

Central de Serviços

Processo de adesão ao PAD

Programa de Aposentados e Demitidos
(Lei 9656, Art. 30 e 31 – RN 488)





Processo de adesão ao PAD

Programa de Aposentados e Demitidos
(Lei 9656, Art. 30 e 31 – RN 488)

Documentações necessárias - Adesão ao PAD

Demitidos s/ justa causa (Art. 30):

- Rescisão Contratual
- Termo de Homologação
- Carteira de Trabalho (página de identificação, página do contrato de trabalho e página seguinte do contrato de trabalho)
- Três últimos contracheques
- Termo de opção de manutenção do beneficiário no plano Hapvida
- Documentação de identificação do titular e dependentes (caso haja)
- Comprovante de residência

Aposentados (Art. 31):

- Carta de concessão emitida pelo INSS
- Rescisão Contratual
- Termo de Homologação
- Carteira de Trabalho (página de identificação, página do contrato de trabalho e página seguinte do contrato de trabalho)
- Três últimos contracheques
- Termo de opção de manutenção do beneficiário no plano Hapvida
- Documentação de identificação do titular e dependentes (caso haja)
- Comprovante de residência



Processo de adesão ao PAD

Programa de Aposentados e Demitidos
(Lei 9656, Art. 30 e 31 – RN 488)

Orientações básicas para o processo de adesão

- Informamos que, para dar continuidade, o seu plano empresarial precisa estar cancelado ou pré-cancelado pela sua empresa. Em caso de dúvidas, mantenha contato com o RH da sua empresa.
- As documentações precisam estar completas para que o processo siga de forma rápida.
- Lembre-se de que o seu prazo para solicitar o plano de continuidade é de 30 dias, a contar da data do desligamento e da assinatura do termo de ciência.
- É de inteira responsabilidade do beneficiário acompanhar todo o processo na central de serviços, por meio da função Histórico de **Solicitação**.
- As condições de valores serão enviadas para confirmação do usuário após a implantação do contrato, ficando a critério do mesmo **Aceitar ou Recusar**.
- Em caso de pendências, o usuário deverá realizar as tratativas dentro da janela de 30 dias a partir da data da solicitação.
- Vale lembrar que clientes vinculados a contratos empresariais terão disponível na plataforma apenas este serviço. Para qualquer outro tipo de solicitação, o canal continua sendo o RH da sua empresa.



Central de Serviços – Adesão ao PAD

A solicitação deverá ser realizada pelo beneficiário no site: <https://www.hapvida.com.br/site/>, por meio da funcionalidade Central de Serviços, disponível logo na página principal.

Link direto: <https://cafex.hapvida.com.br/sigo/linha-frente/#/login/1>

The screenshot displays the Hapvida website interface. At the top, the Hapvida logo is on the left, followed by navigation links: 'Conheça a Hapvida', 'Nossos Planos', 'Nossas Unidades', and 'Serviços'. To the right are two buttons: 'Contrate agora' and 'Acesse sua Área'. Below the navigation is a large blue banner with the text 'Saúde de qualidade e preço que cabe no bolso.' and 'Rede própria e integrada que abre as portas para uma saúde completa.' An orange button 'Confira nossa campanha' is positioned below the text. At the bottom of the banner, there are six white tiles with icons and labels: 'Consultas e Exames', 'Resultado de Exames', '2ª Via de Boleto', 'Autorização de Procedimento', 'Central de Serviços', and 'Teleconsulta'. The background of the banner shows a family (father, mother, and child) looking at a laptop. On the right side of the banner, there are two small blue icons: a hand and an eye.



