

# CATÁLOGO NACIONAL DE SERVIÇOS

PROGRAMA DE SAÚDE E ASSISTÊNCIA SOCIAL

 Plan-Assiste

**MPF**  
Ministério Público Federal

# CATÁLOGO NACIONAL DE SERVIÇOS

PROGRAMA DE SAÚDE E ASSISTÊNCIA SOCIAL

**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**

**Procuradora-Geral da República**

Raquel Elias Ferreira Dodge

**Vice-Procurador-Geral da República**

Luciano Mariz Maia

**Vice-Procurador-Geral Eleitoral**

Humberto Jacques de Medeiros

**Corregedor-Geral**

Oswaldo José Barbosa Silva

**Ouvidor-Geral**

Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho

**Secretário-Geral**

Alexandre Camanho de Assis

**Secretária-Geral Adjunta**

Eloá Todarelli Junqueira



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

# CATÁLOGO NACIONAL DE SERVIÇOS

PROGRAMA DE SAÚDE E ASSISTÊNCIA SOCIAL

Brasília - DF  
MPF  
2019

© 2019 – Ministério Público Federal

Todos os direitos reservados ao Ministério Público Federal

Disponível em:

[intranet.mpf.mp.br/politicas-e-manuais/catalogos-de-servicos](http://intranet.mpf.mp.br/politicas-e-manuais/catalogos-de-servicos)

---

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

---

B823c

Brasil. Ministério Público Federal.

Catálogo nacional de serviços : Programa de Saúde e Assistência Social – Brasília : MPF, 2019.

29 p.

1. Plano de saúde. 2. Serviços de saúde. 3. Cobertura (saúde). 4. Serviços – catálogo. I. Título.

CDD 610.6

---

Elaborado por Isabella de Oliveira e Nóbrega – CRB1/3131

**Diretor Executivo do Plan-Assiste**

Marcus Correia Lima

**Diretor Executivo Adjunto do Plan-Assiste**

Raimundo Francisco de Aguiar Sousa

**Elaboração**

Assessoria da Diretoria Executiva do Plan-Assiste

**Coordenação e revisão**

Secretaria de Modernização e Gestão Estratégica

**Projeto gráfico e diagramação**

Secretaria de Comunicação Social

**Normalização bibliográfica**

Coordenadoria de Biblioteca e Pesquisa

**Procuradoria-Geral da República**

SAF Sul Quadra 4 Conj. C  
CEP 70050-900 Brasília – DF  
Telefone: (61) 3105-5100

[www.mpf.mp.br/pgr](http://www.mpf.mp.br/pgr)

# SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	7
O QUE É?.....	8
HISTÓRICO .....	8
COMO SUGERIR MELHORIAS?.....	8
ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS).....	8
LISTA DE SERVIÇOS AGRUPADOS POR TEMAS .....	9
<b>ATENDIMENTO</b>	
EXTRATO DE DESPESAS E CUSTEIOS .....	10
EXTRATO DE SALDOS E DESCONTOS.....	10
EXTRATO DE REEMBOLSOS.....	11
COMPROVANTE PARA IRPF.....	11
PESQUISA DE REDE CREDENCIADA.....	12
ANÁLISE DE CONDUTA DE PRESTADORES CREDENCIADOS .....	12
<b>AUTORIZAÇÃO</b>	
AUTORIZAÇÃO DE INTERNAÇÃO CLÍNICA EMERGENCIAL.....	14
AUTORIZAÇÃO DE CIRURGIA EMERGENCIAL.....	14
AUTORIZAÇÃO DE AQUISIÇÃO DE ÓRTESES, PRÓTESES E MATERIAIS ESPECIAIS (OPME).....	15
AUTORIZAÇÃO DE INTERNAÇÃO CIRÚRGICA ELETIVA.....	16
AUTORIZAÇÃO DE CONSULTAS.....	17
AUTORIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS DE DIAGNÓSTICOS .....	17

AUTORIZAÇÃO DE MEDICAMENTOS ONCOLÓGICOS .....	18
AUTORIZAÇÃO DE TRATAMENTO ODONTOLÓGICO.....	19
AUTORIZAÇÃO DE TRATAMENTOS PARAMÉDICOS SERIADOS.....	19
AUTORIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENÇÃO DOMICILIAR .....	20

## **AUXÍLIO E ASSISTÊNCIA**

AUXÍLIO PARA AQUISIÇÃO DE MATERIAIS DE SAÚDE .....	21
AUXÍLIO PARA TRATAMENTO FORA DO DOMICÍLIO.....	22
AUXÍLIO PARA MEDICAMENTOS DE USO CONTÍNUO.....	23
ASSISTÊNCIA PARA MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO.....	24

## **GESTÃO DO CADASTRO DE BENEFICIÁRIOS**

INSCRIÇÃO ELETRÔNICA DE BENEFICIÁRIOS.....	26
ATUALIZAÇÃO DE CADASTRO DE BENEFICIÁRIOS.....	26
CANCELAMENTO DE INSCRIÇÃO DE BENEFICIÁRIOS.....	27
EMISSÃO DE 2ª VIA DE CARTEIRAS DE SAÚDE DO PLANO .....	28

## **REEMBOLSO**

REEMBOLSO DE PROCEDIMENTOS DE LIVRE ESCOLHA.....	28
--	----

## APRESENTAÇÃO

Neste catálogo, o Programa de Saúde e Assistência Social do Ministério Público Federal (Plan-Assiste) descreve os serviços prestados nacionalmente a membros e servidores do Ministério Público Federal pela Secretaria do Plan-Assiste, com auxílio das Gerências Locais do Programa, localizadas nas unidades regionais, estaduais e municipais do MPF.

