



APLICATIVO

Unimed Cliente

Manual do usuário





Endereço
Telefone
E-mail

Sumário *(exemplo)*

Unimed 

somos
COOP 

1. <u>Download e instalação</u>	06
2. <u>Login</u>	09
3. <u>Recuperar senha</u>	11
4. <u>Funcionalidade A</u>	13
5. <u>Funcionalidade B</u>	14
6. <u>Funcionalidade C</u>	15
7. <u>Funcionalidade D</u>	17
8. <u>Funcionalidade E</u>	19
9. <u>Funcionalidade F</u>	20
10. <u>Funcionalidade G</u>	21
11. <u>Funcionalidade H</u>	25
12. <u>Funcionalidade I</u>	28

Para criar links:

Selecione a palavra → Clique com o botão direito na opção “Hiperlink...” → em “Vincular a:” selecione a opção “Colocar neste documento” → selecione o slide a ser linkado

Bem-vindo(a) ao Unimed Cliente!

Unimed



somos
COOP

A Unimed agora está a um toque de você. O aplicativo **Unimed Cliente** vem para **facilitar o seu dia a dia e estabelecer uma comunicação mais próxima** entre você e a Unimed.

Pensamos em **ferramentas que atendem às suas necessidades** como beneficiário e promovem maior autonomia, praticidade e transparência, para você ter mais tempo e qualidade de vida.

Reunimos tudo isso em uma **interface moderna, leve e intuitiva**, absorvendo as melhores práticas de usabilidade para tornar a navegação mais fácil e proporcionar a você uma nova e agradável experiência digital.

Trazemos aqui um **guia para te orientar no uso do aplicativo**, com instruções de instalação e cadastro, descrição e passo a passo para utilização de cada funcionalidade, facilitando ainda mais o acesso a esses serviços.

Confira o que preparamos para você ***#sóporcuriosidade***.





Download e instalação

Unimed

somos
COOP

O Unimed Cliente está disponível para Android e iOS e pode ser baixado gratuitamente nas lojas de aplicativos.

Acesse abaixo e faça o download em poucos segundos:

ANDROID



IOS



Utilize o QR Code correspondente ao sistema operacional do seu dispositivo:

Ou baixe pelo link: unimed.me/unimed-cliente-android

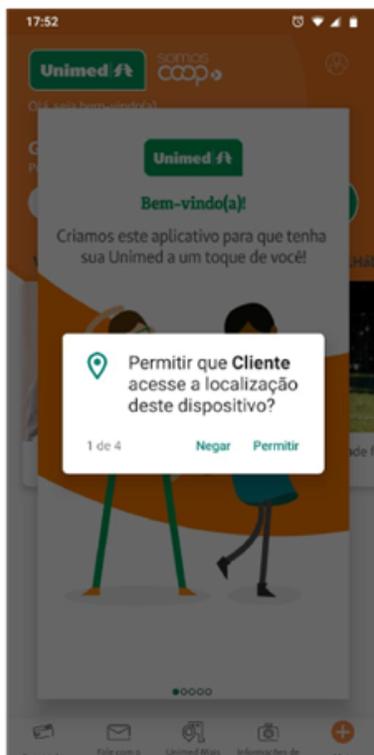
unimed.me/unimed-cliente-ios



Download e instalação

Unimed 

somos
COOP 



- No primeiro acesso ao aplicativo, aceite as permissões necessárias para prosseguir

Ao aceitar as permissões de acesso, você garante o pleno funcionamento das funcionalidades do app, como as que utilizam geolocalização ou envio de notificações, por exemplo. Ressaltamos que em nenhum momento estas permissões serão utilizadas para outro propósito.

Caso você queira desativá-las posteriormente, basta desabilitar nas configurações de aplicativos do seu smartphone.



Download e instalação

Unimed

somos
COOP

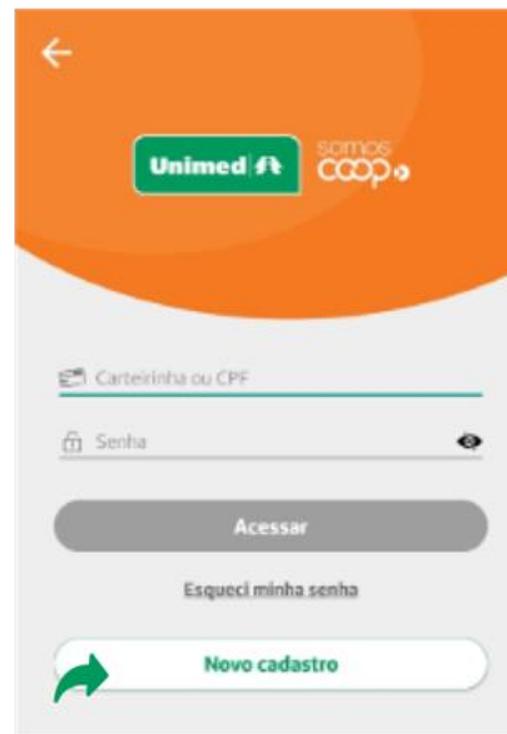
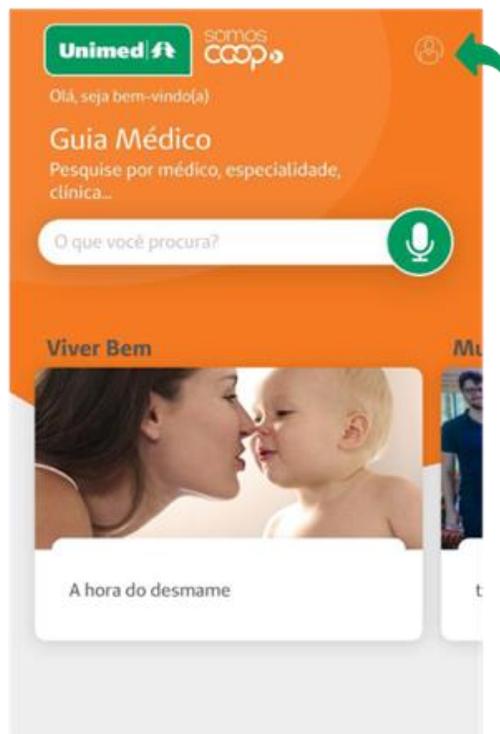


- Logo após, você será apresentado à tela de boas-vindas e a uma breve introdução do aplicativo, que te convida a explorar as facilidades que a Unimed já disponibilizou para você no app

Caso o seu dispositivo não esteja configurado para atualizar os aplicativos automaticamente a cada nova versão, atente-se às atualizações que entram nas lojas, para que você possa usufruir das novidades e melhorias que são disponibilizadas regularmente no seu app.

É hora de criar o seu cadastro e fazer login para ter acesso a todas as facilidades disponíveis no aplicativo.

- Ao abrir o aplicativo, clique no ícone de perfil, do canto superior direito, que levará você à tela de login
- Clique em **Novo cadastro**. Serão apenas dois passos para você criar o seu usuário:





Login

Crie seu usuário

Passo 1 de 2

Para sua segurança, a senha deve ter no mínimo 8 caracteres e conter pelo menos uma letra maiúscula, uma letra minúscula, um número e um caractere especial.

CADASTRAR

 **Minha Unimed**

« Voltar

Crie seu usuário

Passo 2 de 2

Você precisa verificar o seu endereço de e-mail para ativar sua conta. 

