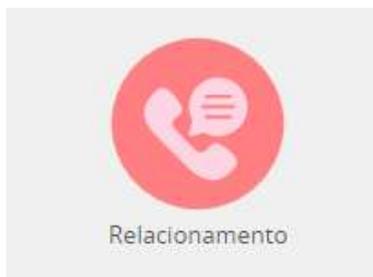
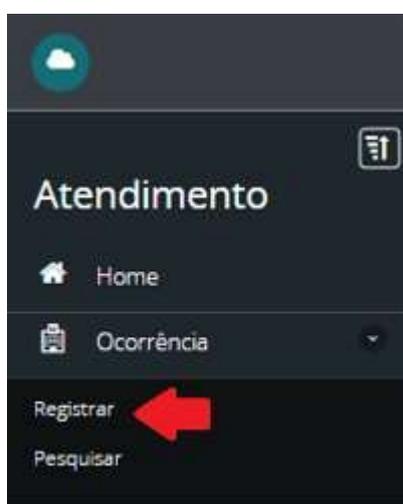


Orientações Para Abertura de Ocorrências

Acessar o módulo de relacionamento



Para registrar uma nova ocorrência, clique em “Registrar” no canto esquerdo da tela



Indicar o tipo, subtipo e descrever a solicitação desejada de acordo com a área a ser demandada:

*Tipo
 Seleccione
 Seleccione
 ATS - OC
 AUTORIZAÇÃO - OC
 CADASTRO REDE - OC
 CONTRATO - OC
 FATURAMENTO - OC
 HOME CARE - OC
 LIMINAR - OC
 PAGAMENTO - OC
 SISTEMA - OC
 SOLICITAÇÃO
 XML - OC

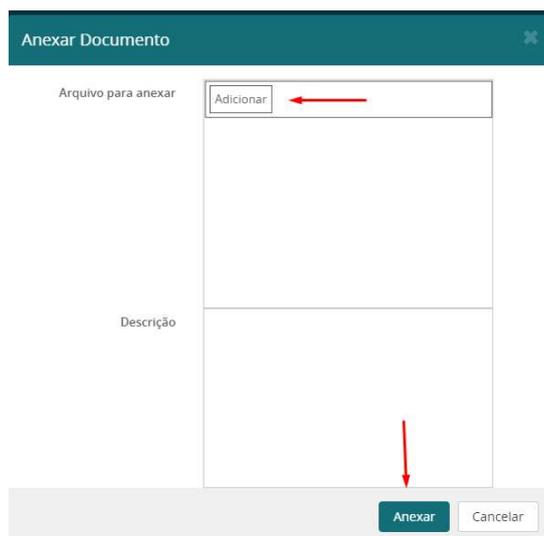
Descrição da Ocorrência
 *Tipo
 CADASTRO REDE -
 *Sub-tipo
 Seleccione
 Seleccione
 ALTERAÇÃO DE CADASTRO
 ALTERAÇÃO DE DADOS BANCÁRIOS
 ATUALIZAÇÃO DOC/QUALIFICAÇÃO
 DOCUMENTAÇÃO IRREGULAR
 EXCLUSÃO DE CORPO CLINICO
 EXCLUSÃO DE ESPECIALIDADE
 EXCLUSÃO DE ITEM
 INCLUSÃO DE CORPO CLINICO
 INCLUSÃO DE DIÁRIA/TAXA/PACOTES
 INCLUSÃO DE MAT/MED
 INCLUSÃO DE SERVIÇO
 NOVA ESPECIALIDADE
 NOVO CREDENCIAMENTO

*Descrição (máx. 4000)

Caso for necessário anexar documentos, clicar no ícone “Anexos” no menu superior:



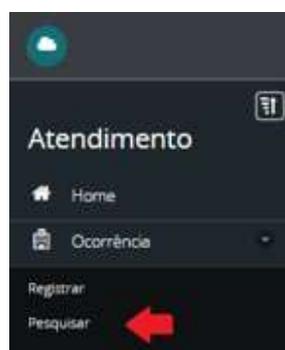
Clicar em “adicionar” e após o documento for importado, deverá clicar no botão “anexar”, conforme abaixo:



Após o preenchimento da solicitação, clicar em “Registrar” e na tela irá surgir o número da ocorrência aberta.



Para pesquisar ocorrências registradas, clique em “Pesquisar” no canto esquerdo da tela.