Central de Serviços – Adesão ao PAD

1. Informar o seu CPF e a senha de acesso para ter acesso a todos os serviços disponíveis.

Hapvida
NotreDame

Solicitação de Serviço

Digite seu CPF

Digite sua senha 

Entrar

Esqueci Minha Senha

1.57P



Central de Serviços – Adesão ao PAD | Gerando a sua solicitação

2. Logado na plataforma, clique no serviço **Adesão ao PAD**.

The screenshot displays the user interface of the 'Central de Serviços' platform. On the left, a dark blue sidebar contains navigation options: '+ Nova Solicitação', 'Histórico de Solicitação', and 'Sair' (with a clock icon and '1.56H' below it). The main content area is titled 'Olá, Titular! Qual solicitação deseja realizar?' and features a grid of nine service cards. A red arrow points to the 'ADESÃO AO PAD' card, which is highlighted. Below the grid is a button labeled 'Ver Histórico de Solicitações'. The top right corner shows the user's profile as 'TITULAR PLANO PAD' with a dropdown arrow.

TITULAR PLANO PAD ▾

Olá, Titular!
Qual solicitação deseja realizar?

- ADAPTAÇÃO DE CONTRATOS**
Solicite aqui a Adaptação do seu contrato a Lei 9656.
- MUDANÇA DE VENCIMENTO**
Solicite aqui a mudança do dia de vencimento dos seu boletos de pagamento!
- ALTERAÇÃO CADASTRAL**
Solicite aqui alteração/correção de dados cadastrais do seu contrato (Titular e Dependente). Anexar documentos comprobatórios.
- EMIÇÃO DE DOCUMENTOS - DECLARAÇÕES / 2ª VIA DE DOCUMENTOS**
Solicite aqui Emissão de Declarações e 2ª via de documentos.
- INCLUSÃO DE DEPENDENTES**
Solicite aqui a inclusão do seu dependente legal, conforme as condições contratuais firmadas.
- REATIVAÇÃO DE CONTRATOS CANCELADOS POR INADIMPLÊNCIA**
Solicite aqui análise de reativação do seu contrato cancelado por Inadimplência.
- MUDANÇA DE TITULARIDADE**
Solicite aqui a Mudança de Titularidade do seu contrato, em casos de Óbito ou Sucessão.
- ADESÃO AO PAD**
Permanência da Condição de Beneficiário para Aposentados e Ex-Empregados Demitidos ou Exonerados sem justa causa, conforme artigos 30 e 31 da Lei nº 9.656/1998.
- MUDANÇA DE PLANO**
Faça aqui a solicitação da sua troca de plano na mesma operadora.

[Ver Histórico de Solicitações](#)



Central de Serviços – Adesão ao PAD | Gerando a sua solicitação

5. Contrato apto a seguir com a solicitação. A lista de beneficiários (titular e dependentes) será exibida para seleção, tanto para o contrato de saúde quanto para o contrato odontológico. Selecione os usuários e prossiga para o próximo passo.

Plano(s) Disponível(s)

Escolha abaixo o(s) plano(s) que deseja incluir em sua solicitação.

Incluir o titular do plano de Saúde*Obrigatório

Nome CPF do Titular Data Nascimento N.º Carteira

Escolha abaixo o(s) dependente(s) que deseja adicionar ao seu plano de saúde:

