - b. Promover, via FORMS (Financeiro - Lançamentos Diversos Folha de Pagamento#lançamento negativo), a devolução do valor devido;
 - c. Informar ao beneficiário sobre o erro e como será o procedimento para devolução do valor.
- c) Alegação não sendo procedente, o servidor deve:

	PODER JUDICIÁRIO JUSTIÇA DO TRABALHO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO SECRETARIA DE ORGANIZAÇÃO E MÉTODOS	
	MANUAL DE PROCESSOS	
Subprocesso: Gerir Atendimento ao Beneficiário	Código: SPSPT005	Versão: 1.0

- a. Comunicar ao beneficiário sobre a negativa de devolução de mensalidade, com explicação dos motivos.

7.1.4 Exclusão do plano a pedido do beneficiário

Responsável: Seção de Atendimento e Assistência ao Beneficiário

Atividades:

Ao receber o formulário “SOLICITAÇÃO DE EXCLUSÃO TRT5 SAÚDE”, por meio físico, via PROAD, por e-mail ou malote digital, o servidor deve:

- a) Verificar se o solicitante tem legitimidade para solicitar exclusão, uma vez que apenas o titular pode realizar o pedido, examinando, inclusive, se é curatelado.
 - Não tendo legitimidade, informar ao solicitante o motivo do indeferimento e finalizar processo.
 - Tendo a legitimidade, verificar se o formulário está preenchido adequadamente;
 - Se o formulário não foi preenchido adequadamente, devolver ao beneficiário para que o faça.
 - Caso contrário, consultar situação do beneficiário;
- b) Havendo débitos pendentes, informar ao solicitante sobre a(s) pendência(s) comunicando-o da cobrança;
- c) Criar PROAD -Assunto: Restituição de Valores;
- d) Proceder à cobrança dos valores na folha de pagamento do titular;
- e) Não havendo débitos pendentes, proceder à exclusão do beneficiário do plano via sistema FORMS, no site da AMIL e solicitar ao Saúde Caixa que promova a exclusão do sistema;
- f) Comunicar ao solicitante sua exclusão do plano.

7.1.5 Mudança de matrícula

Responsável: Seção de Atendimento e Assistência ao Beneficiário

	PODER JUDICIÁRIO JUSTIÇA DO TRABALHO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO SECRETARIA DE ORGANIZAÇÃO E MÉTODOS	
MANUAL DE PROCESSOS		
Subprocesso: Gerir Atendimento ao Beneficiário	Código: SPSPT005	Versão: 1.0

Atividades:

Em havendo mudança de matrícula do servidor, a Seção de Atendimento e Assistência ao Beneficiário, ao receber por e-mail a informação sobre a mudança ocorrida deve:

- a) Verificar se o servidor aderiu ao TRT5-Saúde;
- b) Sendo beneficiário, deve-se verificar a existência de pendência(s) de mensalidade e/ou coparticipação na antiga matrícula;
 - Havendo pendência, produzir documentação que ateste a pendência;
 - Comunicar o beneficiário sobre a pendência e sobre a transferência desta para a nova matrícula.
- c) Efetuar o cadastro do beneficiário no TRT5-Saúde com a nova matrícula;
- d) Promover ajustes no cadastro AMIL e SAÚDE CAIXA do beneficiário (geração automática de carteira virtual em função da alteração cadastral);
- e) Promover, se for o caso, através do FORMS (Financeiro - Lançamentos diversos - Folha de pagamento), a cobrança da pendência (mensalidade/coparticipação);
- f) Excluir o cadastro do beneficiário do TRT5-Saúde com a antiga matrícula;
- g) Informar o beneficiário sobre o cancelamento da antiga carteira e sobre a confecção de novas carteiras (TRT5-Saúde e AMIL).