Para **ativar sua conta**, por favor, clique no link enviado por e-mail.

Você não recebeu um código de verificação em seu e-mail? [Clique aqui](#) para reenviar o e-mail.

Unimed 

- Primeiro, basta preencher os campos solicitados: CPF, data de nascimento, e-mail e senha. Para sua segurança, defina uma senha com, no mínimo, 8 caracteres e ao menos uma letra maiúscula, uma letra minúscula, um número e um caractere especial. Clique em **Cadastrar**
- Depois, basta conferir o e-mail que enviaremos para você (caso não o localize, cheque a caixa de Spam). Clicando no link disponível no e-mail, você ativará a sua conta

Pronto! Agora, diversos serviços estão a um toque de você!

OBSERVAÇÃO: Se você contratou recentemente o seu plano, entre em contato com a Unimed para verificar se o seu cadastro já está habilitado para uso do aplicativo. Esse processo pode levar até 30 dias.



Recuperar ou alterar senha

Unimed

somos
COOP

Esqueceu sua senha para logar no aplicativo? Sem problemas.



- Acesse a área de Login e clique na opção **Esqueci minha senha**
- Na tela seguinte, pediremos o número do seu CPF. Preencha e clique em **Enviar**
- Após isso, confira o seu e-mail — aquele mesmo que você utilizou quando se cadastrou no app. Enviaremos um e-mail com um link para você redefinir a sua senha (caso não o localize, cheque a caixa de Spam)



Informe sua nova senha

Para sua segurança, a senha deve ter no mínimo 8 caracteres e conter pelo menos uma letra maiúscula, uma letra minúscula, um número e um caractere especial.

ENVIAR

- Digite uma nova senha. Para sua segurança, ela deve ter no mínimo 8 caracteres e ao menos uma letra maiúscula, uma letra minúscula, um número e um caractere especial (caso sinta dificuldade, você pode clicar no ícone  para visualizar os caracteres inseridos)
- Confirme a senha e clique em **Enviar**

Pronto! Agora é só retornar à área de login para acessar o aplicativo novamente!



Pesquisa de Satisfação

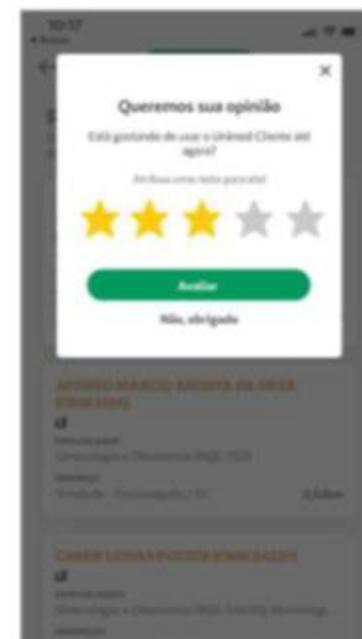
Unimed



Estamos sempre atentos para tornar o aplicativo cada vez melhor para você. E nesse sentido, sua opinião contribui – e muito – para aprimorarmos essa experiência digital.

- Por isso, em algum momento durante a utilização do app, você vai receber a nossa Pesquisa de Satisfação. É bem rápido e simples de participar!
- Vamos te perguntar: **Está gostando de usar o Unimed Cliente até agora?** Basta **atribuir uma nota** para sua experiência com o app e clicar em **Avaliar**
- Você pode ser convidado a avaliar o app também nas lojas de aplicativos ou deixar um comentário para nos dizer como podemos melhorar a sua experiência. Todos esses feedbacks serão importantes para nós!

Não deixe de participar, combinado?

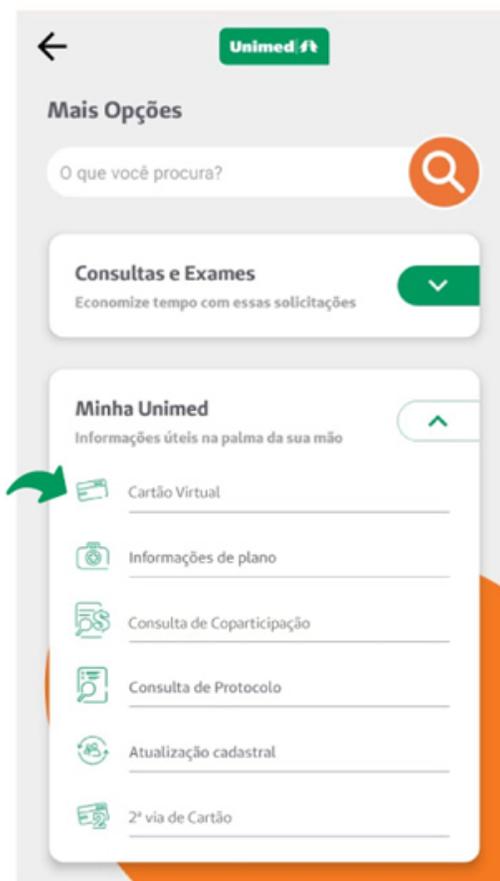




Cartão Virtual



A versão virtual do seu cartão é mais uma facilidade que a Unimed disponibiliza no aplicativo. O cartão virtual tem a mesma validade do cartão físico, então você pode utilizar um ou outro quando desejar.



Ao visitar o balcão de consulta ou procedimentos, é só apresentar o seu cartão virtual junto com um documento oficial com foto.

Para acessar o seu cartão virtual no app:

- Se não houver atalho para esse serviço na tela inicial, clique em **Mais**, no canto inferior direito
- No bloco **Minha Unimed**, você encontrará a funcionalidade, que pode estar nomeada como **Carteirinha** ou **Cartão Virtual**, por exemplo



Cartão Virtual

Unimed

somos
COOP

Meu Cartão QRCode/Token

Unimed somos COOP

UNIMED PLANO DE SAUDE BASICO
ADESAO APARTAMENTO
COLETIVO POR ADESÃO

0 012 123000012300 0

LARISSA LEAL
Nome do Beneficiário

INDIVIDUAL **30/06/2020**
Acomodação Validade

REGULAMENTADO **NA05 BÁSICA**
Plano Rede Atendimento

NACIONAL **0012**
Abrangência Atend.

**AMBULATORIAL + HOSPITALAR COM
OBSTETRÍCIA**
Segmentação Assistencial do Plano

Mais informações

FRENTE VERSO

Meu Cartão QRCode/Token

Área de Atuação do Produto: ABRANGÊNCIA NACIONAL

CONSULTA	IMEDIATO
EXAMES	IMEDIATO
RESONANCIA	IMEDIATO
INTERNACAO	IMEDIATO
INTERNACAO CIRURGICA	IMEDIATO
OBSTETRICIA	IMEDIATO

00000-0
Cód. Prod. ANS:

9999999999999999
CNS

Eventuais alterações ocorridas na rede de prestadores poderão ser consultadas no www.unimed.coop.br e no tel. 0000 000 0000

Disque-ANS 0800 701 9656 www.ans.gov.br

SAC/Informações
0000 000 0000
ANS - nº 0000

Mais informações

FRENTE VERSO

- Será exibida frente e verso do seu cartão
- No verso, você pode visualizar a carência dos procedimentos, nome da Unimed contratada, telefone para contato e o registro na ANS
- O cartão virtual gera os mesmos dados do cartão físico, porém com a comodidade de estar disponível sempre a um toque de você
- Titulares do plano também têm acesso no app aos cartões dos seus dependentes

