



- 
- 
- 
- 
- 

# PORTAL EMPRESA

Guia de serviços on line

# 01 ACESSO AO PORTAL

[Primeiro acesso](#)  
[Alterar senha](#)

# 02 MEUS DADOS

[Dados Básicos](#)  
[Planos Contratados](#)  
[Contatos](#)  
[Endereços](#)  
[Empresa](#)

# 03 SOLICITAÇÃO

[Abrir solicitação](#)  
[Acompanhar suas solicitações](#)

# 04 GESTÃO DO CONTRATO

[Consulta Faturas emitidas](#)  
[Segunda via de boletos](#)  
[Demonstrativo analítico de Faturamento](#)  
[Demonstrativo de movimentações](#)  
[Relação de beneficiários](#)

# SUMÁRIO



# 05 MOVIMENTAÇÃO CADASTRAL

---

[Inclusão de titulares](#)  
[Documentação Necessária Titular](#)  
[EMQ](#)  
[Resolução de Pendências](#)  
[Inclusão de dependentes](#)  
[Documentação Necessária Dependentes](#)  
[Alteração cadastral](#)  
[Excluir beneficiário](#)  
[Documentação Necessária - Cancelamento](#)  
[Troca de plano / Transferência de contrato](#)  
[Consulta movimentação Pendentes](#)  
[Fechamento de Lote](#)  
[Consultar Lote](#)  
[Importar arquivo](#)  
[Consultar Importação](#)  
[Excluir Movimentação com erro](#)

# 06 GESTÃO DE BENEFICIÁRIOS

---

[Consultar beneficiário](#)  
[Código Beneficiário](#)  
[Extrato de utilização](#)

# 07 INFORMATIVOS

---

# 08 NOSSOS CONTATOS

[DÚVIDAS](#)  
[FREQUENTES](#)

# SUMÁRIO





# Guia de serviços on line

O Portal Empresa da Up Health torna mais prático o seu dia a dia, trazendo soluções práticas para suas solicitações.

É muito fácil acessar seu contrato no Portal através do link:

<https://uphealth.topadministradora.com.br/portalempresa>

**A Senha de acesso é pessoal e não deve ser compartilhada.**



**up.health**  
ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS



**01**

**ACESSO AO  
PORTAL**





# PRIMEIRO ACESSO

**Passo 1:** No primeiro acesso, deve ser feito um cadastro clicando em: **“Primeiro acesso? CADASTRE-SE”**.

**Obs.:** A partir do segundo acesso será necessário somente inserir o usuário (*formado pelo CNPJ completo*) e a senha (*conforme definida no primeiro acesso*).

Nosso compromisso é com **você**

**up.health**

FAÇA SEU LOGIN

[Primeiro acesso? CADASTRE-SE](#)

Usuário

Senha

LEMBRAR MEUS DADOS    [ESQUECI MINHA SENHA](#)

ENTRAR





## PRIMEIRO ACESSO

**Passo 2** : Ao clicar abrirá uma nova caixa, onde deverão ser incluídos os primeiros dados para acesso, composto por:

**Digite o seu CNPJ** – deverá ser preenchido com o CNPJ completo da empresa.

**Digite o login de acesso** – o login por padrão é o número do CNPJ completo da empresa.

**Digite uma senha** – a senha inicial será sempre UP + os primeiros 6 dígitos do CNPJ da empresa.

**Repita a senha digitada** – Deverá ser repetida a senha previamente informada no campo anterior.

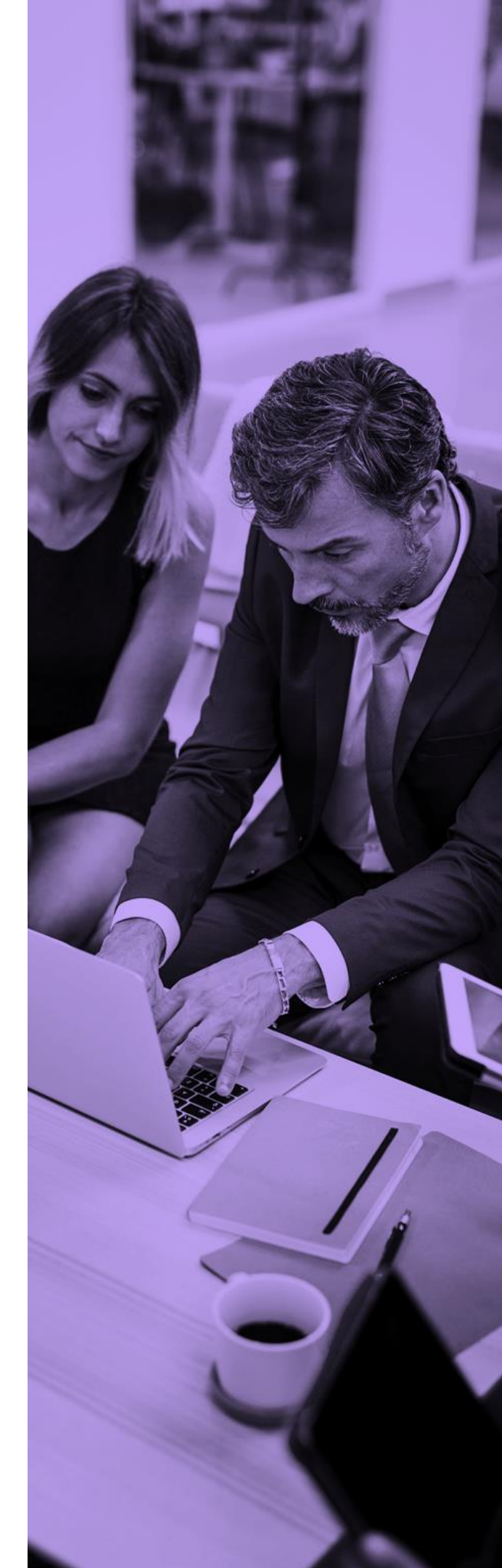
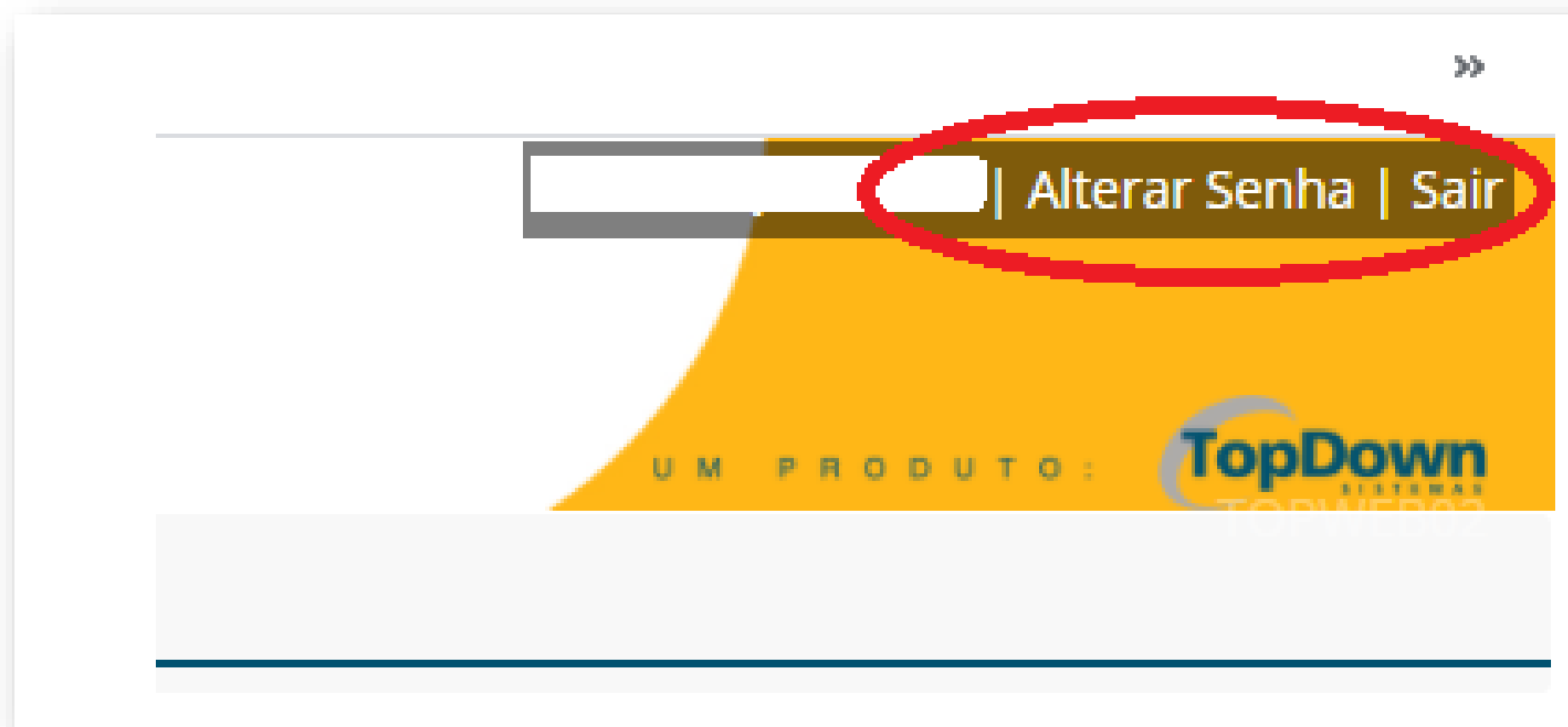
The screenshot shows a login form for 'up.health' (Administradora de Benefícios). The form is centered on a white background with a purple and orange border. At the top center is the 'up.health' logo. Below the logo is a link that says '< Voltar para o login'. There are four input fields stacked vertically, each with a placeholder text: 'Digite seu CNPJ', 'Digite o login de acesso', 'Digite uma senha', and 'Repita a senha digitada'. At the bottom center of the form is a blue button labeled 'ENTRAR'.





## ALTERAR SENHA

**Passo 3:** Após concluir o primeiro acesso, aparecerá a tela inicial e, no canto superior direito, a opção “Alterar Senha” para que ela seja personalizada, conforme desejado.  
A Tela inicial é carregada com módulos com a possibilidade de efetuar diversas consultas, movimentações e solicitações.



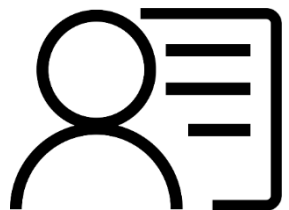


**02**



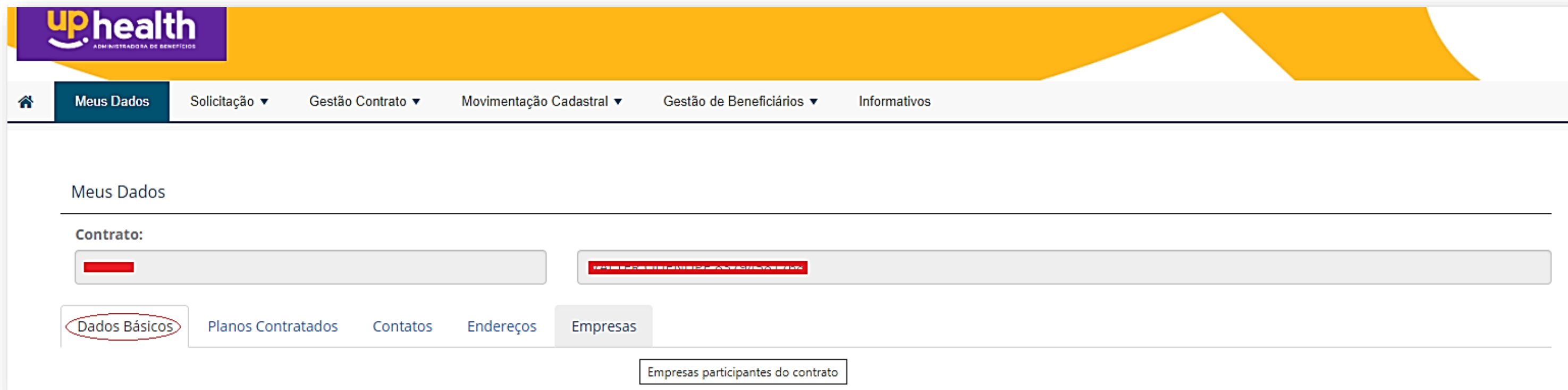
**MEUS  
DADOS**





# MEUS DADOS

A primeira pasta “MEUS DADOS”, dará acesso a outras subpastas com funções de **CONSULTAS** simples como: “Dados Básicos”, “Planos Contratados”, “Contatos”, “Endereços” e “Empresa”. A conhecer:



Ter os dados cadastrais atualizados e corretos é indispensável para que ocorra uma interação efetiva entre a Up Health e a empresa contratante. Agradecemos manter fiel e atualizado.





# MEUS DADOS

## DADOS BÁSICOS:

Consulta dos dados cadastrais do Contrato Empresa.

Dados Básicos | Planos Contratados | Contatos | Endereços | **Empresas**

Empresas participantes do contrato

<b>Filial:</b> Matriz	<b>Unidade:</b> Matriz	<b>Contratante:</b> [Redacted]
<b>Venda:</b> 10/11/2020	<b>Vencimento:</b> 10	<b>Operadora:</b> SAMP
<b>CNPJ:</b> [Redacted]	<b>Porte do Contrato:</b> PME I	<b>Tipo de Contrato:</b> Coletivo Empresarial com Patrocínio
<b>Situação:</b> Ativo	<b>Inscrição Estadual:</b> [Redacted]	<b>Fim Vigência:</b> [Redacted]
<b>Grupo Contrato:</b> SINDEPRES - EMPRESARIAL - GRUPO I	<b>Início Vigência:</b> 01/12/2020	<b>Negociação:</b> 01/12/2020
<b>Atividade Econômica:</b> Fotocópias	<b>Telefone Cobrança:</b> 33198585	<b>Qualificação:</b> DEMAIS CLIENTES PJ
<b>Gerente:</b> [Redacted]	<b>Analista:</b> [Redacted]	

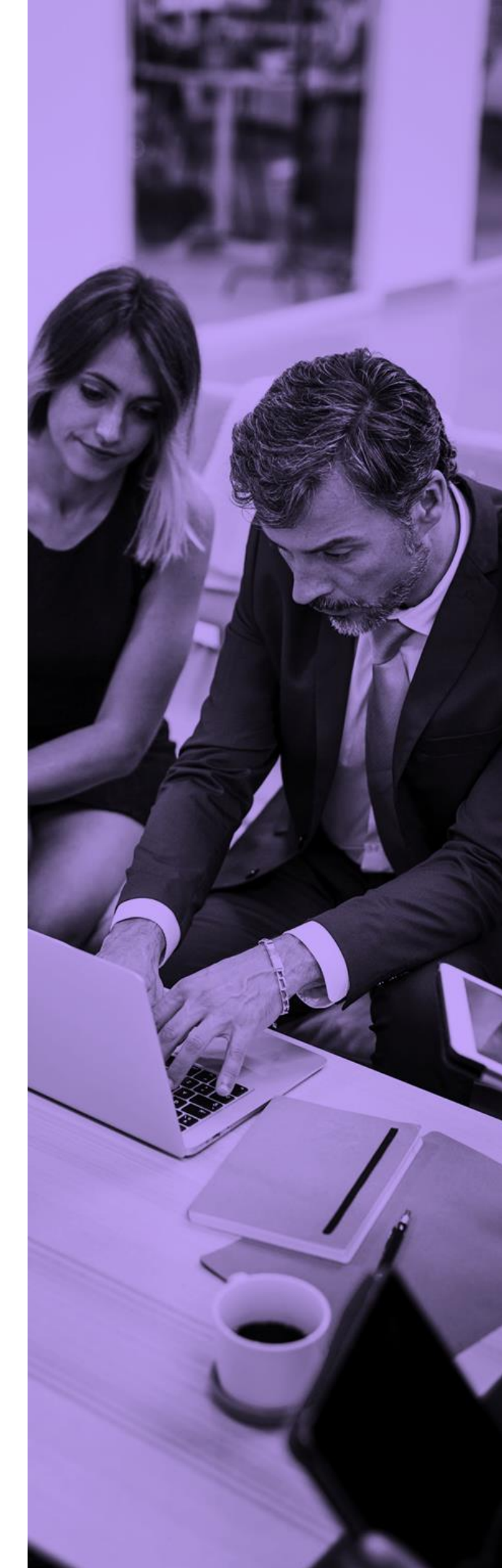
Se a empresa possuir mais de um contrato, deverá selecionar o contrato pretendido.

