

## COMO SE FAZ?

Contexto: Aposentado/Pensionista se dirige ao protocolo e solicita abertura de processo de **Ressarcimento de assistência à saúde suplementar**.

### SERVIDOR DE PROTOCOLO

- 1) Acesse o sistema SEI em <https://sei.uff.br/sei>
- 2) Preencha o campo login com seu CPF e o campo senha com a senha do IdUFF.
- 3) Crie um Processo tipo: **Pessoal: Ressarcimento de assistência à saúde suplementar**. ([Saiba como](#))
  - 3.1) Preencha os campos da seguinte maneira:
    - Especificação: Não precisa preencher;
    - Interessados: Nome do Aposentado/Pensionista;
    - Nível de Acesso: Público;
    - Observações desta unidade: Não precisa preencher;
  - 3.2) Clique em Salvar.
- 4) Para cada documento que precisar anexar de acordo com a base de conhecimento, clique em **Incluir documento** e escolha o tipo do documento **Externo**. ([Saiba como](#))
  - 4.1) Preencha os campos da seguinte maneira:
    - Tipo do Documento: escolher o tipo de documento (ex: Requerimento, Declaração, Contrato, Comprovante, Certidão, etc.) Se não tiver um tipo específico, escolha a opção Anexo.
    - Data do Documento: incluir a data da inclusão documento
    - Número/Nome na Árvore: Não precisa preencher;
    - Formato: Digitalizado nesta Unidade;
      - Tipo de Conferência: Cópia Simples;
    - Remetente: Não precisa preencher;
    - Interessados: Não precisa preencher;
    - Classificação por Assuntos: Não precisa preencher;
    - Observações desta unidade: Não precisa preencher;
    - Nível de Acesso: Restrito;
      - Hipótese legal: Selecionar Informação pessoal (Art. 31 da lei 12.527/2011);

- Anexar Arquivo: escolher o arquivo a ser anexado.

4.2) Clique em **Confirmar Dados**.

**Obs:**

- Repita os passos 4, 4.1 e 4.2 até que toda documentação seja anexada ao processo.
- Somente os documentos **REQ DE RESSARCIMENTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE** e **DECLARAÇÃO (DISP. DE APRES. DE CARTEIRA DE PLANO)** devem ser autenticados.
- Só será necessário anexar a **DECLARAÇÃO (DISP. DE APRES. DE CARTEIRA DE PLANO)** se o Aposentado/Pensionista ainda não recebeu a(s) carteirinha(s) do Plano de Saúde.

5) Depois de ter anexado toda documentação necessária, clique em **Enviar Processo** e selecione a unidade **DBE/CRL**. Em seguida, clique no botão **Enviar**. ([Saiba como](#))

Obs: Nunca selecione as opções Manter processo aberto na unidade atual, Data Certa ou Prazo em dias (Retorno Programado)

6) Se toda documentação estiver correta, o benefício será concedido e o processo será concluído pelo setor **DBE/CRL**. Caso contrário, o processo retornará para o setor do protocolo a fim de que o Aposentado/Pensionista possa proceder com a resolução das pendências apontadas. A **DBE/CRL** enviará um e-mail informando ao Aposentado/Pensionista sobre as pendências identificadas.

7) Aposentado/Pensionista deverá comparecer ao protocolo em até 10 dias úteis com a documentação solicitada pela **DBE/CRL**.

7.1) Se o servidor comparecer dentro do prazo, digitalize, anexe e autentique se necessário, a documentação apresentada. Repita os passos 4, 4.1 e 4.2 até que toda documentação seja anexada ao processo. Vá para o passo 7.3

7.2) Caso contrário: Elabore despacho informando sobre o não comparecimento do servidor.

7.3) Envie o processo para **DBE/CRL**.

- 8) Caso o processo do Aposentado/Pensionista seja indeferido, a **DBE/CRL** enviará um e-mail informando ao Aposentado/Pensionista sobre o indeferimento e a necessidade dele comparecer ao protocolo para tomar ciência, e, se quiser, solicitar Reconsideração/Recurso.
- 9) Aposentado/Pensionista deverá comparecer ao protocolo em até 10 dias úteis.
- 9.1) Se o servidor comparecer dentro do prazo, digitalize, anexe e autentique a carta de próprio punho feita pelo Aposentado/Pensionista informando sobre a tomada de ciência do processo.
- 9.1.1. Se o Aposentado/Pensionista não desejar solicitar Reconsideração/Recurso, basta concluir o processo ([Saiba como](#)).
- 9.1.2. Caso contrário: Vá para o passo 10.
- 9.2) Caso contrário: Elabore despacho informando sobre o não comparecimento do servidor e conclua o processo.
- 10) Caso o processo do Aposentado/Pensionista seja indeferido, ele poderá solicitar Reconsideração em primeira instância e caso a mesma seja negada, ele poderá solicitar Recurso. Para isso, o Aposentado/Pensionista deve seguir os passos presentes no [Subprocesso de Reconsideração/Recurso](#).

**Obs:**

- Na etapa de Reconsideração, o processo deverá ser enviado à DBE/CRL para nova avaliação.
- Caso a reconsideração seja negada, na etapa de Recurso o processo deve ser enviado à CRL/DAP .

Obs: Para consultar seu processo, sempre utilize a [Pesquisa Pública do SEI](#).