

RECADASTRAMENTO

PERGUNTAS E RESPOSTAS (FAQ)

FEVEREIRO/2023

Confira as respostas para as principais dúvidas sobre recadastramento

A campanha de recadastramento já começou. A partir de quarta-feira (15/02/2023), os formulários de recadastramento estarão disponíveis no [Portal do Beneficiário](#) para os beneficiários ativos em dois casos: aqueles que recebem pelo INSS e os beneficiários anistiados que recebem renda de aposentadoria do Governo Federal (antigo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG) e realizam o pagamento do seu plano de saúde por meio de boleto bancário.

Para fazer o recadastramento, basta [clique aqui](#).
É MUITO IMPORTANTE VOCÊ ATUALIZAR SEUS DADOS.

Um cadastro em dia agiliza o atendimento de demandas e é essencial para a sustentabilidade do nosso plano de saúde. É com base nessas informações que planejaremos melhor as ações para que tenhamos uma Operadora de Saúde cada vez mais eficiente.

Validação do Grupo Familiar

Na atualização de dados de contato, além de conferir se as informações sobre endereço, telefone e e-mail estão corretas, você deve verificar se todos os seus dependentes são elegíveis.

Exemplos: **“o dependente Cônjuge/Companheiro(a) só pode ser mantido na Saúde Petrobras enquanto perdurar o casamento ou a união estável**, uma vez que a dissolução desse vínculo implica na perda de elegibilidade ao benefício, sendo a manutenção indevida no cadastro considerada fraude.”, **beneficiário dependente filho(a) até 21 anos, filho(a) universitário(a) até 24 anos, Plano 28, enteado, entre outros.**

Confira o manual com os [Critérios de Elegibilidade](#).

Após validar as informações do seu grupo familiar, caso seja necessário incluir ou excluir algum dependente, basta acessar o [Portal do Beneficiário > Solicitações > Nova solicitação > Inclusão de dependente](#) (se for o caso), preencher o formulário e anexar os documentos necessários. Para o caso de exclusão, o processo é o mesmo, porém o preenchimento do formulário deve ser feito em uma nova solicitação: [Portal do Beneficiário > Solicitações > Nova solicitação > Exclusão de dependente](#).

Como fazer a atualização do cadastro?

O recadastramento deve ser feito pelos formulários disponíveis no [Portal do Beneficiário](#), visando à atualização dos dados cadastrais dos beneficiários titulares e do(s) seu(s) dependente(s), sempre respeitando os critérios de elegibilidade. São informações sobre o seu contato (endereço de correio, telefone e e-mail), contato de emergência, que é um

campo novo do nosso sistema, dados bancários (banco, agência e conta corrente) e da remuneração, recebida pelo INSS e/ou pelo Governo Federal (antigo MPOG).

O preenchimento é fácil e rápido. Ao acessar o [Portal do Beneficiário](#), insira o número de sua carteirinha e a sua senha cadastrada. Clique em Solicitações > Nova solicitação > Cadastro.

Você precisa preencher três formulários diferentes para realizar as atualizações cadastrais na campanha de recadastramento. Dentre as opções disponíveis, você vai selecionar (uma de cada vez, claro):

- **Atualização de dados de remuneração**
- **Atualização de dados de contato**
- **Atualização de dados bancários**

Os formulários serão carregados com as informações que a Saúde Petrobras tem em nosso sistema. Basta revisar cada uma delas e, se necessário, inserir novos dados ou alterá-los. No caso da inclusão ou atualização da sua remuneração, é necessário anexar o contracheque atualizado (a partir da competência de janeiro 2023), que precisa estar em formato digital. Caso você ainda receba o contracheque impresso, é preciso escaneá-lo ou fotografá-lo com o celular e anexar o arquivo ao formulário. É importante revisar todas as informações antes de concluir o recadastramento.

Atenção: para concluir o processo, é preciso clicar no botão Enviar a cada formulário preenchido referente aos serviços que serão gerados, seja de dados de remuneração, dados de contato ou dados bancários. Você receberá um e-mail confirmando a abertura do pedido de atualização cadastral. Após análise da documentação (no caso de atualização de dados de remuneração), será informado se a solicitação foi deferida ou indeferida, ou se há pendências na documentação.

O recadastramento será para todos os beneficiários?

Sim, mas será feito em ondas, para que possamos fazer o tratamento das atualizações de maneira ordenada.

Por que preciso me recadastrar?

Para estarmos alinhados às-leis, normas e procedimentos de saúde suplementar e nos comunicarmos de maneira efetiva com nossos beneficiários e dependentes, precisamos manter nossa base de dados atualizada, facilitando o relacionamento e a comunicação com nossos públicos.

