

Unimed
Rio

App Unimed-Rio

Manual de Utilização

Versão 3.1.1

VERSÃO TITULAR PF + TITULAR PJ +
DEPENDENTE + TITULAR EXCLUSIVO DENTAL

Atualizado em 12/09/2023

Índice

1. Perguntas Frequentes

2. Área Aberta

- Login
- Biometria
- Planos
- Esqueci a Senha
- Cadastro
- Ajuda

3. Home

- Home
- Principais Serviços
- Menu

4. Meu Plano

- Submenu Meu Plano
- Informações sobre o Plano
- Carteirinha Virtual
- Extrato de Utilização

- Autorizações

5. Minhas Finanças

- Submenu Minhas Finanças
- 2ª Via de Boletó
- Reembolso
- Faturas
- Imposto de Renda

6. Guia Médico

- Submenu Guia Médico
- Guia Médico
- Busca Fora do Rio
- Guia Urgência/Emergência
- Detalhes do Prestador
- Meus Favoritos
- Consulta Online

7. Fale Conosco

- Submenu Fale Conosco
- Telefones
- Endereços
- Fale Conosco
- Principais Dúvidas
- Ouvidoria

8. Unimed Dental

- Home
- Guia Dental
- Detalhes do Prestador ou Dentista
- Favoritos Dental
- Carteirinha Virtual Dental



Perguntas Frequentes

1. O que é o App Unimed-Rio?

É o aplicativo para clientes e beneficiários da Unimed-Rio, para smartphones e Tablets (iOS e Android). O ícone do nosso aplicativo é na cor verde.

2. Quais são as funcionalidades deste aplicativo?

Guia Médico (Rio de Janeiro e Duque de Caxias), Guia Dental (nacional), Guia Urgência/Emergência (Rio de Janeiro e Duque de Caxias), Marcação de Favoritos, Autorização, 2ª Via de Boleto, Reembolso, Comprovante de Pagamento (Imposto de Renda), Informações sobre meu plano, Extrato de utilização, Carteirinha Virtual Saúde e Dental.

3. Como faço para baixar o aplicativo no meu celular?

Basta ir à loja de aplicativos diretamente do seu celular, digitar na busca “Unimed Rio” ou “Unimed-Rio” e logo irá localizar o nosso aplicativo. Após localizá-lo, é só clicar em instalar. O ícone do nosso aplicativo é na cor verde.

4. Preciso pagar para utilizar o aplicativo?

Não. O aplicativo da Unimed-Rio é totalmente gratuito.



Perguntas Frequentes

5. Preciso ser cliente Unimed-Rio para acessar o aplicativo?

Sim. Para acessar todas as funcionalidades do app, é necessário ser cliente Unimed-Rio e ter realizado um cadastro no site ou no aplicativo.

6. Não estou conseguindo instalar o aplicativo, dá mensagem de erro. O que eu faço?

Verifique, por favor, se o seu celular tem espaço suficiente para baixar e instalar o aplicativo. Caso o erro persista, envie o print do erro para o e-mail digital@unimedrio.com.br informado nas lojas App Store e Google Play Store. A nossa equipe irá verificar. Confira também se o seu aplicativo está ou não atualizado.

7. Tenho a versão anterior do aplicativo e não recebo atualizações. Qual o problema?

Se o seu aparelho não está configurado para fazer o download automático das atualizações, acesse sua loja de aplicativos, procure por "Unimed-Rio" e faça o download do app novamente ou atualize.

Se mesmo assim a nova versão do app não for instalada, verifique a versão de seu sistema operacional, que deve ser iOS 9 ou superior no caso de aparelhos da Apple, e 4.4 ou superior no caso de aparelhos Android.



Perguntas Frequentes

8. Como fazer login no aplicativo?

Para fazer o login no aplicativo você pode utilizar CPF ou Número da Carteirainha.

As informações do aplicativo referem-se exclusivamente ao CPF/número de cartão informado. Isso significa que cada cliente, titular ou dependente, deve possuir um login e senha no aplicativo. Observação: O login do aplicativo é o mesmo da Área Exclusiva do Cliente em nosso site.

9. Já instalei o aplicativo, mas não estou conseguindo fazer o login. O que devo fazer?

Caso ainda não tenha cadastro, ele poderá ser feito diretamente no aplicativo.

Se já possui o cadastro, porém não está conseguindo se logar com a senha que imaginava ser a correta, clique em “esqueceu a senha?” para recuperar sua senha por e-mail e tente se logar novamente.

caso queira atualizar alguma informação cadastrada, e não consegue se logar, entre em contato com um de nossos canais de atendimento para a atualização cadastral, ou realize a atualização do seu cadastro em nosso site <https://www.unimedrio.com.br/>.

Caso não esteja conseguindo fazer o login ou enfrentando erros ao fazer consultas e operações, entre em contato com a gente, pelo e-mail digital@unimedrio.com.br.



Perguntas Frequentes

10. Estou fora do Rio de Janeiro e não consigo verificar a rede credenciada da minha localidade no app.

Como faço?

O Guia médico do nosso aplicativo realmente só relaciona a rede credenciada dos municípios do Rio e Caxias.

Se você está fora do Rio de Janeiro e precisa de atendimento médico, você deverá acessar o Guia Médico Nacional. Clique no menu inferior em "Guia Médico", depois clique na frase "Fora do Rio? Acesse aqui o Guia Médico Nacional" e você será redirecionado para o site da Unimed do Brasil, na página do Guia Médico Nacional <https://www.unimed.coop.br/site/guia-medico#/>.

11. Tenho carteirinha virtual no aplicativo?

Sim, você consegue acessar a sua carteirinha pelo app Unimed-Rio. Mas é importante saber que o cartão virtual tem como finalidade a consulta de informações, como o número do cartão para agendar uma consulta ou utilizar o seu benefício farmácia, por exemplo. Para atendimento médico presencial, é necessário apresentar o cartão físico. Tenha ele sempre com você.

Se você for o titular do plano e possuir dependentes no contrato, também irá conseguir acessar a carteirinha deles pelo aplicativo.



Área Aberta

Para fazer o login, o beneficiário deve usar seu número do CPF ou o número da carteirinha (1) + senha de acesso (2). Depois disso, para facilitar o login nas próximas vezes, basta selecionar o quadradinho “Mantenha-me conectado” (3).

A senha do aplicativo é a mesma senha de acesso da Área Exclusiva do Cliente do site da Unimed-Rio. O símbolo do olho (4) ao lado do campo de senha serve para visualizar os caracteres digitados. Depois disso, deve clicar em “Entrar”.

E se a pessoa precisar, para redefinir a senha, o beneficiário deve clicar em “Esqueceu a senha?” (5). Caso o cliente ainda não possua cadastro, basta clicar no botão “Quero me cadastrar” (6).

Se o cliente tiver alguma dúvida sobre login ou cadastro, basta clicar no ícone de “Ajuda” (7).

The image shows a mobile application login screen for Unimed-Rio. At the top, there is a green header with the Unimed-Rio logo and a question mark icon in the top right corner. Below the logo, the text reads "Olá, cliente Unimed-Rio!" followed by "Já tem cadastro no nosso site? Use o mesmo login e senha." The login form consists of two input fields: "CPF ou N° da Carteirinha" (with a person icon) and "Senha" (with an eye icon). Below the password field, there is a link "Esqueceu a senha?" and a checkbox labeled "Mantenha-me conectado." At the bottom, there are two buttons: "Entrar" (green) and "Quero me Cadastrar" (light green). A version number "v2.0" is displayed at the very bottom. Numbered callouts (1-7) point to the following elements: 1. CPF or Card Number field; 2. Password field; 3. "Mantenha-me conectado" checkbox; 4. Eye icon; 5. "Esqueceu a senha?" link; 6. "Quero me Cadastrar" button; 7. Question mark icon.

1 CPF ou N° da Carteirinha

2 Senha

3 **Mantenha-me conectado.**

4

5 [Esqueceu a senha?](#)

6 **Quero me Cadastrar**

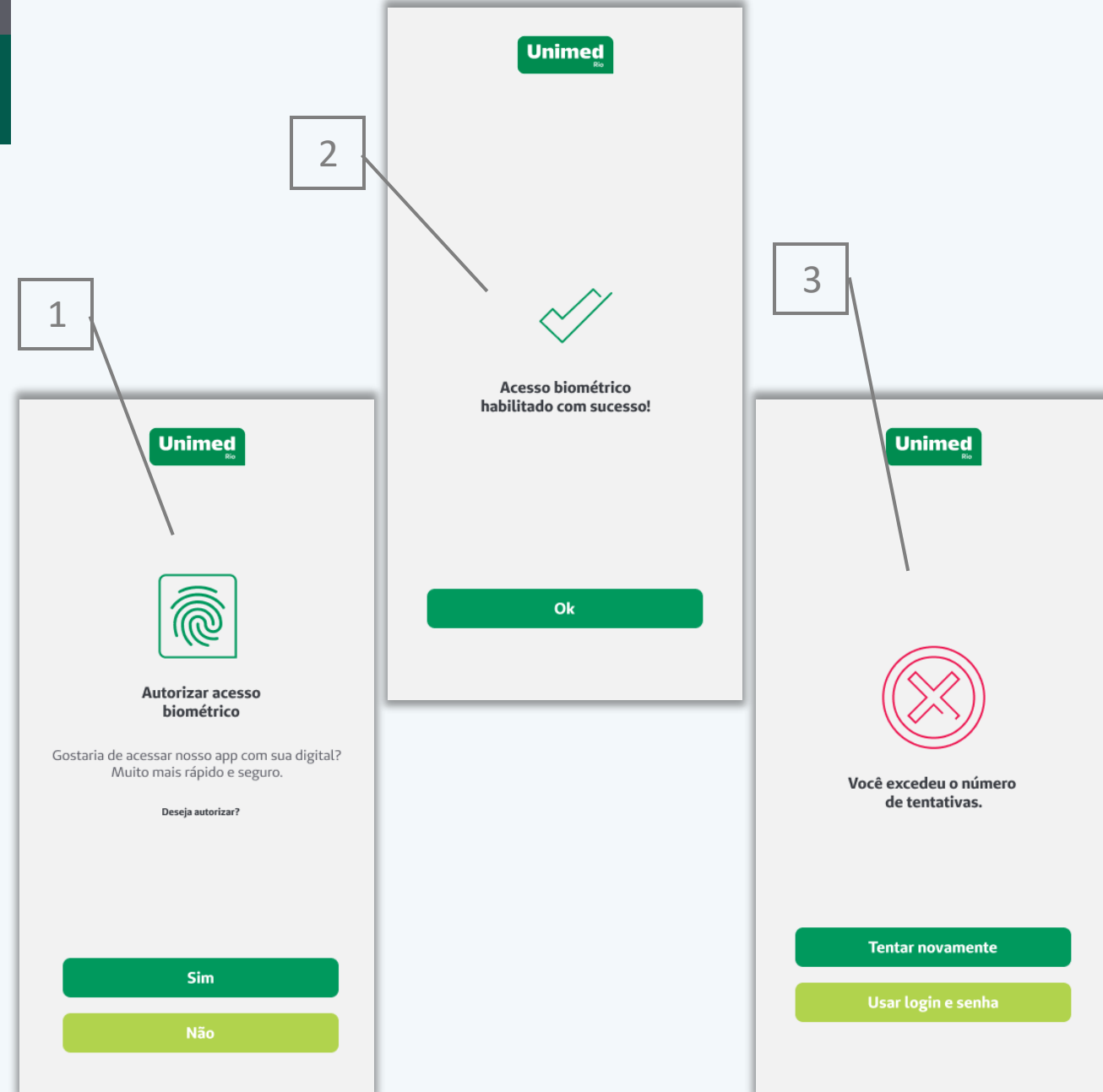
7

v2.0

Para facilitar o acesso na área interna do App Unimed-Rio, o cliente tem a opção de habilitar a biometria (1). Dessa forma, se ele autorizar, sempre que ele retornar ao app, basta inserir a digital e entrar sem passar de novo pelo processo de login.

Lembrete: essa função só pode ser habilitada se o aparelho do usuário possuir leitor de impressão digital funcionando plenamente.

Depois de inserir a digital, o acesso é habilitado (2). Se for excedido o número de 4 tentativas sem sucesso, o acesso é bloqueado, e a pessoa terá que inserir login e senha novamente (3). Essa função permite mais segurança para os clientes.

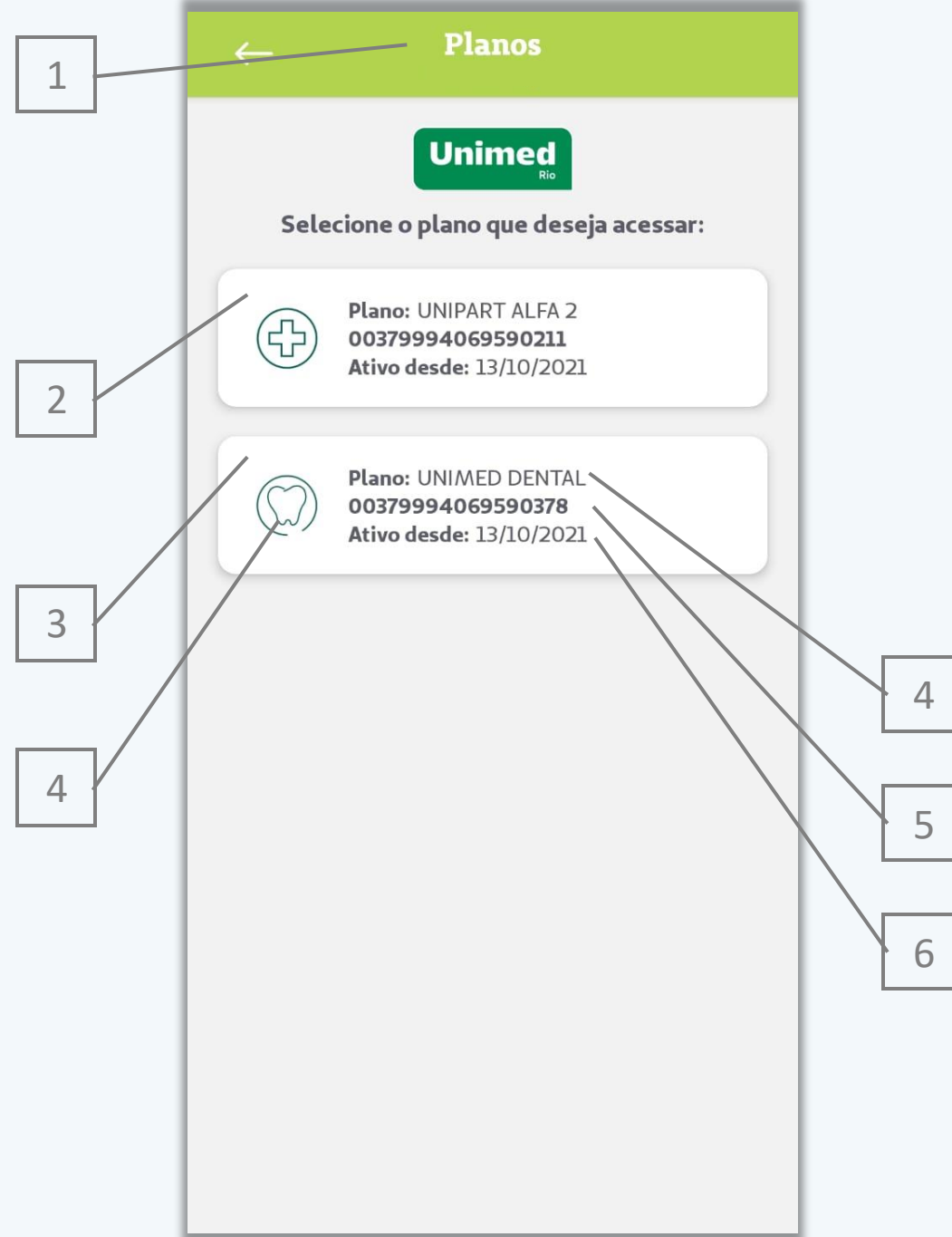


Ao fazer o Login com CPF, o beneficiário que tiver mais de um contrato vinculado a esse CPF, irá visualizar os diferentes planos na tela (1) e deverá escolher um para acessar. A partir desta escolha, as informações encontradas nas próximas telas serão relacionadas ao plano selecionado. Para acessar outro plano, clique no seu nome (parte superior da tela).

Essa tela pode aparecer em duas situações:

- Quando o beneficiário possui mais de um tipo de contrato com a gente - exemplo: um de saúde (2) e um dental (3);
- Quando o beneficiário faz um upgrade ou downgrade no plano. Neste caso, ele tem um novo número de carteirinha temporariamente.

No card de cada plano constam: o ícone de identificação “saúde” ou “dental” (4), o nome do plano (5), o número da carteirinha (6) e a data de ativação do plano (7).



Caso o cliente esqueça sua senha, ao clicar em "Esqueceu a senha?" (1) na tela inicial, ele terá acesso à tela de "Esqueci a senha" (2)

Nela, o beneficiário deve colocar seu CPF ou número da carteirinha (3) e clicar em "Continuar" (4).



Unimed Rio

Olá, cliente Unimed-Rio!

Já tem cadastro no nosso site?
Use o mesmo login e senha.

CPF ou N° da Carteirinha

Senha

Esqueceu a senha?