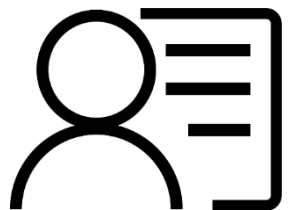
Contrato:

Contrato



Empresa:





# MEUS DADOS

## PLANOS CADASTRADOS:

Mostram os tipos de planos que constam no contrato, que possuem beneficiários vinculados. Permite a consulta do número de registro ANS, Acomodação e através da coluna mensalidade o link para os valores por faixa etária.

Meus Dados

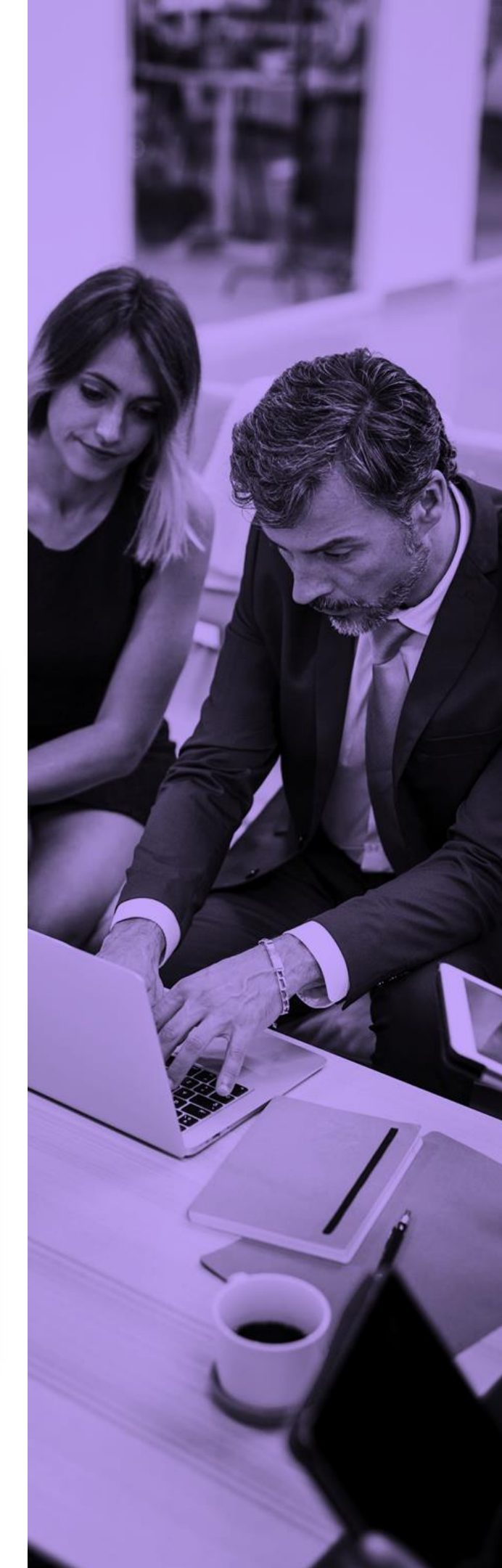
**Contrato:**

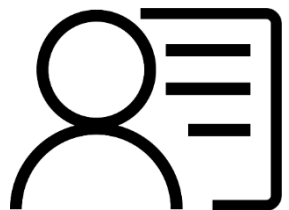
00010 CLINICA DE ACIDENTADOS DE VITORIA SS LTDA

Dados Básicos **Planos Contratados** Contatos Endereços Empresas

**Planos Contratados**

Plano	Registro ANS	Acomodação	Rede	Mensalidade
090 - VITAL COM COPART QC	485448209	Coletivo	SAMP GR CARIACICA, SERRA, VILA VELHA, VITORIA	
070 - SUPERIOR COM COPART QC	483127196	Coletivo	SAMP Estadual	





# MEUS DADOS

## CONTATOS:

Mostram quem é o contato informado no momento da admissão da proposta.

Dados Básicos Planos Contratados Contatos Endereços Empresas

**Dados Contato 1**

Nome:	Cargo:	Data Nascimento:
<input type="text"/>	DIRETOR	<input type="text"/>
Celular:	Fixo:	Ramal:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

## ENDEREÇOS::

Indica qual foi o endereço informado no momento da admissão da proposta. Identificados com três tipos: Localização, Correspondência e Informações Financeiras.

Dados Básicos Planos Contratados Contatos Endereços Empresas

**Endereco 1**

Tipo:	CEP:	
Localização Correspondência Inf. Financeiras	<input type="text"/>	
Logradouro:	Nº:	Complemento:
R <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Bairro:	Município:	UF:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	ES

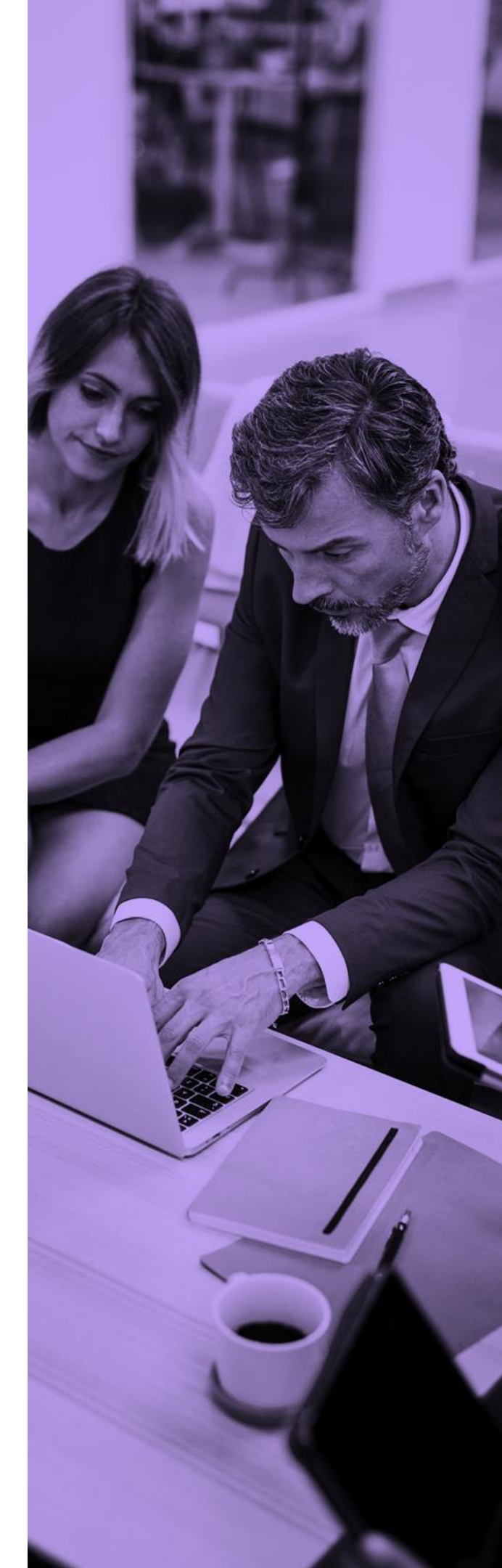
## EMPRESA

Indica a relação de empresas participantes no contrato.

Dados Básicos Planos Contratados Contatos Endereços Empresas

**Empresas participantes do contrato**

Código Empresa	Nome Empresa
<input type="text"/>	<input type="text"/>





**03**

**SOLICITAÇÃO**





# ABRIR SOLICITAÇÃO

Neste campo é possível fazer solicitações diretamente a administradora, através de chamados abertos que posteriormente podem ser acompanhados.



Necessário que os campos sejam preenchidos:

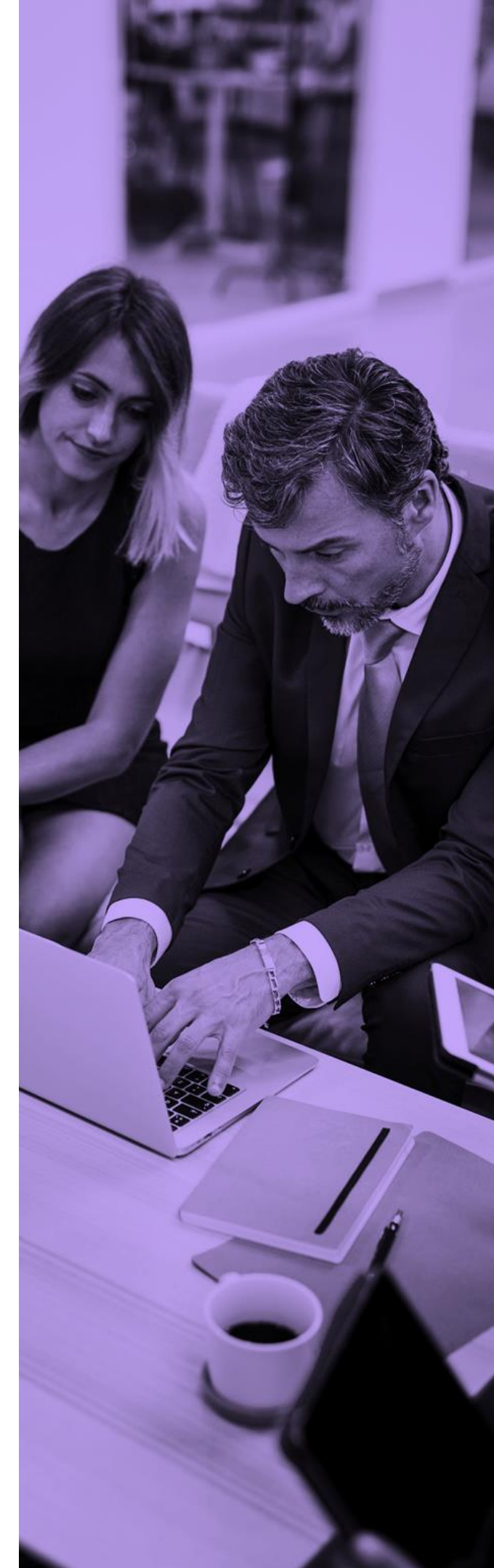
**Passo 1:** Escolher o **tipo de “Solicitação”** de acordo com o assunto desejado.

**Passo 2:** O campo **“Descrição”** será para inserção de todas as informações complementares.

**Passo 3:** Através da opção **“Anexo”** é possível incluir documentações e planilhas.

**Anexos:** *Estão disponíveis para arquivos do tipo jpeg, png, gif, pdf, word, rtf, txt, excel, tiff, xml.  
(Tamanho máximo permitido para anexos: 4mb)*

Após clicar em Solicitar concluindo o registro para a Administradora, gerará um número de protocolo que poderá ser consultado.





# ACOMPANHAR SUAS SOLICITAÇÕES

Esta funcionalidade possibilita fazer o acompanhamento dos protocolos de solicitação já abertos.

- A busca é feita após o preenchimento dos campos conforme desejar e clicar em “Buscar”.
- Em seguida aparecerão as solicitações feitas anteriormente.
- Como resultado, apresenta uma lista das solicitações feitas anteriormente. Com um click, podem ser abertas para consulta.

Acompanhamento

---

Situação:  ▼

Tipo de solicitação:  ▼

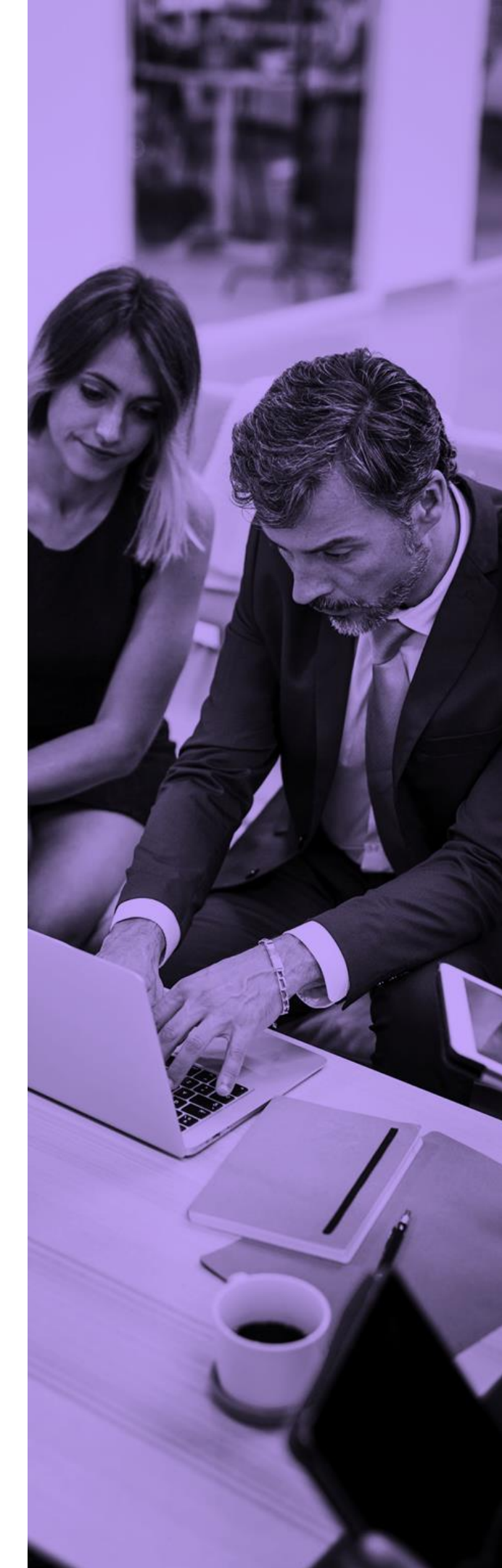
Solicitações no período de :  até

Solicitação 17 - Pedido de informações cadastrais

Protocolo : 42212620210111000001 | aberto em 11/01/2021 15:56:37

Prazo de Conclusão: **13/01/2021** Situação atual: **Em Andamento**

preciso saber quais documento sao necessarios para inclusao de dependente.







