

**RECADASTRAMENTO 2023**  
**Onda 2 – Pensionistas e seus**  
**dependentes**  
**Período: 18/04/2023 a 31/07/2023**

**PERGUNTAS E RESPOSTAS (FAQ)**

**Abril /2023**

## **Confira as respostas para as principais dúvidas sobre recadastramento**

A campanha de recadastramento já começou. A partir de terça-feira 18/04/2023 o formulário de recadastramento estará disponível no [Portal do Beneficiário](#) para os pensionistas, curatelados, tutelados e seus dependentes, se houver.

**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**

Nessa campanha de Recadastramento 2023, além de conferir se as informações sobre seus dados bancários e de contato estão corretas, você deve verificar se todos os seus dependentes são elegíveis.

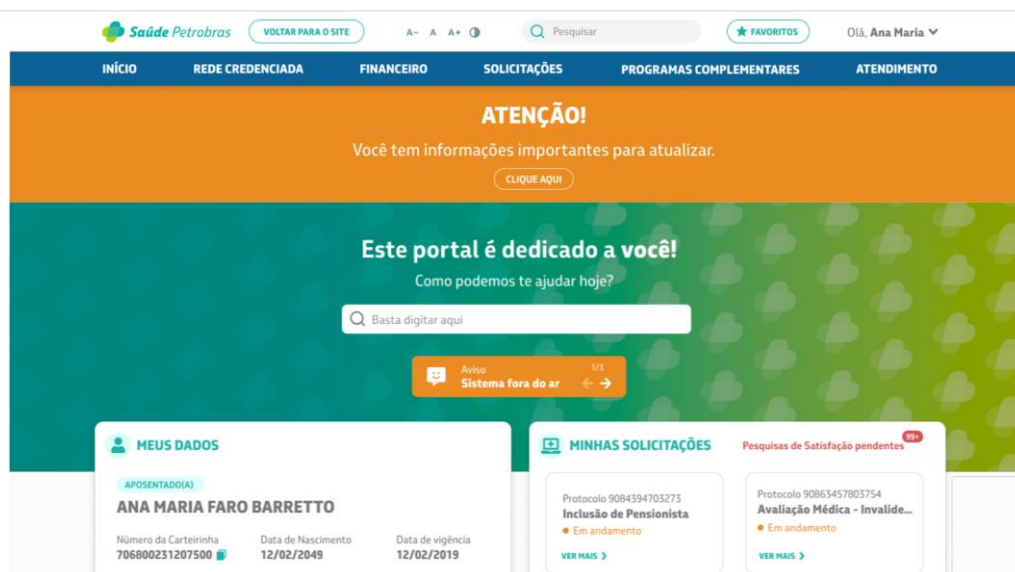
Exemplos: **beneficiário dependente filho(a) até 21 anos, filho(a) universitário(a) até 24 anos, Plano 28, enteado, entre outros.**

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

## Como fazer a atualização do cadastro?

Ao acessar o [Portal do Beneficiário](#), faça o login com o número de sua carteirinha e a sua senha cadastrada. Você vai ver uma barra laranja no alto da tela, onde está escrito “ATENÇÃO! VOCÊ POSSUI INFORMAÇÕES IMPORTANTES PARA ATUALIZAR.”. Ao clicar em “CLIQUE AQUI”, você será direcionado para a página da nossa campanha ativa de Recadastramento 2023. Clique em “INICIAR”, assista ao vídeo com o tutorial e, na sequência, clique em “AVANÇAR”.

A partir daí, você terá acesso aos formulários para atualização dos dados cadastrais dos pensionistas, curatelados, tutelados e seu(s) dependente(s), caso possua, sempre respeitando os critérios de elegibilidade. São informações sobre dados bancários (banco, agência e conta corrente), dados de contato (endereço de correio, telefone e e-mail), contato de emergência, que é um campo novo do nosso sistema, a serem atualizados para o titular e seus dependentes, caso possua. O preenchimento é fácil e rápido.



Ao clicar no botão “Clique Aqui”, você visualizará dois formulários diferentes para realizar as atualizações cadastrais na nossa campanha de recadastramento:

**Passo 1: Atualização de dados bancários**

**Passo 2: Atualização de dados de contato**

Para seus dependentes devem ser atualizados apenas os dados de contato. Dados bancários só precisam ser atualizados para o pensionista titular.

Os formulários serão carregados com as informações que a Saúde Petrobras possui sobre você em nossos sistemas. Basta revisar cada uma delas e, se necessário, inserir novos dados ou alterá-los. É importante revisar todas as informações antes de concluir o cadastramento.

**Atenção:** para concluir o processo, é preciso clicar no botão “SUBMETER” após o formulário preenchido.

Caso você tenha alterado o e-mail ou o número do celular (apenas nesses dois casos), você receberá um código de 6 dígitos para validação (Token) ou no celular (SMS) ou no e-mail atualizado (onde você escolher receber). Esse número do código deverá ser informado para que seja dado prosseguimento ao cadastramento.

### O cadastramento será para todos os beneficiários?

Sim, mas será feito em ondas, para que possamos fazer o tratamento das atualizações de maneira ordenada. Mas, fique atento: você precisa cadastrar os seus dados e também os dados de endereço e contato de todos dependentes da sua matrícula, se houver.

### Por que preciso me cadastrar?

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. É importante também citar que, 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. Esta segunda onda é direcionada aos pensionistas, curatelados, tutelados e seus dependentes, caso possuam. Nessa segunda fase, os dados poderão ser atualizados de 18/04/2023 a 31/07/2023. 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, e os dados bancários, que apenas o titular precisará atualizar (banco, agência e conta corrente). Caso haja alguma informação desatualizada ou algum campo obrigatório em branco, basta fazer a alteração/inclusão, lembrando sempre de clicar em “SUBMETER” no final, mesmo que não tenha sido feita nenhuma alteração.

### **Todos os dados informados no recadastramento serão atualizados automaticamente na Saúde Petrobras?**

Sim. Porém, caso alguma informação esteja incorreta, como, por exemplo, número do banco ou agência não encontrada, o protocolo gerado ficará pendente para que o pensionista possa revisar e corrigir o dado.

**Como saber se algum dado informado no recadastramento gerou pendência?**

Poderá ser consultado no Portal do Beneficiário, nas opções: Solicitações > Minhas Solicitações, clicando no protocolo do recadastramento que estará com status de pendente, realizando a correção da informação com indicação de pendente.

**Ficou com alguma dúvida?**

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