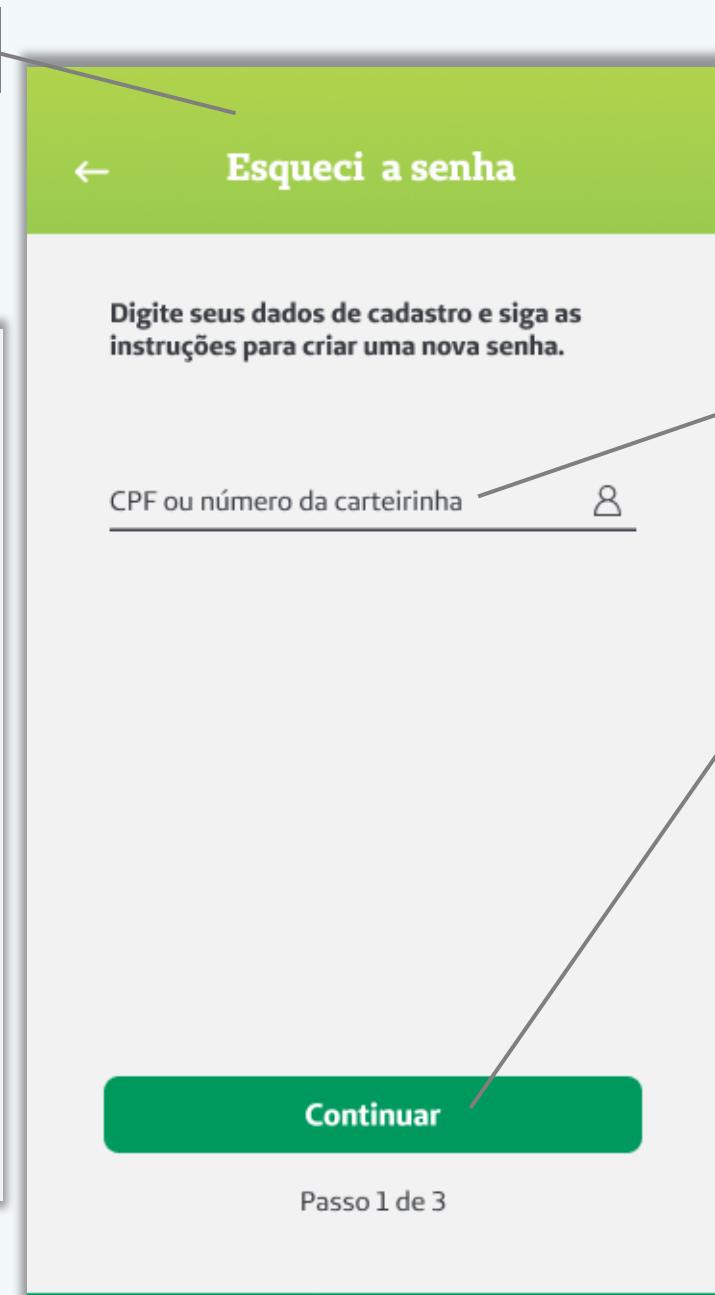
Mantenha-me conectado.

Entrar

Quero me Cadastrar

v2.0

1



Esqueci a senha

Digite seus dados de cadastro e siga as instruções para criar uma nova senha.

CPF ou número da carteirinha

Continuar

Passo 1 de 3

2

3

4

Contatos e Token

Em seguida, o usuário deve escolher um dos contatos cadastrados no sistema (1) para receber o token de atualização de senha.

Se ele não reconhecer nenhum dos contatos ou quiser mudar algum, pode ligar para nossa central de atendimento (2) para atualização cadastral. Essa atualização também pode ser feita através da Área Exclusiva-Cliente, no site Unimed-Rio.

Depois, basta digitar o código recebido (3). Se quiser mudar a forma de envio, é possível clicar no botão (4) e voltar para a tela anterior.

Ao final, para prosseguir, o beneficiário deve clicar em “Enviar”.

1 Vamos enviar um código de segurança para um dos contatos cadastrados.

2 Seleccione por onde deseja receber o código:

- SMS para (21)*****- 8899
- E-mail para ***na@gmail.com

Caso não reconheça esses contatos, atualize os seus dados ligando para a nossa central de atendimento nos telefones [4020-3861](tel:4020-3861) (capitais e regiões metropolitanas) ou [0800-031-3861](tel:0800-031-3861) (demais localidades).

3 Digite o código de 6 dígitos recebido. Ele vai chegar aí em até 5 minutos:

4 Reenviar código

Enviar Código

Passo 5 de 5

Enviar

Passo 2 de 3

Senha

Para atualizar sua senha, o beneficiário deve seguir as regras de segurança (1):

- Pelo menos 6 e no máximo 8 caracteres;
- Pelo menos 1 letra minúscula;
- Pelo menos 1 caractere especial, exceto: &, “, ‘, /, e \ ;
- Pelo menos 1 número;
- Pelo menos 1 letra maiúscula;
- As senhas devem ser iguais.

Conforme as regras de segurança vão sendo seguidas, os itens vão ficando na cor verde (2). Quando o item estiver em vermelho, significa que não foi cumprido.

Finalmente, basta inserir a senha (3) e a confirmação (4). Após isso, o usuário deve clicar no aceite (5) dos termos de uso e política de privacidade e finalizar (6) a operação.

1

2

3

4

5

6

← Cadastro

Crie sua senha. Ela deve conter:

- ✓ Pelo menos 6 e no máximo 8 caracteres
- ✗ Pelo menos 1 letra minúscula
- ✗ Pelo menos 1 caractere especial, exceto: &, “, ‘, /, e \
- ✓ Pelo menos 1 número
- ✓ Pelo menos 1 letra maiúscula
- ✓ As senhas devem ser iguais

Senha

Confirme a Senha

Declaro que li e aceito os termos de uso e a política de privacidade.

Continuar

Passo 3 de 5

Particularidades

Caso o cliente ainda não tenha cadastro no app, ele deverá clicar no botão “Quero me cadastrar” (1) na tela inicial. Nesse momento, ele acessará a tela de Cadastro para preencher seus dados.

Atenção:

- Somente beneficiários que não tenham cadastro no site e no aplicativo ainda, poderão se registrar.
- Não é possível realizar o cadastro de quem não for cliente Unimed-Rio.
- Se o beneficiário que adquiriu um segundo produto (seja dental ou saúde) migrou seu contrato ou teve seu contrato excluído (em até 30 dias), e contratou um novo, não precisará fazer um novo cadastro no site/app. Na madrugada do dia seguinte à mudança, o sistema irá adicionar automaticamente o novo contrato ao perfil de usuário já existente. O perfil de acesso (login e senha) para esse novo contrato continuará igual.



Unimed
Rio

Olá, cliente Unimed-Rio!

Já tem cadastro no nosso site?
Use o mesmo login e senha.

CPF ou N° da Carteirainha 

Senha 

[Esqueceu a senha?](#)

Mantenha-me conectado.

Entrar

Quero me Cadastrar

v2.0

Dados Pessoais

Em Cadastro (1), o beneficiário deve inserir seu CPF e clicar em continuar.

Na segunda tela, deve inserir:

- Nome Completo (2);
- Data de Nascimento (3) (um calendário é aberto na tela);
- Nome Completo da Mãe (4);

Esses dados são importantes para fazer a identificação. Ao preencher corretamente todas as informações, basta clicar em “Continuar” para que ele possa avançar para a próxima etapa.

Cadastro

Cadastro único no App e Site!

As informações de login feitas aqui no App também poderão ser usadas para acessar a área exclusiva do cliente no site da Unimed-Rio.

Vamos começar?

Por favor, informe seu CPF:

CPF

Continuar

Passo 1 de 5

Cadastro

Agora, para garantir sua segurança, vamos pedir algumas informações.

Informe os dados abaixo:

Nome Completo

Data de Nascimento

Nome Completo da Mãe

Continuar

Passo 2 de 5

Senha

Para criar sua senha, o beneficiário deve seguir as regras de segurança (1):

- Pelo menos 6 e no máximo 8 caracteres;
- Pelo menos 1 letra minúscula;
- Pelo menos 1 caractere especial, exceto: &, “, ‘, /, e \;
- Pelo menos 1 número;
- Pelo menos 1 letra maiúscula;
- As senhas devem ser iguais.

Conforme as regras de segurança vão sendo seguidas, os itens vão ficando na cor verde. Quando o item estiver em vermelho, significa que não foi cumprido.

Finalmente, basta inserir a senha (2) e a confirmação (3). Após isso, o usuário deve clicar no aceite (4) dos termos de uso e política de privacidade e continuar (5) a operação.

A imagem mostra a interface de usuário para a criação de uma senha. No topo, há um cabeçalho verde com o ícone de voltar e o título "Cadastro". Abaixo, o texto "Crie sua senha. Ela deve conter:" é seguido por uma lista de regras de segurança. Cada regra é precedida por um ícone de checkmark verde ou um ícone de X vermelho. Abaixo da lista, há dois campos de entrada de texto: "Senha" e "Confirme a Senha", ambos com ícones de olho desativado para alternar a visibilidade. Abaixo dos campos, há um campo de seleção com o texto "Declaro que li e aceito os termos de uso e a política de privacidade". No rodapé, há um botão verde "Continuar" e o texto "Passo 3 de 5".

1

2

3

4

5

← Cadastro

Crie sua senha. Ela deve conter:

- ✓ Pelo menos 6 e no máximo 8 caracteres
- ✗ Pelo menos 1 letra minúscula
- ✗ Pelo menos 1 caractere especial, exceto: &, “, ‘, /, e \
- ✓ Pelo menos 1 número
- ✓ Pelo menos 1 letra maiúscula
- ✓ As senhas devem ser iguais

Senha

Confirme a Senha

Declaro que li e aceito os termos de uso e a política de privacidade.

Continuar

Passo 3 de 5

Código de confirmação

Em seguida, o usuário deve confirmar suas informações de contato, inserindo (1) seus dados mais recentes e atualizados. E então, escolher um dos contatos cadastrados no sistema (2) para receber o token de criação de cadastro.

Se ele não reconhecer nenhum dos contatos ou quiser mudar algum, pode ligar para nossa central de atendimento (3) para atualização cadastral. Essa atualização também pode ser feita através da Área Exclusiva-Cliente, no site Unimed-Rio.

Depois, basta digitar o código recebido (5). Se quiser mudar o meio para forma de envio, é possível clicar no botão (6) e voltar para a tela anterior.

Ao final, para prosseguir, o beneficiário deve clicar em “Enviar”.

O diagrama ilustra o processo de confirmação de cadastro em cinco etapas:

- Tela 1 (Passo 4 de 5):** Confirme suas informações de contato. Mantenha os canais de contato atualizados. Campos para E-mail e Celular com DDD.
- Tela 2 (Passo 5 de 5):** Seleção do método de envio do código de segurança (SMS ou E-mail).
- Tela 3 (Passo 5 de 5):** Digite o código de 6 dígitos recebido. Opção para reenviar o código.
- Tela 4 (Passo 5 de 5):** Botão para mudar a forma de envio.
- Tela 5 (Passo 5 de 5):** Botão para finalizar o cadastro.

Seis pontos de interação são destacados:

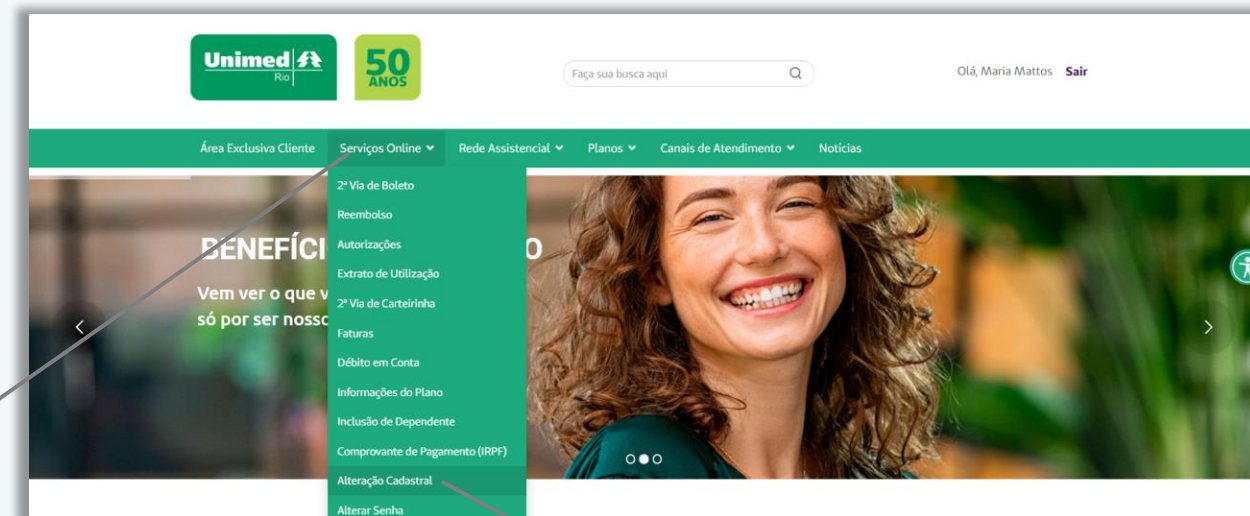
- 1: Confirmação das informações de contato.
- 2: Seleção do método de envio do código.
- 3: Central de atendimento para atualização cadastral.
- 4: Botão para mudar a forma de envio.
- 5: Digitação do código de 6 dígitos.
- 6: Botão para finalizar o cadastro.

Alteração de Dados Cadastrais - Site

Além do telefone da central de atendimento, também é possível atualizar os dados cadastrais através do site <https://www.unimedrio.com.br/>.

Para isso, o beneficiário deve Entrar (1) na Área Exclusiva do Cliente em nosso site institucional.

Já na Área Exclusiva, no menu “Serviços Online” (2) o cliente pode alterar seus dados em “Alteração Cadastral” (3).



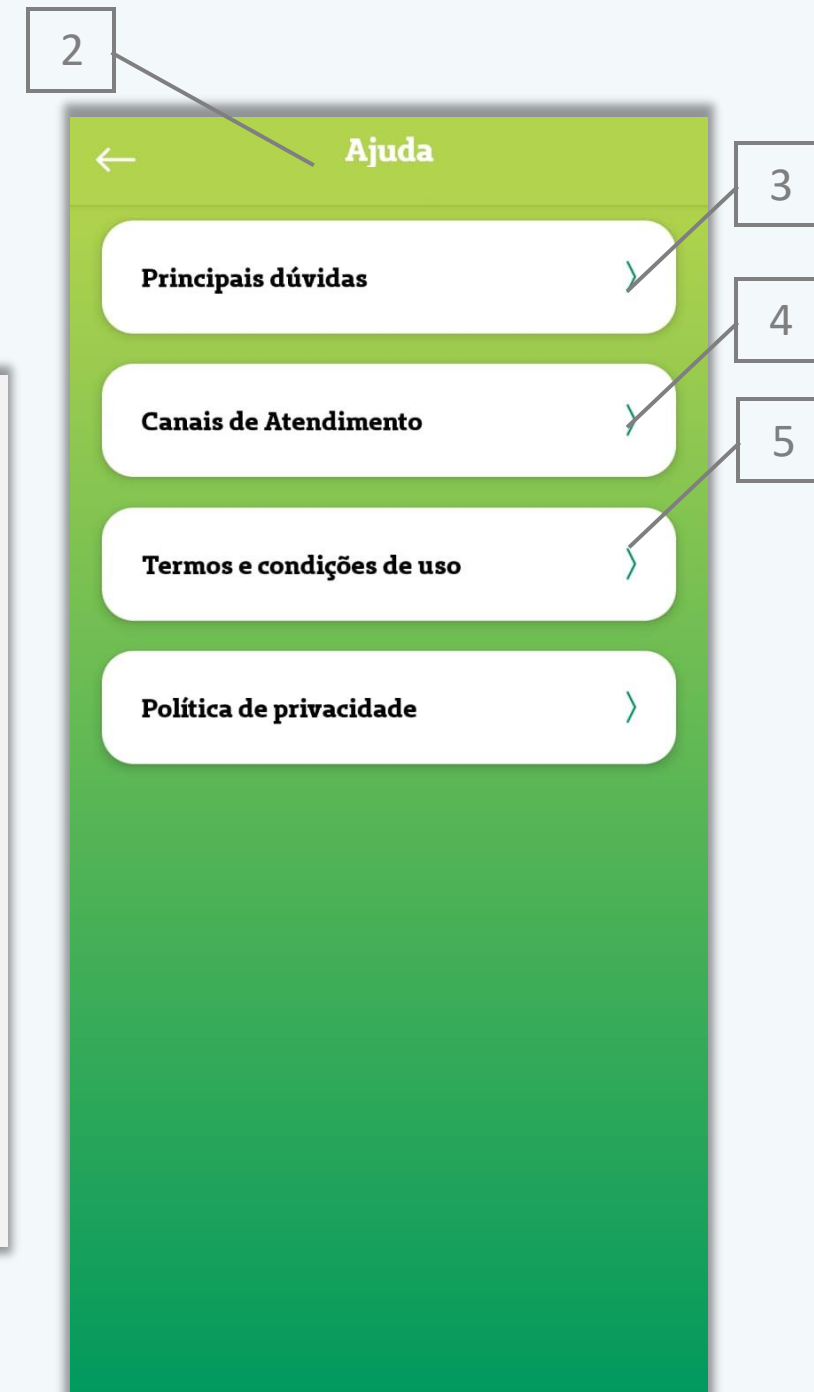
Alteração de Dados Cadastrais - Site

Uma nova página será aberta. Ele deve acessar o menu “Meus Dados” (1) e em seguida a aba “Meus Contatos” (2), onde ele pode modificar seu telefone (3) e e-mail (4) para contato.

The screenshot displays the Unimed Rio user interface. At the top, the Unimed Rio logo is on the left, and the user's name 'MARIA SILVA' with links for 'Alterar Senha' and 'Sair' is on the right. Below the header is a navigation menu with 'Meus Dados', 'Financeiro', 'Relatórios', 'Reembolso', and 'Informativos'. The main content area is titled 'Meus Dados' and shows personal information for 'Maria da Silva', including her plan 'UNIPART ALFA 2' and other details. A sub-menu is open, highlighting 'Meus Contatos'. Below this, there are two sections: 'Telefone' and 'Email'. The 'Telefone' section shows a number '21-99999-9999' with a '+ Adicionar número' button. The 'Email' section shows 'mariasilva@gmail.com' with a '+ Adicionar endereço' button. Four callout boxes with numbers 1, 2, 3, and 4 are overlaid on the image, pointing to the 'Meus Dados' menu, the 'Meus Contatos' tab, the phone number field, and the email field respectively.

Se o beneficiário tiver alguma dúvida quanto ao processo de login ou cadastro, ele pode acessar o ícone de “Ajuda” (1) na tela de login.

Na tela de Ajuda (2) estão reunidas as principais dúvidas (3) quanto aos assuntos de login e cadastro, telefones de nossos canais de atendimento (4) e termos e condições de uso (5) do aplicativo. Este último é redirecionado a uma página no site.





