

Qualirede



Manual de Solicitação de Reembolso



Sumário

Manual de Solicitação de Reembolso.....	0
Apresentação.....	2
1. Meios de Solicitações de Reembolso	3
2. Acessando a Área restrita do beneficiário no site	3
3. Solicitando reembolso online.....	4
4. Solicitando reembolso presencial	6
5. Documentos necessários para reembolso	7
Atenção.....	9
6. Solicitações com pendências.....	10

Apresentação

O presente manual tem como objetivo fornecer as orientações básicas necessárias para solicitação de Reembolso através do site, na área do beneficiário. Orientando o beneficiário à maneira adequada e assertiva para a abertura de Protocolo.

1. Meios de Solicitações de Reembolso

O Reembolso poderá ser solicitado através de duas modalidades, online, através da área restrita do beneficiário, bem como, através do Solucionar e atendimento as pessoas das Regionais SERPRO.

Links:

Área restrita: [Termo do Beneficiário - Plano \(qualirede.com.br\)](http://qualirede.com.br)

Solucionar: <http://solucionar.serpro.gov.br/>

2. Acessando a Área restrita do beneficiário no site

Para solicitar o seu processo de Reembolso, acesse o site [PAS/SERPRO – Site oficial \(qualirede.com.br\)](http://qualirede.com.br).

Basta clicar na opção "**Beneficiário**", em seguida "**Área restrita**"



Para os beneficiários que já possuem senha cadastrada, o procedimento consiste em acessar a opção "**Área restrita do beneficiário**" e fazer o login utilizando o "**CPF**" e/ou "**número do cartão**" junto com a senha previamente cadastrada.

Para aqueles que ainda não possuem uma senha cadastrada, é necessário realizar o cadastro acessando a opção **"Não possui cadastro ou esqueceu sua senha?"**

O beneficiário será direcionado para uma página onde possui uma Mandala com opções de multisserviços.



3. Solicitando reembolso online

No menu inicial, escolha a opção **"Reembolso"** e em seguida **"Solicitações de Reembolso"**



Neste menu será direcionado para o preenchimento dos dados e para anexar documentação.

Solicitação de Reembolso

<small>CPF/CNPJ do prestador</small> <input type="text"/>	<small>Nome do prestador</small> <input type="text"/>	<small>Data do atendimento</small> <input type="text"/>
<small>Data emissão nota fiscal/recibo</small> <input type="text"/>	<small>Valor total pago</small> <input type="text"/>	<small>Nº da nota fiscal/recibo</small> <input type="text"/>

Descrição

Anexe documentos relevantes

OBS: Será necessária uma solicitação para cada nota fiscal/cupom fiscal, que deseja receber o Reembolso.

Após preencher todos os dados e anexar todas as documentações pertinentes à solicitação, clique na opção **"Solicitar reembolso"**, o sistema vai exibir uma mensagem informando **"Solicitação enviada com Sucesso"** e então registra o número do protocolo.

Preencha corretamente todos os dados. Os campos são de preenchimento obrigatório.

- **CNPJ do prestador;**
- **Nome do prestador;**
- **Data do atendimento;**
- **Data emissão nota fiscal / recibo;**
- **Valor total pago;**
- **Nº da nota fiscal/recibo;**
- **Descrição** (caso haja alguma observação – campo não obrigatório).

Solicitação de Reembolso

CPF/CNPJ do prestador
80942393520
✓ Ok

Nome do prestador
teste
✓ Ok

Data do atendimento
01/11/2023
✓ Ok

Data emissão nota fiscal/recibo
09/11/2023
✓ Ok

Valor total pago
1000,00
✓ Ok

N° da nota fiscal/recibo
123456
✓ Ok

Descrição
Sem prestador
✓ Ok

Anexe documentos relevantes
Selecionar arquivo...

Sucesso Solicitação enviada com sucesso!

4. Solicitando reembolso presencial

Para realizar a solicitação diretamente no **“Atendimento a pessoas das Regionais SERPRO”** será necessário apresentar a documentação e formulário de solicitação assinado.

O formulário encontra-se disponível no site na opção “Beneficiário” – Formulário “[Formulários – PAS/SERPRO \(qualirede.com.br\)](http://qualirede.com.br)”. É necessário preencher os dados solicitados, realizar a impressão, assinar conforme documentação, bem como realizar a impressão e em seguida preencher e assinar.