Considerando o dinamismo das rotinas, o catálogo deve ser revisto e atualizado periodicamente, em razão de modificação, extinção ou implantação de serviços, e disponibilizado em meio eletrônico, na intranet do MPF.



## O QUE É?

O Catálogo Nacional de Serviços do Plan-Assiste possibilita conhecer as opções disponíveis, quem pode solicitá-las, a forma de solicitação, a área responsável pela execução dos serviços, as normas relacionadas, o prazo de tratamento da demanda, entre outras informações.

O objetivo do catálogo é centralizar informações atualizadas dos serviços disponíveis. Dessa forma, há transparência e melhoria da gestão do desempenho dos serviços prestados.

Devido ao seu caráter informativo e consultivo, o catálogo está disponível no formato eletrônico na intranet do MPF.

## HISTÓRICO

Esta é a primeira publicação que descreve os serviços nacionais do Programa de Saúde e Assistência Social do Ministério Público Federal.

## COMO SUGERIR MELHORIAS?

O Plan-Assiste preza pela melhoria contínua dos seus processos de trabalho, com dinamismo e aprimoramento constantes, sempre buscando a eficiência, a efetividade e a economicidade.

As críticas e sugestões podem ser encaminhadas para o e-mail [planassiste@mpf.mp.br](mailto:planassiste@mpf.mp.br).

## ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

O Acordo de Nível de Serviço (ANS) estabelece o tempo de atendimento, de solução e de disponibilidade dos serviços prestados pelo Plan-Assiste.

## LISTA DE SERVIÇOS AGRUPADOS POR TEMAS

CATEGORIA	SERVIÇOS PRESTADOS
Atendimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extrato de Despesas e Custeios</li> <li>• Extrato de Saldos e Descontos</li> <li>• Extrato de Reembolsos</li> <li>• Comprovante para IRPF</li> <li>• Pesquisa de Rede Credenciada</li> <li>• Análise de Conduta de Prestadores Credenciados</li> </ul>
Autorização	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorização de Internação Clínica Emergencial</li> <li>• Autorização de Cirurgia Emergencial</li> <li>• Autorização de Aquisição de OPME</li> <li>• Autorização de Internação Cirúrgica Eletiva</li> <li>• Autorização de Consultas</li> <li>• Autorização de Procedimentos de Diagnósticos</li> <li>• Autorização de Medicamentos Oncológicos</li> <li>• Autorização de Tratamento Odontológico</li> <li>• Autorização de Tratamentos Paramédicos Seriados</li> <li>• Autorização de Serviços de Atenção Domiciliar</li> </ul>
Auxílio e Assistência	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxílio para Aquisição de Materiais de Saúde</li> <li>• Auxílio para Tratamento Fora do Domicílio</li> <li>• Auxílio para Medicamentos de Uso Contínuo</li> <li>• Assistência para Medicamentos de Alto Custo</li> </ul>
Gestão do Cadastro de Beneficiários	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscrição Eletrônica de Beneficiários</li> <li>• Atualização de Cadastro de Beneficiários</li> <li>• Cancelamento de Inscrição de Beneficiários</li> <li>• Emissão de 2ª via de Carteiras de Saúde do Plano</li> </ul>
Reembolso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reembolso de Procedimentos de Livre Escolha</li> </ul>

## » ATENDIMENTO

### O que é?

Serviços de atendimento e autoatendimento disponibilizados aos beneficiários referentes ao acompanhamento de despesas, pesquisa de credenciados, resolução de dúvidas e reclamações.

### O que é possível solicitar?

NOME DO SERVIÇO	EXTRATO DE DESPESAS E CUSTEIOS
Descrição	Extrato de lançamentos de coberturas utilizadas por beneficiário com informações sobre data de atendimento, prestador, descrição do evento, valor total da despesa e valor da coparticipação do beneficiário.
Quem pode solicitar?	O beneficiário titular.
Como solicitar?	Acessando o <a href="#">Portal do Beneficiário</a> , no menu principal (Extrato do Plan-Assiste).
Área responsável pela execução do serviço	Divisão Financeira. Supervisão de Suporte aos Sistemas.
Acordo de Nível de Serviço	Automático.
Normas aplicáveis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regulamento Geral do Plan-Assiste (Portaria PGR/MPU nº 113/2016); e</li> <li>Norma Complementar nº 13/2017.</li> </ul>

NOME DO SERVIÇO	EXTRATO DE SALDOS E DESCONTOS
Descrição	Extrato de saldo de coparticipação geral do grupo familiar e de descontos mensais em folha de pagamento.
Quem pode solicitar?	O beneficiário titular.
Como solicitar?	Acessando o <a href="#">Portal do Beneficiário</a> , no menu principal (Extrato do Plan-Assiste).