Home



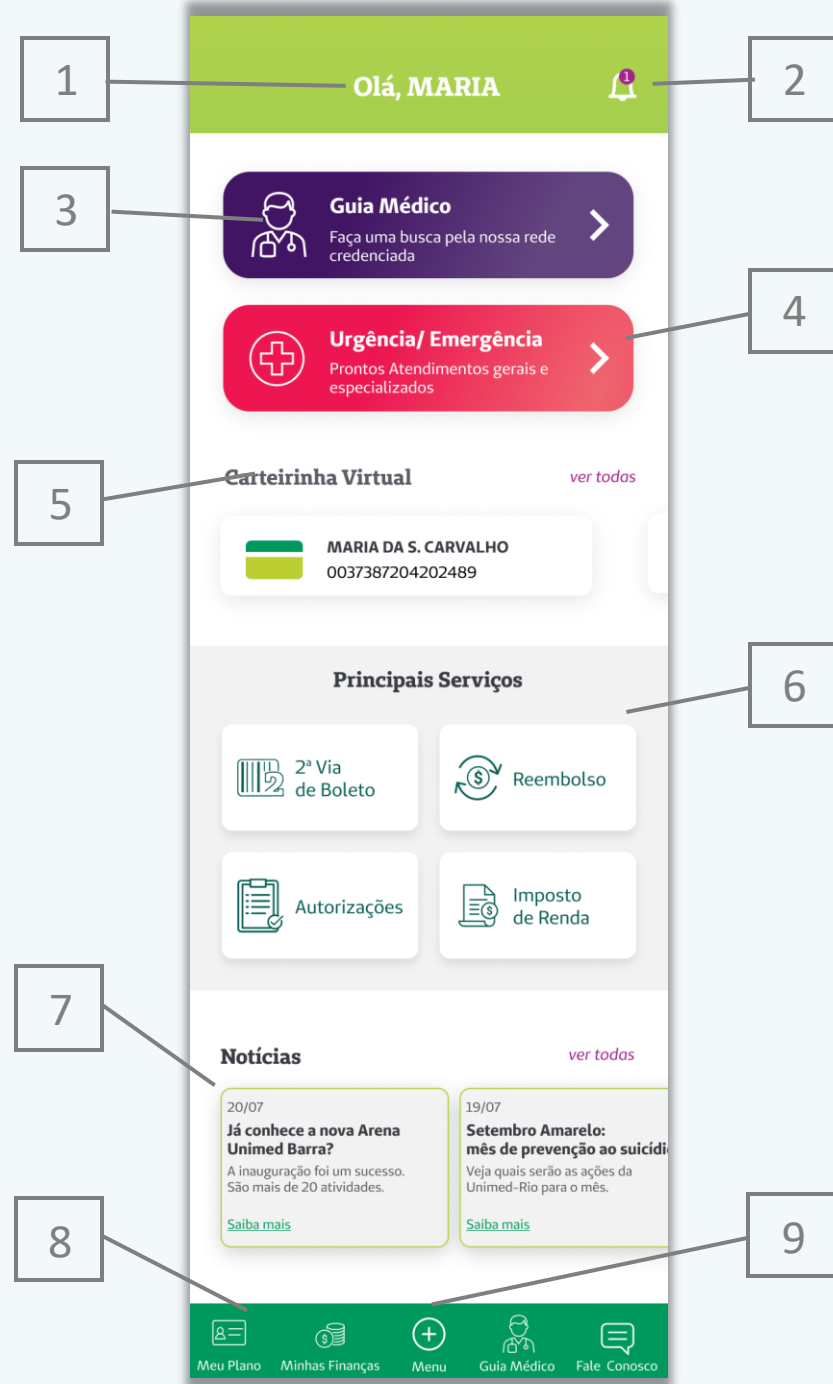
No topo da tela (tarja verde), aparecem o primeiro nome do beneficiário (1) e um ícone de notificações (2), onde estão listadas as notícias sobre a Unimed-Rio.

Além de trazer o nome do usuário logado (ex: Olá, Maria), caso ele tenha mais de um contrato (ex.: saúde e/ou dental), ao clicar em cima do seu nome, ele volta para a tela de "Planos" onde ele pode acessar o outro plano.

No início da tela, temos atalhos para as funcionalidades mais utilizadas:

- Guia Médico (3) e Guia Urgência/Emergência (4);
- Carteirinha Virtual (5);
- Principais Serviços (6) do app (ex: 2ª via de boleto, Pedido de Reembolso). Os principais serviços variam de acordo com o tipo de plano;
- Notícias (7).

No rodapé da tela (8) estão os itens de menu segmentados por categorias, e no meio do rodapé, há um botão de "+" (9) para acessar o Menu.



Principais Serviços

Na Home, podemos encontrar os Principais Serviços em destaque. No entanto, cada perfil terá acesso a diferentes serviços, por isso, os serviços apresentados na Home e nos submenus mudam.

Para beneficiários titulares Pessoa Física (1) aparecem os serviços de:

- 2ª Via de Boleto;
- Reembolso;
- Autorizações;
- Imposto de Renda.

Para beneficiários titulares Pessoa Jurídica, e dependentes Pessoa Física e dependentes Pessoa Jurídica (2) aparecem os serviços de:

- Autorizações;
- Reembolso;
- Extrato de Utilização;
- Principais Dúvidas.



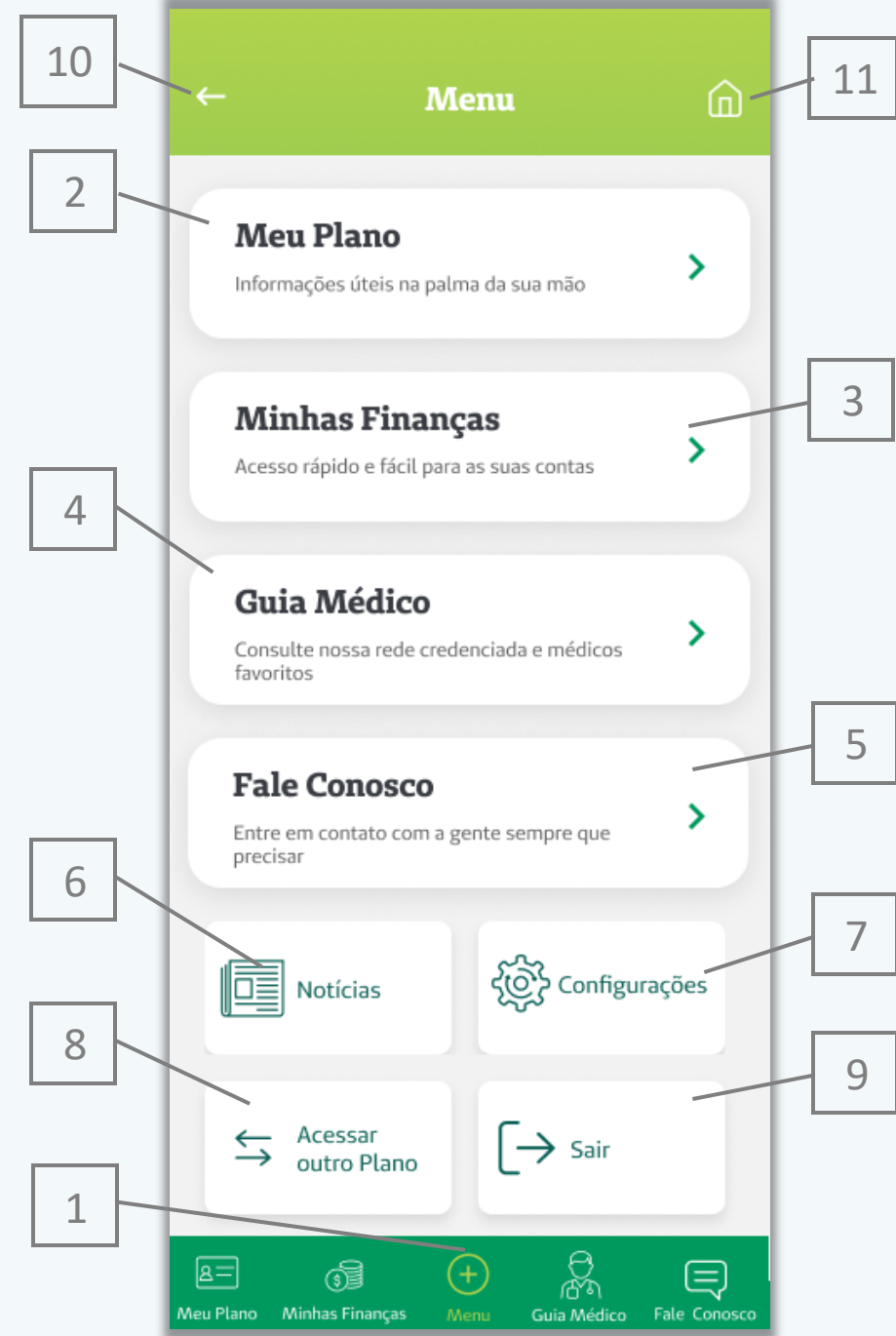
Ao clicar no botão “+” (1) no centro do rodapé, o usuário consegue encontrar todas as funcionalidades juntas do aplicativo de forma organizada. Cada card de menu, direciona para a página específica daqueles serviços.

O Menu é dividido nos seguintes submenus:

- Meu Plano (2);
- Minhas Finanças (3);
- Guia médico (4);
- Fale Conosco (5).

O usuário também pode conferir todas as notícias (6), acessar as configurações (7), acessar outro plano (8) ou sair (deslogar) (9) da sessão no aplicativo.

Na parte superior da tela, a seta (10) retorna à tela anterior e a casinha (11) volta para a tela da Home.





Configurações

Dentro do botão de Configurações temos diversas funcionalidades. Nele é possível acessar:

Em Configurações é possível acessar:

- Alterar senha (1);
- Política de Privacidade (2);
- Habilitar Reconhecimento Biométrico/ Facial (3);
- Versão do Aplicativo baixado (4).

É possível habilitar o Reconhecimento Biométrico/ Facial apenas se o celular do usuário tiver uma das funções habilitadas no aparelho.



Configurações > Alterar Senha

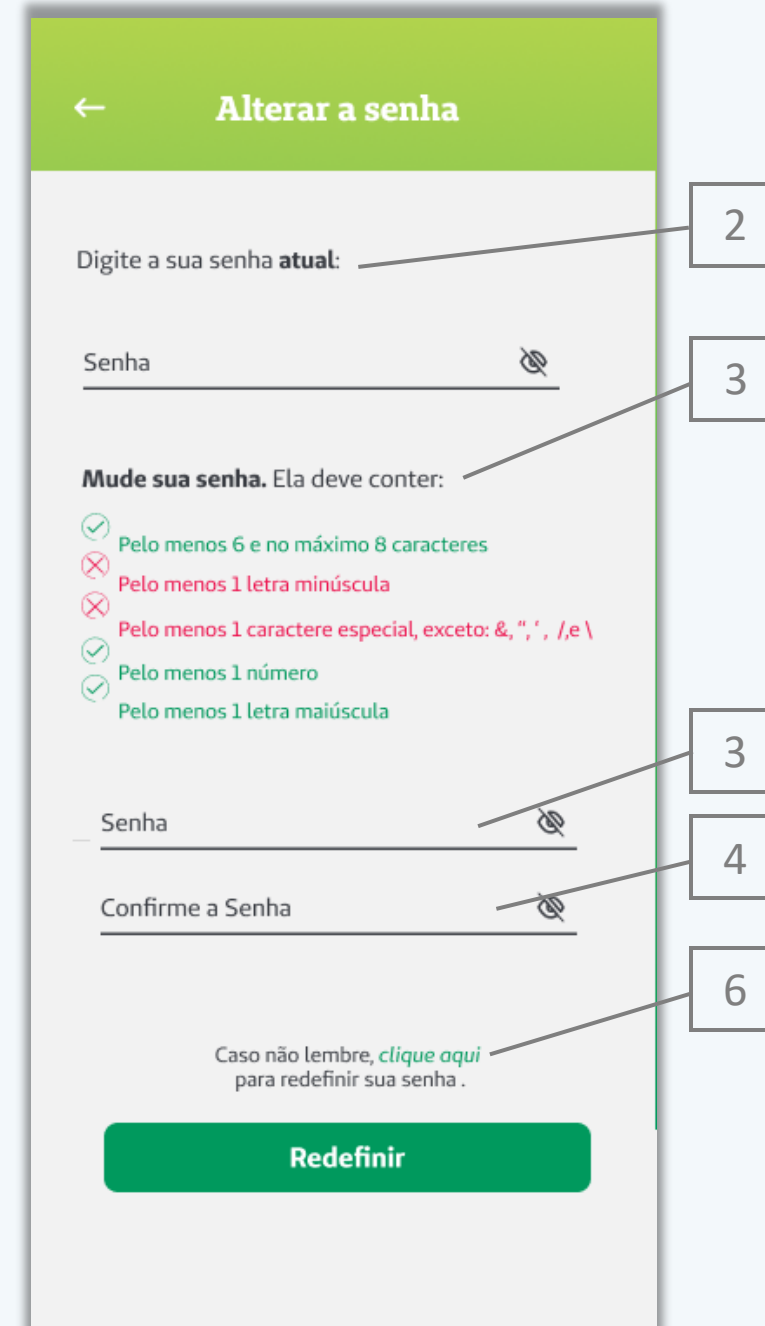
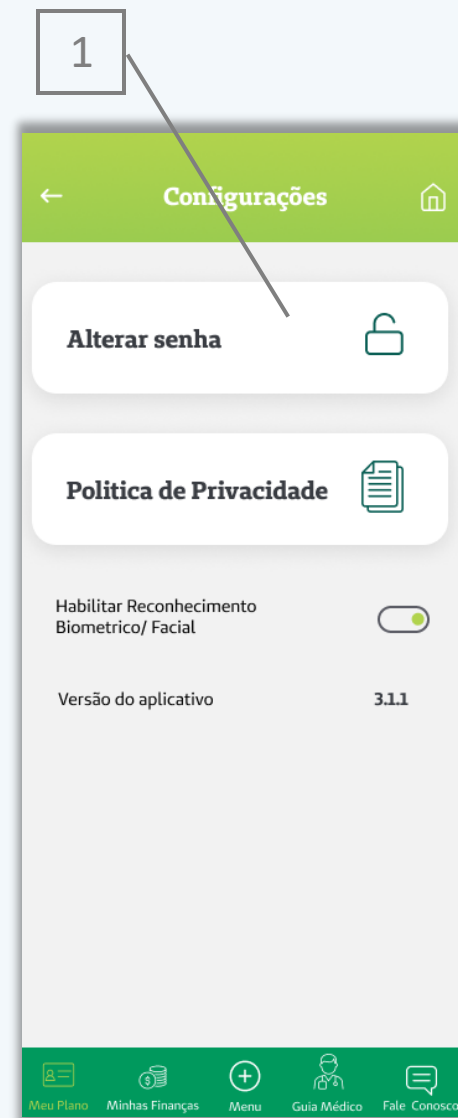
Dentro do botão de Configurações, o cliente pode modificar sua senha dentro do aplicativo. Basta clicar em Alterar Senha (1).

Primeiro, o usuário deve digitar a Senha Atual (2). Para atualizar sua senha, o beneficiário deve seguir as regras de segurança (3):

- Pelo menos 6 e no máximo 8 caracteres;
- Pelo menos 1 letra minúscula;
- Pelo menos 1 caractere especial, exceto: &, “, ‘, /, e \;
- Pelo menos 1 número;
- Pelo menos 1 letra maiúscula;
- As senhas devem ser iguais.

Depois, deve inserir a Nova Senha (3) e confirmar (4). Por fim, basta clicar em Redefinir.

Caso o cliente não lembre sua Senha Atual, ele pode fazer o processo de redefinir sua senha atual mas terá que sair da Área Logada do aplicativo e voltar para a tela de login (6).

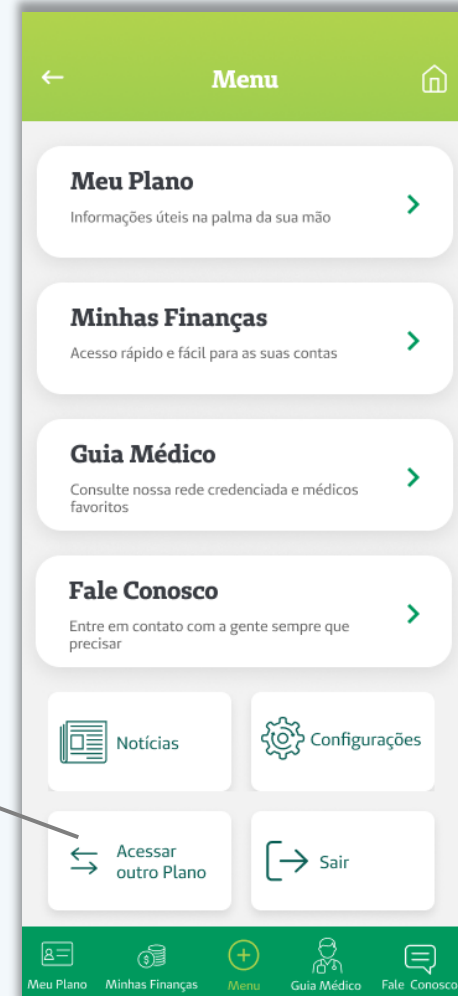


Acessar outro Plano

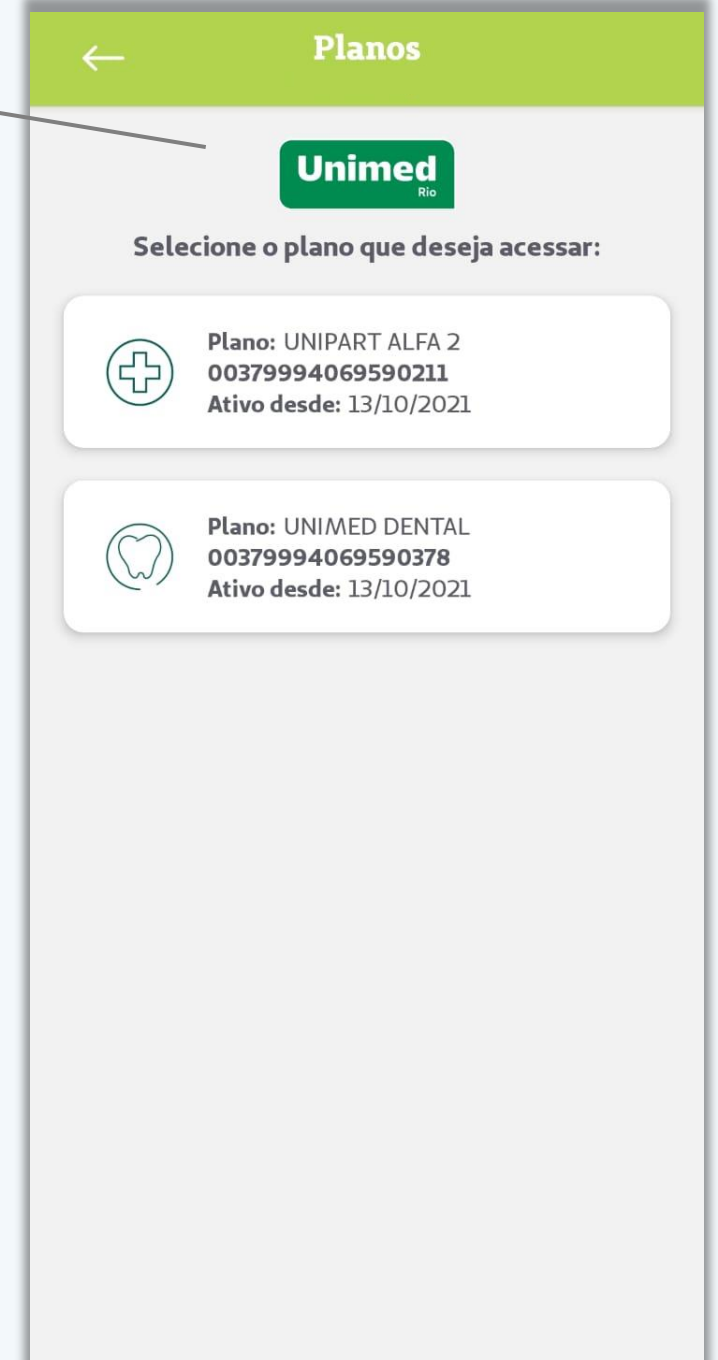
Se o cliente estiver dentro do aplicativo e quiser acessar outro contrato (saúde ou dental) que ele possua, ele pode clicar em Acessar outro Plano (1) na tela de "Menu".