7.1.6 Migração de dados para o sistema (adesão pela WEB)

Responsável: Seção de Atendimento e Assistência ao Beneficiário

Atividades:

Verificada a adesão de servidor ao TRT5 Saúde pela Intranet, o servidor da seção deve:

- a) Solicitar ao sistema a migração de dados (entre os dias 16 e 20 de cada mês)

	PODER JUDICIÁRIO JUSTIÇA DO TRABALHO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO SECRETARIA DE ORGANIZAÇÃO E MÉTODOS	
	MANUAL DE PROCESSOS	
Subprocesso: Gerir Atendimento ao Beneficiário	Código: SPSPT005	Versão: 1.0

- b) Havendo inconsistência no cadastro, manter contato com a Coordenadoria Administrativa de Pessoas (CAP) para correção da inconsistência, que deverá corrigi-la e devolver à Seção de Atendimento e Assistência ao Beneficiário;
- c) Corrigida a inconsistência, gerar listagem/arquivo de novos beneficiários;
- d) Enviar arquivo ao Saúde Caixa para inclusão dos beneficiários;
- e) Promover a inclusão dos Beneficiários no site da AMIL.

7.1.7 Mudança de conclusão do beneficiário: de DEPENDENTE para PENSIONISTA – TITULAR

Responsável: Seção de Atendimento e Assistência ao Beneficiário

Atividades:

Iniciado o processo para concessão de pensão pela Coordenadoria Administrativa de Pessoas – CAP, sendo o servidor beneficiário do TRT5 Saúde e tendo comparecido para manifestar o seu interesse em permanecer no programa, o funcionário deve:

- a) Produzir documentação para permanência do beneficiário no TRT5-Saúde:
 - Requerimento de permanência no plano–Titular;
 - Manifestação do dependente requerendo permanência no TRT5-Saúde–Dependente;
 - Concordância com débitos pendentes na futura pensão-Titular;
 - Concordância com débito(s) relativo(s) a dependente(s) na futura pensão-Titular);
- b) Aguardar o final do processo de concessão da pensão.

Responsável: Coordenadoria Administrativa de Pessoas - CAP

Atividades:

- a) Pensão sendo concedida, cadastrar no sistema o código de pensionista (500), para que o sistema possa emitir e-mail automático para o TRT5-Saúde.
- b) Caso contrário, finalizar o processo.

	PODER JUDICIÁRIO JUSTIÇA DO TRABALHO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO SECRETARIA DE ORGANIZAÇÃO E MÉTODOS		
	MANUAL DE PROCESSOS		
Subprocesso: Gerir Atendimento ao Beneficiário		Código: SPSPT005	Versão: 1.0

Responsável: Seção de Atendimento e Assistência ao Beneficiário

Atividades:

- a) Ao receber e-mail informando que existe um novo pensionista, o servidor deve verificar se novo pensionista produziu documentação para permanência no TRT5-Saúde.
- b) Produzida a documentação, manter contato com o pensionista;
- c) Verificar existência de pendências de mensalidades e coparticipação (na antiga condição de dependente);
- d) Havendo pendências:
 - Manter contato com o pensionista informando sobre o débito e sobre a forma de cobrança;
 - Proceder à cobrança dos valores (lançamentos na Folha de Pagamento), considerando a vinculação entre o titular falecido e o pensionista (FORMS-Financeiro-Lançamentos Diversos Folha de Pagamento#lançamento positivo#);
- e) Não havendo pendências, cancelar antiga(s) carteira(s) c/ cadastro do titular falecido;
- f) Cadastrar pensionista titular e agregado(s) no FORMS, na AMIL e no SAÚDE CAIXA, considerando dados do pensionista.

7.1.8 Exclusão do TRT5 Saúde (Encerramento de pensão por maioria)

Responsável: Coordenadoria de Pagamento

Atividades:

Ao receber, por e-mail, o aviso do sistema sobre o encerramento da cota de pensão por ter atingido a maioria, o servidor da coordenadoria deve:

- a) Quantificar os valores devidos ao beneficiário pensionista até a data de encerramento da cota de pensão;
- b) Lançar os créditos do beneficiário pensionista na folha de pagamento;
- c) Promover a exclusão do beneficiário pensionista da folha de pagamento.