**04**

# **GESTÃO DO CONTRATO**





# CONSULTA FATURAS EMITIDAS

Esta opção permite consultar faturas emitidas, podendo ser utilizados os filtros:

- período de Referência e/ou
- Tipo de situação (A vencer, Pagas, Vencidas).

Meus Dados   Solicitação ▾   **Gestão Contrato ▾**   Movimentação Cadastral ▾   Gestão de Beneficiários ▾   Informativos

**Consultar Faturas Emitidas**

Consultar Faturas Emitidas

Contrato:

Empresa:

Referência:  
 até

A vencer    Pagas    Vencidas

**Filtrar**

**Consultar Faturas Emitidas**

- Segunda via Boleto
- Declaração de Pagamento
- Demonstrativo Analítico Faturamento
- Demonstrativo de Movimentações
- Demonstrativo de Troca de Faixa Etária
- Relação de Beneficiários





# SEGUNDA VIA DE BOLETOS

Permite emitir segunda via de boletos em aberto usando filtros:

- Período de referência,
- Tipo de situação (A vencer, Vencidas),
- Permitindo inclusive download ou envio por e-mail.

The screenshot displays a web application interface with a navigation bar at the top containing the following tabs: "Meus Dados", "Solicitação", "Gestão Contrato", "Movimentação Cadastral", "Gestão de Beneficiários", and "Informativos". The "Gestão Contrato" tab is currently selected. A dropdown menu is open from this tab, listing several options: "Consultar Faturas Emitidas", "Segunda via Boleto" (highlighted with a red border), "Declaração de Pagamento", "Demonstrativo Analítico Faturamento", "Demonstrativo de Movimentações", "Demonstrativo de Troca de Faixa Etária", and "Relação de Beneficiários".

Below the navigation bar, the page title is "Segunda via Boleto". There are input fields for "Contrato:" (containing "Contrato") and "Empresa:". The "Referência:" section includes a date range from "11/2022" to "até 03/2023". At the bottom of this section, there are two checked checkboxes: "A vencer" and "Vencidas". A "Filtrar" button is located in the bottom right corner of the form area.



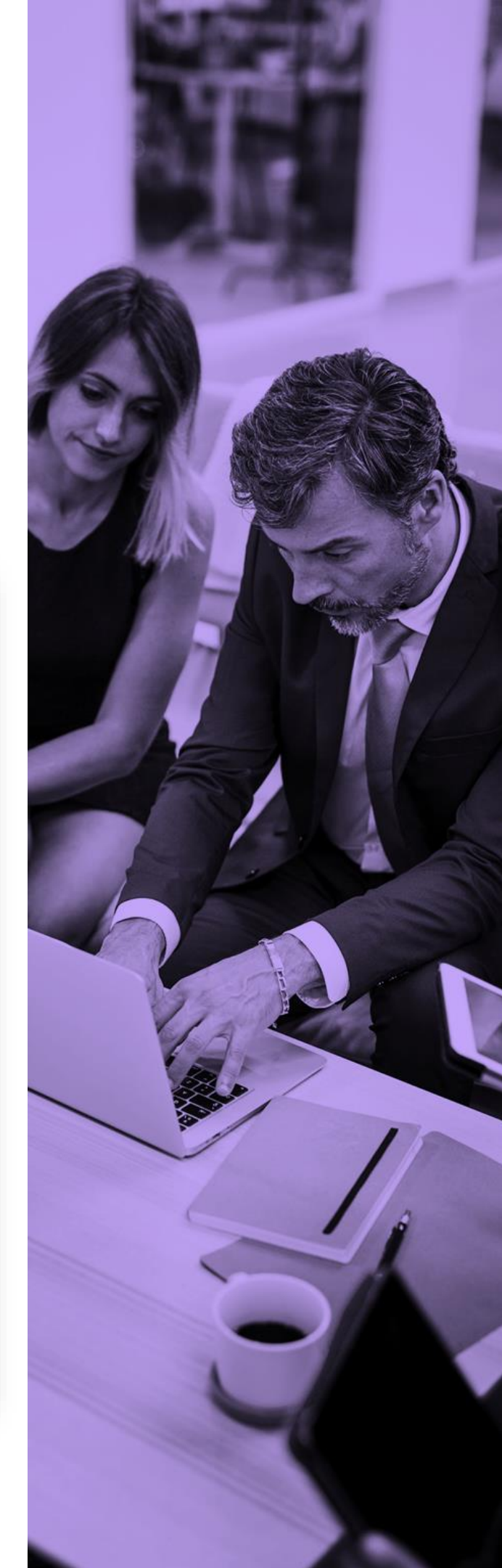


# DEMONSTRATIVO ANALÍTICO DE FATURAMENTO

Permite emitir o detalhamento analítico das faturas, listando os beneficiários e valores cobrados em cada fatura, podendo fazer o download do arquivo em PDF, arquivo txt., ou o envio por e-mail:

The screenshot shows a web application interface with a navigation menu at the top. The 'Gestão Contrato' menu is open, and the 'Demonstrativo Analítico Faturamento' option is highlighted with a red border. Below the menu, there is a search bar for 'Contrato:' and a 'Filtrar' button. The main content area displays a table with columns for 'Empresa', 'Fatura', 'Referência', 'Início', 'Término', 'Vencimento', 'Valor', and 'Ações'. A row is highlighted in red, showing a value of R\$ 680,26. The 'Ações' column contains buttons for 'Download PDF', 'Download Texto', and 'E-mail'.

Empresa	Fatura	Referência	Início	Término	Vencimento	Valor	Ações
		01/2023	01/01/2023	31/01/2023	11/01/2023	R\$ 680,26	Download PDF Download Texto E-mail



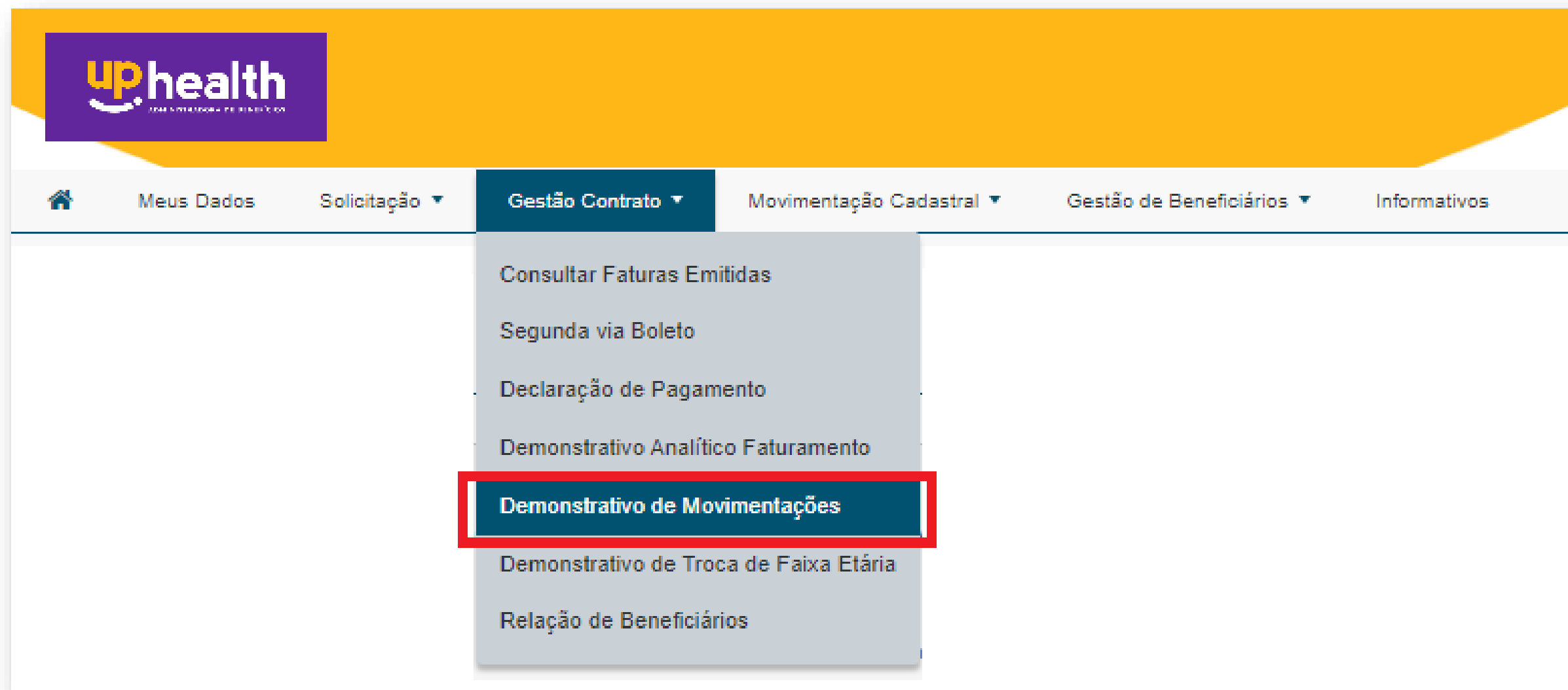


# DEMONSTRATIVO DE MOVIMENTAÇÕES

Escolha entre os tipos de movimentação, ordenação e quebra da informação.

Selecionar a fatura correspondendo à movimentação e clicar em uma das ações PDF, arquivo Texto ou envio por e-mail.

Retornará mensagem de gerado com sucesso, disponibilizando para Downloads





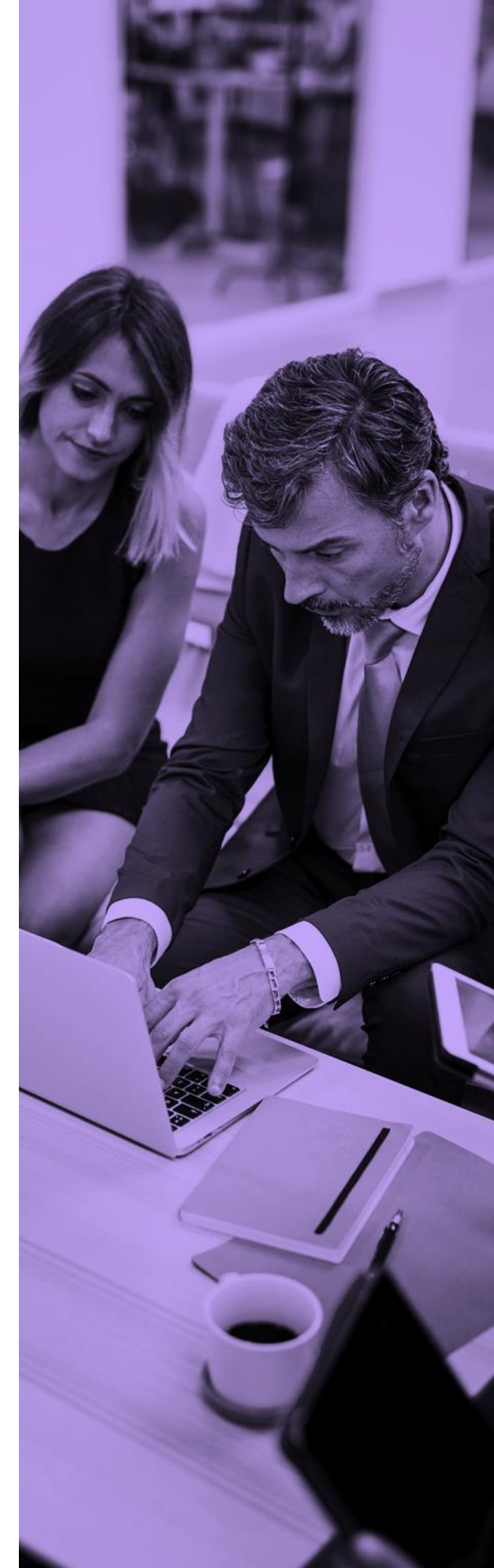
# RELAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS

Permite gerar a relação de beneficiários do contrato. Filtros diversificados disponíveis para retorno da relação de beneficiários por arquivo PDF, texto ou para envio por e-mail.

The screenshot displays a web application interface with a navigation bar at the top containing: Meus Dados, Solicitação, **Gestão Contrato**, Movimentação Cadastral, Gestão de Beneficiários, and Informativos. The main content area is titled 'Relação de Beneficiários' and includes several filter sections:

- Contrato:** A text input field containing 'Contrato'.
- Empresa:** An empty text input field.
- Situação:** A row of buttons: Ambos, Ativo, Inativo, Suspensão, and Situação. The 'Ativo' button is highlighted in dark blue. A dropdown menu is open over this section, listing: Consultar Faturas Emitidas, Segunda via Boleto, Declaração de Pagamento, Demonstrativo Analítico Faturamento, Demonstrativo de Movimentações, Demonstrativo de Troca de Faixa Etária, and **Relação de Beneficiários** (highlighted with a red border).
- Beneficiário:** A row of buttons: Beneficiário, Dependente, Agregado, and Patrocinador.
- Ação judicial:** Buttons for 'Sim' and 'Não'.
- Aposentado/Demitido:** Buttons for 'Sim' and 'Não'.
- Período:** A date range selector with 'De' and 'até' labels and input fields for 'dd/mm/aaaa'.

At the bottom of the form, there are three buttons: **Download PDF**, **Download Texto**, and **E-mail**.





**05**

**MOVIMENTAÇÃO  
CADASTRAL**





# MOVIMENTAÇÃO CADASTRAL

Esta função permite a realização das movimentações cadastrais pelos gestores das empresas. As movimentações podem ser digitadas ou, em situação de grande volume, importadas via “Upload” de arquivo com formato CSV em layout definido (solicitar ao nosso pós vendas).

Na parte superior de cada tela de registro de movimentações, é informado automaticamente, conforme parâmetro do contrato, o mês e ano para o qual será considerada a movimentação, desde que a mesma seja enviada com fechamento de até a data limite informada na tela.