Dependente

Incluir o titular do plano de Odontologia*Obrigatório

Nome CPF do Titular Data Nascimento N.º Carteira

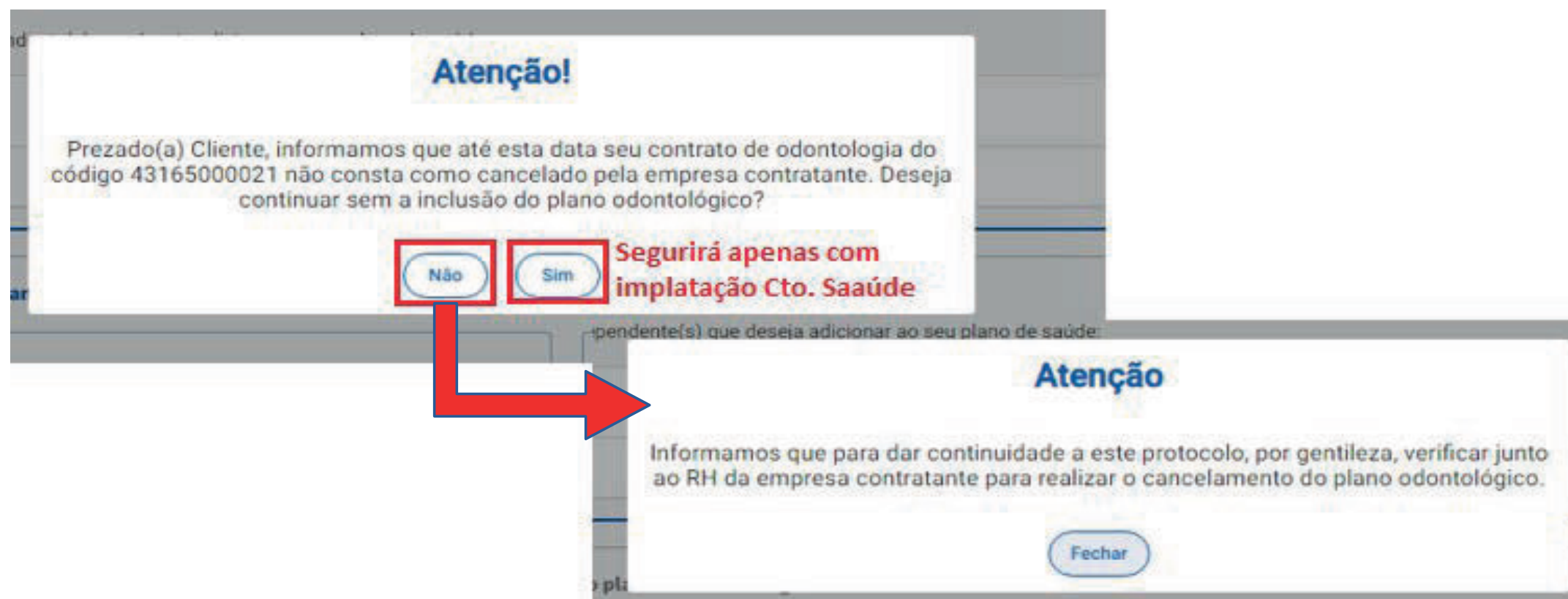
Escolha abaixo o(s) dependente(s) que deseja adicionar ao seu plano de odontologia:

Dependente



Central de Serviços – Adesão ao PAD | Gerando a sua solicitação

Obs.: Caso o contrato odontológico não tenha registro de cancelamento, ao selecioná-lo a plataforma exibirá as mensagens conforme as imagens abaixo. Se a opção for continuar apenas com o contrato de saúde, basta clicar em **Sim** e seguir com a solicitação. Se optar por não continuar, ao clicar em **Não**, uma nova mensagem orientativa aparecerá, e sua solicitação será descontinuada, sendo necessário retornar em outro momento para realizar o pedido.





Central de Serviços – Adesão ao PAD | Gerando a sua solicitação

6. Com contratos e usuários selecionados, siga com o anexo dos documentos pertinentes à solicitação. Escolha o tipo de anexo e, em seguida, clique em Incluir **Anexo**. Os arquivos devem estar em formato PDF ou JPEG/JPG. Os documentos anexados ficarão listados logo abaixo, podendo ser visualizados se estiverem corretos ou excluídos em casos de erro.

Documentos

Adicione abaixo os documentos necessários à sua solicitação:

Anexos:

Tipo de Anexo

#	Arquivo	Documento		
1	RG teste 2.jfif	RG + CPF - TIT.		
2	RG - TESTE.pdf	RG + CPF - DEP.		

VISUALIZADOS **EXCLUIR**



Central de Serviços – Adesão ao PAD | Gerando a sua solicitação

7. Documentos anexados. O cliente deverá clicar em **Requerimento de Análise de Adesão ao PAD**, onde será realizado o download do documento com alguns esclarecimentos referentes ao processo.
8. Após a leitura, o cliente deverá marcar a caixinha indicando que leu e aceitou integralmente os termos e a política de dados e privacidade desta solicitação.
9. Em seguida, o cliente deverá clicar em Incluir **Solicitação**. Neste momento, a solicitação será registrada e será gerado o número do protocolo correspondente.