	PODER JUDICIÁRIO JUSTIÇA DO TRABALHO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO SECRETARIA DE ORGANIZAÇÃO E MÉTODOS	
	MANUAL DE PROCESSOS	
Subprocesso: Gerir Atendimento ao Beneficiário	Código: SPSPT005	Versão: 1.0

Responsável: Seção de Atendimento e Assistência ao Beneficiário

Atividades:

Ao receber, por e-mail, o aviso do sistema sobre o encerramento da cota de pensão por ter atingido a maioria, o servidor da seção deve:

- a) Sendo o pensionista beneficiário do TRT5 Saúde, solicitar à Seção de Faturamento verificação de existência de pendências de coparticipação;
- b) Havendo pendências, combinar com a Seção de Faturamento a data para efetivar as exclusões;
- c) Caso contrário, promover a exclusão do beneficiário pensionista do Programa TRT5 Saúde;
- d) Promover a exclusão do beneficiário pensionista da AMIL e do SAÚDE CAIXA.

7.1.9 Solicitação de autorização prévia para despesas médicas

Responsável: Seção de Atendimento e Assistência ao Beneficiário

Atividades:

Após recebimento do Formulário de Solicitação de Autorização Prévia de Despesas Médicas preenchido pelo beneficiário, o servidor deve:

- a) Não sendo a solicitação feita via PROAD:
 - Digitalizar toda a documentação necessária;
 - Protocolizar um PROAD.
- b) Sendo a solicitação feita via PROAD:
 - Imprimir processo do PROAD;
 - Solicitar ao beneficiário que envie os documentos originais;
- c) Caso a documentação não seja entregue, o servidor deve emitir certidão, comunicando o ocorrido e renovando a solicitação da documentação;
- d) Solicitar que o beneficiário dê ciência da pendência de documentos;
- e) Decorrido o prazo para o beneficiário sem que a documentação tenha sido entregue, avisar o beneficiário que o processo será arquivado;

	PODER JUDICIÁRIO JUSTIÇA DO TRABALHO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO SECRETARIA DE ORGANIZAÇÃO E MÉTODOS	
MANUAL DE PROCESSOS		
Subprocesso: Gerir Atendimento ao Beneficiário	Código: SPSPT005	Versão: 1.0

- f) Arquivar o processo.
- g) Caso a documentação tenha sido entregue, fazer o checklist;
- h) Se os documentos não estiverem de acordo com o Ato Deliberativo, solicitar regularização no prazo de 10 dias;
- i) Caso contrário, encaminhar documentos para a auditoria para emissão de parecer;
- j) Após devolução da auditoria, informar o beneficiário via PROAD.

Responsável: Auditoria

Atividades:

- a) Verificar cobertura no rol da ANS e na cobertura do TRT5 Saúde;
- b) Havendo cobertura da ANS, a auditoria deve quantificar o valor do procedimento médico eletivo;
- c) Emitir um parecer autorizando a despesa médica, ressaltando que futuro reembolso deve ser solicitado neste mesmo PROAD, via pedido complementar;
- d) Na falta de cobertura, a auditoria deve emitir um parecer negando a autorização e informando o motivo.
- e) Devolver documentação à Seção de Atendimento e Assistência ao Beneficiário para informação ao beneficiário.

7.1.10 Reembolso

Responsável: Seção de Atendimento e Assistência ao Beneficiário

Atividades:

- a) Preencher formulário “Solicitação de Reembolso” disponível no site ou via PROAD.
- b) Juntar toda a documentação necessária.
- c) Não dependendo de autorização prévia e a solicitação sendo via PROAD:

	PODER JUDICIÁRIO JUSTIÇA DO TRABALHO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO SECRETARIA DE ORGANIZAÇÃO E MÉTODOS	
MANUAL DE PROCESSOS		
Subprocesso: Gerir Atendimento ao Beneficiário	Código: SPSPT005	Versão: 1.0