# INCLUSÃO DE TITULARES

**Passo 1:** Clique em inclusão de Titulares



Movimentação Cadastral ▾ Gestão

**Inclusão de Titulares**

Inclusão de Dependente

Alteração Cadastral

Excluir Beneficiário

Troca de Plano

Transferência de Contrato

**Passo 2:** Deverão ser incluídas todas as informações solicitadas na tela de cadastro, dados de contato e inserir os anexos.



Meus Dados Solicitação ▾ Gestão Contrato ▾ Movimentação Cadastral ▾ Gestão de Beneficiários ▾ Informativos

**Inclusão de Titulares**

Atenção! Após executar operação de movimentação é necessário fechar o lote. ✕

Referência de Movimentação: 05/2023 Última fatura emitida para a competência de 03/2023  
Data Limite de Envio: 11/04/2023

Contrato:

**Dados do Beneficiário**

CPF:

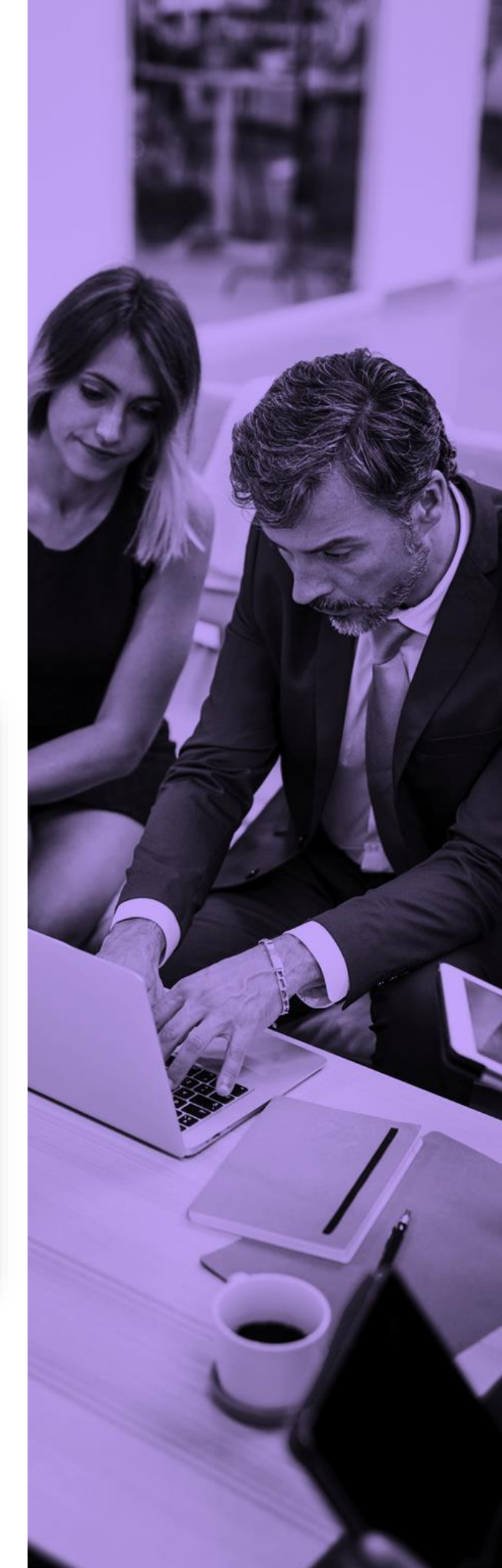
Nome do Beneficiário:  Nome no Cartão:

Data de Nascimento:  Nacionalidade: Brasileiro(a) Estrangeiro(a) Sexo: Masculino Feminino

Estado Civil:  Data de inclusão:  Declaração nascido vivo:

**Importante:** o campo **ALERTA** (pop-up que aparece na parte superior da tela em vermelho) não impede o fechamento do lote, somente quando contém erro.

**Atenção!** Após executar operação de movimentação é necessário fechar o lote.





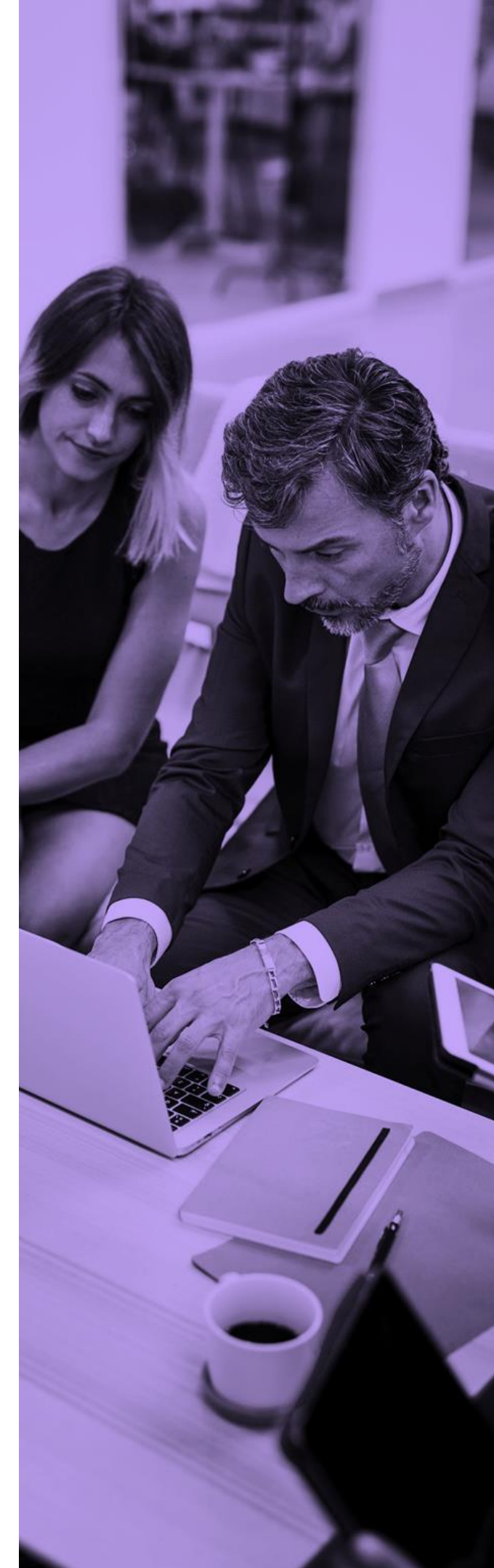
# INCLUSÃO DE TITULARES

ATENÇÃO: CAMPOS DE PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIOS 

**Passo 3:** Deverão ser preenchidos todos os campos abaixo:

- CPF
- Nome do beneficiário
- Data de nascimento
- Nacionalidade
- Sexo
- Estado civil
- Declaração de nascido vivo (menores de 3 anos)
- Nome da mãe
- Plano
- País
- Cep
- Logradouro
- Numero
- Estado
- Município
- Bairro
- Telefone celular
- E-mail
- Data de admissão

**Atenção!** Após executar operação de movimentação é necessário fechar o lote.





# INCLUSÃO DE TITULARES

**Passo 4:** Anexar os documentos necessários

**Importante:** não esquecer de clicar em **adicionar**, quando inserir o arquivo. Em seguida clicar em gravar para salvar a inclusão. Aguarde alguns instantes, até aparecer a mensagem Processado com Sucesso.

Anexos

---

Documentos necessários\*

CARTÃO NACIONAL DE SAUDE - CNS, Declaração de saúde, Vínculo empregatício

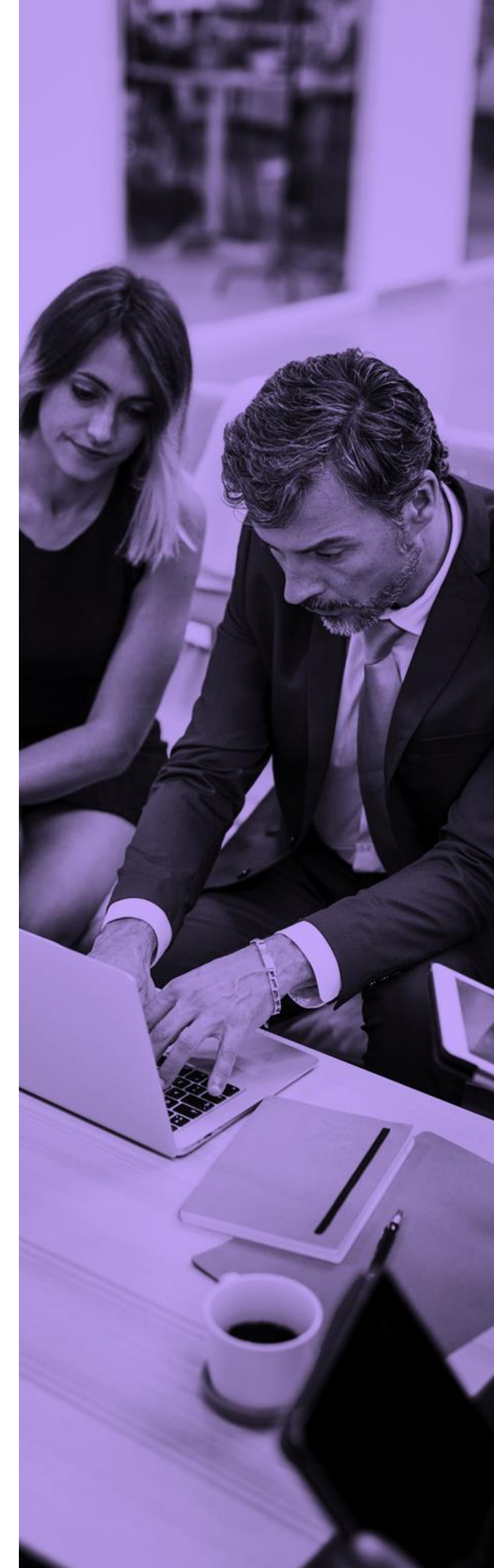
Selecione um arquivo e clique no botão adicionar:

Nenhum arquivo escolhido

-Tamanho máximo permitido para anexos: 4 mb.  
-Tipos de arquivos permitidos: pdf, jpeg e png

Observação	Anexo	Remover
<input type="button" value="Gravar"/>	Incluir dependente após salvar titular: <input type="checkbox"/>	

**Atenção!** Após executar operação de movimentação é necessário fechar o lote.





## INCLUSÃO DE TITULARES

**Passo 5:** caso deseje incluir um dependente ao mesmo titular recém incluído, marque no campo conforme segue abaixo. Na tela abrirá os dados para inclusão do dependente.

Anexos

Documentos necessários\*  
CARTÃO NACIONAL DE SAUDE - CNS, Declaração de saúde, Vínculo empregatício

Selecione um arquivo e clique no botão adicionar:

Nenhum arquivo escolhido

-Tamanho máximo permitido para anexos: 4 mb.  
-Tipos de arquivos permitidos: pdf, jpeg e png

Observação	Anexo	Remove
<input type="button" value="Gravar"/>	Incluir dependente após salvar titular: <input type="checkbox"/>	

assinalar este campo antes de finalizar o preenchimento do titular sempre que houver um dependente que será cadastrado posteriormente.

**Atenção!** Após executar operação de movimentação é necessário fechar o lote.





# DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA - TITULAR



**Fique atento!**

**Para que sua movimentação seja processada sem pendências é obrigatório anexar as documentações abaixo:**

## Declaração de Saúde e Carta de Orientação de Preenchimento

- Totalmente preenchida (todos os campos)
- Sem nenhum tipo de rasura
- Assinada e datada pelo titular
- Envio obrigatório em todas as inclusões em empresas com até 30 vidas
- Declaração dispensada para inclusão recém admitido em contrato com mais de 30 vidas participantes

## Comprovante de Vínculo do Titular com a Empresa

- GFIP atualizada e/ou
- Ficha de Registro do Empregado

## Entrevista Médica Qualificada (EMQ)

- Obrigatória para todos participantes acima de 58 anos
- Ficha de Registro do Empregado
- Dispensável apenas em caso de participante que entrará com isenção de carências

## Para aproveitamento de carências

- Apresentar Declaração de permanência do plano anterior + cópia do cartão e Termo aditivo de redução de carências.



Envie todos os documentos sinalizados e evite devolução do pedido de movimentação por motivo de **pendência documental**



**Atenção!** Após executar operação de movimentação é necessário fechar o lote.



## DATAS CORTE – INCLUSÃO DE TITULAR



CALENDÁRIO DE MOVIMENTAÇÃO	
Data corte 10 de cada mês	para empresas com vigência 01
Data corte 20 de cada mês	para empresas com vigência 15

**Atenção!** Após executar operação de movimentação é necessário fechar o lote.





# EMQ – Entrevista Médica Qualificada



**Inclusão:** beneficiários acima de 58 anos, de todos os produtos (exceto aqueles que, contratualmente, entrarão com carência zerada).

Tanto a inclusão quanto a utilização do plano só estarão liberadas após a comprovação da realização da EMQ, que será realizada on-line.

As movimentações enviadas a partir da data informada acima, para vigência diária ou programada, que se enquadrarem nas regras citadas, somente serão processadas pela UP Health após a realização da EMQ.

O beneficiário/empresa deve enviar solicitação de agendamento para o e-mail [emqagendamento@samp.com.br](mailto:emqagendamento@samp.com.br), com os seguintes dados:

- Nome completo do beneficiário:
- Data de nascimento:
- CPF:
- E-mail do responsável legal:
- Telefone do responsável legal:
- Telefone do corretor:
- Titular ou Dependente:
- Adesão ou Empresarial:
- Movimentação ou Venda Nova:
- Venda via Administradora Up Health





# RESOLUÇÃO DE PENDÊNCIAS



Caso ocorra alguma pendência na sua movimentação do tipo: preenchimento incorreto, rasuras, falta de documentação dentre outras, nossa equipe de cadastro irá PENDENCIAR o seu lote.

Será enviado um e-mail sinalizando a pendência que pode também ser acompanhado pelo campo [CONSULTAR LOTES](#).

## RESOLUÇÃO DE PENDÊNCIA

Para resolver uma pendência é necessário [ABRIR UMA SOLICITAÇÃO](#) para a nossa área de cadastro. Insira o assunto **RESOLUÇÃO DE PENDÊNCIA - LOTE**. No campo de descrição da solicitação informe o numero do lote para qual deseja sanar a pendência.