Área responsável pela execução do serviço	Divisão Financeira. Supervisão de Suporte aos Sistemas.
Acordo de Nível de Serviço	Automático.
Normas aplicáveis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento Geral do Plan-Assiste (Portaria PGR/MPU nº 113/2016); e</li> <li>• Norma Complementar nº 13/2017.</li> </ul>

NOME DO SERVIÇO		EXTRATO DE REEMBOLSOS
Descrição	Extrato de reembolsos autorizados e pagos com informações de prestador, data de pagamento, valor reembolsado e valor original da nota fiscal.	
Quem pode solicitar?	O beneficiário titular.	
Como solicitar?	Acessando o <a href="#">Portal do Beneficiário</a> , no menu principal (Extrato de Reembolsos).	
Área responsável pela execução do serviço	Divisão Financeira. Supervisão de Suporte aos Sistemas.	
Acordo de Nível de Serviço	Automático.	
Normas aplicáveis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento Geral do Plan-Assiste (Portaria PGR/MPU nº 113/2016); e</li> <li>• Norma Complementar nº 13/2017.</li> </ul>	

NOME DO SERVIÇO		COMPROVANTE PARA IRPF
Descrição	Comprovante de despesas com plano de saúde por exercício financeiro para declaração de Imposto de Renda de Pessoa Física.	
Quem pode solicitar?	O beneficiário titular.	
Como solicitar?	Acessando o <a href="#">Portal do Beneficiário</a> , no menu principal (Comprovante IRPF do Plan-Assiste).	

Área responsável pela execução do serviço	Divisão Financeira. Supervisão de Suporte aos Sistemas.
Acordo de Nível de Serviço	Automático.
Normas aplicáveis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regulamento Geral do Plan-Assiste (Portaria PGR/MPU nº 113/2016).</li> </ul>

NOME DO SERVIÇO		PESQUISA DE REDE CREDENCIADA
Descrição	Módulo eletrônico de pesquisa de prestadores credenciados no Plan-Assiste e nas redes conveniadas AMHPDF, Unimed FESP, Central Nacional Unimed e Gama Saúde.	
Quem pode solicitar?	O beneficiário.	
Como solicitar?	Acessando o <a href="#">site do Plan-Assiste</a> .	
Área responsável pela execução do serviço	Diretoria de Credenciamento. Supervisão de Suporte aos Sistemas.	
Acordo de Nível de Serviço	Automático.	
Normas aplicáveis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regulamento Geral do Plan-Assiste (Portaria PGR/MPU nº 113/2016);</li> <li>Norma Complementar nº 10/2013; e</li> <li>Termo de Credenciamento.</li> </ul>	

NOME DO SERVIÇO		ANÁLISE DE CONDUTA DE PRESTADORES CREDENCIADOS
Descrição	Apuração de reclamações de beneficiários contra prestadores credenciados, no que se refere a irregularidades, falhas de atendimento, erros e/ou omissões.	
Quem pode solicitar?	O beneficiário.	
Como solicitar?	Encaminhar reclamação via e-mail para <a href="mailto:planassiste@mpf.mp.br">planassiste@mpf.mp.br</a> relatando o fato ocorrido.	

Área responsável pela execução do serviço	Diretoria de Credenciamento.
Acordo de Nível de Serviço	Até 15 dias úteis.
Normas aplicáveis	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Regulamento Geral do Plan-Assiste (Portaria PGR/MPU nº 113/2016);</li> <li>● Norma Complementar nº 10/2013; e</li> <li>● Termo de Credenciamento.</li> </ul>
Informações complementares	A Diretoria de Credenciamento encaminhará resposta via e-mail ao reclamante informando as providências que serão adotadas.

## » AUTORIZAÇÃO

### O que é?

Liberação para atendimento na rede credenciada ao Programa de Saúde, que pode ser realizada de forma eletrônica ou manual. Essa prática regulatória visa ao uso sustentável dos benefícios do programa, tendo em vista que é uma forma de controle de acesso fundamental para evitar sobrecarga e desperdícios de recursos.

Os prazos propostos para a autorização dos procedimentos são observados a partir da apresentação da documentação completa ao Plan-Assiste. Documentação em desacordo com a legislação vigente, inconsistências nos relatórios apresentados e falta de laudos diagnósticos poderão impactar no cumprimento dos prazos previstos.

As autorizações decorrentes dos atendimentos por meio de prestadores vinculados à Unimed ou à Gama Saúde terão seus prazos iniciados a partir da disponibilização da documentação ao Plan-Assiste pelos sistemas eletrônicos estabelecidos pelas operadoras conveniadas.

## O que é possível solicitar?

NOME DO SERVIÇO	AUTORIZAÇÃO DE INTERNAÇÃO CLÍNICA EMERGENCIAL
Descrição	Autorização para atendimento em unidade hospitalar, mediante emissão de guia de liberação.
Quem pode solicitar?	O prestador credenciado (clínicas e hospitais).
Como solicitar?	Via autorizador eletrônico ou via e-mail institucional do programa de saúde da respectiva unidade de lotação do beneficiário titular.
Área responsável pela execução do serviço	Núcleo de Autorização e Controle (PGR). Gerências Locais (PRRs, PRs e PRMs).
Acordo de Nível de Serviço	Autorizador eletrônico: automaticamente. E-mail: até 4 dias úteis.
Normas aplicáveis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento Geral do Plan-Assiste (Portaria PGR/MPU nº 113/2016);</li> <li>• Norma Complementar nº 13/2017; e</li> <li>• Termo de Credenciamento.</li> </ul>
Informações complementares	O beneficiário não precisa atuar para a realização deste serviço.