[Requerimento de Análise de Adesão ao PAD.](#)

Li e aceito integralmente os termos e a política de dados e privacidade desta solicitação.

Incluir Solicitação

Prezado cliente, o número do protocolo da sua solicitação é:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Acompanhe a sua execução no histórico de solicitação.

[Retornar](#)



Central de Serviços – Adesão ao PAD | Gerando a sua solicitação

10. Para confirmar o protocolo gerado, basta clicar em **Histórico de Solicitação** e, em seguida, selecionar o serviço **Adesão ao PAD**. Será exibido o histórico dos protocolos gerados para esse serviço. Clique no protocolo que deseja acompanhar para visualizar os detalhes da solicitação.

Histórico de Solicitação

Selecione abaixo um tipo de solicitação para exibir seu histórico

Escolha o tipo de solicitação

- EMISSÃO DE DOCUMENTOS - DECLARAÇÕES / 2ª VIA DE DOCUMENTOS
- INCLUSÃO DE DEPENDENTES
- REATIVAÇÃO DE CONTRATOS CANCELADOS POR INADIMPLÊNCIA
- MUDANÇA DE TITULARIDADE
- ADESÃO AO PAD**
- MUDANÇA DE PLANO

Selecione um registro abaixo para visualizar os dados

Protocolo	Contrato	Data Solicitação	Tipo	Data Atendimento	Status
36825320230209348286	00459000083	09/02/2023	ADESÃO AO PAD	09/02/2023	Criado



Central de Serviços – Adesão ao PAD | Gerando a sua solicitação

10.1. Detalhes da solicitação.

Aqui estão o(s) plano(s) que você incluiu à sua solicitação.

Plano de Saúde

Nome: TITULAR PLANO PAD
CPF do Titular: 35709456349
Data Nascimento: 06/12/1970
N.º Carteira: 00459000083002

Beneficiário(s) de Saúde

Nome	Novo Contrato	Vigência
00459000083002 - TITULAR PLANO PAD (TITULAR)	-	-

Plano de Odontologia

Nome: TITULAR PLANO PAD
CPF do Titular: 35709456349
Data Nascimento: 06/12/1970
N.º Carteira: 43165000021006

Beneficiário(s) de Odontologia

Nome	Novo Contrato	Vigência
43165000021006 - TITULAR PLANO PAD (TITULAR)	-	-
43165000021014 - DEPENDENTE PLANO PAD (DEPENDENTE)	-	-

Documentos

Documentos que você adicionou à sua solicitação.

Documentos anexados

#	Arquivo	Documento	
1	RG - TESTE.pdf	RG + CPF - DEP.	↓
2	17855154_20230209135243.pdf	Aditivo	↓
3	RG teste 2.jfif	RG + CPF - TIT.	↓



Central de Serviços – Adesão ao PAD

Com o protocolo gerado, a solicitação será direcionada à fila de análise do setor de cadastro. Serão realizadas as validações conforme determina a **RN 488**.

Em caso de alguma inconsistência, o setor de cadastro irá sinalizar as pendências tratáveis – por exemplo, documentos ilegíveis ou ausência de documentos. Nesses casos, o cliente deverá acessar o **Histórico de Solicitação** para realizar a devida tratativa e dar continuidade à solicitação.

Nos casos em que for identificado que o cliente não está elegível à adesão, o protocolo será recusado com os devidos esclarecimentos e fundamentos para a recusa, os quais também estarão disponíveis no **Histórico de Solicitação**.

Não sendo detectada nenhuma inconsistência, o contrato será implantado e o protocolo, finalizado. O cliente deverá então acessar o histórico para dar o aceite da contratação, conforme o documento enviado.

Vale destacar que o contrato permanecerá com status Pendente até que o aceite seja formalizado pelo cliente, ratificando a adesão por meio da assinatura digital.

ATENÇÃO

O cliente precisa acompanhar o histórico de solicitação, seja para o aceite ou recusa do contrato implantado, ou para a resolução de pendências sinalizadas.