Lembre-se de sempre [ACOMPANHAR SUAS SOLICITAÇÕES](#)







# INCLUSÃO DE DEPENDENTES

**Passo 1:** Clique em inclusão de dependente

**Passo 2:** Selecione o beneficiário titular no qual deseja incluir um dependente

**Passo 3:** Insira todas as informações solicitadas na tela de cadastro

**Passo 4:** Não esqueça de inserir os documentos nos anexos.

The screenshot displays the Up Health web interface. The main menu includes 'Meus Dados', 'Solicitação', 'Gestão Contrato', 'Movimentação Cadastral', and 'Gestão de Beneficiários'. The 'Movimentação Cadastral' dropdown menu is open, showing options like 'Inclusão de Titulares', 'Inclusão de Dependente', 'Alteração Cadastral', etc. A red arrow points to 'Inclusão de Dependente' with the text 'PASSO 1 - ACESSAR O ITEM'. Below the menu, the 'Dados Dependente' section is visible, with a red arrow pointing to it and the text 'PASSO 3 INSERIR TODOS OS DADOS E ANEXAR ARQUIVOS'. A modal window titled 'Pesquisa de Beneficiário' is open, showing a search form with fields for 'Contrato', 'CPF', and 'Nome'. A red circle highlights the 'CPF' field. The 'Tipo de Produto' and 'Tipo proposta' sections are also visible. A red arrow points to the 'Pesquisar' button with the text 'PASSO 2 - PESQUISAR O TITULAR'. The background shows a man and a woman working at a laptop.

**Atenção!** Após executar operação de movimentação é necessário fechar o lote.



# INCLUSÃO DE DEPENDENTES

**ATENÇÃO: CAMPOS DE PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIOS** 

**Passo 5:** Deverão ser preenchidos todos os campos abaixo:

- CPF
- Nome do beneficiário
- Data de nascimento
- Nacionalidade
- Sexo
- Estado civil
- Declaração de nascido vivo (menores de 3 anos)
- Nome da mãe
- Dependência

**Importante:** não esquecer de clicar em adicionar, quando inserir o arquivo. Em seguida clicar em gravar para salvar a inclusão. Aguarde alguns instantes, até aparecer a mensagem Processado com Sucesso.

Anexos

---

Documentos necessários\*

CARTÃO NACIONAL DE SAUDE - CNS, Declaração de saúde, Vínculo empregatício

Selecione um arquivo e clique no botão adicionar:

Nenhum arquivo escolhido

-Tamanho máximo permitido para anexos: 4 mb.  
-Tipos de arquivos permitidos: pdf, jpeg e png

Observação	Anexo	Remove
------------	-------	--------

Incluir dependente após salvar titular:

**Atenção!** Após executar operação de movimentação é necessário fechar o lote.





# DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA - DEPENDENTE



**Fique atento!**

**Para que sua movimentação seja processada sem pendências é obrigatório anexar as documentações abaixo:**

## Declaração de Saúde e Carta de Orientação de Preenchimento

- Totalmente preenchida (todos os campos)
- Sem nenhum tipo de rasura
- Assinada e datada pelo titular
- Envio obrigatório em todas as inclusões em empresas com até 30 vidas
- Declaração dispensada para inclusão recém admitido em contrato com mais de 30 vidas participantes

## FILHOS :

- Certidão nascimento
- Identidade/RG

## Cônjuge/Companheiro(a)

- Certidão de casamento ou certidão de união estável;

## Entrevista Médica Qualificada (EMQ)

- Obrigatória para todos participantes acima de 58 anos
- Dispensável apenas em caso de participante que entrará com isenção de carências

## Para aproveitamento de carências

- Apresentar Declaração de permanência do plano anterior + cópia do cartão e Termo aditivo de redução de carências.



Envie todos os documentos sinalizados e evite devolução do pedido de movimentação por motivo de **pendência documental**



**Atenção!** Após executar operação de movimentação é necessário fechar o lote.



## DATAS CORTE – INCLUSÃO DE DEPENDENTE



CALENDÁRIO DE MOVIMENTAÇÃO	
Data corte 10 de cada mês	para empresas com vigência 01
Data corte 20 de cada mês	para empresas com vigência 15

**Atenção!** Após executar operação de movimentação é necessário fechar o lote.





# RESOLUÇÃO DE PENDÊNCIAS



Caso ocorra alguma pendência na sua movimentação do tipo: preenchimento incorreto, rasuras, falta de documentação dentre outras, nossa equipe de cadastro irá PENDENCIAR o seu lote.

Será enviado um e-mail sinalizando a pendência ou você pode acompanhar pelo campo [CONSULTAR LOTES](#).

Para resolver uma pendência é necessário [ABRIR UMA SOLICITAÇÃO](#) para a nossa área de cadastro. Insira o assunto **RESOLUÇÃO DE PENDÊNCIA - LOTE**. No campo de descrição da solicitação informa o número do lote para qual deseja sanar a pendência.

Lembre-se de sempre [ACOMPANHAR SUAS SOLICITAÇÕES](#)





# ALTERAÇÃO CADASTRAL

Permite realizar alterações em cadastro já implantados anteriormente e envio dos dados através de lote.

**Passo 1:** Selecionar o beneficiário na qual deseja realizar a alteração de dados que as informações serão automaticamente preenchidas na tela.

The screenshot displays a web application interface with a navigation bar at the top containing the following tabs: Meus Dados, Solicitação, Gestão Contrato, **Movimentação Cadastral**, Gestão de Beneficiários, and Informativos. The 'Movimentação Cadastral' menu is open, showing a list of options: Inclusão de Titulares, Inclusão de Dependente, **Alteração Cadastral** (highlighted with a red border), Excluir Beneficiário, Troca de Plano, Transferência de Contrato, Consulta Movimentações Pendentes, Fechamento de Lote, Consultar Lotes, Importar Arquivo, Consultar Importação, Excluir movimentação com erro, and Alteração Mês Referência. A yellow warning banner is visible, stating: 'Atenção! Após executar operação de movimentação é necessário fechar o lote.' Below the banner, there is a red text notification: 'Referência de Movimentação: 05/2023' and 'Data Limite de Envio: 11/04/2023'. The main content area shows a form with a label 'Número do Beneficiário:' and a 'Contrato:' label with an input field.

**Atenção!** Após executar operação de movimentação é necessário fechar o lote.





## ALTERAÇÃO CADASTRAL

**Passo 2:** Para análise e aprovação das alterações pela Administradora é obrigatório anexar documentação comprobatória e informar no campo de observações a alteração realizada.

Anexos

Não existem documentos necessários.

Selecione um arquivo e clique no botão adicionar:

Nenhum arquivo escolhido

-Tamanho máximo permitido para anexos: 4 mb.  
-Tipos de arquivos permitidos: pdf, jpeg e png

Observação	Anexo	Remove
<input type="text" value="Alteração de sobrenome"/>	20032023054106_teste1.pdf	<input type="button" value="Remove"/>

**Importante:** não esquecer de clicar em adicionar, quando inserir o arquivo. Em seguida clicar em gravar para salvar a inclusão.

Aguarde alguns instantes, até aparecer a mensagem **Processado com Sucesso.**

**Atenção!** Após executar operação de movimentação é necessário fechar o lote.

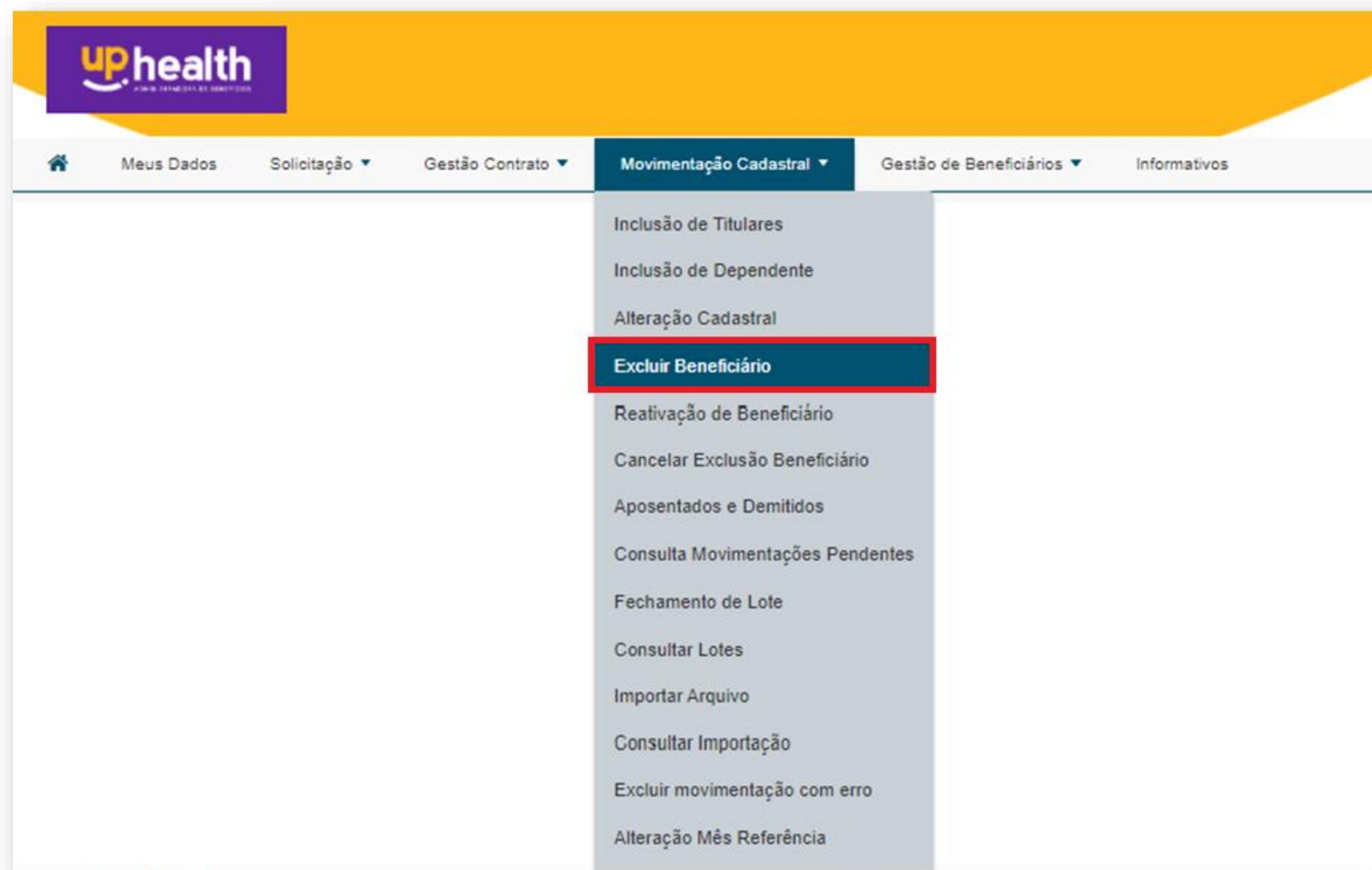




## EXCLUIR BENEFICIÁRIO

Este campo permite realizar o cancelamento dos beneficiários.

**Passo 1:** Clique em excluir Beneficiários



**Atenção!** Após executar operação de movimentação é necessário fechar o lote.







## EXCLUIR BENEFICIÁRIO

**Passo 2:** Localize o beneficiário que será excluído através dos filtros conforme segue abaixo  
Inserir a data de exclusão.

**uphealth**

Meus Dados Solicitação Gestão Co

acompanhamento de propostas Adesão

Excluir Beneficiário

Atenção! Após executar operação de movimentação

Número do Beneficiário:  
Número do Beneficiário

**Pesquisa de Beneficiário**

Contrato:  
[Redacted] [Redacted]

CPF:  
[Empty field]

Nome:  
[Empty field]

Tipo de Produto: Médico Dental **Ambos**

Tipo proposta: Adesão PME **Ambos**

Cancelar > Pesquisar

**Atenção!** Após executar operação de movimentação é necessário fechar o lote.





# EXCLUIR BENEFICIÁRIO

Referência da Movimentação: 05/2023  
Data Limite de Envio: 11/04/2023

Última fatura emitida por

Data Exclusão:  
30/04/2023  Contributário

Motivo Exclusão:  
Selecione um motivo

- A PEDIDO DA OPERADORA-RESCISÃO CONTRATO
- ALTERAÇÃO CONTRATO NA MESMA OPERADORA
- APOSENTADORIA
- BENEFICIÁRIO - POR MOTIVO FINANCEIRO
- BENEFICIÁRIO - POR MUDANÇA DE OPERADORA
- BENEFICIÁRIO-POR INSATISFAÇÃO COM A REDE
- BENEFICIÁRIO-POR INSATISFAÇÃO COM ATENDI
- BENEFICIÁRIO-POR MUDANÇA ESTADO OU PAIS
- CADASTRO EM DUPLICIDADE
- CANCEL DE CONTRATO A PEDIDO DA EMPRESA
- CONTRATO RECUSADO
- DEMISSÃO
- DESISTÊNCIA
- DESLIGAMENTO
- EXCLUSÃO POR INADIMPLÊNCIA
- EXCLUSÃO POR PORTABILIDADE
- FALTA DOCUMENTAÇÃO
- FIM DO BENEFÍCIO DA RN 279
- INADIMPLENCIA

Adicionar

Anexo



**Passo 3:** Informe o motivo do cancelamento

**Passo 4:** Anexe a documentação comprobatória.

**Passo 5:** Não esquecer de clicar em adicionar, quando inserir o arquivo. Em seguida clicar em gravar para salvar a exclusão.

Aguarde alguns instantes, até aparecer a mensagem **Processado com Sucesso**.

**É importante salientar que exclusões retroativas não são permitidas.**

**Importante:** A data de exclusão deverá ser sempre último dia do cronograma(14 ou 31 de acordo com o calendário da empresa) .

**Atenção!** Após executar operação de movimentação é necessário fechar o lote.





# DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA - CANCELAMENTO



**Fique atento!**

**Para que sua movimentação seja processada sem pendências é obrigatório anexar as documentações abaixo:**

## TITULAR - MOTIVO: DEMISSÃO

- Termo de rescisão de contrato de trabalho ou Aviso prévio assinado pela empresa e colaborador.

## DEPENDENTES

- Ficha de Movimentação ou Formulário de RN 561 (versão atualizada)

## EXCLUSÃO TITULAR OU DEPENDENTE - MOTIVO: ÓBITO

- Cópia da certidão de óbito

## TITULAR E DEPENDENTE - Cancelamento por solicitação do colaborador

- Formulário de RN 561 preenchido e assinado pelo colaborador (versão atualizada)
- Válido apenas para exclusões solicitadas pelo colaborador conforme legislação vigente.

Conheça a Resolução Normativa 561 – [Clique aqui](#)



Envie todos os documentos sinalizados e evite devolução do pedido de movimentação por motivo de **pendência documental**



**Atenção!** Após executar operação de movimentação é necessário fechar o lote.



## DATAS CORTE – CANCELAMENTO



CALENDÁRIO DE MOVIMENTAÇÃO	
Data corte 10 de cada mês	para empresas com vigência 01 – CANCELAMENTO DIA 30/31
Data corte 20 de cada mês	para empresas com vigência 15 - CANCELAMENTO DIA 14

**Atenção!** Após executar operação de movimentação é necessário fechar o lote.





## TROCA DE PLANO /TRANFERÊNCIA DE CONTRATO

Neste campo é realizada as mudanças de plano, acomodações e contratos. Tais alterações somente são realizadas na data base de aniversário do contrato quando a empresa já possuir o outro plano contratado para movimentações, respeitando o calendário de movimentações.