NOME DO SERVIÇO	AUTORIZAÇÃO DE CIRURGIA EMERGENCIAL
Descrição	Autorização para atendimento cirúrgico em unidade hospitalar, mediante emissão de guia de liberação.
Quem pode solicitar?	O prestador credenciado (clínicas e hospitais).
Como solicitar?	Via e-mail institucional do programa de saúde da respectiva unidade de lotação do beneficiário titular. Exige-se perícia técnica.
Área responsável pela execução do serviço	Núcleo de Autorização e Controle (PGR). Gerências Locais (PRRs, PRs e PRMs).

<b>Acordo de Nível de Serviço</b>	Até 8 dias úteis.
<b>Normas aplicáveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Regulamento Geral do Plan-Assiste (Portaria PGR/MPU nº 113/2016);</li> <li>● Normas Complementares nº 7/2012 e 13/2017; e</li> <li>● Termo de Credenciamento.</li> </ul>
<b>Informações complementares</b>	<p>O beneficiário não precisa atuar para a realização deste serviço.</p> <p>Em situações de emergência ou urgência comprovada, o prestador do serviço fará o atendimento devido e a autorização dos procedimentos será enviada posteriormente.</p>

<b>NOME DO SERVIÇO</b>	<b>AUTORIZAÇÃO DE AQUISIÇÃO DE ÓRTESES, PRÓTESES E MATERIAIS ESPECIAIS (OPME)</b>
<b>Descrição</b>	Autorização para a compra de órteses, próteses e materiais especiais.
<b>Quem pode solicitar?</b>	O prestador credenciado (clínicas e hospitais).
<b>Como solicitar?</b>	<p>Via e-mail institucional do programa de saúde da respectiva unidade de lotação do beneficiário titular, mediante apresentação de relatório médico e de três orçamentos de fornecedores distintos.</p> <p>Exige-se perícia técnica.</p>
<b>Área responsável pela execução do serviço</b>	<p>Seção de Aquisição e Controle de OPME (PGR).</p> <p>Gerências Locais (PRRs, PRs e PRMs).</p>
<b>Acordo de Nível de Serviço</b>	Até 8 dias úteis (autorização concedida em paralelo com a autorização de internação cirúrgica eletiva).
<b>Normas aplicáveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Regulamento Geral do Plan-Assiste (Portaria PGR/MPU nº 113/2016);</li> <li>● Norma Complementar nº 13/2017; e</li> <li>● Termo de Credenciamento.</li> </ul>



<p><b>Informações complementares</b></p>	<p>O beneficiário não precisa atuar para a realização deste serviço.</p> <p>O prestador deverá apresentar, no mínimo, três cotações distintas.</p> <p>Consideram-se fornecedores distintos aqueles que apresentam CNPJ e quadro societário diferentes.</p> <p>Os pedidos de autorizações por meio das operadoras de saúde Unimed e Gama Saúde obedecerão prazos próprios, respeitando os limites máximos, segundo normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).</p>
--	--

<p><b>NOME DO SERVIÇO</b>      <b>AUTORIZAÇÃO DE INTERNAÇÃO CIRÚRGICA ELETIVA</b></p>	
<p><b>Descrição</b></p>	<p>Autorização para atendimento cirúrgico em unidade hospitalar, mediante emissão de guia de liberação.</p>
<p><b>Quem pode solicitar?</b></p>	<p>O beneficiário e o prestador credenciado (clínicas e hospitais).</p>
<p><b>Como solicitar?</b></p>	<p>O beneficiário poderá requerer via solicitador eletrônico, disponível no <a href="#">Portal do Beneficiário</a> no menu principal (Autorização de Cirurgia), ou presencialmente nas unidades do Plan-Assiste.</p> <p>O prestador poderá solicitar via e-mail institucional do programa de saúde da respectiva unidade de lotação do beneficiário titular.</p> <p>Exige-se perícia técnica.</p>
<p><b>Área responsável pela execução do serviço</b></p>	<p>Núcleo de Autorização e Controle (PGR). Gerências Locais (PRRs, PRs e PRMs).</p>
<p><b>Acordo de Nível de Serviço</b></p>	<p>Até 8 dias úteis.</p>
<p><b>Normas aplicáveis</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento Geral do Plan-Assiste (Portaria PGR/MPU nº 113/2016);</li> <li>• Normas Complementares nº 7/2012 e 13/2017; e</li> <li>• Termo de Credenciamento.</li> </ul>

<b>Informações complementares</b>	<p>Todo procedimento cirúrgico eletivo será precedido de perícia técnica, para avaliação da pertinência devida.</p> <p>Os pedidos de autorizações por meio das operadoras de saúde Unimed e Gama Saúde obedecerão prazos próprios, respeitando os limites máximos, segundo normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).</p>
-----------------------------------	---

NOME DO SERVIÇO	AUTORIZAÇÃO DE CONSULTAS
<b>Descrição</b>	Autorização para atendimento em consultas, mediante emissão de guia de liberação.
<b>Quem pode solicitar?</b>	O prestador credenciado (clínicas e hospitais).
<b>Como solicitar?</b>	Via autorizador eletrônico.
<b>Área responsável pela execução do serviço</b>	<p>Núcleo de Autorização e Controle (PGR).</p> <p>Gerências Locais (PRRs, PRs e PRMs).</p>
<b>Acordo de Nível de Serviço</b>	Automático.
<b>Normas aplicáveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Regulamento Geral do Plan-Assiste (Portaria PGR/MPU nº 113/2016);</li> <li>● Norma Complementar nº 13/2017; e</li> <li>● Termo de Credenciamento.</li> </ul>
<b>Informações complementares</b>	<p>O beneficiário não precisa atuar para a realização deste serviço.</p> <p>Os pedidos de autorizações por meio das operadoras de saúde Unimed e Gama Saúde obedecerão prazos próprios, respeitando os limites máximos, segundo normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).</p>

NOME DO SERVIÇO	AUTORIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS DE DIAGNÓSTICOS
<b>Descrição</b>	Autorização para realização de exames diagnósticos, mediante emissão de guia de liberação.
<b>Quem pode solicitar?</b>	O prestador credenciado (clínicas e hospitais).
<b>Como solicitar?</b>	Via autorizador eletrônico.