Na tela abaixo é possível visualizar todos os filtros disponíveis para localizar a ocorrência desejada:

Busca

Protocolo: [] Data Inicial: [] Data Final: [] Operadora: []

PRESTADOR: [] Tipo: TODOS [] Sub-tipo: TODOS []

Situação: TODOS [] Setor de Encaminhamento: TODOS [] Setor indefinido [] Prioridade: TODOS [] Inefetiva []

SLA: Selecionar [] PNL: TODOS []

Pesquisar Limpar

Data Criação/ Hora	Protocolo	Operadora	Tipo/ Sub-tipo	Setor de Encaminhamentos	Prestador	Situação	Prioridade	Ações
Nenhum registro encontrado								

Para acessar a ocorrência, clicar no ícone “visualizar”:

Data Criação/ Hora	Protocolo	Operadora	Tipo/ Sub-tipo	Setor de Encaminhamentos	Prestador	Situação	Prioridade	Ações
11/09/2023 09:57	030620230911000288		ATS - OC-ATS - MATERIAL COMUM			ABERTO		➔ 🔍
11/09/2023 09:38	030620230911000244		ATS - OC-ATS - MATERIAL COMUM			ABERTO		🔍
01/09/2023 14:08	030620230901000618		ATS - OC-ATS - MEDICAMENTO			ABERTO		🔍

Ao acessar a ocorrência é possível visualizar os comentários registrados pela operadora, incluindo perguntas ou informações, em caso da ocorrência não estiver com a situação de “**CONCLUÍDO**” e/ou “**ENCERRADO**”. Se for necessário adicionar um comentário, basta clicar em “Comentar”. Inserir o comentário e depois clicar em “comentar”. Caso esteja nas situações citadas o prestador deverá abrir uma nova ocorrência para novas tratativas.

Comentários

Luiza em 10/10/2023 11:14:58
Bom dia! Ajuste realizado em sistema. Att.

Comentar

Escreva o Comentário (máx. 4000)

Comentar Cancelar

ANEXO I: ORGANOGRAMA COM TIPOLOGIA E AREA RESPONSAVEL

GRUPO	SUBTIPO	AREA
AUTORIZAÇÃO – OC	AJUSTE DE GUIA AUTORIZADA	REGULAÇÃO
	DÚVIDAS DE AUTORIZAÇÃO	
	DÚVIDAS DE VALORAÇÃO OPME	
	PRIORIDADE DE AUTORIZAÇÃO	

GRUPO	SUBTIPO	AREA
HOME CARE – OC	ADITIVO DE ATENDIMENTO DOMICILIAR	REDE
	GUIA	REGULAÇÃO
	NOVO ATENDIMENTO DOMICILIAR	REGULAÇÃO

GRUPO	SUBTIPO	AREA
LIMINAR – OC	AUTORIZAÇÃO	REGULAÇÃO
	AUTORIZAÇÃO – HOME CARE	REGULAÇÃO
	CREDENCIAMENTO DE ITEM – LIB. ADM/LIMINAR	REDE

GRUPO	SUBTIPO	AREA
PAGAMENTO – OC	AJUSTE DADOS DE PAGAMENTO	CONTAS MEDICAS
	DESCONTO FINANCEIRO	
	DIRECIONAMENTO DE PAGAMENTO	
	DOCUMENTAÇÃO COMPROBATÓRIA	
	DÚVIDAS DE PAGAMENTO	
	IMPOSTOS	
RECURSOS DE ITEM 0 PAGOS E PAGAMENTOS A MENOR		

GRUPO	SUBTIPO	AREA
FATURAMENTO – OC	CONTAS FORA DO PRAZO	CONTAS MEDICAS
	DIGITAÇÃO DE GUIAS	
	RECURSO DE GLOSA	

GRUPO	SUBTIPO	AREA
AVALIAÇÃO DE TECNOLOGIAS EM SAÚDE (ATS)	ATS – MATERIAL COMUM	REGULAÇÃO E REDE
	ATS – MEDICAMENTO	
	ATS – NUTRIÇÃO	
	ATS – ONCOLOGIA	
	ATS – OPME	
	ATS – PROCEDIMENTO	

ANEXO II: ORGANOGRAMA COM TIPOLOGIA E AREA RESPONSAVEL

GRUPO	SUBTIPO	AREA
SISTEMA – OC	DÚVIDAS DE SISTEMA	REDE
	DÚVIDAS/ORIENTAÇÕES	
	RETREINAMENTO	
GRUPO	SUBTIPO	AREA
CADASTRO REDE – OC	ALTERAÇÃO DE CADASTRO	REDE
	ALTERAÇÃO DE DADOS BANCARIOS	
	ATUALIZAÇÃO DOC/QUALIFICAÇÃO	
	DOCUMENTAÇÃO IRREGULAR	
	EXCLUSÃO DE CORPO CLÍNICO	
	EXCLUSÃO DE ESPECIALIDADE	
	EXCLUSÃO DE ITEM	
	INCLUSÃO DE CORPO CLINICO	
	INCLUSÃO DE DIÁRIA/TAXA/PACOTES	
	NOVA ESPECIALIDADE	
	NOVO CREDENCIAMENTO	
GRUPO	SUBTIPO	AREA
CONTRATOS - OC	ADITIVO	REDE
	DISTRATO	
	REAJUSTE	

Maiores esclarecimentos, favor realizar contato através da Central de Relacionamento.

➤ Central de Relacionamento número: 0800 888 9504

Atenciosamente,

SERPRO - SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS Brasília

28 de Fevereiro de 2024