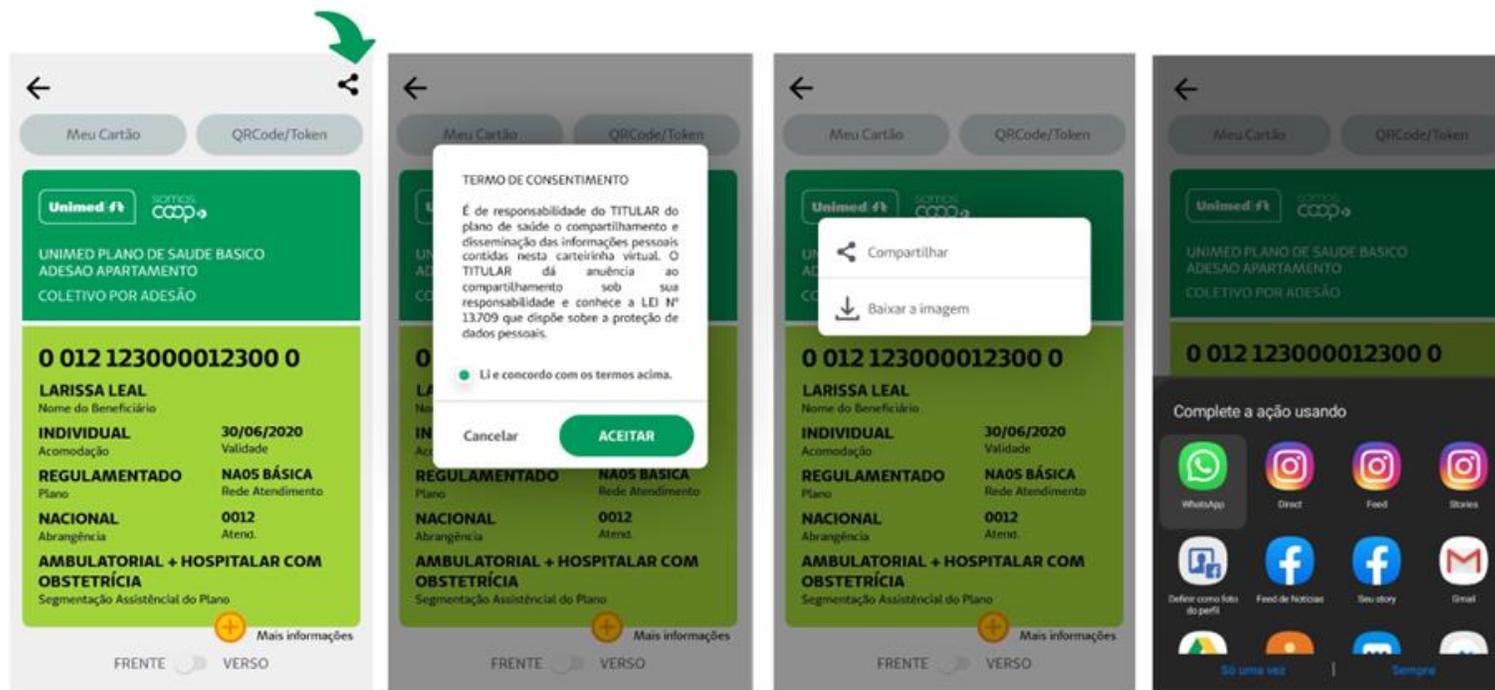


Cartão Virtual

Unimed

somos
COOP

- Você também pode compartilhar uma imagem do seu cartão mas para isso é necessário que você aceite o Termo de Consentimento
- Você pode escolher o canal do compartilhamento (Whatsapp, Facebook, e-mail, entre outros) e o contato que a receberá. Após isso, uma imagem frente e verso do cartão será compartilhado



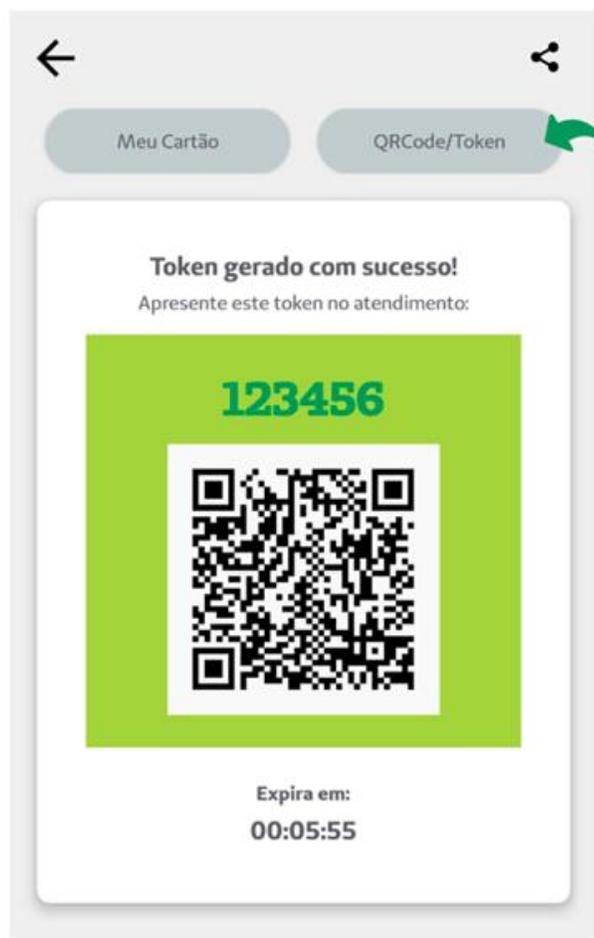
O titular do plano de saúde também consegue compartilhar o cartão de seus dependentes.



Cartão Virtual

Unimed

somos
COOP



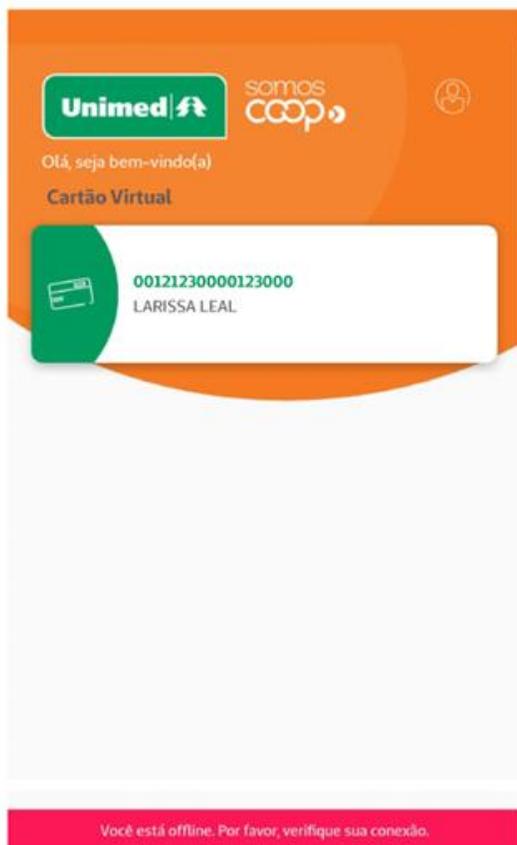
- Ao realizar um atendimento, o QR Code poderá ser solicitado pelo atendente. Com o código gerado, seus dados serão preenchidos automaticamente no sistema, facilitando e agilizando o cadastro.