A abertura de novos produtos dentro do contrato ( Na data base de aniversário do contrato) deverá ser solicitado ao Pós vendas da UpHealth no e-mail [posvendas@uphealth.adm.br](mailto:posvendas@uphealth.adm.br)

The screenshot shows the UpHealth web portal interface. The top navigation bar includes the UpHealth logo and several menu items: 'Meus Dados', 'Solicitação', 'Gestão Contrato', 'Movimentação Cadastral', 'Gestão de Beneficiários', and 'Informativos'. The 'Movimentação Cadastral' menu is expanded, displaying a list of options: 'Inclusão de Titulares', 'Inclusão de Dependente', 'Alteração Cadastral', 'Excluir Beneficiário', 'Troca de Plano', 'Transferência de Contrato', 'Consulta Movimentações Pendentes', 'Fechamento de Lote', 'Consultar Lotes', 'Importar Arquivo', 'Consultar Importação', and 'Excluir movimentação com erro'. The 'Troca de Plano' option is highlighted with a red box. The page also features a 'Últimas solicitações' section and a '+ ' button. At the bottom, there is a footer with the text 'Segunda-feira, 26 de Setembro de 2022 às 11:28'.

**Importante:** Poderão ocorrer alteração nos valores de mensalidade e prazos de carência.





## DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA – TROCA DE PLANO



**Fique atento!**

**Para que sua movimentação seja processada sem pendências é obrigatório anexar as documentações abaixo:**

- Termo de migração de contrato (assinada pela empresa - cliente deve solicitar ao setor de pós vendas, através do e-mail: [posvendas@uphealth.adm.br](mailto:posvendas@uphealth.adm.br));
- Termo de Adesão e Responsabilidade Compulsória/Livre Adesão (cliente deve solicitar ao setor de pós vendas, através do e-mail: [posvendas@uphealth.adm.br](mailto:posvendas@uphealth.adm.br));
- Cartão CNPJ atualizado;
- RG ou CNH do responsável (sócio que assina pela empresa);
- GFIP atualizada ou ficha de registro;
- Declaração de saúde de cada beneficiário, com a EMQ (Entrevista Médica Qualificada) - verifique se será necessário.



Envie todos os documentos sinalizados e evite devolução do pedido de movimentação por motivo de **pendência documental**



**Atenção!** Após executar operação de movimentação é necessário fechar o lote.



## CONSULTA MOVIMENTAÇÕES PENDENTES

A funcionalidade “Consulta Movimentações Pendentes” é destinada a consulta das movimentações que foram realizadas e estão pendentes para validação e posterior fechamento do lote.

As movimentações que foram concluídas com sucesso, ficarão com status de “Validado e Pendente de Envio”

### Relação de Críticas da Movimentação

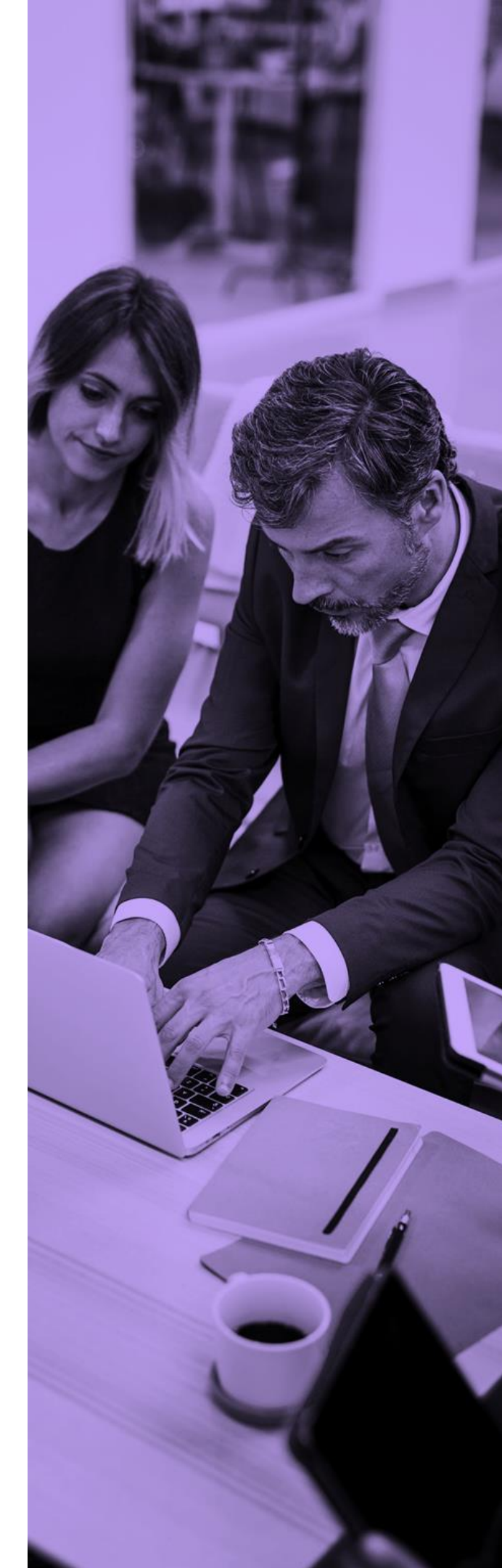
Código	Descrição	Tipo	Complemento
1040	Nome inválido	Erro	(MÉDICO) Nome não pode possuir repetição de 3 caracteres.
1354	Cargo não informado	Alerta	(MÉDICO) Cargo não informado
1285	Tipo de movimentação possui obrigatoriedade de documentação para finalização. Favor anexar a documentação solicitada	Alerta	(MÉDICO)

Após análise e validação dos beneficiários, é necessário o fechamento do lote para envio da movimentação.

No momento em que o lote for fechado a Up Health é notificado existem movimentações disponíveis para o processamento em sistema.

Após o fechamento, será gerado um protocolo com o número do lote, a data do envio, movimentações realizadas, quantidades, entre outros.

**ATENÇÃO:** Somente após o Fechamento do Lote a administradora é notificada da existência de uma movimentação. Caso esse processo não seja feito, a movimentação será automaticamente excluída do sistema semanalmente





## CONSULTA MOVIMENTAÇÕES PENDENTES

Para a solicitação termos alguns tipos de situações:

**Com erro de Validação:** Impactará no fechamento de lote da movimentação, impossibilitando o envio à Up Health. Para correção será necessário selecionar o beneficiário e corrigir as inconsistências que ficam sinalizadas como “Erros”.

**Pendente de Validação:** São movimentações enviadas através de importação de arquivos que não constam inconsistências de Erros, podendo existir Alertas, mas que não impactarão no fechamento do lote e conseqüentemente no envio a Up Health.

**Validado e Pendente de Envio:** Movimentações sem inconsistências de Erros, podendo existir Alertas, mas que não impactarão no fechamento do lote e conseqüentemente no envio a Up Health.

### Relação de Críticas da Movimentação

Código	Descrição	Tipo	Complemento
1040	Nome inválido	Erro	(MÉDICO) Nome não pode possuir repetição de 3 caracteres.
1354	Cargo não informado	Alerta	(MÉDICO) Cargo não informado
1285	Tipo de movimentação possui obrigatoriedade de documentação para finalização. Favor anexar a documentação solicitada	Alerta	(MÉDICO)

Mensagem de ALERTA não impedem o fechamento do lote







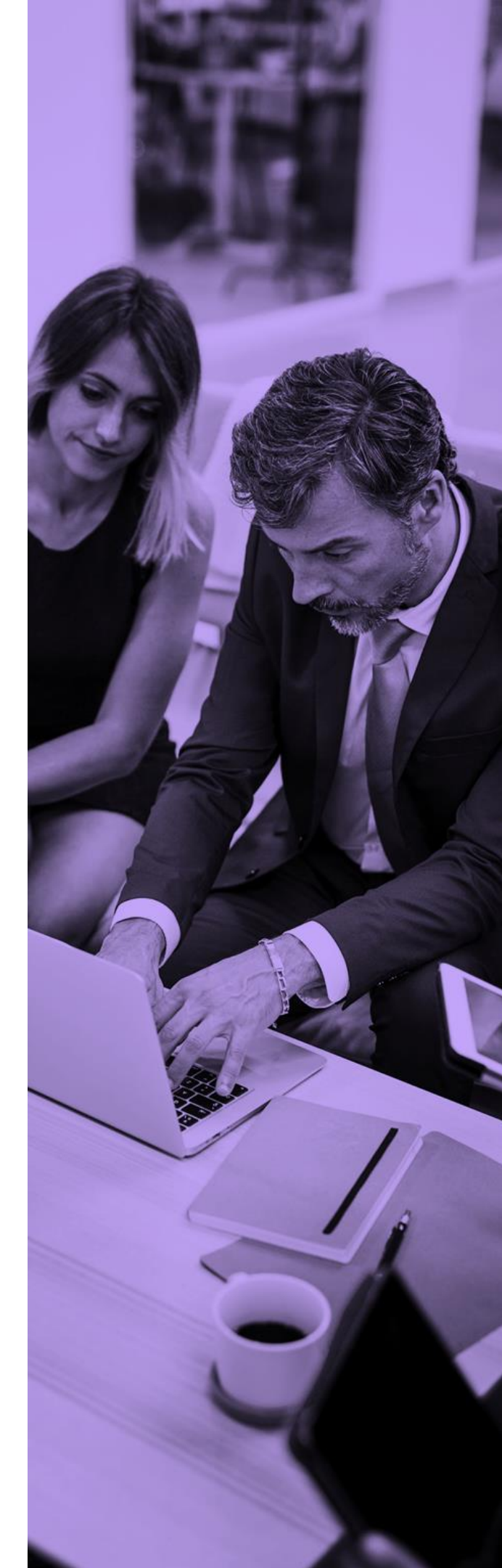
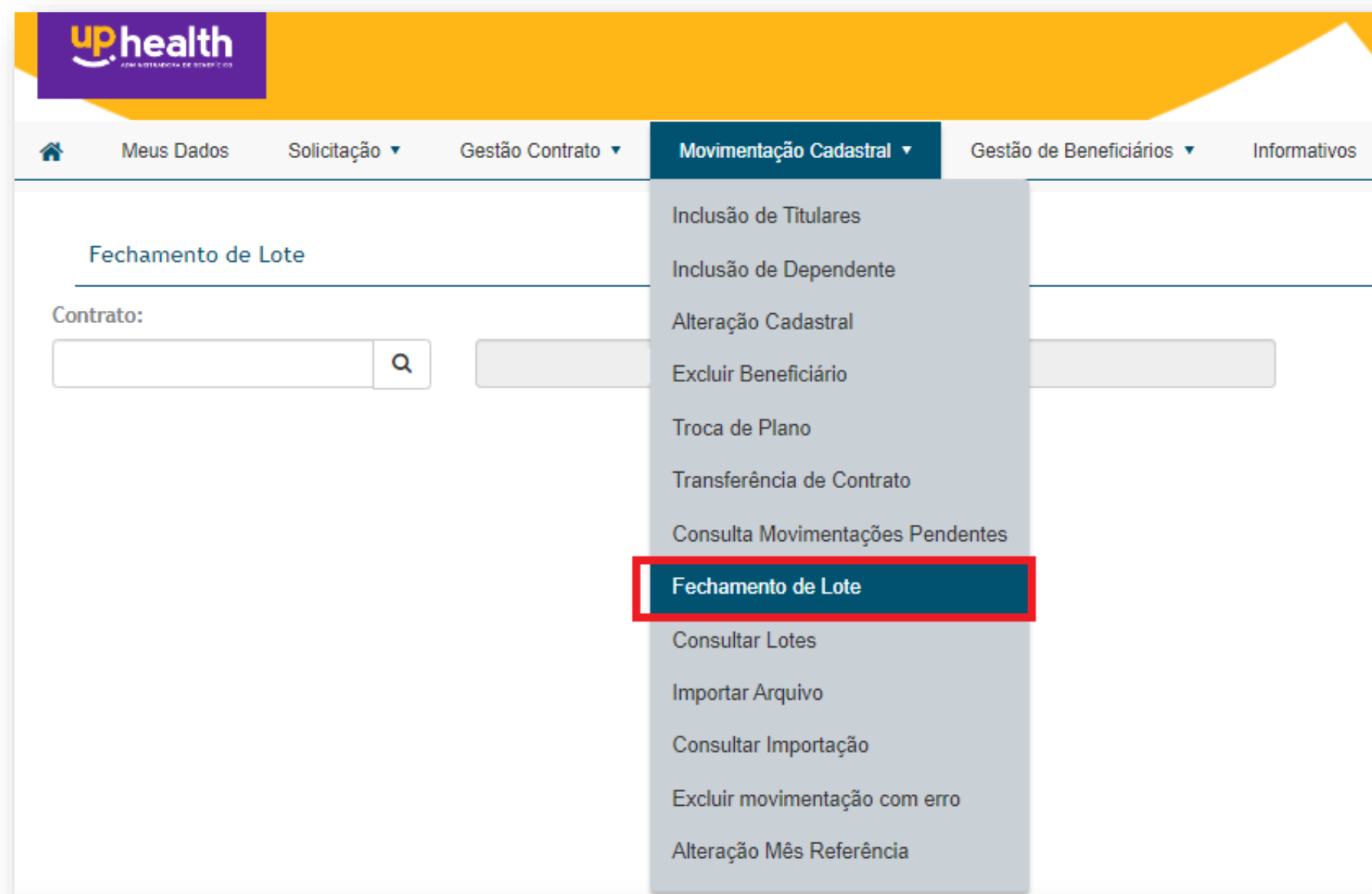
## FECHAMENTO DO LOTE

Este processo refere-se ao encerramento das movimentações e após clicar em “Enviar Solicitação”, é direcionado para análise interna da equipe de Cadastro da Up Health.

**Passo 1:** Clique em Fechamento de lote

**Passo 2:** Selecione o contrato

**Passo 3:** Abrirá os lotes pendentes de fechamento





## FECHAMENTO DO LOTE

### Passo 4: Clique em “Enviar solicitação”

Fechamento de Lote

Contrato:

Referência da Movimentação: **05/2023** Última fatura emitida para a competência de **12/2022**  
Data Limite de Envio: **26/04/2023**

**Resumo da Movimentação Pendente de Envio**

Tipo de Operação	Quantidade
Inclusão de Titular	1

**Atenção:** Após o fechamento do Lote não são permitidas alterações.

Movimentações anteriores que não foram enviadas em lotes podem restringir o fechamento de lotes atuais, necessário utilizar a função **Alteração Mês Referência**.





