



Você tem uma consulta ou exame agendado, mas não sabe o número da sua carteirinha do plano de saúde?  
Teve alguma negativa de atendimento e não sabe o motivo ou não sabe se há alguma providência a ser tomada?  
Precisa se informar sobre o andamento do pedido de autorização de algum serviço ou procedimento?  
Quer encontrar o prestador de serviço de determinada especialidade mais próximo da sua casa?

O PAS/SERPRO reforça aos seus beneficiários que as situações acima, dentre outras necessidades na utilização do plano de saúde, podem ser tratadas por meio dos canais de atendimento abaixo:

### Sobre atendimentos da rede do PAS/SERPRO

- Site do PAS/SERPRO: [www.passerpro.com.br](http://www.passerpro.com.br)
  - ✓ Consulta a prestadores credenciados, por localidade e especialidade; etc
- Área restrita do beneficiário no site do PAS/SERPRO ([www.passerpro.com.br](http://www.passerpro.com.br)). Login com CPF e senha, que é criada pelo próprio usuário no primeiro acesso:
  - ✓ Consulta e impressão de carteirinha do titular e dos dependentes; etc
- Aplicativo para dispositivos móveis, para [Android<sup>a</sup>](#) e [IOS<sup>b</sup>](#):
  - ✓ Carteirinha virtual;
  - ✓ Consulta a prestadores credenciados, por localidade e especialidade; etc
- Central de atendimento 24h >> 0800 888 9504
  - ✓ Número de carteirinha do titular e dos dependentes;
  - ✓ Esclarecimentos diversos sobre rede de prestadores;
  - ✓ Informações sobre andamento de pedido de autorização e sobre negativa de atendimento;
  - ✓ Suporte ao acesso à área restrita do beneficiário no site e ao App do PAS/SERPRO; etc

### Sobre atendimentos da rede da CASSI

- Site da CASSI: [www.cassi.com.br](http://www.cassi.com.br)
  - ✓ Consulta a prestadores conveniados, por localidade e especialidade.
- Central de atendimento 24h >> 0800 729 0080
  - ✓ Número de carteirinha do titular e dos dependentes;
  - ✓ Esclarecimentos diversos sobre rede de prestadores;
  - ✓ Informações sobre andamento de pedido de autorização e sobre negativa de atendimento; etc

### E se não houver resolução?

A Superintendência de Gestão de Pessoas do SERPRO esclarece que, se após tiverem sido utilizados os canais de atendimento citados acima, a necessidade ou impedimento relacionado aos assuntos abordados persistir, o beneficiário pode contatar a área.

Para isso, deve ser aberta uma Solicitação de Serviços no Fale com a GP ([www.falecomagp.serpro.gov.br](http://www.falecomagp.serpro.gov.br)), relatando o caso e informando o **protocolo** do atendimento realizado pelos canais do PAS/SERPRO ou da CASSI.

De posse do protocolo informado, a equipe administrativa de gestão de pessoas rastreará o caso e buscará intervir por um posicionamento efetivo.

<sup>a</sup> <https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.mobilesaude.serpro&hl=pt>

<sup>b</sup> <https://enterprise.mobilesaude.com.br/apps/voucher/redeem?mshash=YmEyNWZmMDlkZDM2ZGM2MzQwMzhhYTRkNzQ0YmJkYmNlZTZlMDQ4Nw==>