Cartão Virtual

Unimed

somos
COOP



- Você consegue acessar o seu cartão virtual mesmo off-line, ou seja, caso esteja sem acesso à internet. O app exibirá a versão salva automaticamente na última vez que você acessou com conexão à internet. Prático, não é mesmo?



Chat



Dentre as opções disponíveis no app para entrar em contato com a Unimed está o Chat, uma maneira prática e rápida de tirar dúvidas ou solicitar alguma informação.

- Caso não haja atalho para esse serviço na tela inicial do app, acesse o menu **Mais > Fale Conosco > Chat**



Chat

Unimed

somos
COOP



- Na tela seguinte, você verá se o canal estará **on-line** ou **off-line**, ou seja, se o atendimento estará disponível naquele momento. Se estiver on-line, você pode solicitar o contato com um atendente imediatamente

- Após solicitar atendimento, uma mensagem indicará qual a sua posição na fila de atendimento. Então, basta aguardar

- Assim que o atendente estiver disponível e iniciar o contato, você pode prosseguir seu diálogo com ele

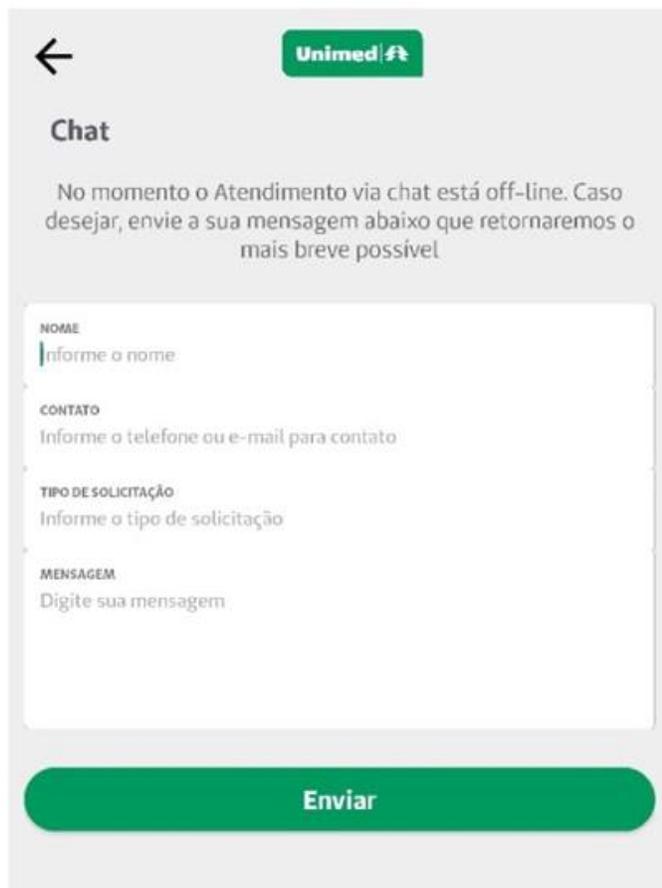




Chat

Unimed 

somos
COOP 



← **Unimed** 

Chat

No momento o Atendimento via chat está off-line. Caso desejar, envie a sua mensagem abaixo que retornaremos o mais breve possível.

NOME
Informe o nome

CONTATO
Informe o telefone ou e-mail para contato

TIPO DE SOLICITAÇÃO
Informe o tipo de solicitação

MENSAGEM
Digite sua mensagem

Enviar

- Caso o chat esteja off-line no momento que acessá-lo, você ainda tem a opção de deixar uma mensagem, para que a Unimed responda assim que retomar o atendimento.

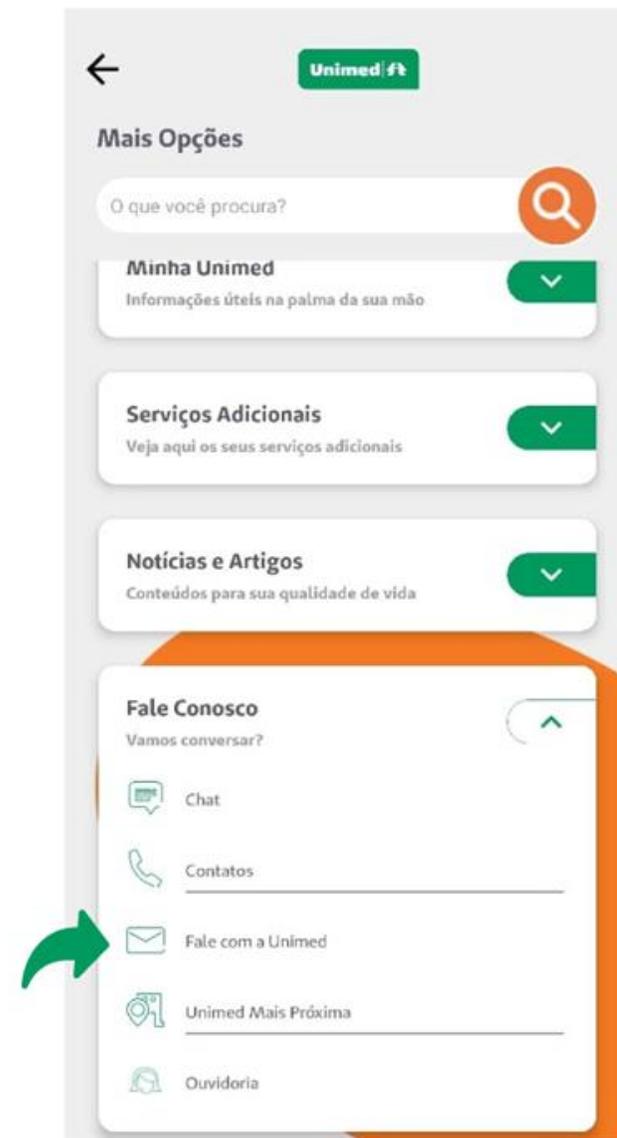


Fale com a Unimed



O Fale com a Unimed é o seu canal exclusivo no aplicativo para registrar sugestões, elogios, reclamações ou solicitar o esclarecimento de dúvidas. Sua mensagem será direcionada para a Unimed responsável pela região ou plano.

- Clique em **Mais**, no canto inferior direito da tela principal. No bloco **Fale Conosco**, acesse a função **Fale com a Unimed**





Fale com a Unimed

Unimed 

somos
COOP 



The screenshot shows a mobile application interface for contacting Unimed. At the top left is a back arrow, and at the top right is the Unimed logo. The title 'Fale com a Unimed' is centered below the header. The form consists of several fields: 'CIDADE' (dropdown menu with 'Selecione a cidade'), 'UNIMED' (dropdown menu with 'Selecione a Unimed'), 'TELEFONE' (text input with 'Informe o seu telefone'), 'TIPO DE MANIFESTAÇÃO' (dropdown menu with 'Selecione o tipo de manifestação'), 'ASSUNTO' (dropdown menu with 'Selecione o assunto'), and 'MENSAGEM' (text area with 'Digite sua mensagem'). A large green 'Enviar' button is positioned at the bottom of the form.

- Basta preencher os campos solicitados e clicar em **Enviar**
- Será gerado um protocolo de atendimento e, então, é só aguardar o retorno da Unimed



Guia Médico



O Guia Médico Nacional, disponibilizado no seu aplicativo, permite que você localize toda a rede credenciada do Sistema Unimed. De maneira simples, é possível buscar médicos, clínicas, laboratórios, hospitais e parceiros.