<b>Área responsável pela execução do serviço</b>	Núcleo de Autorização e Controle (PGR). Gerências Locais (PRRs, PRs e PRMs).
<b>Acordo de Nível de Serviço</b>	Automático.
<b>Normas aplicáveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Regulamento Geral do Plan-Assiste (Portaria PGR/MPU nº 113/2016);</li> <li>● Norma Complementar nº 13/2017; e</li> <li>● Termo de Credenciamento.</li> </ul>
<b>Informações complementares</b>	<p>O beneficiário não precisa atuar para a realização deste serviço.</p> <p>Os pedidos de autorizações por meio das operadoras de saúde Unimed e Gama Saúde obedecerão prazos próprios, respeitando os limites máximos, segundo normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).</p>

NOME DO SERVIÇO      AUTORIZAÇÃO DE MEDICAMENTOS ONCOLÓGICOS	
<b>Descrição</b>	Autorização para dispensação de medicamentos oncológicos e imunobiológicos, mediante emissão de guia de liberação.
<b>Quem pode solicitar?</b>	O beneficiário e o prestador credenciado (clínicas e hospitais).
<b>Como solicitar?</b>	<p>O beneficiário ou o prestador poderão solicitar via e-mail institucional do programa de saúde da respectiva unidade de lotação do beneficiário titular ou presencialmente nas unidade do Plan-Assiste.</p> <p>Exige-se perícia técnica.</p>
<b>Área responsável pela execução do serviço</b>	Núcleo de Autorização e Controle (PGR). Gerências Locais (PRRs, PRs e PRMs).
<b>Acordo de Nível de Serviço</b>	Até 10 dias úteis.
<b>Normas aplicáveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Regulamento Geral do Plan-Assiste (Portaria PGR/MPU nº 113/2016);</li> <li>● Norma Complementar nº 13/2017; e</li> <li>● Termo de Credenciamento.</li> </ul>

<b>Informações complementares</b>	<p>A dispensação de medicamentos oncológicos e imunobiológicos dependerá do resultado da avaliação de mérito por perícia técnica, bem como da avaliação administrativa.</p> <p>Os pedidos de autorizações por meio das operadoras de saúde Unimed e Gama Saúde obedecerão prazos próprios, respeitando os limites máximos, segundo normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).</p>
-----------------------------------	---

NOME DO SERVIÇO	AUTORIZAÇÃO DE TRATAMENTO ODONTOLÓGICO
<b>Descrição</b>	Autorização para tratamento odontológico em clínicas credenciadas, mediante emissão de guia de liberação.
<b>Quem pode solicitar?</b>	O beneficiário.
<b>Como solicitar?</b>	O beneficiário poderá solicitar presencialmente nas unidades do Plan-Assiste mediante apresentação de orçamento odontológico e de perícia técnica, se necessária.
<b>Área responsável pela execução do serviço</b>	Núcleo de Autorização e Controle (PGR). Gerências Locais (PRRs, PRs e PRMs).
<b>Acordo de Nível de Serviço</b>	Imediato.
<b>Normas aplicáveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento Geral do Plan-Assiste (Portaria PGR/MPU nº 113/2016); e</li> <li>• Termo de Credenciamento.</li> </ul>
<b>Informações complementares</b>	Para os casos em que haja necessidade de perícia técnica, conforme especificado na lista de procedimentos odontológicos (LPO), a liberação será condicionada à autorização pericial.

NOME DO SERVIÇO	AUTORIZAÇÃO DE TRATAMENTOS PARAMÉDICOS SERIADOS
<b>Descrição</b>	Autorização para realização de tratamento paramédico (fisioterapia, RPG, pilates, hidroterapia, fonoaudiologia, psicoterapia) em clínicas credenciadas, mediante emissão de guia de liberação.
<b>Quem pode solicitar?</b>	O beneficiário e o prestador credenciado.

<p><b>Como solicitar?</b></p>	<p>O beneficiário poderá solicitar via e-mail institucional do programa de saúde da respectiva unidade de lotação do beneficiário titular ou presencialmente nas unidades do Plan-Assiste, salvo para tratamentos psicoterápicos.</p> <p>No caso de psicoterapia, a solicitação deverá ser solicitada presencialmente, tendo em vista a exigência de perícia técnica.</p> <p>O prestador poderá solicitar via autorizador eletrônico ou pelo e-mail institucional do programa de saúde da respectiva unidade de lotação do beneficiário titular.</p>
<p><b>Área responsável pela execução do serviço</b></p>	<p>Núcleo de Autorização e Controle (PGR). Gerências Locais (PRRs, PRs e PRMs).</p>
<p><b>Acordo de Nível de Serviço</b></p>	<p>Autorizador Eletrônico: automático, salvo tratamentos psicoterápicos.</p> <p>Presencial/e-mail: até 4 dias úteis, salvo psicoterapia.</p> <p>Psicoterapia: Imediatamente após autorização da perícia técnica.</p>
<p><b>Normas aplicáveis</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Regulamento Geral do Plan-Assiste (Portaria PGR/MPU nº 113/2016);</li> <li>● Norma Complementar nº 13/2017; e</li> <li>● Termo de Credenciamento.</li> </ul>
<p><b>Informações complementares</b></p>	<p>A autorização para tratamento psicoterápico fica condicionada à autorização prévia por perícia técnica.</p> <p>Os pedidos de autorizações por meio das operadoras de saúde Unimed e Gama Saúde obedecerão prazos próprios, respeitando os limites máximos, segundo normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).</p>