Em posse de toda a documentação e formulário, será necessário realizar a entrega no “**Atendimento a pessoas das Regionais SERPRO**”.

Será aberto um protocolo de solicitação e informar o número para acompanhamento.

5. Documentos necessários para reembolso

- Recibo ou nota fiscal, sem rasuras, emitido em nome do beneficiário que utilizou o serviço, contendo:
 - Dados do prestador de serviços (nome; CPF se pessoa física; CNPJ se pessoa jurídica);
 - Número do CRM (conselho regional de medicina) e especialidade do médico que atendeu;
 - Data de atendimento;
 - Descrição detalhada do serviço prestado;
 - Valor do serviço prestado (caso ocorra mais de um procedimento, o valor deverá ser individualizado);
 - Carimbo e assinatura do emitente.

Especialmente nos casos de terapia (Fisioterapia; Fonoaudiologia; Hidroterapia; Psicologia; RPG e Acupuntura), além dos documentos supracitados, também deverão ser anexados:

- Quantidade e data das sessões realizadas;

- Relatório médico com indicação clínica, histórico e evolução do tratamento, renovado a cada período de 6 (seis) meses.

OBS: O relatório médico deverá ser anexado quantas vezes forem necessárias, principalmente em caso de tratamento continuado, visando análise tempestiva da SR, já que o sistema não permite a junção /juntada de PEG' s.

OBS: AS SESSÕES DE ACUPUNTURA SOMENTE TERÃO COBERTURA SE REALIZADAS POR PROFISSIONAL MÉDICO, COM REGISTRO NO CRM.

Para Internações Clínicas ou Cirúrgicas

Despesas Hospitalares:

- Recibo ou nota fiscal, sem rasuras, emitido em nome do beneficiário que utilizou o serviço, contendo:
 - Dados do prestador de serviços (nome; endereço e CNPJ);
 - Data de atendimento;
 - Carimbo e assinatura do emitente;
 - Conta hospitalar detalhada, discriminando o valor de cada item.
- **Relatório médico detalhado especificando os atendimentos/procedimentos realizados.**

Honorários Médicos:

- Recibo ou nota fiscal, sem rasuras, emitido em nome do beneficiário que utilizou o serviço, contendo:

- Dados do prestador de serviços (nome; CPF se pessoa física; CNPJ se pessoa jurídica);
- Número do CRM (conselho regional de medicina) do médico que atendeu;
- Data de atendimento;
- Descrição detalhada do serviço prestado, inclusive a atuação do profissional (cirurgião, auxiliar, anestesista, instrumentador);
- Valor do serviço prestado (caso ocorra mais de um procedimento, o valor deverá ser individualizado);
- Carimbo e assinatura do emitente (se recibo);

➤ **Relatório médico detalhado especificando os atendimentos/procedimentos realizados.**

OBS: O relatório médico deverá ser anexado quantas vezes forem necessárias, principalmente em caso de tratamento continuado, visando análise tempestiva da SR, já que o sistema não permite a junção/juntada de PEG's.

Atenção

Considera-se fora do prazo, para efeito de reembolso:

- Despesas passíveis de reembolso após transcorridos 90 (noventa) dias da realização do procedimento, entendendo-se como tal, a data do recibo ou nota fiscal de pagamento;
- Exames realizados após 30 (trinta) dias da data do pedido médico;
- Internações ocorridas após 30(trinta) dias da solicitação médica;

- Reapresentação de documentos devolvidos após 60 (sessenta) dias da data da devolução do processo, em situação de solicitação de complementação de documentação;
- Recurso interposto após decorridos 60 (sessenta) dias da data da negativa;
- Envie todos os documentos solicitados, assim você contribuirá para a agilidade do crédito do valor, evitando que seu processo de reembolso seja devolvido para regularização;
- Mantenha seus dados bancários atualizados junto à UNIDADE DE GESTÃO DE PESSOAS DO SERPRO;
- Solicite a atualização dos seus dados bancários antes do envio do reembolso, caso contrário, isto gerará atrasos no pagamento.

6. Solicitações com pendências

No decorrer da análise de sua solicitação, poderá ser identificada alguma divergência, como:

- ✓ Falta de documentação;
- ✓ Documentação elegível;
- ✓ Falta de informação e dentre outras.

A central de atendimento entrará em contato para informar a pendência e informar o prazo para encaminhar a documentação.

Central de Relacionamento 24h por dia, 7 dias da semana: 0800 888 9504