- Faça uma busca rápida já na tela inicial do seu aplicativo! Utilize o **comando de voz** ou digite o que procura na **barra de pesquisa**. O app te ajuda com autocomplete de palavras, e você pode combinar palavras-chave, como especialidade e local, por exemplo



Guia Médico

Unimed

somos
COOP

Resultado da Busca

Clinica Medica Trindade Ltda
Serviço(s): Consulta Gastroenterologia, Consulta Psiquiatria, Vibrioscopia, C...
Endereço(s): Trindade - Florianópolis / SC 1.01km

Clinica Medica Vital Vida Ltda
Serviço(s): Consulta Pediatria
Endereço(s): Itacorubi - Florianópolis / SC 1.54km

Arco - Iris Clinica Pediatrica Sociedade Simples
Serviço(s): Pronto Atendimento Pediatrico, Consulta Pediatria
Endereço(s): Agronomica - Florianópolis / SC 1.96km

Clinipar
Serviço(s): Remoção Simples, Consulta Pediatria
Endereço(s): Centro - Florianópolis / SC 2.09km

Associação Irmão Joaquim
Serviço(s): Consulta Gastroenterologia, Colposcopia, Consulta Ginecologia...
Endereço(s): Centro - Florianópolis / SC 2.28km

Ilha Hospital e Maternidade

Refine sua busca

Apenas atendimentos de urgência e emergência?

Proximidade da região buscada

-km +Km

5 25 50 75 +100

Filtrar

Não encontrou o que precisa?

[Ir para busca detalhada](#)

- Os resultados trarão prestadores de acordo com os termos pesquisados e com a sua geolocalização (certifique-se de que o GPS do seu smartphone está ativado). Ah, e estando logado no aplicativo, os resultados também serão baseados no seu plano e rede
- Selecione **Filtrar** para refinar sua busca, delimitando a proximidade ou apenas atendimentos de urgência e emergência



Guia Médico

Unimed

somos
coop

Clínica Médica Trindade Ltda
Razão Social
CLINICA MEDICA TRINDADE LTDA
CNPJ
075813524000199
Diretor Técnico
EDSON NEMESIO CORREA DE AMORIM (CRM 3090)
Unimed Credenciada
UNIMED GRANDE FLORIANÓPOLIS
Dados atualizados em
2020-03-20
Tipo Prestador
Clínica

Endereço(s)

BÁSICA
Tipo de estabelecimento
Clínica
Serviço(s):
Consulta Gastroenterologia, Vulvoscopia, Consulta Psiquiatria, Colposcopia, Consulta Medicina do Trabalho, Consulta Ginecologia, Consulta Dermatologia, Eletrocardiograma, Consulta Cirurgia Geral, Endoscopia, Consulta Pediatria, Consulta Geriatria, Consulta Clínica Médica, Consulta Obstetrícia, Consulta Angiologia, Consulta Urologia, Consulta Cardiologia
Endereço(s):
Avenida Madre Benvenuta, 146, Trindade - 89036500 - Florianópolis/SC
Distância:
1,0km

(48) 3234-1554 Ver mapa

- Clique no card para ver mais informações sobre o prestador, como serviços prestados, contatos e localização

- Nos ícones superiores da tela do prestador, você também pode **compartilhar, reportar erro ou visualizar os planos atendidos** por esse prestador

Guia Médico

Busca rápida | **Busca detalhada**

Apenas atendimentos de urgência e emergência?

Localização ativa

Especialidade
Selecione a especialidade

Nome do médico?
Digite um nome

Estado*
Santa Catarina

Cidade*
Florianópolis

Bairro
Selecione o bairro

Tipo de estabelecimento
Selecione o tipo de estabelecimento

Rede
Selecione a rede

Plano
Selecione o Plano

- Não encontrou o que procura? Utilize a busca detalhada: **Mais Opções > Encontre Médicos > Guia Médico > aba Busca detalhada**
- São **10 opções de filtros** para você refinar a busca, sendo que Estado e Cidade são obrigatórios e já vêm preenchidos se a localização estiver ativa. Encontre o que procura, sempre perto de você!

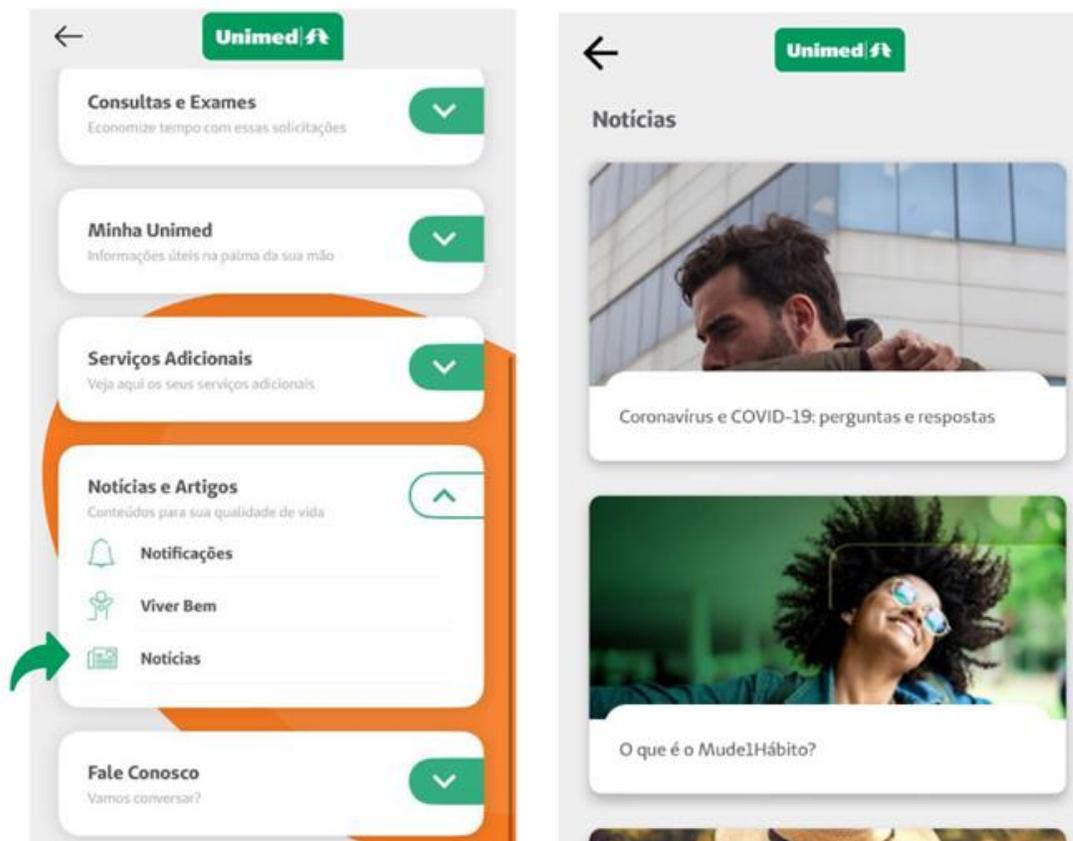


Notícias



O menu de Notícias é um canal da Unimed para publicação de artigos, novidades e matérias relevantes aos clientes. Para se manter atualizado sobre o que acontece na sua unidade, é só acessar o menu abaixo e ter acesso às notícias.