NOME DO SERVIÇO	AUTORIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENÇÃO DOMICILIAR
<p><b>Descrição</b></p>	<p>Liberação dos serviços de atenção domiciliar em regime integral, parcial ou em atendimentos pontuais.</p>
<p><b>Quem pode solicitar?</b></p>	<p>O beneficiário ou o prestador credenciado.</p>

Como solicitar?	Via e-mail institucional do programa de saúde da respectiva unidade de lotação do beneficiário titular ou presencialmente nas unidades do Plan-Assiste, mediante apresentação de relatório médico.  Exige-se perícia técnica.
Área responsável pela execução do serviço	Seção de Assistência Social (PGR). Gerências Locais (PRRs, PRs e PRMs).
Acordo de Nível de Serviço	Até 10 dias úteis.
Normas aplicáveis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento Geral do Plan-Assiste (Portaria PGR/MPU nº 113/2016);</li> <li>• Norma Complementar nº 13/2017; e</li> <li>• Termo de Credenciamento.</li> </ul>
Informações complementares	A atenção domiciliar tem por objetivo dar continuidade a tratamento clínico, após alta hospitalar, no domicílio do paciente. O regime assistencial adequado será definido por perícia técnica.

## » AUXÍLIO E ASSISTÊNCIA

### O que é?

Auxílios financeiros ofertados aos beneficiários para aquisição de órteses, próteses e materiais especiais não ligados a ato cirúrgico, transporte de pacientes, transporte e diárias de acompanhante, bem como aquisição de medicamentos, cuja oferta dependerá da disponibilidade financeira do Programa. As despesas efetuadas pelo Plan-Assiste com esses auxílios serão cobradas do titular, integralmente, na forma do Regulamento Geral do Plan-Assiste.

### O que é possível solicitar?

NOME DO SERVIÇO	AUXÍLIO PARA AQUISIÇÃO DE MATERIAIS DE SAÚDE
Descrição	Concessão de auxílio financeiro para aquisição de órteses, próteses, materiais especiais não ligados a ato cirúrgico e implemento médico-hospitalar, mediante reembolso dos custos suportados.

Quem pode solicitar?	O beneficiário titular. Exige-se perícia técnica.
Como solicitar?	Via e-mail institucional do programa de saúde da respectiva unidade de lotação do beneficiário titular ou presencialmente nas unidades do Plan-Assiste, mediante apresentação de relatório médico e de três orçamentos de fornecedores distintos.
Área responsável pela execução do serviço	Núcleo de Autorização e Controle (PGR). Gerências Locais (PRRs, PRs e PRMs).
Acordo de Nível de Serviço	Até 20 dias úteis.
Normas aplicáveis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regulamento Geral do Plan-Assiste (Portaria PGR/MPU nº 113/2016).</li> </ul>
Informações complementares	<p>O Plan-Assiste autorizará o orçamento de menor valor.</p> <p>O auxílio será lançado integralmente no saldo devedor do beneficiário titular.</p> <p>Consideram-se fornecedores distintos aqueles que apresentam CNPJ e quadro societário diferentes.</p>

<b>NOME DO SERVIÇO</b>	<b>AUXÍLIO PARA TRATAMENTO FORA DO DOMICÍLIO</b>
------------------------	--

Descrição	Concessão de auxílio financeiro para aquisição de passagens para o beneficiário e acompanhante designado, bem como pagamento de diárias do acompanhante, mediante reembolso, com vista a tratamento de saúde fora do domicílio.
Quem pode solicitar?	O beneficiário titular.
Como solicitar?	<p>Via e-mail institucional do programa de saúde da respectiva unidade de lotação do beneficiário titular ou presencialmente nas unidades do Plan-Assiste, mediante apresentação de requerimento explicitando a impossibilidade de tratamento local, acompanhado de cópia dos exames e do relatório médico.</p> <p>Exige-se perícia técnica.</p>

<b>Área responsável pela execução do serviço</b>	Núcleo de Autorização e Controle (PGR). Gerências Locais (PRRs, PRs e PRMs).
<b>Acordo de Nível de Serviço</b>	Até 20 dias úteis.
<b>Normas aplicáveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regulamento Geral do Plan-Assiste (Portaria PGR/MPU nº 113/2016).</li> </ul>
<b>Informações complementares</b>	<p>A apresentação do requerimento do auxílio deverá ser precedida da realização de perícia técnica.</p> <p>O auxílio será lançado integralmente no saldo devedor do beneficiário titular.</p> <p>As diárias serão pagas pelo mesmo valor a que o titular beneficiário teria direito quando em viagem a serviço. No caso de pensionistas, a diária será correspondente ao que o membro ou servidor falecido teria direito.</p>