Central de Serviços – Adesão ao PAD | Tratando Pendências

1. Acesse o **Histórico de Solicitação > Serviços > Adesão ao PAD**, clique no protocolo, verifique no campo Pendência o que foi sinalizado, realize o tratamento necessário e, em seguida, clique em **Enviar Pendência**. A pendência será enviada, e o cadastro passará novamente por análise.

Histórico de Solicitação ADESÃO AO PAD

Selecione um registro abaixo para visualizar os dados

Protocolo	Contrato	Data Solicitação	Tipo	Data Atendimento	Status
36825320230209348286	00459000083	09/02/2023	ADESÃO AO PAD	09/02/2023	Pendente

Pendências
DOC DO TIT ILEGIVEL - RECISAO CONTRATUAL COM DADOS ILEGÍVEIS.

Anexos

Tipo de Anexo

#	Arquivo	Documento
1	1341765.pdf	RECISÃO CONTRATUAL DE TRABALHO

Pendência(s) enviada(s)

Nossa equipe irá analisar o(s) arquivo(s) enviado(s).



Central de Serviços – Adesão ao PAD | Confirmação da Adesão (Aceite/Recusa)

1. Após a análise do cadastro, o contrato será implantado no sistema. No **Histórico de Solicitação**, o protocolo aparecerá com o status **Confirma Cliente**. Clique no protocolo para dar continuidade.

Selezione um registro abaixo para visualizar os dados

Protocolo	Contrato	Data Solicitação	Tipo	Data Atendimento	Status
36825320230209348286	00459000083	09/02/2023	ADESÃO AO PAD	09/02/2023	Confirma cliente
		09/02/2023	ADESÃO AO PAD	09/02/2023	Recusado
		09/02/2023	ADESÃO AO PAD	09/02/2023	Recusado
36825320230208348226	00459000083	08/02/2023	ADESÃO AO PAD	09/02/2023	Recusado



Central de Serviços – Adesão ao PAD | Confirmação da Adesão (Aceite/Recusa)

1. O cliente deverá clicar nas caixas **Termo de Adesão**, onde será realizado o download da proposta para análise de valores, plano, tempo de permanência e informações cadastrais gerais. Em seguida, se ainda for de sua vontade ativar o contrato, deverá clicar em **Estou de Acordo** e, depois, em **Concluir Solicitação**. Neste momento, o contrato será ativado, e será possível verificar, no seu histórico de solicitações, o código das carteirinhas e a vigência.

Obs.: Ao clicar em **Não Aceito**, a solicitação será cancelada, sendo necessário abrir uma nova.

Termos e declarações

Termos e declarações.

[↓ Termo de Adesão](#)

[↓ Termo de Adesão](#)

Estou de acordo Não aceito

Concluir Solicitação

Seja bem-vindo(a) à Hapvida!

Seu contrato foi implantado! Verifique a sua vigência na proposta de adesão anexa a esta solicitação.

Fechar



Central de Serviços – Adesão ao PAD | Confirmação da Adesão (Aceite/Recusa)

2.1 Histórico da solicitação, conferência código da carteirinha e vigência.

Aqui estão o(s) plano(s) que você incluiu à sua solicitação.

Plano de Saúde

Nome: TITULAR PLANO PAD CPF do Titular: 35709456349 Data Nascimento: 06/12/1970 N.º Carteira: 00459000083002

Beneficiário(s) de Saúde

Nome	Novo Contrato	Vigência
00459000083002 - TITULAR PLANO PAD (TITULAR)	14423000146	01/03/2023

Plano de Odontologia

Nome: TITULAR PLANO PAD CPF do Titular: 35709456349 Data Nascimento: 06/12/1970 N.º Carteira: 43165000021006

Beneficiário(s) de Odontologia

Nome	Novo Contrato	Vigência
43165000021006 - TITULAR PLANO PAD (TITULAR)	08JDP000001	01/03/2023
43165000021014 - DEPENDENTE PLANO PAD (DEPENDENTE)	08JDP000001	01/03/2023