Esse botão leva até a tela inicial de Planos (2), onde constam todos os contratos dele.

1



2



Notícias

A tela de notícias pode ser acessada por 4 caminhos:

- Sininho (1) de notificações na tela da Home;
- Botão “ver todas” (2) ao lado de "Notícias" na Home;
- Botão “Saiba mais” (3) para abrir direto uma notícia;
- Botão “Notícias” (4) dentro da tela de "Menu".



Notícias

A tela de notícias (1) apresenta cards de todas notícias dos últimos 3 meses, em ordem cronológica, da mais recente pra mais antiga. Nessa tela, é possível visualizar os títulos (2) e a data de lançamento das notícias (3).

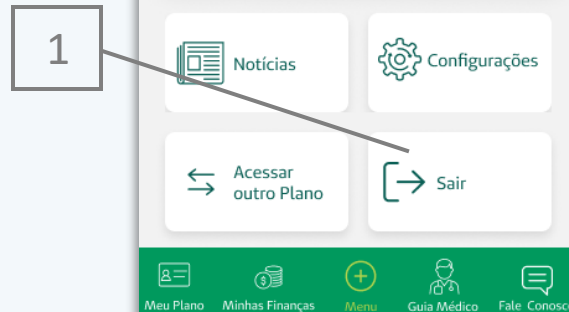
Ao clicar em um card (4), a notícia é aberta (5), contendo o título (6), uma imagem ilustrativa (7) e o texto da notícia (8).



Sair (Deslogar)

Para desconectar a conta do cliente do aplicativo, ele deve clicar em Sair (1) na tela de "Menu".

Ao clicar no botão "Sair", o usuário se desloga do app e volta para a tela de login (2).



2





Meu Plano

Meu Plano

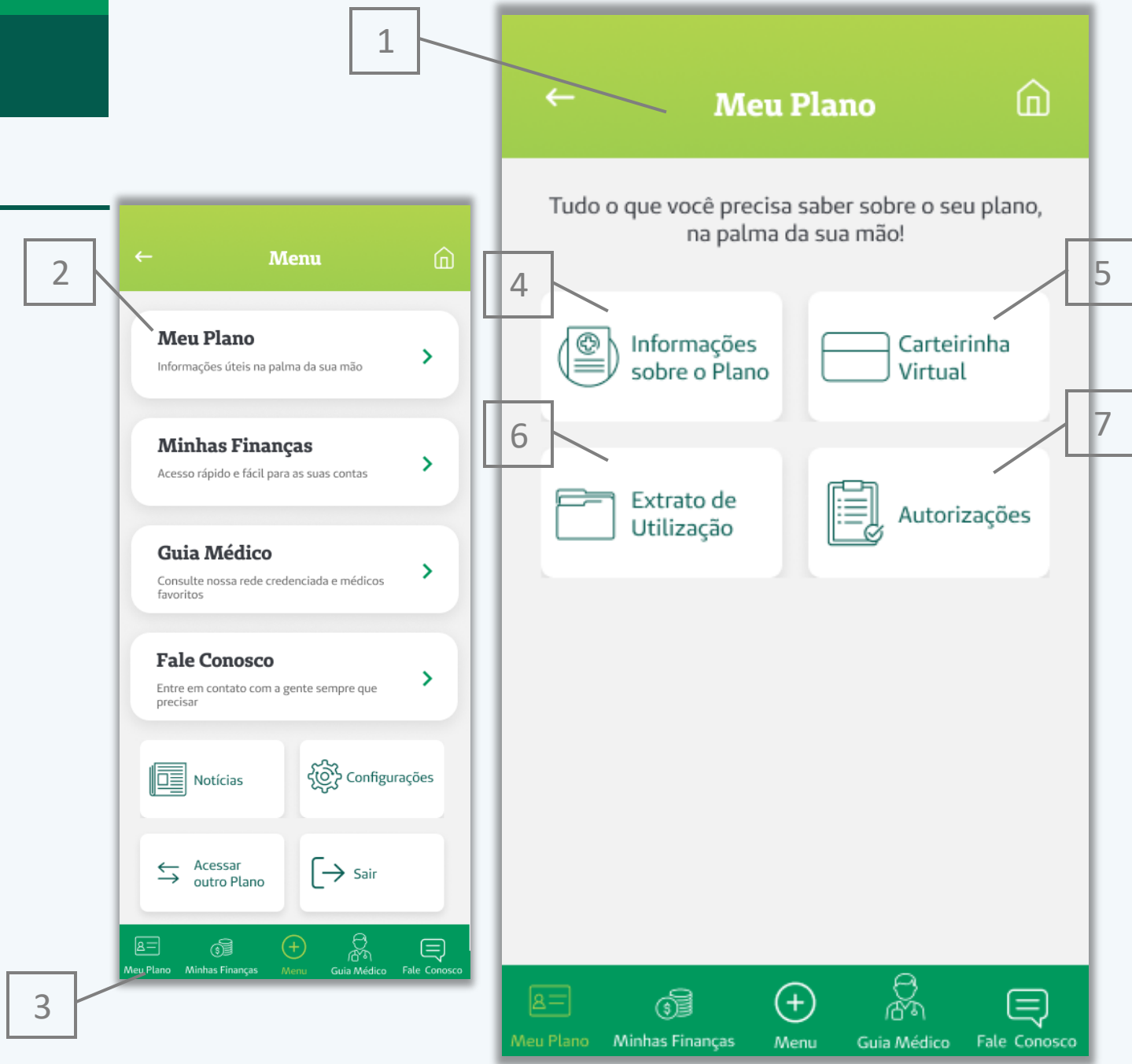
Submenu Meu Plano

Submenu

O submenu "Meu Plano" (1) pode ser acessado através do card "Meu Plano" (2) dentro de Menu ou do ícone (3) presente no rodapé.

Funcionalidades exibidas:

- Informações sobre o Plano (4);
- Carteira Virtual (5);
- Extrato de Utilização (6);
- Autorizações (7).



Informações sobre o Plano

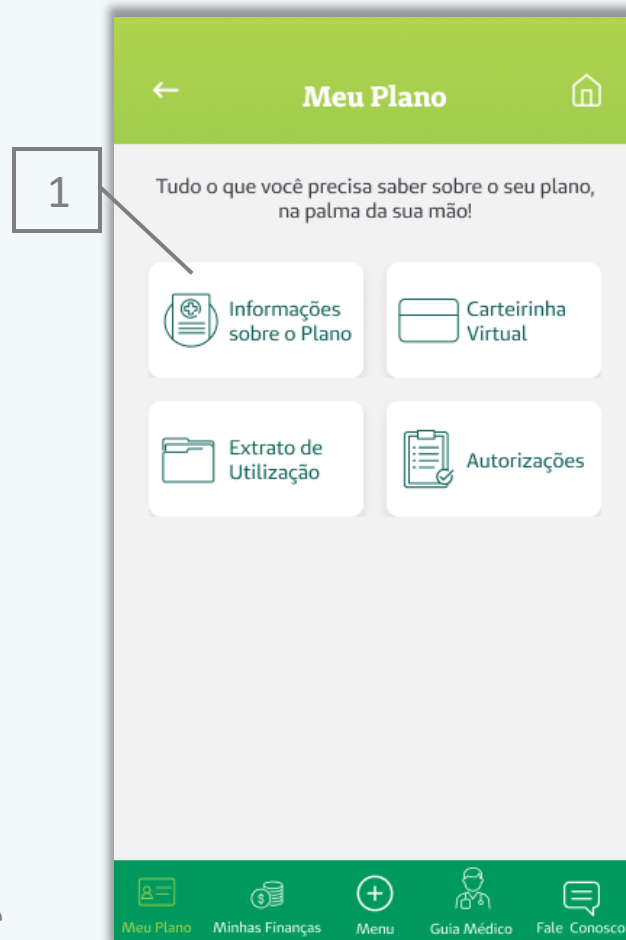
A tela de "Informações do Plano" (1) deve ser acessada através do submenu "Meu Plano".

Na tela de Informações do Plano consta o número da carteirinha (2). Ao apertar esse card, a pessoa é direcionada à tela da carteirinha dela.

Outras informações que constam no card (3) de Informações do Plano:

- Nome do Beneficiário;
- Data de Nascimento;
- Carência;
- Rede;
- Código ANS;
- CNS;
- Tipo de Segmentação;
- Tipo de Acomodação;
- Abrangência;
- Cobertura Parcial Temporária;
- Vigência.

Nesta tela também é possível encontrar os Benefícios e Vantagens (4) que variam de acordo com o plano do cliente.



2



3

4

Benefícios e Vantagens

Os Benefícios e Vantagens variam de acordo com o plano do beneficiário. Alguns deles são:

- Unipsico (1);
- Unimed Farmácia (2);
- Benefício Família (Enfermaria 2 anos) (3);
- SOS Unimed (4).

Ao clicar no ícone de seta (5) na cor verde, o beneficiário pode conferir os detalhes (6) de cada benefício.

1

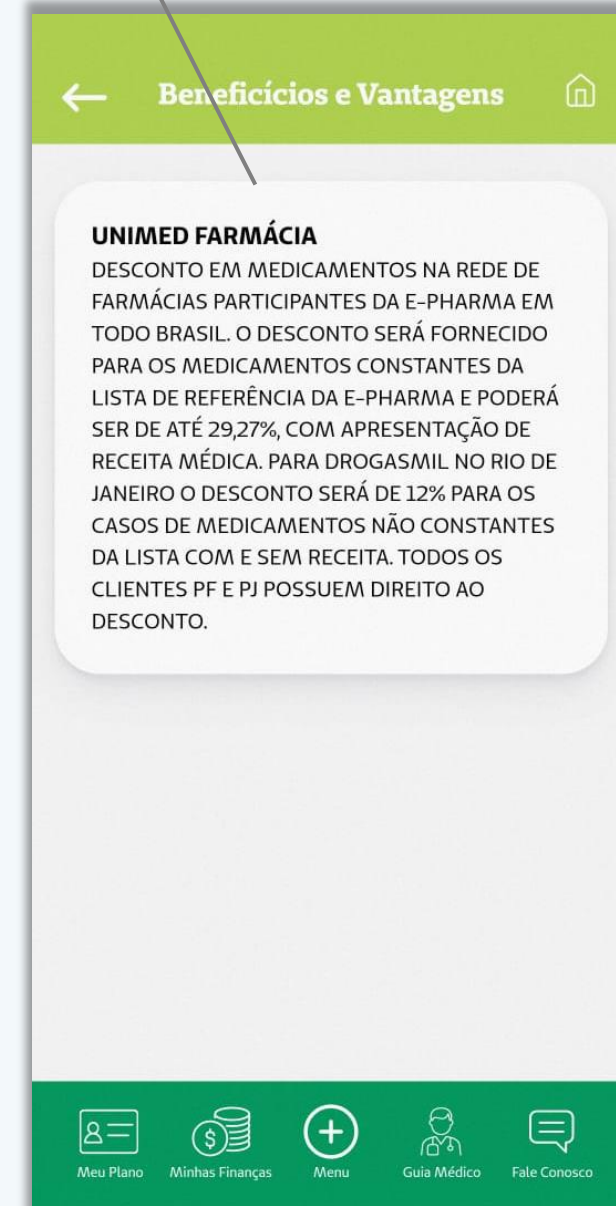
2

3

4



5



Visualização

A carteirinha pode ser acessada por 3 caminhos :

- Card de carteirinha (1), na tela da Home, para abrir direto a carteirinha de um dos beneficiários;
- Botão “ver todas” (2) na Home;
- Botão “Carteirinha Virtual” (3) na tela de Meu Plano;
- Card de Número da Carteirinha na tela de “Informações do Plano” (4).

1



2



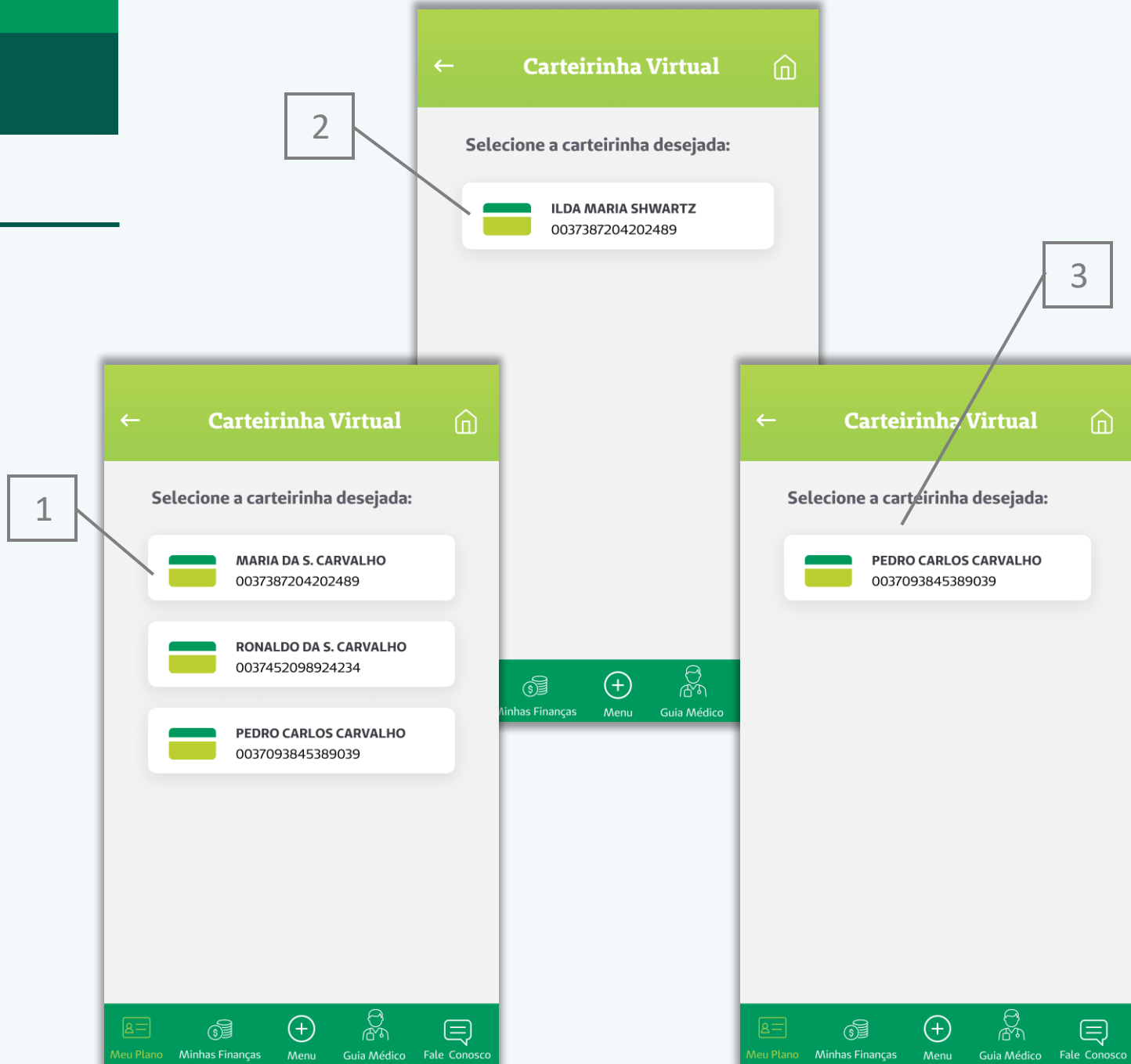
3

4



Na lista com todas as carteirinhas, se o titular tiver dependentes, ele consegue visualizar as carteirinhas de todos (1). Se ele não tiver dependentes, ele consegue ver apenas sua carteirinha de titular (2).

Já no caso dos dependentes, é mostrada apenas a sua própria carteirinha (3).