<b>NOME DO SERVIÇO</b>	<b>AUXÍLIO PARA MEDICAMENTOS DE USO CONTÍNUO</b>
<b>Descrição</b>	Concessão de auxílio financeiro para aquisição de medicamentos de uso contínuo empregados no tratamento de doenças crônicas e/ou degenerativas, mediante reembolso dos custos suportados ou por aquisição na rede credenciada.
<b>Quem pode solicitar?</b>	O beneficiário titular.
<b>Como solicitar?</b>	<p>Via e-mail institucional do programa de saúde da respectiva unidade de lotação do beneficiário titular ou presencialmente nas unidades do Plan-Assiste, mediante a apresentação de requerimento com Nota/Cupom Fiscal e Receita Médica.</p> <p>Exige-se perícia técnica.</p>
<b>Área responsável pela execução do serviço</b>	<p>Recebimento:</p> <p>Setor de Análise Técnica (PGR). Gerências Locais (PRRs, PRs e PRMs).</p> <p>Análise: Núcleo de Faturamento (PGR).</p> <p>Pagamento: Divisão Financeira (PGR).</p>



Acordo de Nível de Serviço	Até 20 dias úteis.
Normas aplicáveis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento Geral do Plan-Assiste (Portaria PGR/MPU nº 113/2016); e</li> <li>• Norma Complementar nº 12/2013.</li> </ul>
Informações complementares	<p>Medicamentos de uso contínuo são aqueles empregados no tratamento de doenças crônicas e/ou degenerativas, assim indicados em receituário pelo médico assistente e atestado pela perícia técnica.</p> <p>O conjunto de medicamentos de uso contínuo cujo custo mensal seja igual ou superior ao salário mínimo terá o mesmo custeio daquele praticado para os medicamentos de alto custo.</p> <p>Não se incluem na cobertura os medicamentos fornecidos gratuitamente pelo Poder Público, entre os quais os constantes do Programa Farmácia Popular e aqueles constantes na Relação Nacional de Medicamentos (Rename) do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica, observadas as regras de adesão a esses Programas ou de outros que venham a ser instituídos pelo Governo.</p>

NOME DO SERVIÇO	ASSISTÊNCIA PARA MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO
Descrição	Concessão de assistência financeira para aquisição de medicamentos de alto custo, mediante reembolso dos custos suportados ou por aquisição na rede credenciada.
Quem pode solicitar?	O beneficiário titular.
Como solicitar?	<p>Via e-mail institucional do programa de saúde da respectiva unidade de lotação do beneficiário titular ou presencialmente nas unidades do Plan-Assiste, mediante a apresentação de requerimento com Nota/Cupom Fiscal e Receita Médica.</p> <p>Exige-se perícia técnica.</p>

<p>Área responsável pela execução do serviço</p>	<p>Recebimento: Setor de Análise Técnica (PGR). Gerências Locais (PRRs, PRs e PRMs). Análise: Núcleo de Faturamento (PGR). Pagamento: Divisão Financeira (PGR).</p>
<p>Acordo de Nível de Serviço</p>	<p>Até 20 úteis.</p>
<p>Normas aplicáveis</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento Geral do Plan-Assiste (Portaria PGR/MPU nº 113/2016); e</li> <li>• Norma Complementar nº 12/2013.</li> </ul>
<p>Informações complementares</p>	<p>Medicamentos de alto custo são aqueles cujo valor mensal é igual ou superior a um salário mínimo. O percentual de reembolso será de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor total da despesa mensal de cada beneficiário que exceder um salário mínimo, calculado sobre o menor valor entre a despesa realizada e o constante nas tabelas de reembolso adotadas pelo Plan-Assiste.</p> <p>Não se incluem na cobertura os medicamentos fornecidos gratuitamente pelo Poder Público, entre os quais os constantes do Programa Farmácia Popular e aqueles constantes na Relação Nacional de Medicamentos (Rename) do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica, observadas as regras de adesão a esses Programas ou de outros que venham a ser instituídos pelo Governo.</p>

## » GESTÃO DO CADASTRO DE BENEFICIÁRIOS

### O que é?

Serviços referentes à manutenção do cadastro de beneficiários do Plan-Assiste e à emissão de carteiras de Plano de Saúde.

### O que é possível solicitar?

INSCRIÇÃO ELETRÔNICA DE BENEFICIÁRIOS	
Nome do Serviço	INSCRIÇÃO ELETRÔNICA DE BENEFICIÁRIOS
Descrição	Cadastramento de titular e dependentes como beneficiários do Plan-Assiste.
Quem pode solicitar?	Membros, servidores e pensionistas.
Como solicitar?	Preencher ficha eletrônica de solicitação de inscrição no <a href="#">Portal do Beneficiário</a> , no menu principal (Solicitar inscrição/Inscrição de Dependente) e anexar documentação comprobatória.
Área responsável pela execução do serviço	Núcleo de Gestão do Cadastro de Beneficiários (PGR). Supervisão de Suporte aos Sistemas (PGR). Gerências Locais (PRRs, PRs e PRMs).
Acordo de Nível de Serviço	Até 4 dias úteis.
Normas aplicáveis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regulamento Geral do Plan-Assiste (Portaria PGR/MPU nº 113/2016); e</li> <li>Norma Complementar nº 13/2017.</li> </ul>