Manter o cadastro atualizado é um dever dos titulares do plano, que também devem se preocupar com os dados de seus dependentes. A atualização do cadastro é importante para você e para a Saúde Petrobras, pois é com base nas suas informações, enquanto titular do

plano, e na dos seus dependentes que a Saúde Petrobras planejará as melhorias para o futuro, a ampliação da rede credenciada e o oferecimento de novos serviços.

O que acontece se eu não me recadastrar?

Dependendo do caso, você poderá estar descumprindo regras que garantem o direito ao plano. Além disso, em casos de urgência, para que possamos prestar o melhor atendimento, precisamos dos seus dados atualizados. Com uma base de dados atualizada, a Saúde Petrobras consegue maior previsibilidade para se programar quanto aos custos do plano e para promover melhorias na rede credenciada, planejar melhor os programas de saúde, o fluxo de reembolso e outras melhorias.

No [Regulamento da Saúde Petrobras](#), Capítulo XV, Cláusula 115ª, item XII, é citada a **importância do recadastramento para evitar perda da condição de beneficiário do plano:**

Cláusula 115ª - Haverá perda da condição de beneficiário da Saúde Petrobras para os titulares e, conseqüentemente, o seu grupo de dependentes, quando:

XII. Deixarem de concluir, nos prazos definidos e amplamente divulgados pela Petrobras, os processos de recadastramento obrigatório da Saúde Petrobras a que forem convocados a participar. Todos os processos de recadastramento do plano, seus prazos e orientações específicas relacionadas serão devidamente comunicados pela Petrobras aos públicos de interesse e terão sua divulgação realizada no Portal.

Parágrafo único: caso a perda de validade tenha sido devida em função da não conclusão de recadastramento, o beneficiário poderá ter sua validade restabelecida, desde que faça a atualização cadastral na Saúde Petrobras, no prazo de até 24 meses, contados da data da perda da validade e que efetue o pagamento da dívida referente ao período em que ficou sem contribuir com o Plano. Para o período em que o beneficiário estava com o cadastro desatualizado não será permitida a utilização da Livre Escolha.

Como será feito o Recadastramento?

A campanha de recadastramento acontecerá em ondas, direcionadas a públicos previamente selecionados. A primeira onda é dirigida para aqueles que recebem pelo INSS e para os beneficiários anistiados que recebem renda de aposentadoria do Governo Federal (antigo MPOG), e realizam o pagamento do seu plano de saúde por meio de boleto bancário. Nessa primeira fase, os dados poderão ser atualizados de 15/02/2023 a 19/05/2023. Todos os outros grupos de beneficiários serão informados oportunamente sobre o período em que poderão realizar o seu recadastramento.

E se eu não souber o número da minha carteirinha?

Caso tenha esquecido o número da carteirinha e/ou a senha, na tela inicial da página de recadastramento clique em “esqueci matrícula” e/ou “esqueci ou não tenho senha”, e preencha os dados pedidos. O número da carteirinha será exibido na tela e a senha será enviada para o seu e-mail cadastrado. Caso não possua e-mail cadastrado, entre em contato com a nossa Central de Relacionamento: 0800 728 3372 ou WhatsApp (31) 98470-5004.

Quais dados eu preciso revisar?

Você deverá revisar todas as suas informações, como dados de contato (endereço de correio, telefone e e-mail), contato de emergência, que é um campo novo do nosso sistema, dados bancários (banco, agência e conta corrente) e da remuneração recebida pelo INSS e/ou pelo Governo Federal (antigo MPOG). Caso haja alguma informação desatualizada ou algum campo obrigatório em branco, basta fazer a alteração/inclusão. No caso referente à remuneração, será necessário enviar o contracheque (a partir da competência de janeiro de 2023).

Recebo meu boleto de cobrança pela empresa que trabalhei. Posso atualizar meus dados entrando em contato com meu antigo RH?

Não. A campanha de recadastramento é uma ação da Saúde Petrobras para melhoria das informações de sua base cadastral e melhor prestação dos serviços aos beneficiários. Você só poderá realizar o recadastramento no Portal do Beneficiário.

O que acontece se eu não me recadastrar?

A Saúde Petrobras cumpre o que rege a [RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 500, DE 30 DE MARÇO DE 2022](#), que “estabelece normas para a geração, transmissão e controle de dados cadastrais de beneficiários do Sistema de Informações de Beneficiários da Agência Nacional de Saúde Suplementar - SIB/ANS”, conforme a seguir:

CAPÍTULO II - Seção I - Art.3º As operadoras devem enviar para a ANS os dados cadastrais de todos os seus beneficiários, na forma desta Resolução e do seu Anexo e de regulamentação específica da Diretoria de Desenvolvimento Setorial - DIDES.

§ 1º As operadoras são responsáveis por manter os dados cadastrais de beneficiários atualizados, corretos e fidedignos na ANS.

Ficou com alguma dúvida?

Entre em contato com a nossa Central de Relacionamento: 0800 728 3372 ou WhatsApp (31) 98470-5004.