## FECHAMENTO DO LOTE

No momento em que o lote for fechado, você visualizará o protocolo com número de lote, data de envio, movimentações realizadas, quantidades, entre outros. O nosso Cadastro será notificado que existem movimentações do seu contrato disponíveis para processamento em sistema.

✓ Lote fechado com sucesso.  
Fechamento de **Protocolo Parcial nº. 47374**  
Fechamento de Lote

Protocolo de envio de movimentação cadastral

Contrato:

Lote parcial: **47374**      Data do envio: **31/03/2023**      Mês/Ano referência: **05/2023**  
Usuário: 00000000000000      Situação do Lote em 31/03/2023: **Pendente de análise**

Movimentações	Quantidade
Inclusão de Titular	<b>1</b>
Inclusão de Dependente	0
Alteração Cadastral	0
Transferencia de Contrato	0
Troca de Plano	0
Reativação	0
Exclusão	0
Cancelar Exclusão	0
Aposentados e Demitidos	0

Emitido em Sexta-Feira, 31 de Março de 2023 14:21:32 por UP HEALTH ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS





## CONSULTAR LOTE

A funcionalidade “Consulta de Lotes” foi desenvolvida para auxiliar nos controles e acompanhamentos das movimentações diárias. É possível visualizar a movimentação do lote em PDF e/ou Excel de todos os registros dentro do lote. Os possíveis status do lote são: Enviado, Processado, Enviado com Erro.

**Passo 1:** Clique em consultar lotes

**Passo 2:** Selecione o contrato

**Passo 3:** Selecione o número do lote

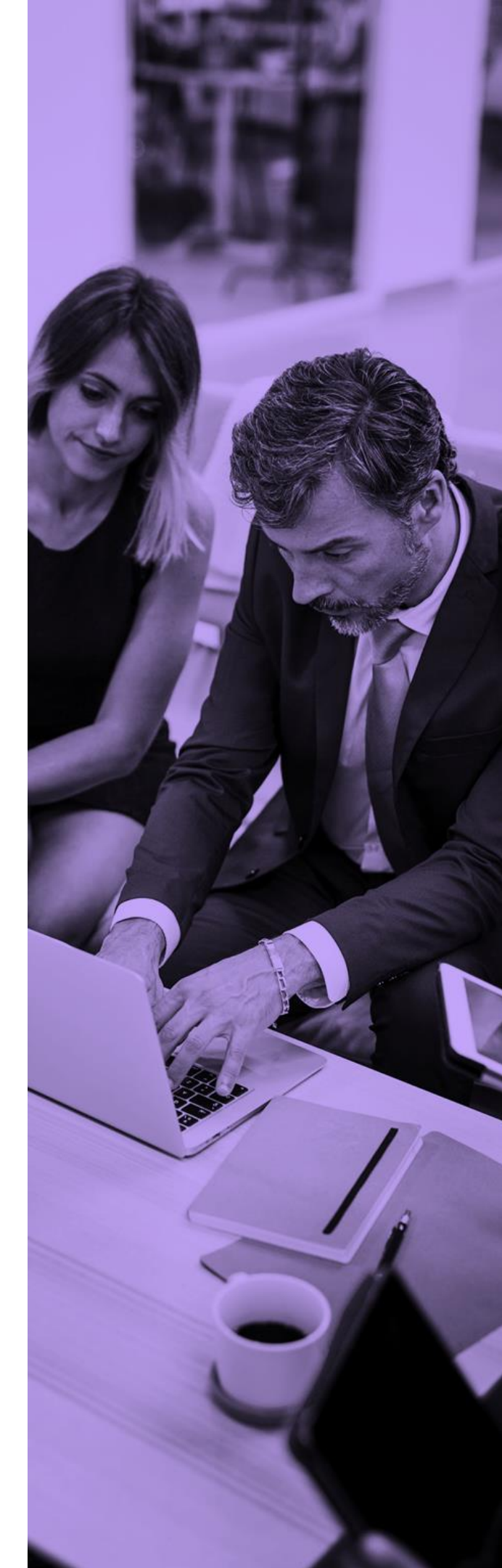
**Passo 4:** abrirá a tela com as movimentações

**Passo 5:** Realize o download do arquivo

The screenshot shows the 'uphealth' web application interface. The top navigation bar includes 'Meus Dados', 'Solicitação', 'Gestão Contrato', 'Movimentação Cadastral', and 'Gestão de Beneficiários'. The 'Movimentação Cadastral' menu is open, displaying various options. The 'Consultar Lotes' option is highlighted in a dark blue box. Below the menu, there are input fields for 'Contrato:' and 'Empresa:', and a dropdown menu for 'Lote:' with the text 'Selecione um lote'.

The screenshot shows the 'uphealth' web application interface. The top navigation bar includes 'Meus Dados', 'Solicitação', 'Gestão Contrato', and 'Movimentação Cadastral'. The 'Consultar Lotes' screen is displayed, showing a search bar for 'Contrato:' and a dropdown menu for 'Lote:' with the text 'Selecione um lote'. Below the dropdown, a list of lot numbers and dates is displayed:

47374 - 05/2023 - 31/03/2023 14:21
32105 - 11/2022 - 06/10/2022 14:52
47374 - 05/2023 - 31/03/2023 14:21
32105 - 11/2022 - 06/10/2022 14:52





## IMPORTAR ARQUIVO

Permite incluir arquivo para envio de movimentação, txt ou csv.

Este campo somente é utilizado para movimentação com 100 vidas ou mais.

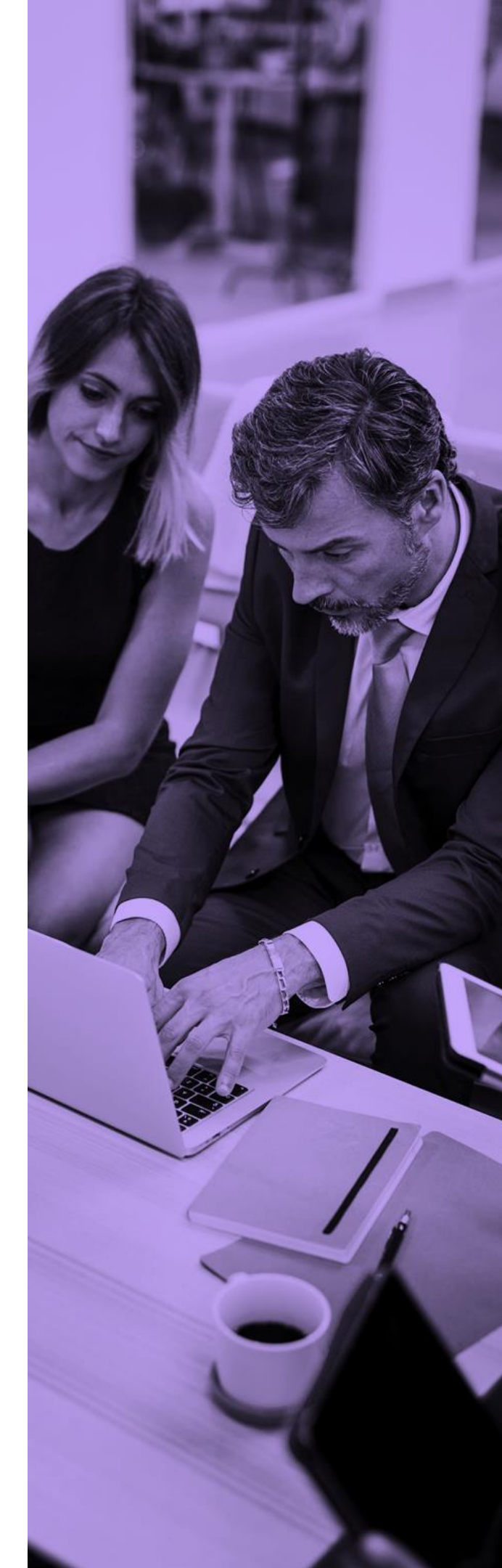
O arquivo com o layout pré estabelecido deve ser solicitado no nosso setor de Pós vendas no e-mail [posvendas@uphealth.adm.br](mailto:posvendas@uphealth.adm.br)

The screenshot displays the 'Importar Arquivo' form within the 'Movimentação Cadastral' menu. The form includes the following fields and information:

- Contrato:** 08559
- Data Inclusão:** 01/05/2023
- Referência da Movimentação:** 01/05/2023
- Data Limite de Envio:** 11/04/2023
- Seleção de Arquivo:** Escolher Arquivo (Nenhum arquivo escolhido)
- Buttons:** Enviar and Consultar Fila

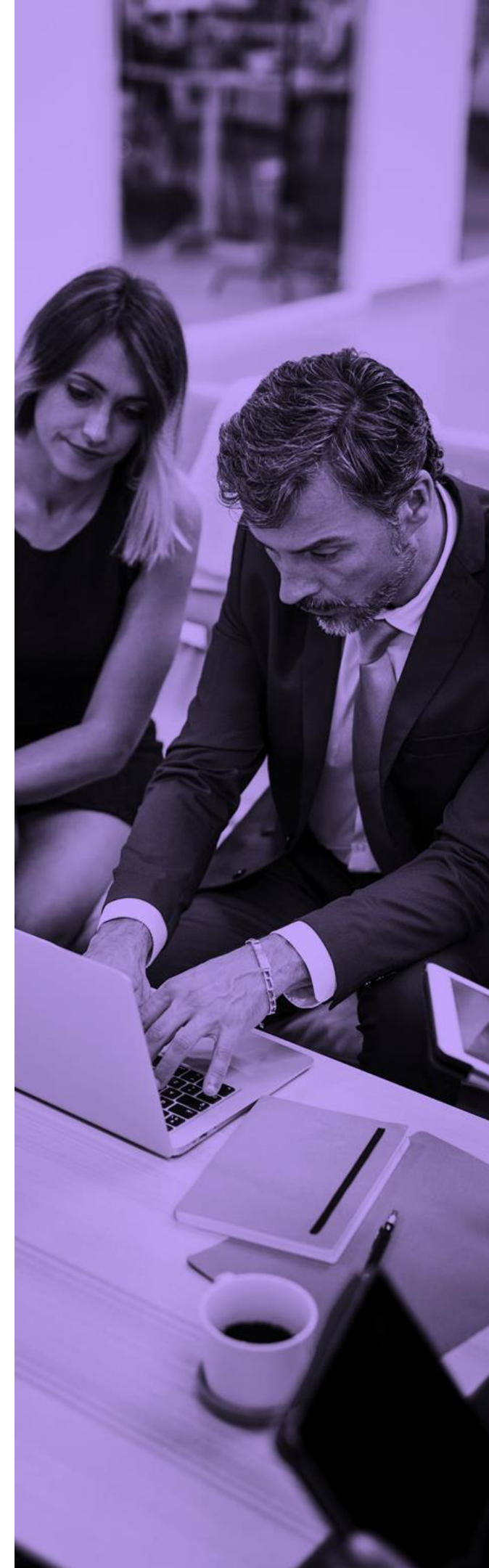
The dropdown menu under 'Movimentação Cadastral' lists the following options:

- Inclusão de Titulares
- Inclusão de Dependente
- Alteração Cadastral
- Excluir Beneficiário
- Troca de Plano
- Transferência de Contrato
- Consulta Movimentações Pendentes
- Fechamento de Lote
- Consultar Lotes
- Importar Arquivo** (highlighted with a red border)
- Consultar Importação
- Excluir movimentação com erro
- Alteração Mês Referência





# IMPORTAR ARQUIVO



Importar Arquivo

Contrato: **1**

Data Inclusão:

Referência da Movimentação: **01/05/2023**  
Data Limite de Envio: **11/04/2023**

Selecione o arquivo: **2**

Nenhum arquivo escolhido

**3**

**Passo 1:** Selecione o contrato

**Passo 2:** Selecione o arquivo do layout

**Passo 3:** Clique em enviar



## CONSULTAR IMPORTAÇÃO

Para consultar as importações enviadas é simples:

**Passo 1:** selecione o contrato, o período/mês de referencia

**Passo 2:** Clique em enviar para verificar o status da movimentação via arquivo de importação

Consultar Importação

Contrato:

Mês Ano Referência:  Período de Carga:  até

Nome Arquivo:





## EXCLUIR MOVIMENTAÇÃO COM ERRO

Permite higienizar o portal de acesso Web, eliminando as movimentações que foram geradas com inconsistência e não puderam ser encaminhadas para análise.

Meus Dados Solicitação Gestão Contrato **Movimentação Cadastral** Gestão de Beneficiários Informativos

Excluir movimentação com erro

Contrato:

Referência da Movimentação: 05/2023  
Data Limite de Envio: 11/04/2023

Excluir?

←

Enviar Solicitação

- Inclusão de Titulares
- Inclusão de Dependente
- Alteração Cadastral
- Excluir Beneficiário
- Troca de Plano
- Transferência de Contrato
- Consulta Movimentações Pendentes
- Fechamento de Lote
- Consultar Lotes
- Importar Arquivo
- Consultar Importação
- Excluir movimentação com erro**
- Alteração Mês Referência

**Passo 1:** Selecione o contrato

**Passo 2:** Aparecerá a movimentação a ser excluída

**Passo 3:** Marque a caixa “excluir”

**Passo 4:** Clique em enviar solicitação.

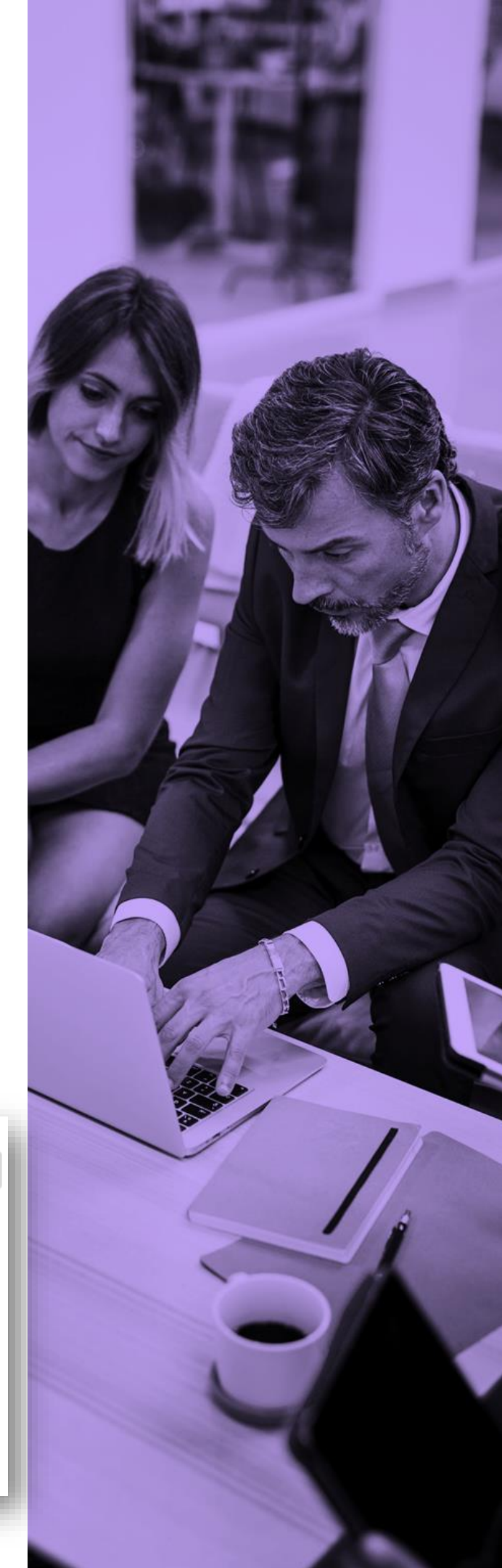
Contrato:

Referência da Movimentação: 05/2023  
Data Limite de Envio: 11/04/2023

Última fatura emitida para a competência de 01/2022

Movimentação Pendente		
Excluir?	Referência	Quantidade
<input type="checkbox"/>	11/2021	1

Enviar Solicitação





06



# GESTÃO DE BENEFICIÁRIOS





# CONSULTAR BENEFICIÁRIO

Permite consultar dados cadastrais dos beneficiários do contrato.