- Em **Mais Opções**, localize o bloco **Notícias e Artigos** e clique em **Notícias**

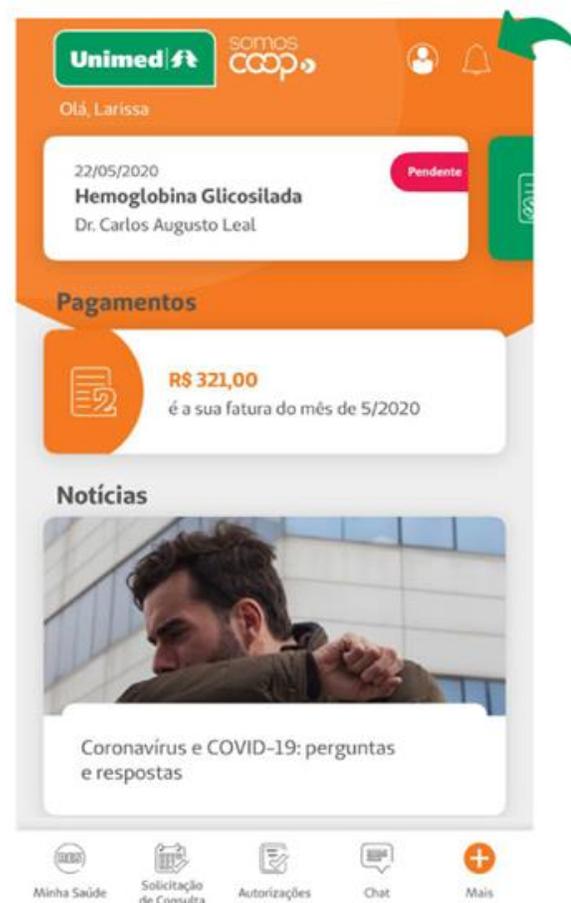


Notificações



A Unimed pode contatar e informar os seus clientes por meio de notificações no seu aplicativo. Quando você receber novas notificações:

- Você pode acessá-las no ícone ao lado do seu perfil, em formato de **sino**



Cliente • 23 min

Cliente

Mantenha o corpo em movimento durante a quarente..

- Alertas também podem ser enviados por meio de **pushs de notificação**, cujo recebimento é sinalizado no seu smartphone

É sempre importante se manter informado por meio das notificações. Mas se eventualmente você desejar não receber mais pushs, basta desabilitar essa função nas configurações de aplicativos do seu smartphone.

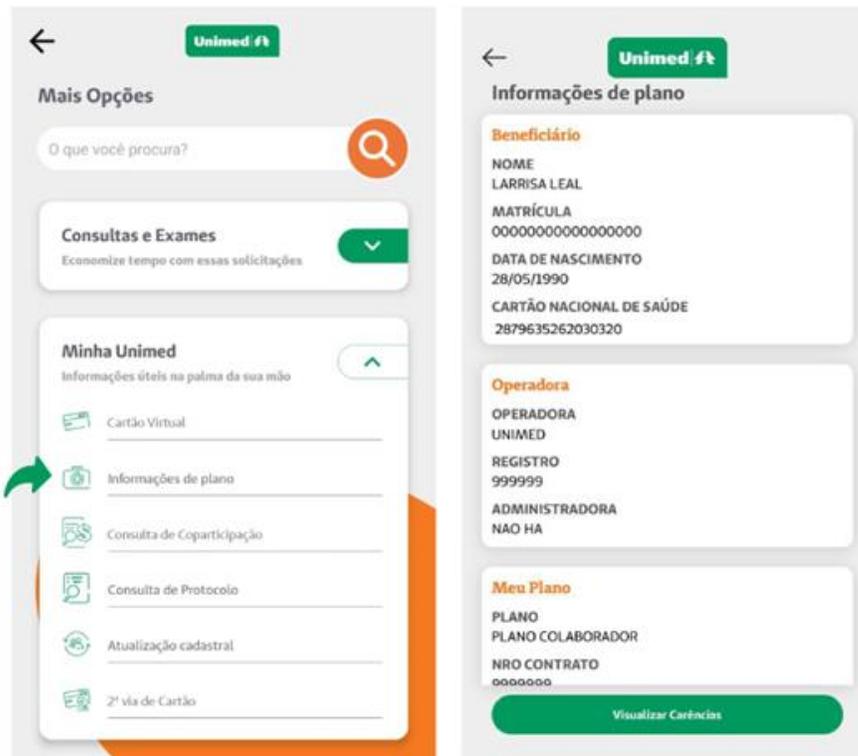


Informações de Plano



Em Informações de Plano, você tem acesso aos dados gerais do seu plano. Dados como nome, matrícula, número do cartão, tipo de plano contratado, abrangência, início da cobertura e outras informações complementares ficam disponíveis para consulta em seu aplicativo.

- Você encontra essa função clicando em **Mais** e, no bloco **Minha Unimed**, acessando o item **Informações de Plano**



- Você também pode encontrar mais informações sobre o seu plano olhando o seu Cartão Virtual, disponível no mesmo menu

Unimed Mais Próxima



Unimed

somos
COOP

Aqui você tem acesso rápido ao endereço e telefone para contato da Unimed mais próxima a você.

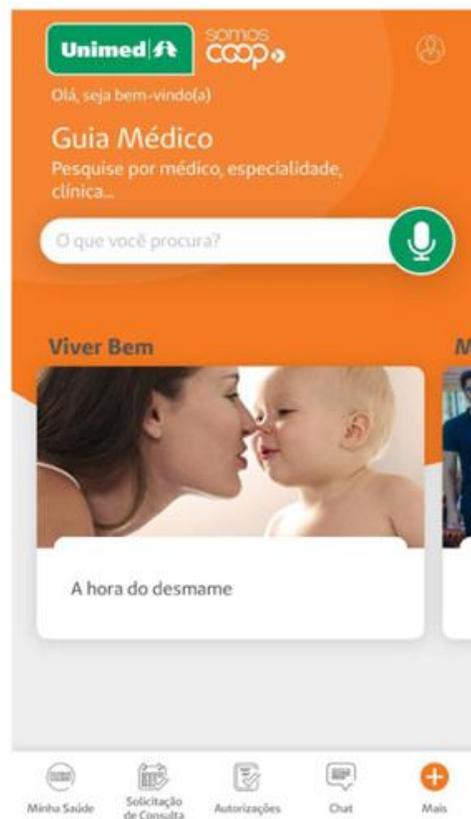
- Antes de tudo, certifique-se de que o GPS do seu smartphone está ativado
- Acesse o ícone **Mais** da tela principal; localize o menu **Fale Conosco** e clique em **Unimed Mais Próxima**
- O serviço exibirá os resultados mais próximos à sua localização, mas você também pode fazer uma busca no filtro **Cidades**
- É possível obter o número de telefone para ligar, visualizar a localização no mapa ou iniciar a navegação por GPS no seu dispositivo





Disponibilizamos no aplicativo conteúdos do canal Viver Bem, que são voltados para incentivar você a manter uma vida saudável. São informações, dicas e cuidados de prevenção que contribuem para a sua saúde e qualidade de vida.