ATUALIZAÇÃO DE CADASTRO DE BENEFICIÁRIOS	
Nome do Serviço	ATUALIZAÇÃO DE CADASTRO DE BENEFICIÁRIOS
Descrição	Procedimento de alteração/atualização de dados cadastrais de beneficiários (endereço, telefone, conta bancária, nome de casado etc).
Quem pode solicitar?	O beneficiário.
Como solicitar?	Via e-mail institucional do programa de saúde da respectiva unidade de lotação do beneficiário titular, mediante a apresentação da documentação comprobatória referente à alteração/atualização solicitada, quando necessária.
Área responsável pela execução do serviço	Núcleo de Gestão do Cadastro de Beneficiários (PGR). Gerências Locais (PRRs, PRs e PRMs).
Acordo de Nível de Serviço	Até 4 dias úteis.

Normas aplicáveis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento Geral do Plan-Assiste (Portaria PGR/MPU nº 113/2016); e</li> <li>• Norma Complementar nº 13/2017.</li> </ul>
-------------------	---

NOME DO SERVIÇO	CANCELAMENTO DE INSCRIÇÃO DE BENEFICIÁRIOS
Descrição	Procedimento de cancelamento de inscrição de titular e dependentes como beneficiários do Plan-Assiste.
Quem pode solicitar?	O beneficiário titular.
Como solicitar?	Encaminhar requerimento de desligamento, disponível no <a href="#">site do Plan-Assiste</a> via e-mail institucional do programa de saúde da respectiva unidade de lotação do beneficiário titular.
Área responsável pela execução do serviço	Núcleo de Gestão do Cadastro de Beneficiários da Dabes (PGR). Gerências Locais (PRRs, PRs e PRMs).
Acordo de Nível de Serviço	Até 4 dias úteis.
Normas aplicáveis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento Geral do Plan-Assiste (Portaria PGR/MPU nº 113/2016);</li> <li>• Normas Complementares nº 8/2010 e 13/2017; e</li> <li>• Arts. 46 e 47 da Lei nº 8.112/1990.</li> </ul>
Informações complementares	Os débitos relativos ao uso do programa de saúde serão devidamente lançados para desconto em folha de pagamento. Em caso de saída do órgão, o Plan-Assiste poderá requerer a quitação de despesas realizadas, nos termos do Regulamento Geral, de Normas Complementares e demais legislação pertinente.

NOME DO SERVIÇO	EMISSÃO DE 2ª VIA DE CARTEIRAS DE SAÚDE DO PLANO
Descrição	Emissão de 2ª via de carteiras de saúde Plan-Assiste, Unimed e Gama Saúde por perda das vias originais.
Quem pode solicitar?	O beneficiário.
Como solicitar?	Encaminhar solicitação via e-mail institucional do programa de saúde da respectiva unidade de lotação do beneficiário titular.
Área responsável pela execução do serviço	Núcleo de Gestão do Cadastro de Beneficiários (PGR). Gerências Locais (PRRs, PRs e PRMs).
Acordo de Nível de Serviço	Plan-Assiste: Até 5 dias úteis. Unimed e Gama Saúde: Até 30 dias.
Normas aplicáveis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regulamento Geral do Plan-Assiste (Portaria PGR/MPU nº 113/2016).</li> </ul>

## » REEMBOLSO

### O que é?

Assistência financeira que visa restituir gastos com despesas médicas/odontológicas em instituições externas à rede credenciada, contratada ou conveniada, mediante pagamento de valor a ser creditado ao titular correspondente com base nas Tabelas de Procedimentos utilizadas pelo Programa.

### O que é possível solicitar?

NOME DO SERVIÇO	REEMBOLSO DE PROCEDIMENTOS DE LIVRE ESCOLHA
Descrição	Reembolso de despesas médicas/odontológicas do titular e dependentes em instituições externas à rede credenciada, contratada ou conveniada, mediante pagamento de valor a ser creditado ao titular correspondente, com base nas Tabelas de Procedimentos utilizadas pelo Programa.
Quem pode solicitar?	O beneficiário titular.

<p><b>Como solicitar?</b></p>	<p>Preencher ficha eletrônica de solicitação de reembolso disponível no <a href="#">Portal do Beneficiário</a>, no menu principal (Reembolso de Procedimentos), anexando os documentos comprobatórios especificados.</p>
<p><b>Área responsável pela execução do serviço</b></p>	<p>Recebimento: Setor de Análise Técnica (PGR).                  Autorização: Núcleo de Autorização e Controle (PGR).                  Análise: Núcleo de Faturamento (PGR).                  Pagamento: Divisão Financeira (PGR).</p>
<p><b>Acordo de Nível de Serviço</b></p>	<p>Até 20 dias úteis.</p>
<p><b>Normas aplicáveis</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Regulamento Geral do Plan-Assiste (Portaria PGR/MPU nº 113/2016); e</li> <li>● Norma Complementar nº 13/2017.</li> </ul>
<p><b>Informações complementares</b></p>	<p>Os pedidos de reembolso devem ser apresentados em até 90 dias da data de emissão dos documentos comprobatórios.</p> <p>Casos de baixa complexidade, tais como consultas e exames comumente disponíveis no mercado de saúde podem ser atendidos em até 10 dias úteis.</p> <p>Casos de média/alta complexidade necessitam de autorização prévia da Diretoria de Assistência e Benefícios Sociais (PGR).</p>

**MPF**