- ❑ Basta inserir os dados do beneficiários e clicar em PESQUISAR.
- ❑ Abrirá a tela com as informações cadastrais do beneficiário.

**uphealth**

Meus Dados Solicitação Gestão Contrato

Consultar Beneficiário

Número do Beneficiário:

Dados Pessoais Dependentes Meu Plano

**Pesquisa de Beneficiário**

Contrato:

CPF:

Nome:

Tipo de Produto: Médico Dental Ambos

Tipo proposta: Adesão PME Ambos

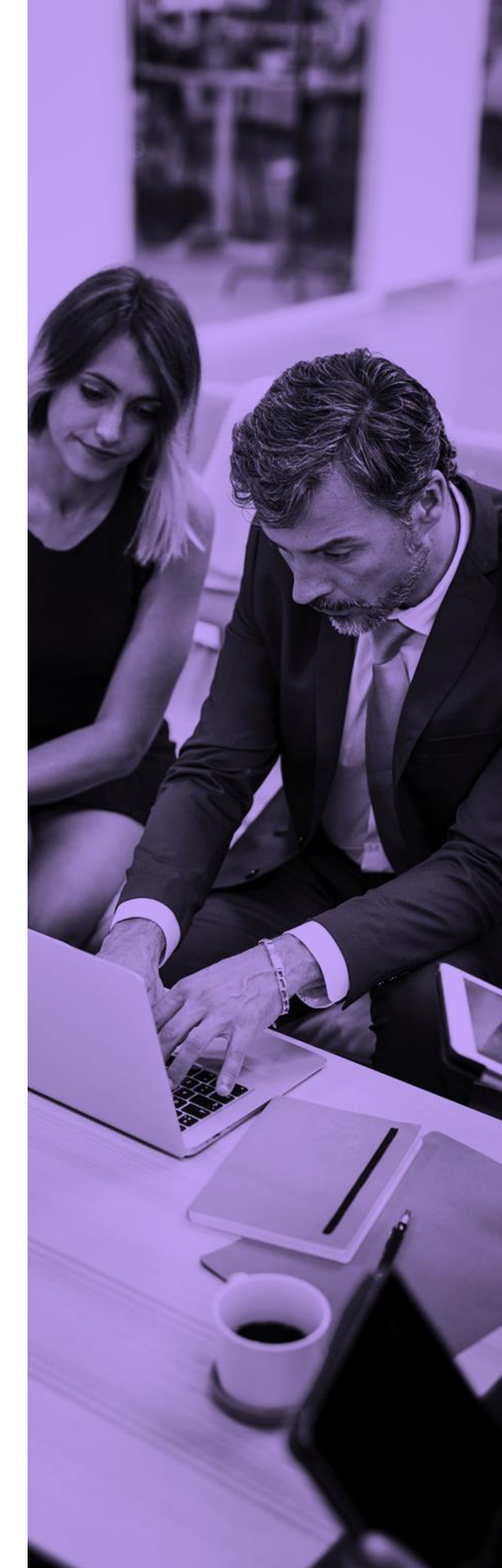
Cancelar Pesquisar

Nome da mãe: Nome do pai:

CPF: Data de nascimento: Sexo: Estado Civil: Masculino Outros

RG: País: Órgão Emissor:

PIS: Matrícula Beneficiário(a): Nº CNS: DNV:





# CÓDIGO BENEFICIÁRIO

As informações do beneficiário abrirá na tela assim como Código do plano de saúde conforme segue abaixo:

Consultar Beneficiário

Número do Beneficiário:

Dados Pessoais | Dependentes | Meu Plano | Meus Contatos | Meus Endereços

**000000** XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Ativo desde 01/05/2013

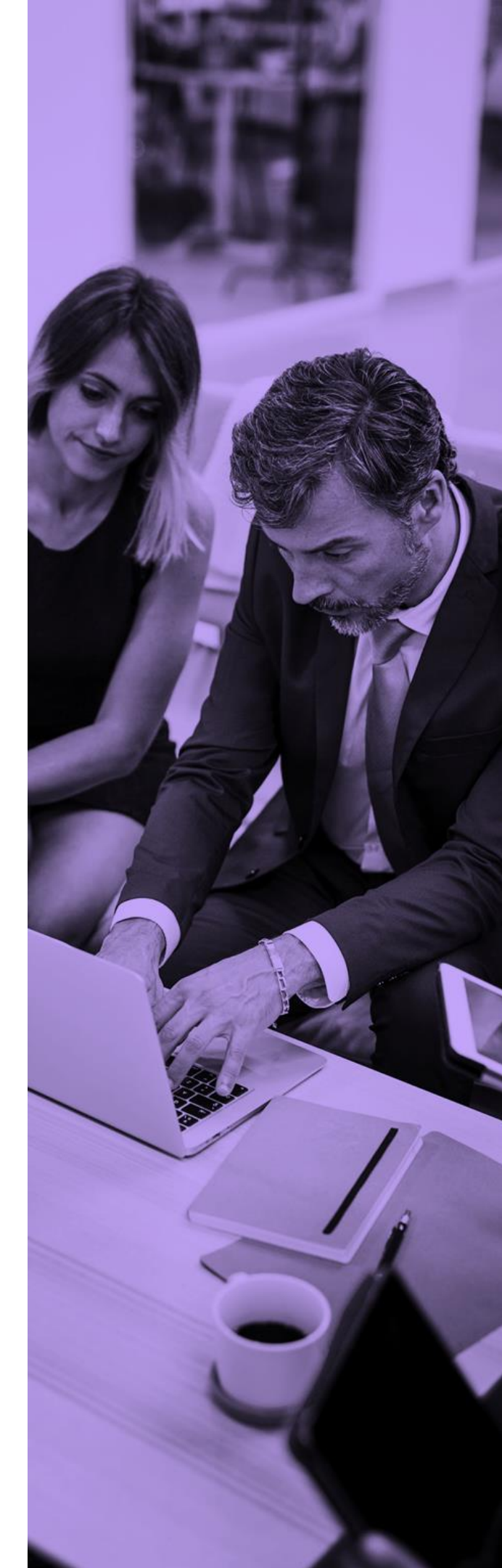
Nome da mãe:

Nome do pai:

CPF:  Data de nascimento:  Sexo:   Estado Civil:

RG:  País:  Órgão Emissor:

PIS:  Matrícula Beneficiário(a):  Nº CNS:  DNV:





# EXTRATO DE UTILIZAÇÃO

Permite consultar as utilizações do beneficiários quando enviada pela operadora.

- Insira os dados do beneficiários e clique em PESQUISAR.
- Abrirá a tela com as informações de utilização do beneficiário.
- Basta fazer o download

Pesquisa de Beneficiário

Contrato:

Empresa:

CPF:

Nome:

Tipo de Produto: Médico Dental Ambos

Tipo proposta: Adesão PME Ambos

Meus Dados Solicitação Gestão Contrato Movimentação Cadastral **Gestão de Beneficiários**

Consultar Beneficiário **Extrato de Utilização** Demonstrativo IR

**Extrato de Utilização**

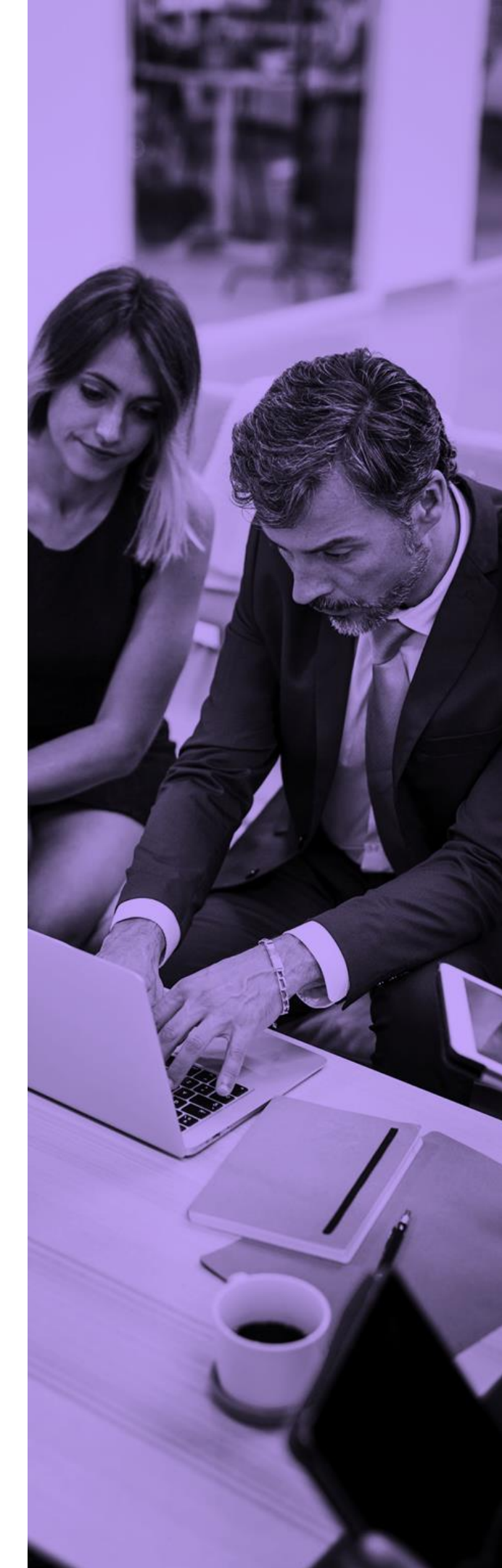
Referência da Movimentação: 05/2023  
Data Limite de Envio: 11/04/2023

Administradora: Up Health  
Beneficiário: I  
Nº Beneficiário Operadora: :  
Tipo Produto: Médico  
Contrato:

Filial: Matriz  
Tipo: Titular  
Linha de Produto:

Plano: PARTICIPATIVO

01/2022 até 03/2023





**07**

# **INFORMATIVOS**





# INFORMATIVOS

Este campo permite acessar os informativos referente ao seu contrato ou plano, também permite acessar o arquivo da Declaração de saúde para realizar inclusões.

The screenshot shows the top navigation bar of the uphealth website. On the left is the uphealth logo with the tagline 'ADMINISTRAÇÃO DE BEM-ESTAR'. To the right of the logo are several menu items: a home icon, 'Meus Dados', 'Solicitação' with a dropdown arrow, 'Financeiro' with a dropdown arrow, 'Relatórios' with a dropdown arrow, and 'Informativos' which is highlighted with a dark teal background.

The screenshot shows a document link in a list. It features a paperclip icon on the left, followed by the text 'TERMO\_DECLARAÇÃO DE SAÚDE\_V8 (003) 01062022.PDF'. A horizontal dotted line is positioned below the text.



**088**



**NOSSOS  
CONTATOS**





## NOSSO CONTATOS



WhatsApp:  
(27) 3441-4999



SAC: 0800 841 8777



[contato@uphealth.adm.br](mailto:contato@uphealth.adm.br)

### Horário de funcionamento:

Segunda a quinta-feira 8:00hs as 18hs

Sexta-feira 08:00hs as 17:00hs



# DÚVIDAS FREQUENTES





## DUVIDAS FREQUENTES

### 1- Como solicitar segunda via de meu cartão do plano de saúde ou odontológico?

R: No nosso portal no campo SOLICITAÇÃO você pode realizar uma solicitação para a nossa área de cartões solicitando a segunda via do cartão. Lembre-se de informar o motivo e anexar o Boletim de ocorrência em caso de motivo roubo ou furto. Valor da segunda R\$ 5,00

### 2- Como realizar a rescisão/cancelamento total do meu contrato?

R: O Cancelamento total do contrato ocorre mediante aviso prévio de 60 dias conforme prevê no contrato.

Para solicitar o cancelamento entre em contato com o nosso Póv vendas no e-mail: [posvendas@uphealth.adm.br](mailto:posvendas@uphealth.adm.br)

### 3- Com quantos dias de atraso do meu boleto ocorre o bloqueio e cancelamento do meu contrato por inadimplência?

R: Com 10 dias de atraso do seu boleto ocorre o bloqueio e com 60 dias de atraso acontece o cancelamento do plano, podendo levar a negativação do CNPJ junto ao Serasa.

### 4- Como fazer uma alteração Contratual?

R: As solicitações de alteração deverão ser direcionadas no campo SOLICITAÇÃO (portal cliente/empresa), informando a alteração no contrato da empresa (CNPJ, razão social etc) anexando a documentação comprobatória da alteração (CNPJ, última alteração contratual, GFIP atualizada etc).

### 5- Posso fazer uma migração de plano a qualquer momento?

R: A migração de plano somente pode ocorrer na data base de aniversário do contrato. Você pode solicitar deve solicitar ao setor de pós vendas, através do e-mail: [posvendas@uphealth.adm.br](mailto:posvendas@uphealth.adm.br) o envio das informações e formulários necessários.

### 6- Meu funcionário foi demitido e deseja permanecer com o plano de saúde, como proceder?

R: Para ter direito ao benefício o ex-empregado deve ter sido demitido sem justa causa e deve ter contribuído no pagamento do plano de saúde.

O funcionário deve formalizar a solicitação em até 30 dias de seu desligamento da empresa. As solicitações podem ser realizadas pelo Portal Empresa no campo SOLICITAÇÃO.



up.

health

ANS n° 42.212-6

Aproximando  
você da sua saúde.