- Você pode acessar esses conteúdos pela tela principal do app ou no menu **Mais**, clicando em **Notícias e Artigos > Viver Bem**

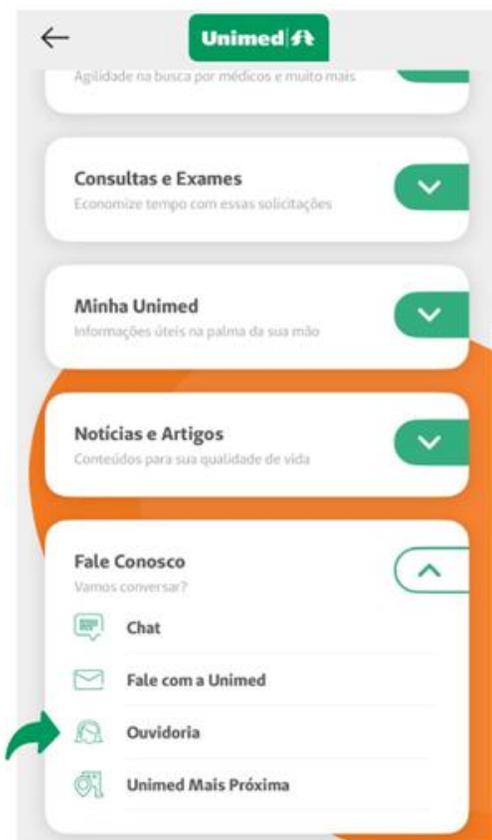




Ouvidoria



A Ouvidoria é um canal de relacionamento voltado para receber manifestações dos clientes em relação aos serviços prestados, e é um canal de segunda instância, ou seja, você pode utilizar caso já tenha feito contato com a Unimed anteriormente, por outro meio.



Disponibilizamos a Ouvidoria no aplicativo para facilitar o seu acesso a esse importante canal, sempre que precisar.

- Caso o serviço não esteja na tela inicial do app, acesse o menu **Mais > Fale Conosco > Ouvidoria**



Ouvidoria

Unimed 

somos
CCOP 



- Ao acessar, você visualizará uma breve descrição sobre o processo da Ouvidoria e tem a opção de obter informações mais detalhadas se clicar em **Saiba mais sobre a Ouvidoria**



Ouvidoria

Unimed

somos
COOP

← Unimed

Ouvidoria

Passo 1 de 3

Já fez contato com a Unimed anteriormente?

Sim Não

Nº do protocolo do atendimento anterior (opcional)
Digite o nº do protocolo

O que você deseja registrar?
Selecione o tipo de solicitação

Beneficiário
LARISSA SANTOS LEAL

Interlocutor - Nome completo
Digite aqui

Próximo

← Unimed

Ouvidoria

Passo 1 de 3

Já fez contato com a Unimed anteriormente?

Sim Não

O que você deseja registrar?
Selecione o tipo de solicitação

Beneficiário
LARISSA SANTOS LEAL

Interlocutor - Nome completo
Digite aqui

Próximo

Ao **Abrir solicitação**, você será conduzido às três etapas do processo de contato:

1º passo: perguntaremos se você já fez contato com a Unimed anteriormente.

Se você clicar em **Sim**, serão solicitados o número do protocolo do atendimento anterior (opcional); o tipo de solicitação; o nome do beneficiário (o titular pode solicitar pelos dependentes, mas não o contrário) e o interlocutor, se houver.

Caso clicar em **Não**, os campos de preenchimento são os mesmos, com exceção do número do protocolo.



Ouvidoria

Unimed

somos
COOP

← Unimed

Ouvidoria
Passo 2 de 3

Descrição do fato

Máx. de 3000 caracteres

Inclua até 4 arquivos.
Verifique a qualidade das imagens antes de enviar.

Próximo

2º passo: aqui, você pode detalhar o ocorrido utilizando até 3 mil caracteres e pode inserir até quatro arquivos, como fotos ou documentos.

← Unimed

Ouvidoria
Passo 3 de 3

Informe meios para entrarmos em contato

DDD (48) Telefone fixo (opcional) 3222-2278

DDD (48) Celular 99999-1299

E-mail larissaleal@gmail.com

Qual o meio de contato de sua preferência?

Fixo Celular E-mail

Autorizo disponibilizar o referido texto na íntegra às partes envolvidas

Sim Não

Enviar

3º passo: é hora de informar os dados para contato e também sinalizar se você autoriza a disponibilização do conteúdo para a apuração dos fatos.

Finalizado o preenchimento, basta clicar em **Enviar**. A solicitação será enviada para a Unimed e você receberá uma cópia em seu e-mail.

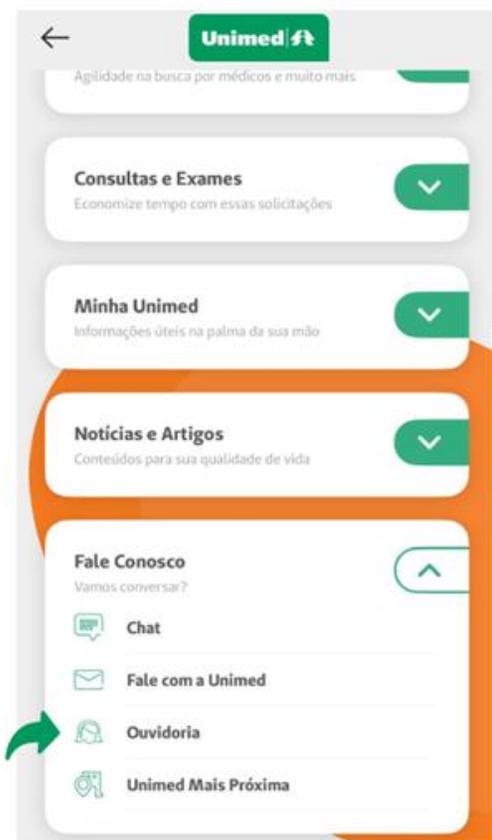
O acompanhamento da sua solicitação não se dará pelo aplicativo, mas pelos meios de contato que você informou no preenchimento.



Ouvidoria



A Ouvidoria é um canal de relacionamento voltado para receber manifestações dos clientes em relação aos serviços prestados, e é um canal de segunda instância, ou seja, você pode utilizar caso já tenha feito contato com a Unimed anteriormente, por outro meio.



Disponibilizamos a Ouvidoria no aplicativo para facilitar o seu acesso a esse importante canal, sempre que precisar.

- Caso o serviço não esteja na tela inicial do app, acesse o menu **Mais > Fale Conosco > Ouvidoria**



Ouvidoria

Unimed

somos
COOP

← Unimed

Ouvidoria

Olá, vamos ajudá-lo e acolher a sua demanda. Para isso, clique no botão abaixo para iniciar a solicitação. Por ser um atendimento de 2ª instância, precisamos que você já tenha passado por um dos nossos canais de atendimento

Abrir solicitação >

Saiba mais sobre a Ouvidoria

Histórico de solicitações abertas

 2019101400523 Reanálise negativa LARISSA LEAL	27/07/2020
 Elogio LARISSA LEAL	04/07/2020

← Unimed

Ouvidoria

Nº protocolo
2019101400523

Copiar protocolo

Data de abertura
27/07/2020

Já fez contato com a Unimed anteriormente?
Sim

Nº do protocolo de atendimento anterior (opcional)
2019101400523

O que você deseja registrar?
Reclamação

Cartão Unimed
Larissa - 00269478000422008

Interlocutor - Nome completo

- Ao acessar, você visualizará uma breve descrição sobre o processo da Ouvidoria e tem a opção de obter informações mais detalhadas se clicar em **Saiba mais sobre a Ouvidoria**
- É possível também visualizar as solicitações que já foram abertas em **Histórico de solicitações abertas**



Ouvidoria

Unimed

somos
COOP

← Unimed

Ouvidoria
Passo 1 de 3

Já fez contato com a Unimed anteriormente?