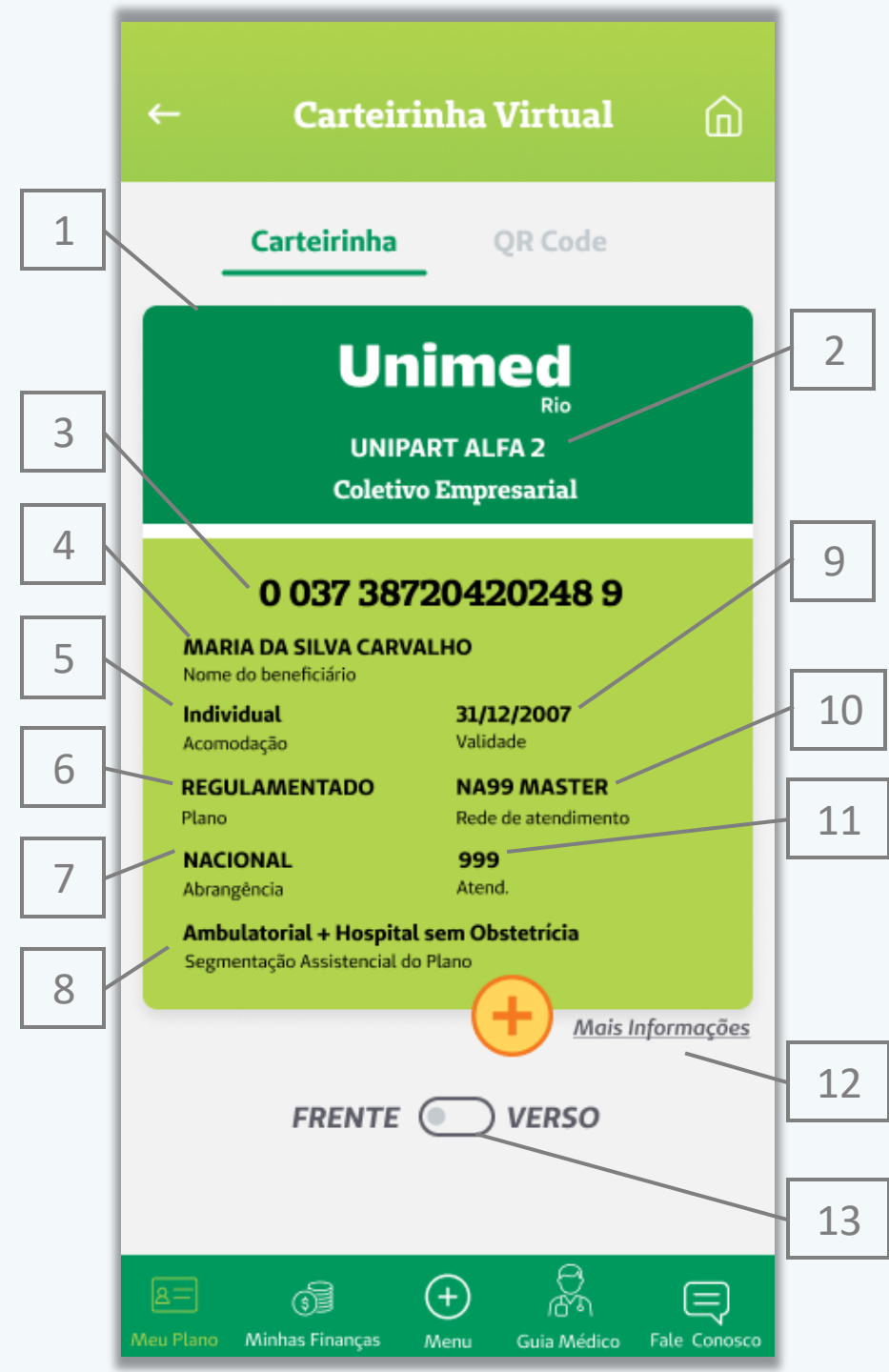


Frente

As informações disponíveis para o cliente consultar na frente da carteirinha (1) são:

- Nome do Plano (2);
- Número da carteirinha (3);
- Nome do beneficiário (4);
- Tipo de acomodação (5);
- Situação do plano (6);
- Abrangência do plano (7);
- Segmentação assistencial do plano (8).
- Validade da carteirinha (9);
- Rede de atendimento (10);
- "Atend.": apresenta o código da Unimed de origem (11).

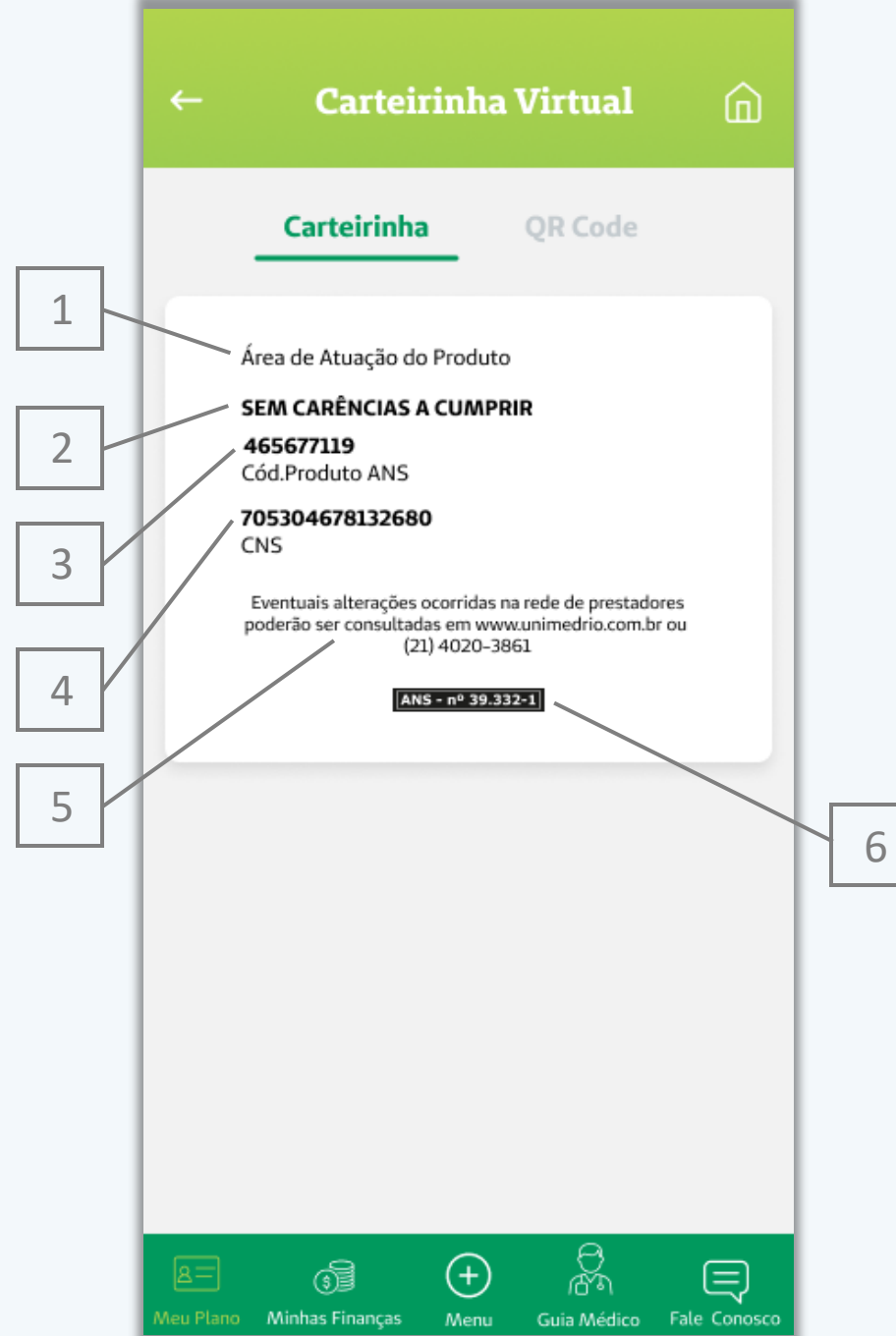
Para ver mais informações, basta clicar no botão (12), e para ver o verso da carteirinha, no botão (13).



Verso

As informações disponíveis para o cliente consultar no verso da carteirinha são:

- Área de Atuação do Produto (1);
- Carências a cumprir (2);
- Código do produto da ANS (3);
- Número CNS (4);
- Telefones de interesse (5);
- Número de registro da ANS (6).



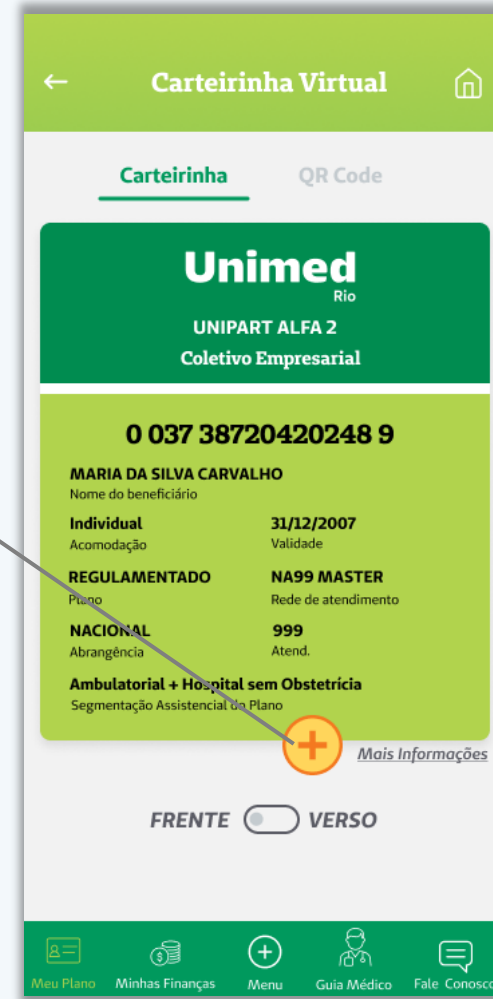
Mais informações

Informações adicionais podem ser encontradas na frente da carteirinha, no botão “Mais Informações” (1).

As informações adicionais são:

- Data de nascimento do usuário (2);
- Vigência do plano (3);
- CPT (Cobertura parcial temporária) (4);
- Via da carteirinha (5);
- Nome do contratante (6).

1



2

4



3

5

7

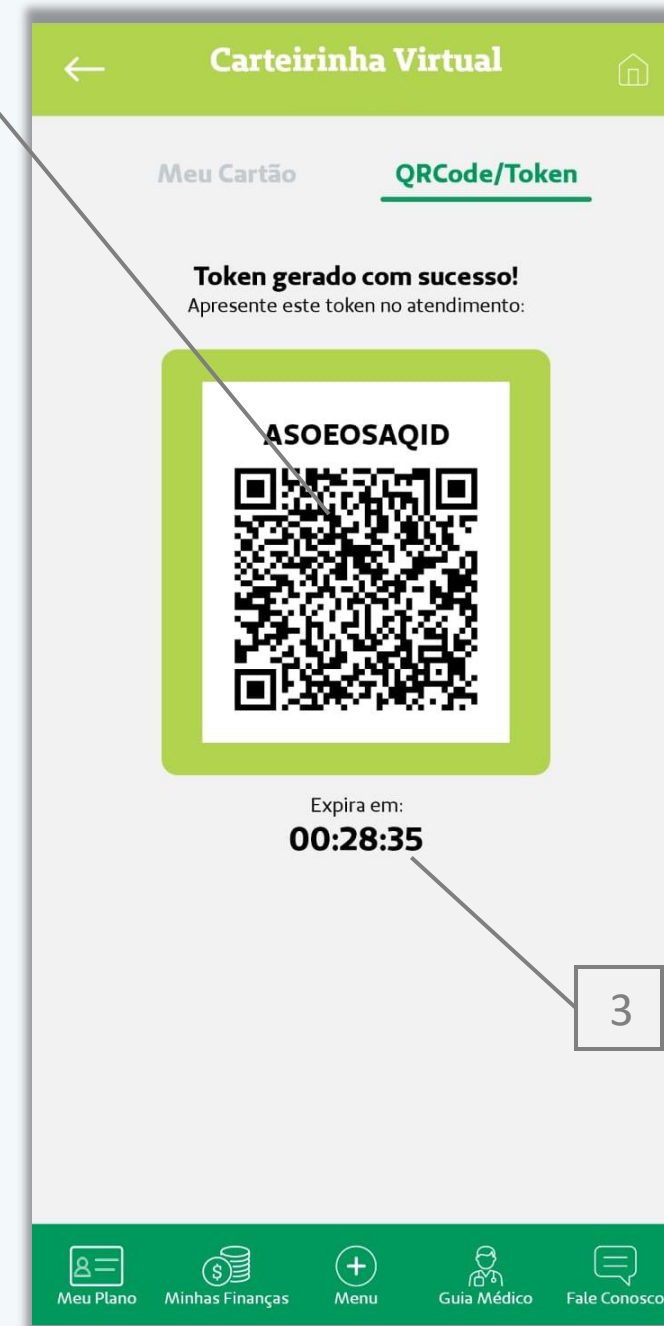
QR Code

A tela de QR Code pode ser acessada através da aba “QR Code” (1) na tela da Carteirinha Virtual.

Em um atendimento presencial, a secretária pode capturar o QR Code (2), que apresenta as informações sobre o plano do beneficiário. .

Lembrete: O QR Code NÃO pode substituir a carteirinha física pois ainda não é permitido fazer autorizações a partir do QR Code.

O código do QR Code expira em 30 minutos (3).

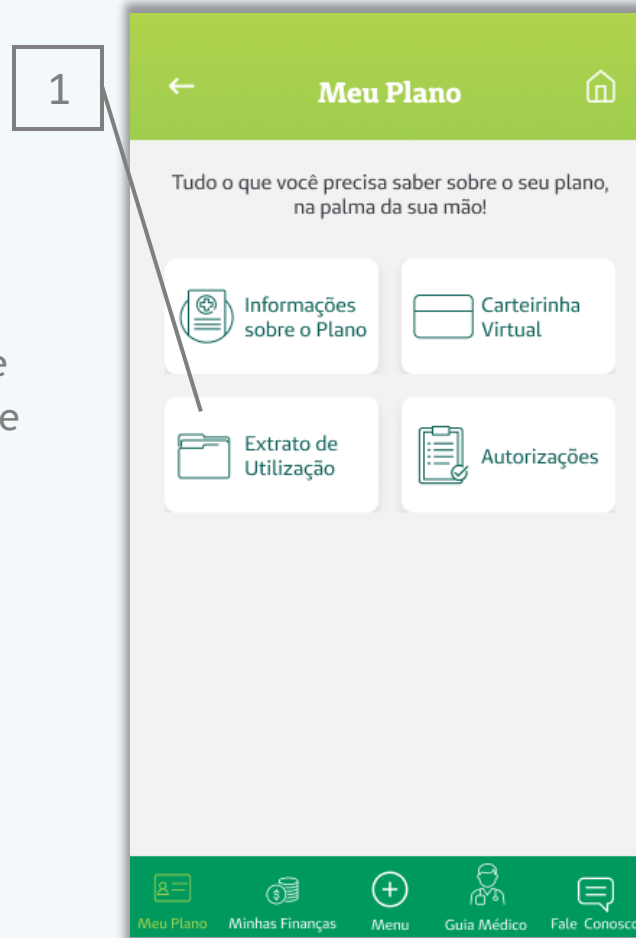


Visualização

A tela de Extrato de Utilização deve ser acessada através do submenu Meu Plano (1).

É uma funcionalidade de simples consulta, para que o usuário possa acessar de forma transparente o que está sendo utilizado por ele.

Para a consulta de extrato é necessário fazer uma busca selecionando, em um calendário, a data de início (2) e de fim (3) desejado. Em seguida, o beneficiário deve escolher o tipo de procedimento (4) que ele deseja selecionar (consultas, exames, outros). E ao final, realizar a busca (5).

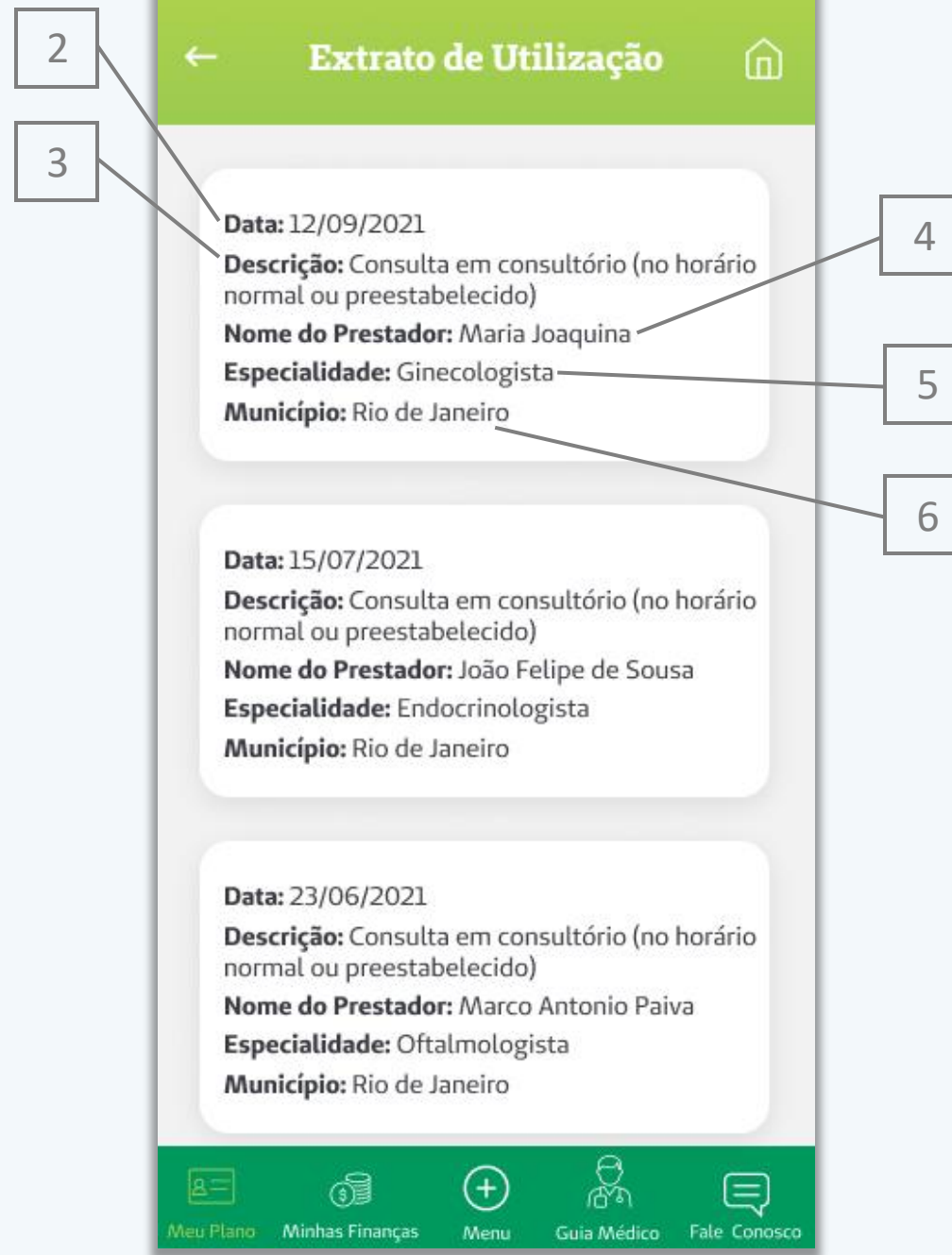


Lista de Utilização

Os cards com cada procedimento apresentam as seguintes informações:

- Data (2);
- Descrição do serviço prestado (3);
- Nome do prestador (4);
- Especialidade (5);
- Município (6).