- O processo deverá ser impresso para avaliação documentária;
 - Não decorrido o prazo de solicitação do reembolso, deverá ser Solicitado ao beneficiário que envie os documentos originais;
 - Documentos não sendo entregues no primeiro prazo:
 - Emitir certidão solicitando a documentação;
 - Solicitar que beneficiário dê ciência da pendência de documentos num prazo de 15 dias para que o processo possa ser encerrado.
- d) A solicitação não sendo via PROAD, caberá ao setor de faturamento:
- Digitalizar toda documentação e criar um PROAD para que assim possa ser feito o checklist da documentação entregue.
- e) A documentação não estando de acordo com o ato deliberativo, deverá solicitar a regulação ao beneficiário, providenciando documentos pendentes no prazo máximo de 10 dias.
- f) Documentos estando de acordo:
- Certificar no PROAD a apresentação dos docs. originais;
 - Certificar no PROAD a apresentação dos docs. originais.
 - Fazendo a verificação dos procedimentos solicitados, o setor de auditoria identificará se há Glosa.
- g) Havendo Glosa e sendo total, caberá a auditoria:
- Quantificar valor do reembolso e respectiva coparticipação das despesas não glosadas;
 - Lançar na planilha de reembolso;
 - Encaminhar para Seção de Reembolso, para que possa juntar a planilha de reembolso ao processo físico e anexar planilha ao processo digital, verificar se as notas e/ou recibos e pedido eletivo foram quantificados e encaminha PROAD para Coordenadoria de Saúde, para possa dar um parecer sobre a autorização das despesas ao TRT5 saúde, enviando uma justificativa no caso de não autorização do pagamento.
- h) Na situação do parecer ser favorável, o setor de reembolso:

	PODER JUDICIÁRIO JUSTIÇA DO TRABALHO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO SECRETARIA DE ORGANIZAÇÃO E MÉTODOS	
MANUAL DE PROCESSOS		
Subprocesso: Gerir Atendimento ao Beneficiário	Código: SPSPT005	Versão: 1.0

- Abrirá processo no PROAD para pagamento, se já não houver, dos valores autorizados ao beneficiário Titular;
 - Vinculará o processo originário com o processo de pagamento;
 - Cadastrará o prestador no sistema FORMS;
 - Verificar se é dependente especial, pois não sendo se fará necessário:
 - Utilizar verba da União para pagamento;
 - Creditar na conta-salário do titular o valor incontroverso;
 - Tirar a cópia da folha de pagamento e juntar ao processo;
 - Encaminhar para o diretor da unidade para assinatura;
 - Arquivar processo originário.
- i) No caso de dependente especial e se houver parecer desfavorável da Coord. Saúde ou glosa da Auditoria, aguardar prazo para recurso do beneficiário. Sendo parecer favorável, encaminhar para a SOF para utilizar verba própria para pagamento.
- j) Na situação do parecer ser desfavorável ou glosa e sendo totalmente desfavorável, o setor de reembolso deverá:
- Dar ciência ao beneficiário do parecer da Coordenadoria de Saúde e, se houver, das glosas;
 - Aguardar prazo para recurso do beneficiário.
- k) Na situação de o Beneficiário entrar com recurso, ele deve encaminhar processo para Presidente do Conselho Deliberativo para análise da decisão e aguardar decisão do Conselho Deliberativo.
- l) A seção de finanças deverá:
- Registrar todas as informações no sistema Radar;
 - Agendar pagamentos no site do BB;
 - Avisar ao ordenador e ao diretor sobre pendência de OBs para eles assinarem;
 - Avisar ao Ordenador da despesa, via telefone, a existência de OBs pendentes de assinatura;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO
SECRETARIA DE ORGANIZAÇÃO E MÉTODOS



MANUAL DE PROCESSOS

Subprocesso: Gerir Atendimento ao Beneficiário

Código: SPSPT005

Versão: 1.0

- Coord. acessa site do BB e salva os comprovantes de pagamento no drive "G", após o Ordenador de despesa informar que já acessou o site do BB e assinou as OBs pendentes;
- Juntar os comprovantes de pagamento aos PROADs respectivos;
- Fazer a “baixa” dos reembolsos no sistema Radar;
- Encaminhar para TRT- 5 Saúde para que o setor de reembolso possa receber e arquivar processo físico em ordem corno lógica.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO
SECRETARIA DE ORGANIZAÇÃO E MÉTODOS



MANUAL DE PROCESSOS

Subprocesso: Gerir Atendimento ao Beneficiário

Código: SPSPT005

Versão: 1.0

8. Controle de versões

Versão	Data	Descrição
1.0	05/09/2019	Elaboração do documento