Sim Não

Nº do protocolo do atendimento anterior (opcional)
Digite o nº do protocolo

O que você deseja registrar?
Selecione o tipo de solicitação

Beneficiário
LARISSA SANTOS LEAL

Interlocutor - Nome completo
Digite aqui

Próximo

← Unimed

Ouvidoria
Passo 1 de 3

Já fez contato com a Unimed anteriormente?

Sim Não

O que você deseja registrar?
Selecione o tipo de solicitação

Beneficiário
LARISSA SANTOS LEAL

Interlocutor - Nome completo
Digite aqui

Próximo

Ao **Abrir solicitação**, você será conduzido às três etapas do processo de contato:

1º passo: perguntaremos se você já fez contato com a Unimed anteriormente.

Se você clicar em **Sim**, serão solicitados o número do protocolo do atendimento anterior (opcional); o tipo de solicitação; o nome do beneficiário (o titular pode solicitar pelos dependentes, mas não o contrário) e o interlocutor, se houver.

Caso clicar em **Não**, os campos de preenchimento são os mesmos, com exceção do número do protocolo.



Ouvidoria

Unimed

somos
COOP

← Unimed

Ouvidoria

Passo 2 de 3

Descrição do fato

Máx. de 3000 caracteres

Inclua até 4 arquivos. Verifique a qualidade das imagens antes de enviar.

Próximo

2º passo: aqui, você pode detalhar o ocorrido utilizando até 3 mil caracteres e pode inserir até quatro arquivos, como fotos ou documentos.

← Unimed

Ouvidoria

Passo 3 de 3

Informe meios para entrarmos em contato

DDD (48) Telefone fixo (opcional) 3222-2278

DDD (48) Celular 99999-1299

E-mail larissaleal@gmail.com

Qual o meio de contato de sua preferência?

Fixo Celular E-mail

Autorizo disponibilizar o referido texto na íntegra às partes envolvidas

Sim Não

Enviar

3º passo: é hora de informar os dados para contato e também sinalizar se você autoriza a disponibilização do conteúdo para a apuração dos fatos.

Finalizado o preenchimento, basta clicar em **Enviar**.

Agora é só aguardar o retorno da Unimed pelos meios de contato que você indicou.



Atualização Cadastral



É sempre importante manter as informações de cadastro atualizadas. Se você mudou de endereço, de telefone ou precisa atualizar alguma outra informação cadastral junto à Unimed, você pode fazer isso pelo app:

- Na tela principal do aplicativo, clique em **Mais** no canto inferior direito e, no bloco **Minha Unimed**, acesse **Atualização Cadastral**
- Um formulário exibirá os campos cadastrais para você preencher e enviar, conforme o exemplo ao lado. Simples assim!

The image displays two screenshots from the Unimed mobile application. The first screenshot shows the 'Mais Opções' (More Options) menu, which includes a search bar and a list of services: 'Consulta de Protocolo', 'Consulta de Coparticipação', 'Cartão Virtual', 'Informações de plano', 'Atualização cadastral' (highlighted with a green arrow), and '2ª via de Cartão'. The second screenshot shows the 'Endereço' (Address) form, which contains the following fields: 'NOME' (filled with 'LARISSA LEAL'), 'TIPO DE ENDEREÇO*' (dropdown), 'LOCALIDADE*' (dropdown), 'NÚMERO*' (text), 'COMPLEMENTO' (text), 'BARRIO*' (text), 'MUNICÍPIO*' (text), 'UF*' (filled with 'SP'), and 'CEP*' (text). A green arrow at the bottom right of the second screenshot points to the right, indicating the next step in the process.

2ª Via de Boleto



Este serviço permite que você acesse os seus boletos junto à Unimed para consulta ou emissão de segunda via de cobranças em aberto.



- Caso o serviço não esteja na tela principal do app, basta clicar em **Mais**, no canto inferior direito. Localize o bloco **Minhas Finanças** e clique em **2ª via de boleto**



2ª Via de Boleto

Unimed

somos
COOP

Unimed

2ª via de boleto

23562353 32325 VENCIMENTO 21/06/2020	VALOR R\$ R\$ 321,00	ABERTO
23562353 32323 VENCIMENTO 21/07/2020	VALOR R\$ R\$ 411,00	ABERTO
23562353 32322 VENCIMENTO 21/08/2020	VALOR R\$ R\$ 367,00	VENCIDO
23562353 32320 VENCIMENTO 21/09/2020	VALOR R\$ R\$ 298,00	PAGO

Unimed

Boleto 1

21/06/2020 Total
ABERTO **R\$ 321,00**

A confirmação do pagamento pode levar até 5 dias úteis

Boleto Atualizado

DATA VENCIMENTO
VALOR R\$ 321,00

LINHA DIGITAVEL

99999.99999.99999.99999.99999.99999.9.999999

2ª via de boleto

Detalhes

Larissa Leal Quantidade: 1	R\$ 200,00
Ricardo Leal Quantidade: 1	R\$ 121,00

- Na próxima tela, serão listados os boletos existentes, exibindo **valores**, **status** e **data de vencimento** de cada um deles
- Ao acessar um dos boletos, você verá mais informações referentes à cobrança e terá a opção de:
 - Copiar o número do código de barras
 - Baixar o boleto em PDF. Esse arquivo poderá ser impresso ou compartilhado conforme as opções do seu dispositivo



Demonstrativo de IRPF



Chegando a hora de realizar a sua declaração anual do Imposto de Renda? Acesse o demonstrativo de IRPF no app e tenha à mão as informações disponibilizadas pela Unimed para compor a sua declaração.

- Se não houver atalho na tela principal do app, acesse o menu **Mais**, bloco **Minhas Finanças**, e clique em **Demonstrativo de IRPF**



Demonstrativo de IRPF

Unimed

somos
COOP

The image displays two screenshots of a mobile application interface for viewing IRPF (Income Tax Return) data. The left screenshot shows the main screen with a filter for 'Ano Base 2019'. The right screenshot shows a modal dialog for selecting the 'Ano Base' (Base Year), with options for 2019 and 2018.

IRPF

Ano Base 2019

Dados da operadora

CNPJ
15.364.036.0025-36
RAZÃO SOCIAL
UNIMED DO BRASIL CONF NACIONAL DAS COOP

Titular

CPF
00.001.2000-00
TITULAR
SEBASTIAN RAMALHO
Valor
R\$ 5.000,00

Dependentes

CPF
55.004.5000-01
DEPENDENTE
CAROLINA RAMALHO
Valor
R\$ 2.500,00

Ano Base

2019
2018

CANCELAR OK

- Ao abrir a funcionalidade, já são exibidas as informações referentes ao último ano disponível
- Para acessar os dados de um ano diferente, basta filtrá-lo no ícone **Ano Base**, na parte superior da tela



Demonstrativo de IRPF - PDF

Unimed

somos
COOP

Chegando a hora de realizar a sua declaração anual do Imposto de Renda? Gere, no app, um arquivo em PDF com o demonstrativo de IRPF e tenha à mão as informações disponibilizadas pela Unimed para compor a sua declaração.

- Se não houver atalho na tela principal do app, acesse o menu **Mais**, bloco **Minhas Finanças**, e clique em **Demonstrativo de IRPF - PDF**