Obs.: Titulares exclusivos odontológicos não conseguem acessar as informações referentes a sua utilização. Eles conseguem ver o item, mas quando clicam, não aparece nenhuma informação para eles.



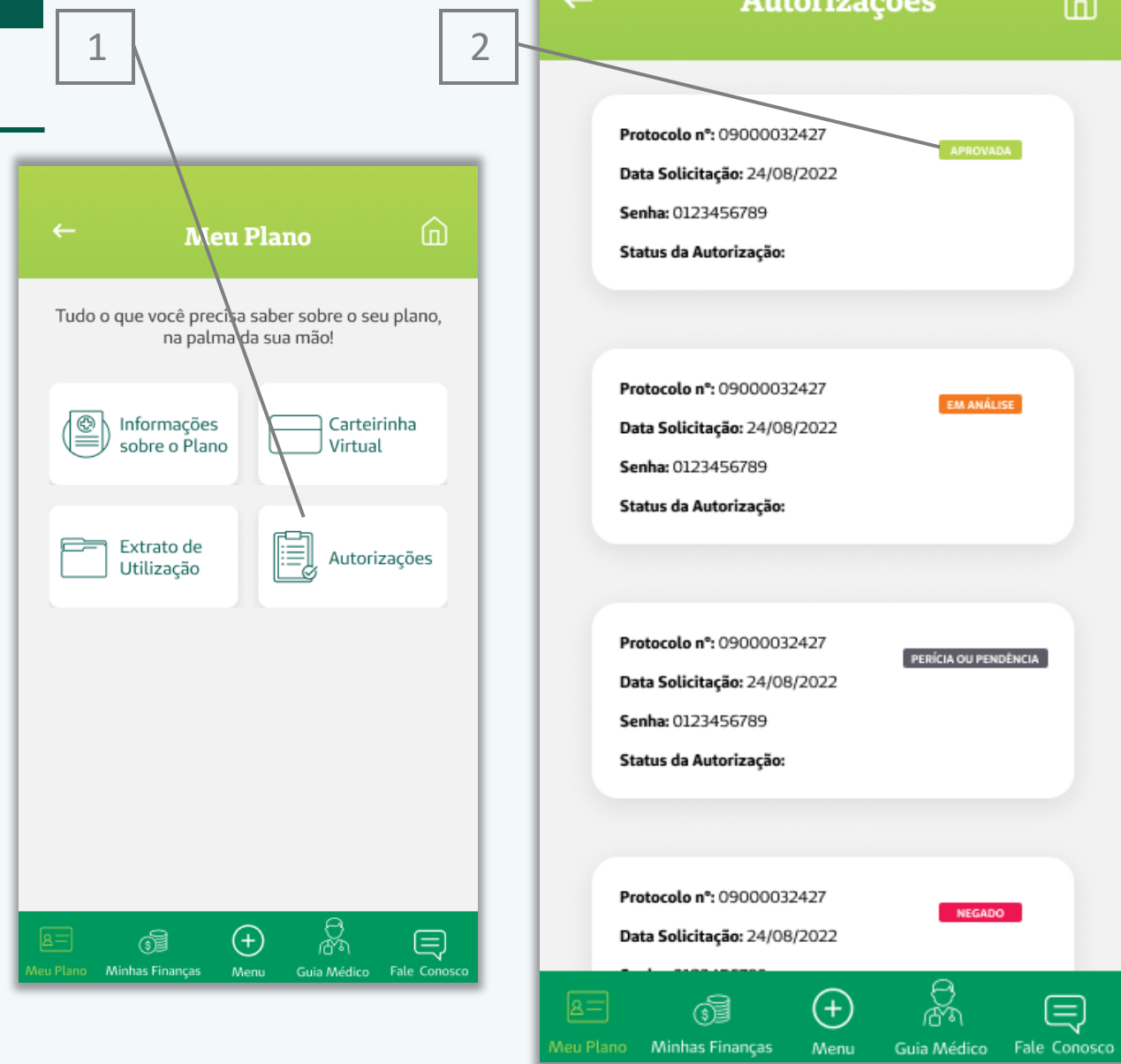
A tela de Autorizações deve ser acessada através do submenu Meu Plano (1).

Nesta tela aparece a lista de Autorizações solicitadas pelo usuário nos últimos 3 meses.

Status dos pedidos (2):

- Em análise;
- Perícia ou Pendência: Entre em contato com a Central de Atendimento;
- Aprovado;
- Negado;
- Em análise: Exigência após aprovado ou negado, montagem/pré-montagem do pedido;
- Cancelado.

Caso não haja nenhuma solicitação aberta nesse período, o sistema mostra uma mensagem de alerta e a lista fica vazia.





Minhas Finanças

Submenu Minhas Finanças

Submenu

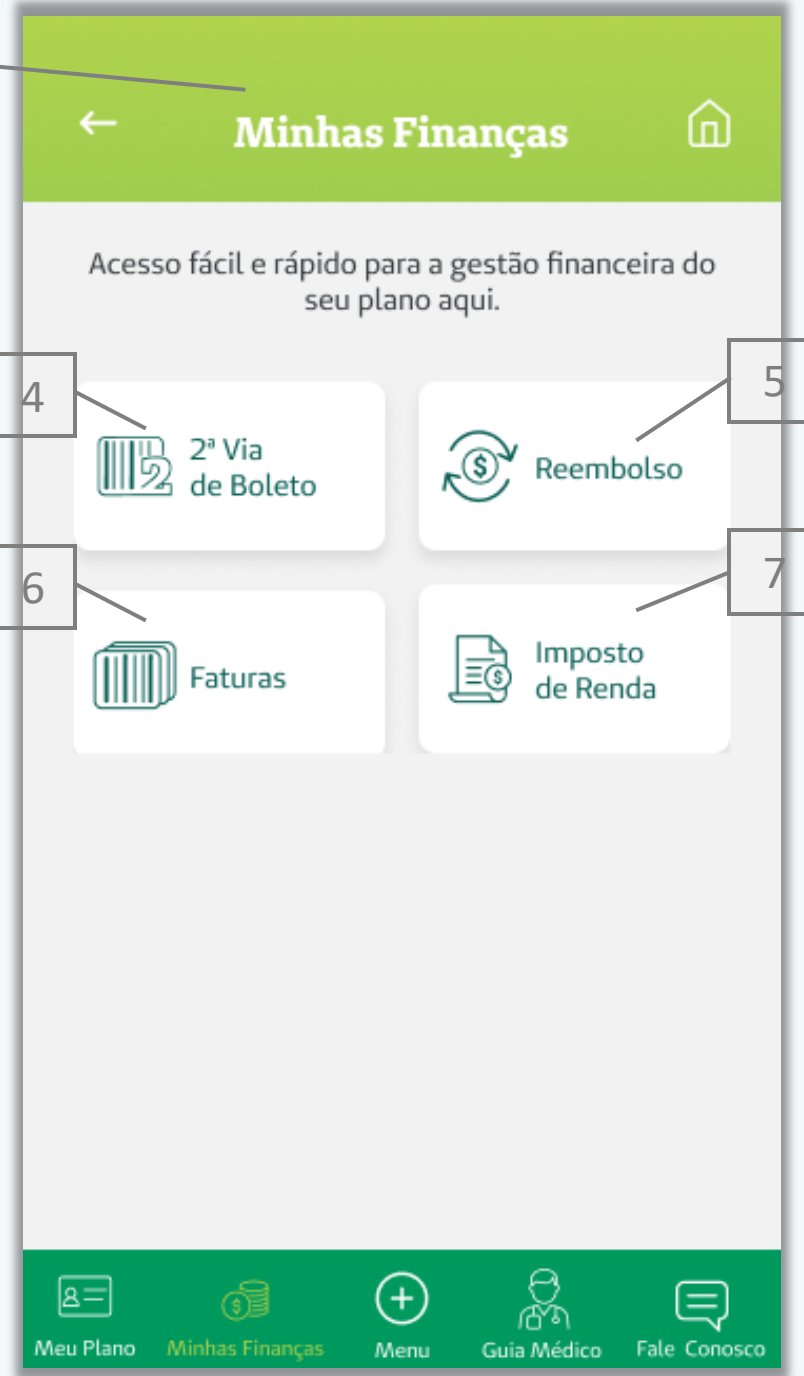
O submenu "Minhas Finanças" (1) pode ser acessado através do card "Minhas Finanças" (2) dentro de Menu ou do ícone (3) presente no rodapé.

Funcionalidades exibidas:

- 2ª Via de Boleto (4);
- Reembolso (5);
- Faturas (6);
- Imposto de Renda (7).

Este submenu é o único que muda de acordo com o perfil de usuário. O perfil PJ, por exemplo, não consegue extrair 2ª Via de Boleto, ver faturas ou consultar Imposto de Renda.

Quando ele não tiver acesso a alguma, ela ficará oculta no menu.



Visualização

A tela 2ª Via de Boleto (1) deve ser acessada através do submenu Minhas Finanças (2).

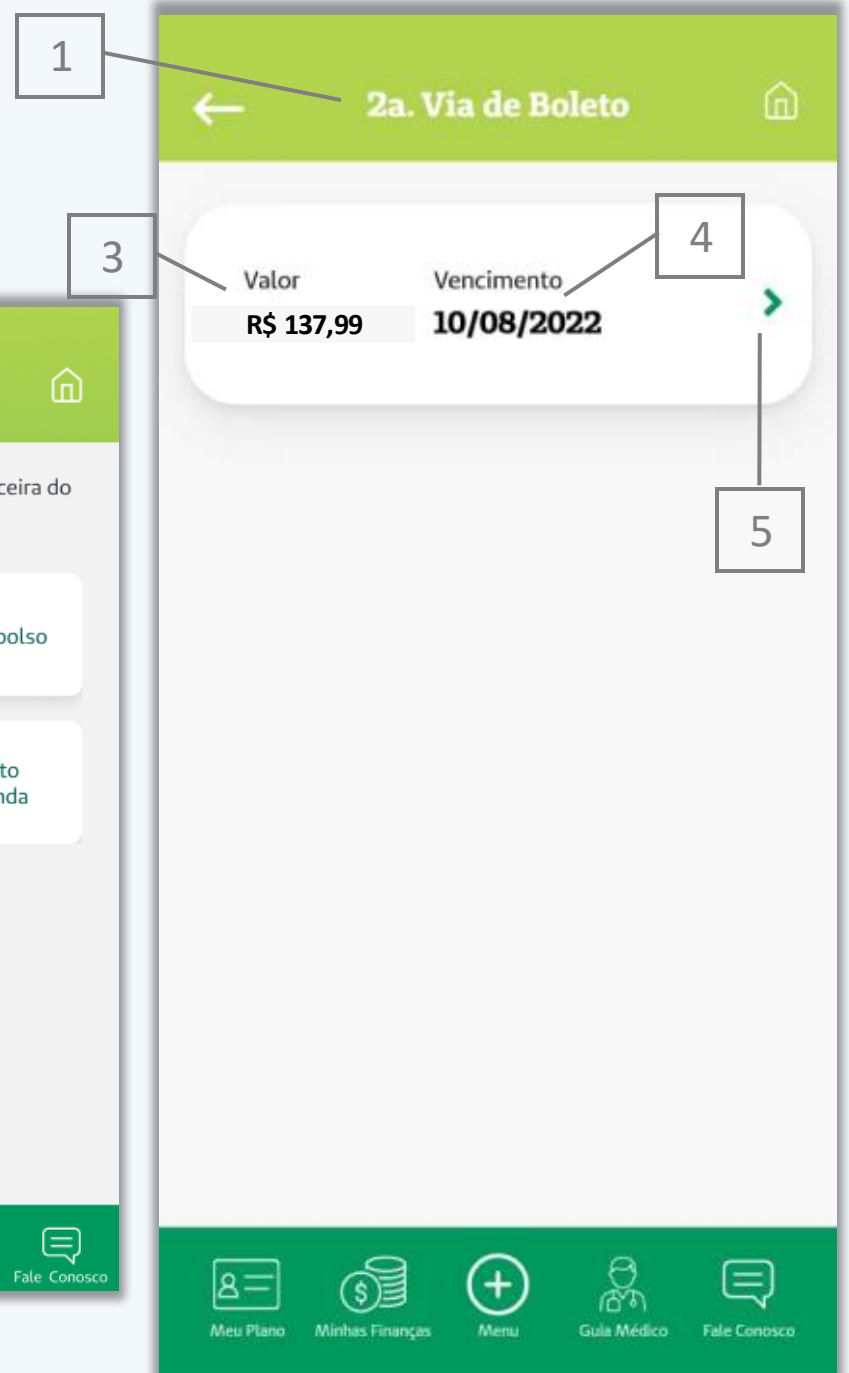
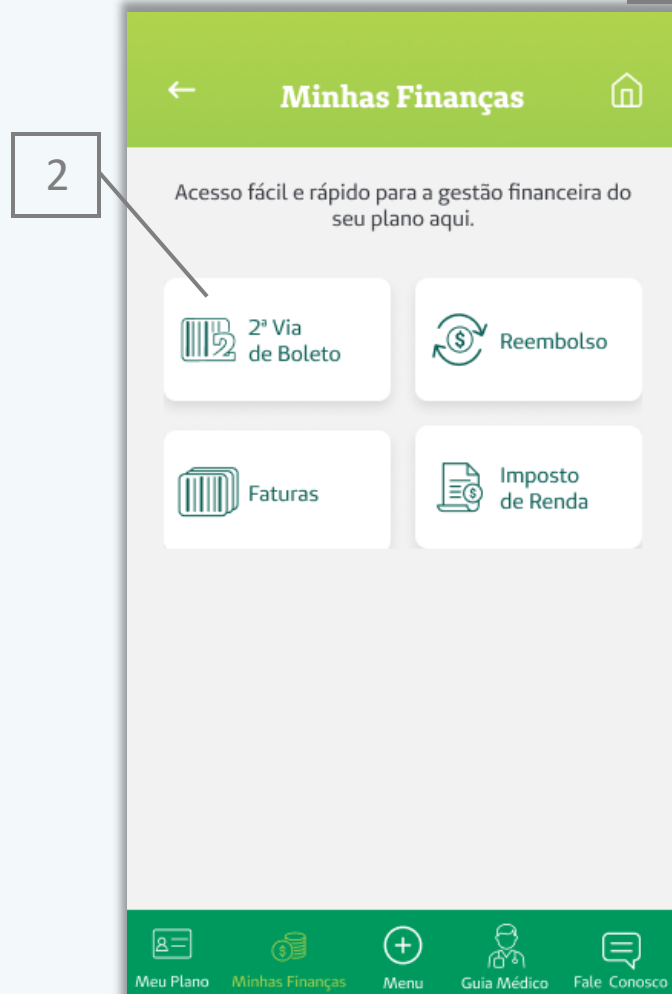
Na tela aparecem todos os boletos/pagamentos em aberto ou vencidos. Ou seja, tudo aquilo que o usuário está em pendência com a Unimed-Rio.

As informações que constam nos cards são:

- Valor (3);
- Vencimento do boleto (4).

Para ver mais detalhes e solicitar a 2ª Via de Boleto, o cliente deve clicar em um dos cards (5).

Lembrete: Clientes PJ não têm acesso a essa funcionalidade pois devem quem se encarrega disso é o RH de sua empresa. Nestes casos, o botão de “2ª Via de Boleto” não aparece no menu Minhas Finanças.



Pagamento

A principal função desta tela é disponibilizar duas formas para pagamento do boleto:

- Copiar a linha do código de barras (1) e colar no aplicativo do seu banco;
- Geração de boleto em PDF, contendo informações completas e código de barras para pagamento por qualquer meio. Nesse caso, o boleto é enviado para um e-mail informado pelo usuário (2).

Obs.: Quando ocorrer um erro na geração da segunda via de boleto, aparecerá a seguinte mensagem: **"Tivemos um erro gerando seu boleto. Por favor, tente novamente ou acesse nosso site"**. Nesse caso, pedir para o usuário verificar sua conexão com a internet, ou pedir para ele acessar sua área exclusiva pelo nosso site para pagamento da segunda via.

1



2

A tela de Reembolso (1) deve ser acessada através do submenu Minhas Finanças (2).

Aqui o usuário pode solicitar (3) ou acompanhar (4) reembolsos de consultas, exames ou procedimentos realizados pelo titular ou seus dependentes.

Não é possível solicitar pagamento de reembolso em contas de terceiros através do aplicativo, apenas através do site.



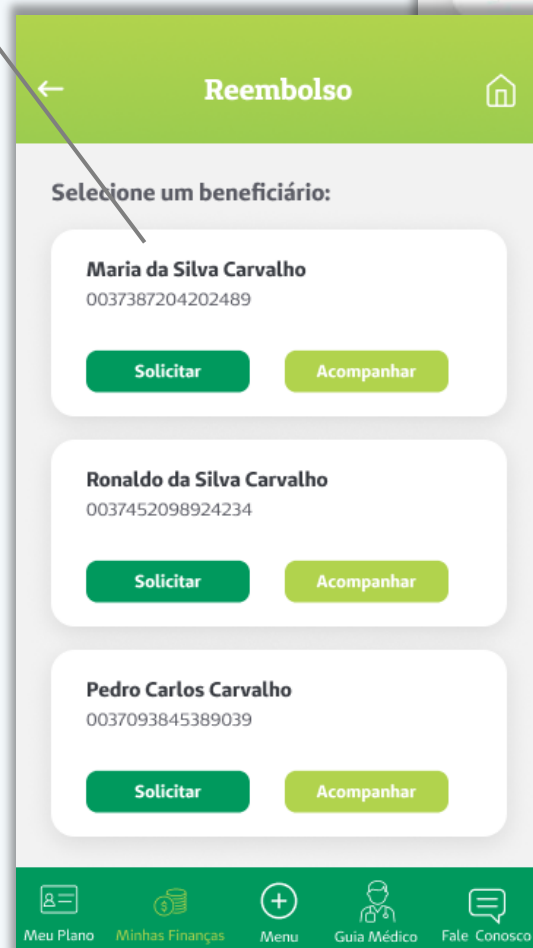
Tipos de beneficiários

Titulares (1) têm acesso ao reembolso de todos os seus dependentes.

Os dependentes maiores de idade (2) podem solicitar e acompanhar apenas seus próprios reembolsos.

Dependentes menores de idade (3) não possuem acesso a essa funcionalidade.

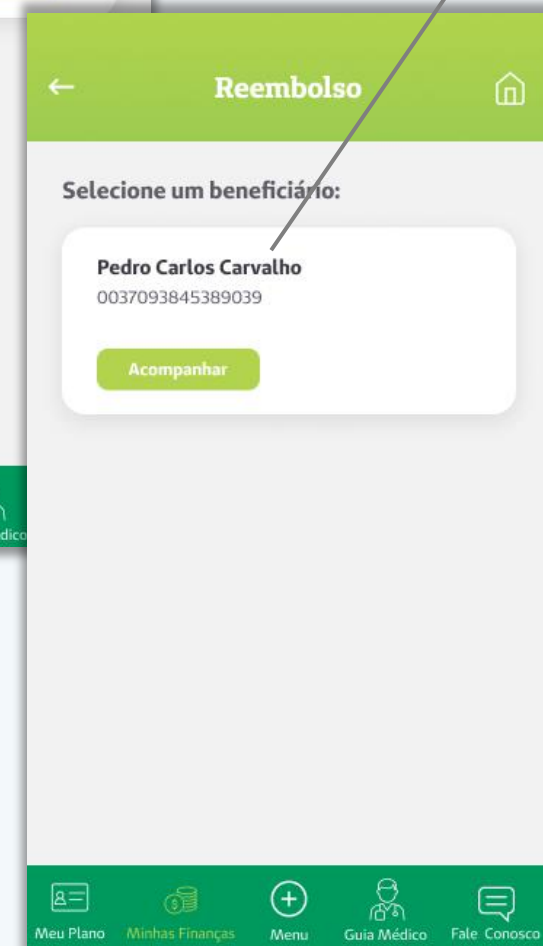
1



2



3



Acompanhamento

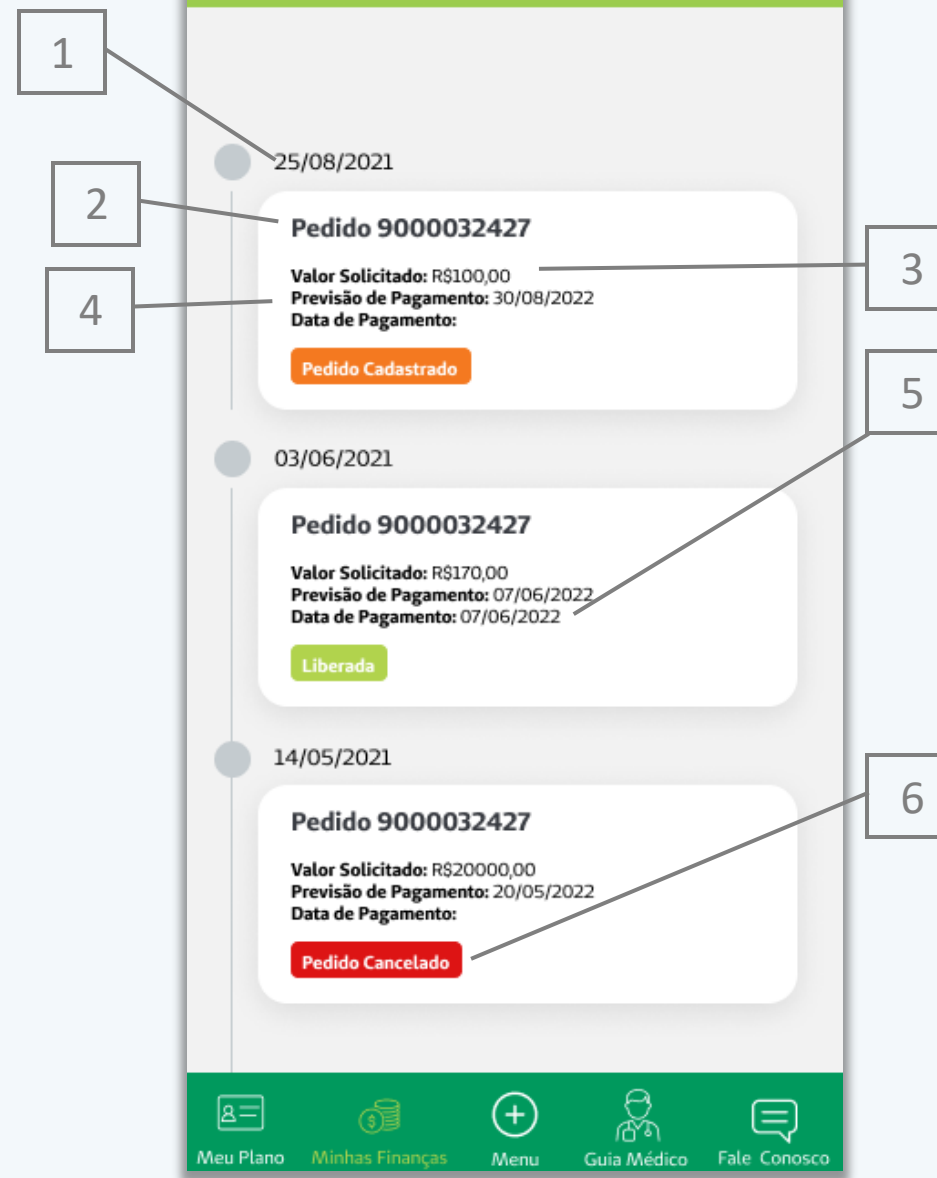
O beneficiário pode visualizar seus pedidos de reembolso do último mês em ordem cronológica (1).

Cada card informa:

- Número do pedido (2);
- Valor solicitado (3);
- Previsão de Pagamento (4);
- Data de Pagamento (5).

Constam também os status de reembolso (6):

- Em processamento;
- Cadastrado;
- Confirmação de pagamento;
- Liberada;
- Pedido Cancelado;
- Indeferido.



Solicitação - Parte 1

Antes de solicitar o reembolso, o beneficiário deve ler o texto (1) com todos os documentos necessários e outras informações sobre como fazer a solicitação de reembolso. O texto é o seguinte:

Importante

A seguir, preencha os campos indicados na tela e, ao final, aperte o botão "Finalizar e Enviar solicitação".

Em "Envio de Documentos", inclua arquivos como recibo e nota fiscal, que contenham as seguintes informações:

- Nome completo do beneficiário.
- Nome completo do titular do plano.
- Nome completo, assinatura, carimbo, CRM, CPF e especialidade do médico.
- Para recibos de profissionais não médicos, CPF, nome completo e assinatura.
- Laudo médico com código do procedimento realizado e conta hospitalar.

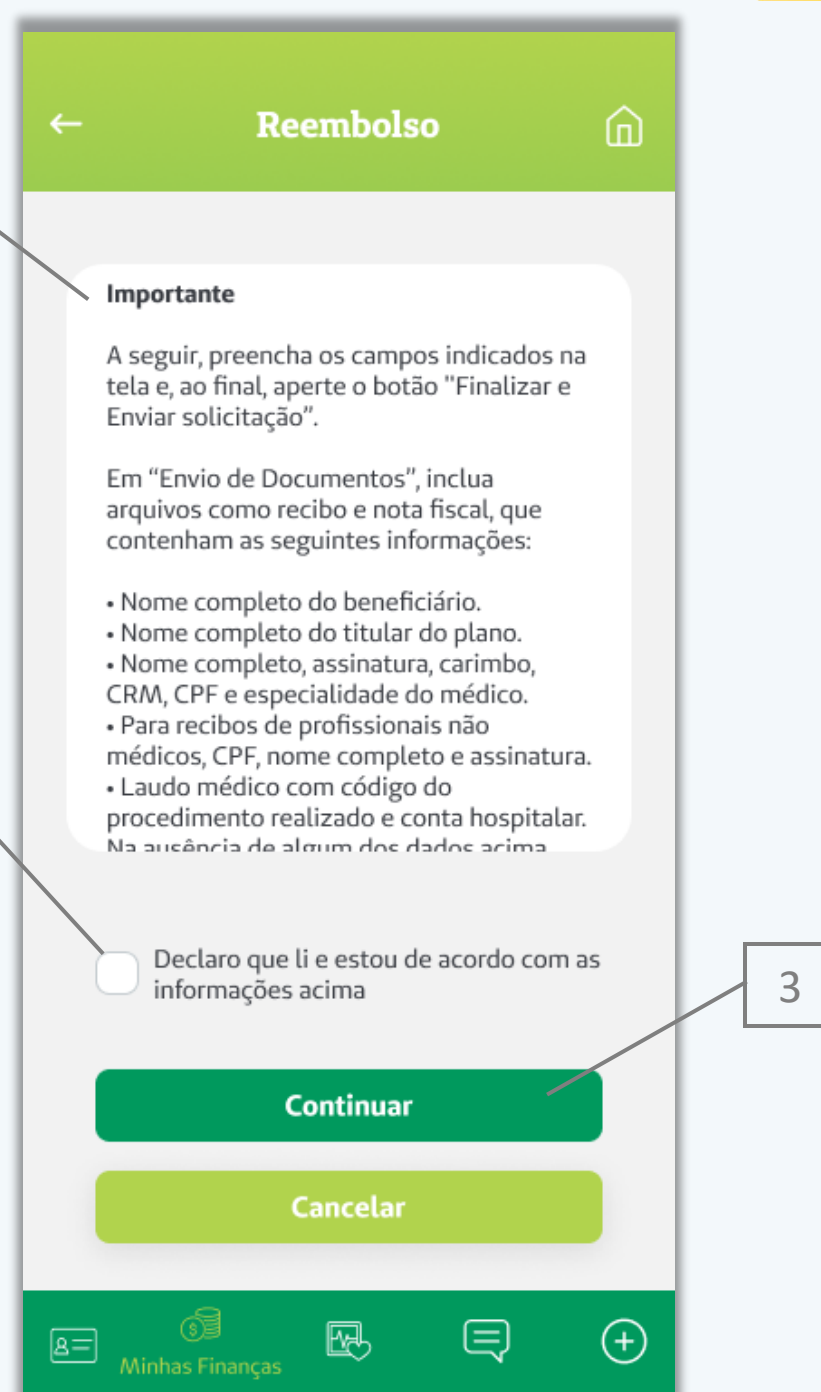
Na ausência de algum dos dados acima, poderá haver pendência na documentação e afetar o prazo para conclusão de seu pedido.

No aplicativo Unimed-Rio, o reembolso é realizado apenas na conta do titular do plano. Para depósitos em conta de terceiros, utilize sua Área Exclusiva em nosso site - www.unimedrio.com.br. Lembrando que valores acima de R\$ 500,00 só podem ser depositados na conta do titular, que também é responsável por fornecer as informações da conta e estar de acordo com o pagamento.

Para pedidos de reembolso em conta de terceiros (até o limite de R\$ 500,00), utilize sua Área Exclusiva em nosso site - www.unimedrio.com.br. O titular do plano é responsável por fornecer as informações e precisa estar de acordo com o pagamento.

Obs: o pagamento não pode ser realizado em contas de Pessoa Jurídica e nem em Conta-Salário.

Em seguida, ele deve declarar (2) que leu e está de acordo com as orientações e clicar em "Continuar"(3).



Solicitação - Parte 2

A primeira etapa da solicitação de reembolso consiste em preencher o formulário com as informações do comprovante do procedimento.

O cliente deve inserir a data do atendimento (1), valor do atendimento (2) e anexar arquivos (3) para comprovar a solicitação. É possível acessar câmera, galeria e documentos do celular, para anexar arquivos.

Para visualizar a Declaração de Desembolso de Valores, basta clicar no botão (4).

Ao clicar no botão de interrogação (5) surge um box (6), onde é possível ver as diretrizes para saber os tipos de arquivos aceitos. São aceitos os formatos JPG, JPEG, PNG ou PDF. Os arquivos podem ter até 6 MB de tamanho e só é possível inserir um arquivo de cada vez.

Na lista de arquivos anexados é possível ver o nome e uma prévia (7) dos arquivos e excluir algum, se for preciso (8).

Reembolso

Informações de comprovante:

Data do atendimento: [1] Valor do atendimento: 0,00 R\$ [2]

+ Anexar arquivo [3]

Para baixar a Declaração de Desembolso de Valores [clique aqui.](#) [4]

Arquivos anexados (2) [5]

30082023112936404_diagrama dor.pdf [7] [8]

Foto 2

Continuar

Passo 1 de 2

Menu Plano Minhas Finanças Menu Guia Médico Fale Conosco

Reembolso

Informações de comprovante:

Data do atendimento: [] Valor do atendimento: 0,00 R\$ []

+ Anexar arquivo []

Atenção! [6]

Para anexar arquivos:

- *Só poderão ser usados arquivos de imagem (jpg, jpeg ou png), arquivos PDF.
- *Os arquivos precisam ter no máximo 6 MB de tamanho.
- *Só poderá ser incluído um arquivo de cada vez.

Fechar

Menu Plano Minhas Finanças Menu Guia Médico Fale Conosco

Solicitação - Parte 3

Na segunda etapa, o beneficiário deve inserir seus dados bancários. Primeiro, selecionar o campo “Depósito em C/C” (1), nome e código do banco (2), agência (3), conta (sem dígito) (4) e DV conta (dígito) (5).

Ao final, basta clicar em “Finalizar e enviar solicitação” (6).

Depois da operação, aparece um box (7) com o número de protocolo da solicitação de reembolso e é possível acompanhar as solicitações anteriores (8) ou adicionar um novo pedido de reembolso (9).

1

2

3

4

5

6

The screenshot shows the 'Reembolso' app interface. At the top, there is a green header with a back arrow, the title 'Reembolso', and a home icon. Below the header, the section 'Dados bancários:' is displayed. It contains five input fields: 'Depósito em C/C' (with a dropdown arrow), 'Selecione o banco' (with a dropdown arrow), 'Agência' (with an edit icon), 'Conta (sem dígito)' (with an edit icon), and 'DV Conta' (with an edit icon). At the bottom of the form is a green button labeled 'Finalizar e enviar solicitação'. Below the button, it says 'Passo 2 de 2'. At the very bottom, there is a navigation bar with icons for 'Minhas Finanças', a home icon, a chat icon, and a plus icon.

The screenshot shows the 'Reembolso' app interface after a successful transaction. The background is dimmed. A white box with a close icon (X) in the top right corner contains the message: 'O seu pedido foi realizado com sucesso. Protocolo: 1234567890'. Below the message are two buttons: a green button labeled 'Minhas Solicitações' and a light green button labeled 'Adicionar mais Solicitações'. At the bottom of the screen, there is a dark green button labeled 'Finalizar e enviar solicitação' and the text 'Passo 2 de 2'. The bottom navigation bar is also visible.

7

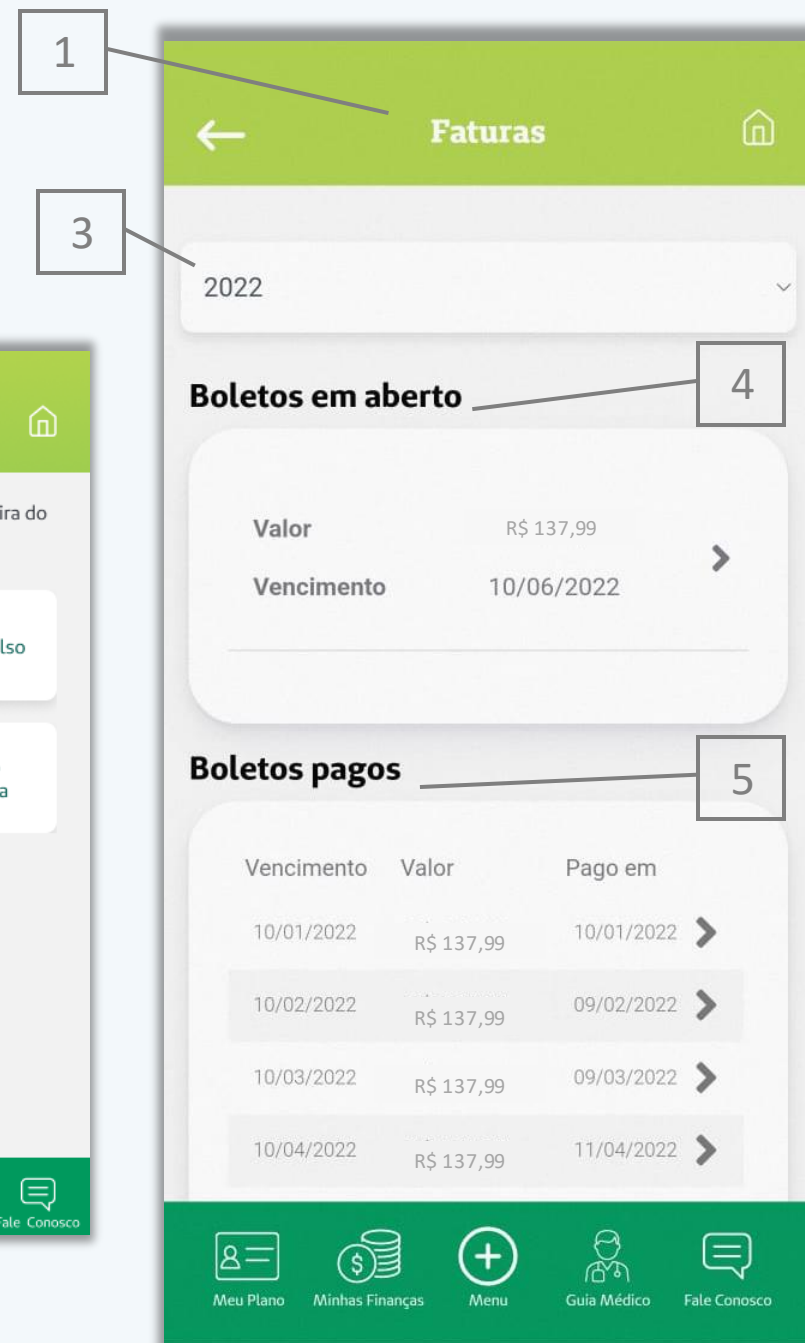
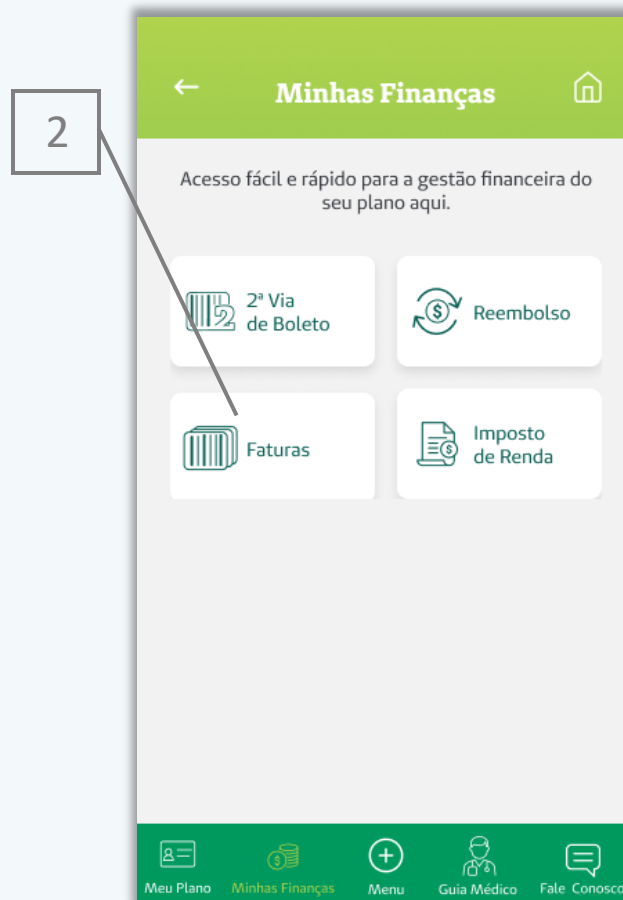
8

9

A tela Faturas (1) deve ser acessada através do submenu Minhas Finanças (2).

Nessa tela é possível ver um histórico das faturas do plano. O beneficiário pode escolher o ano eletivo (3) para conferir boletos/pagamentos em aberto (4) ou pagos (5).

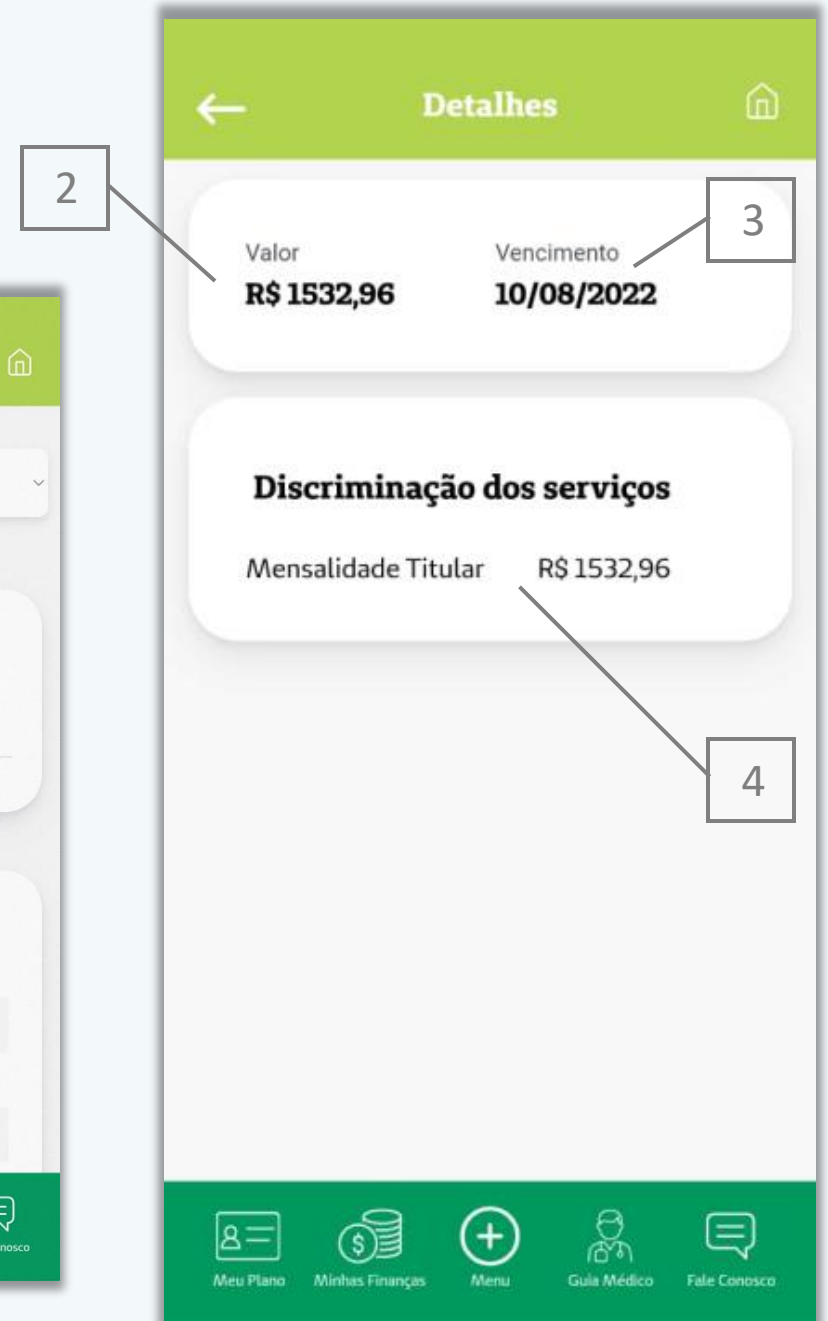
Lembrete: Clientes PJ não têm acesso a essa funcionalidade pois devem quem se encarrega disso é o RH de sua empresa. Nestes casos, o botão de “Faturas” não aparece no menu Minhas Finanças.



Ao clicar na seta (1) de um dos boletos, é possível conferir mais detalhes.

Na tela de detalhes, podemos conferir:

- Valor (2);
- Data de Vencimento (3);
- Discriminação dos serviços (4).



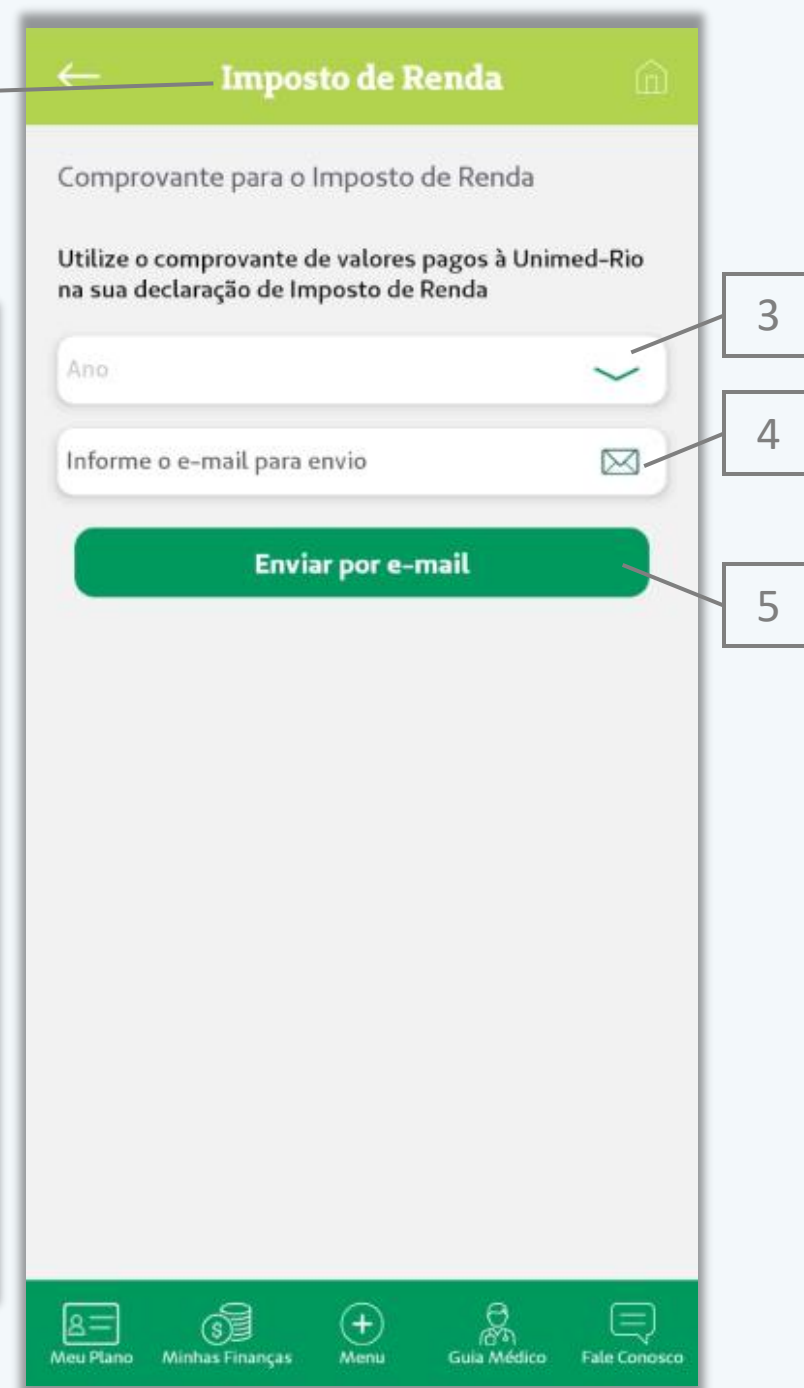
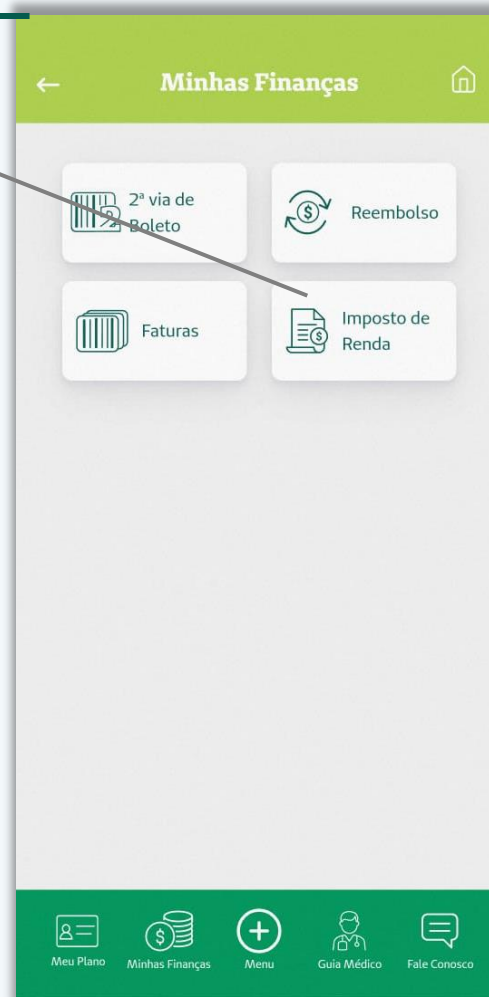
Visualização

O comprovante de Imposto de Renda (1) pode ser acessado através do submenu “Minhas Finanças” (2).

O beneficiário deve escolher o ano desejado (3) e digitar um e-mail (4) para recebimento do documento.

Ao final basta clicar em “Enviar por e-mail” (5) e o comprovante será enviado para o e-mail indicado.

Lembrete: Clientes titular PJ e titular adesão não conseguem acessar essa funcionalidade. Eles devem solicitar o demonstrativo de Imposto de Renda ao RH de sua empresa. Nestes casos, o botão de “Imposto de Renda” não aparece no menu Minhas Finanças.





Guia Médico

Submenu

O submenu “Guia de Médico” (1) pode ser acessado através do card “Guia de Médico” (2) dentro de Menu ou do ícone (3) presente no rodapé.

Funcionalidades exibidas:

- Guia Médico (4);
- Favoritos (5);
- Consulta Online (6).



Visualização

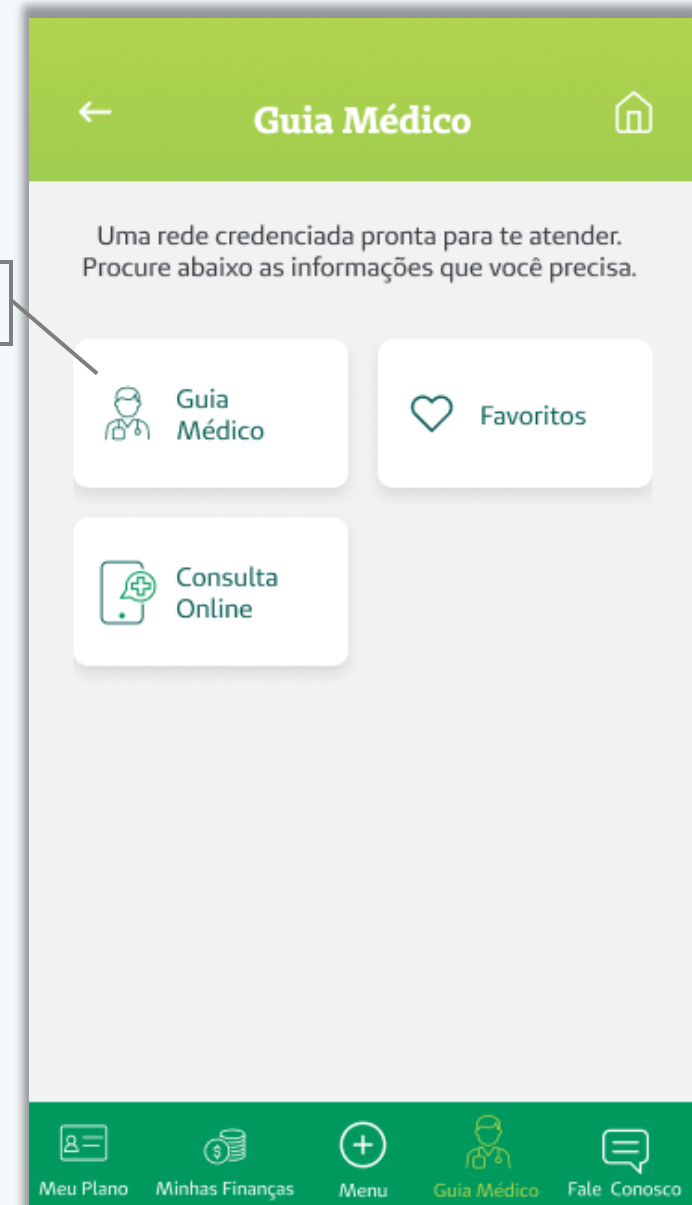
Esta função pode ser acessada por 2 caminhos :

- Botão Guia Médico (1), na cor roxa, na tela da Home;
- No submenu Guia Médico (2), botão do “Guia Médico” (3).

1

2

3



Busca

No Guia Médico é possível fazer uma busca geral em nossa Rede Credenciada (1). É obrigatório pelo menos um campo a ser preenchido para realizar a pesquisa.

O Guia Médico já vem com os resultados de acordo com a rede contratada do usuário logado.

Campos de preenchimento do Guia Médico:

- “Nome do Médico, Hospital, Laboratório” (2): permitem pesquisa pelo nome dos médicos cooperados, hospitais, laboratórios, clínicas e prontos atendimentos da rede.
- “Especialidade, exame ou serviço” (3): O usuário seleciona uma especialidade médica, exame ou serviço.



Busca

Campos de preenchimento do Guia Médico:

- “Município” (4): como a cidade do Rio de Janeiro é a com maior número de clientes, ela já vem selecionada, porém, é possível mudar para Duque de Caxias;
- “Bairro” (5): seleção de bairro dentro do município escolhido;
- “Perto de mim” (6): ao clicar nesse botão, o usuário permite pesquisa por geolocalização;
- “Urgência e emergência” (7): Este é um botão de “liga-desliga”. Quando o usuário desejar apenas prestadores que sejam de urgência e emergência, ele deve clicar nesse botão. Inicialmente, o botão vem desligado;
- “Fora do Rio? Acesse aqui o Guia Médico Nacional” (8): Este link redireciona o usuário para o Guia Médico Nacional, no site da Unimed do Brasil.

Após preencher/selecionar os campos, o usuário deve clicar em “Buscar” (9).



Resultados

A tela de resultados do Guia Médico apresenta cards com resultados da busca feita pelo usuário. Os requisitos presentes na busca podem ser consultados no topo da tela (1).

Dentro de cada card existem as seguintes informações:

- Nome do médico ou prestador (2);
- A especialidade/serviço oferecido por aquele prestador (3);
- Pode ter ícone ou não indicando que aquele prestador realiza teleatendimento (4);
- Pode ter ícone ou não indicando a qualificação do prestador (5);
- Endereço (6);
- Ícone de coração para adicionar o prestador aos favoritos (7);
- Botão para ver mais detalhes do prestador (8).

Quando não houver prestadores ou médicos que correspondam aos filtros de pesquisa do usuário, aparecerá a seguinte mensagem: “Não há resultado para o critério informado.”



Resultados - Filtro e Ordenação

No topo da tela de resultados estão os ícones de filtro (1) e de ordenação (2).

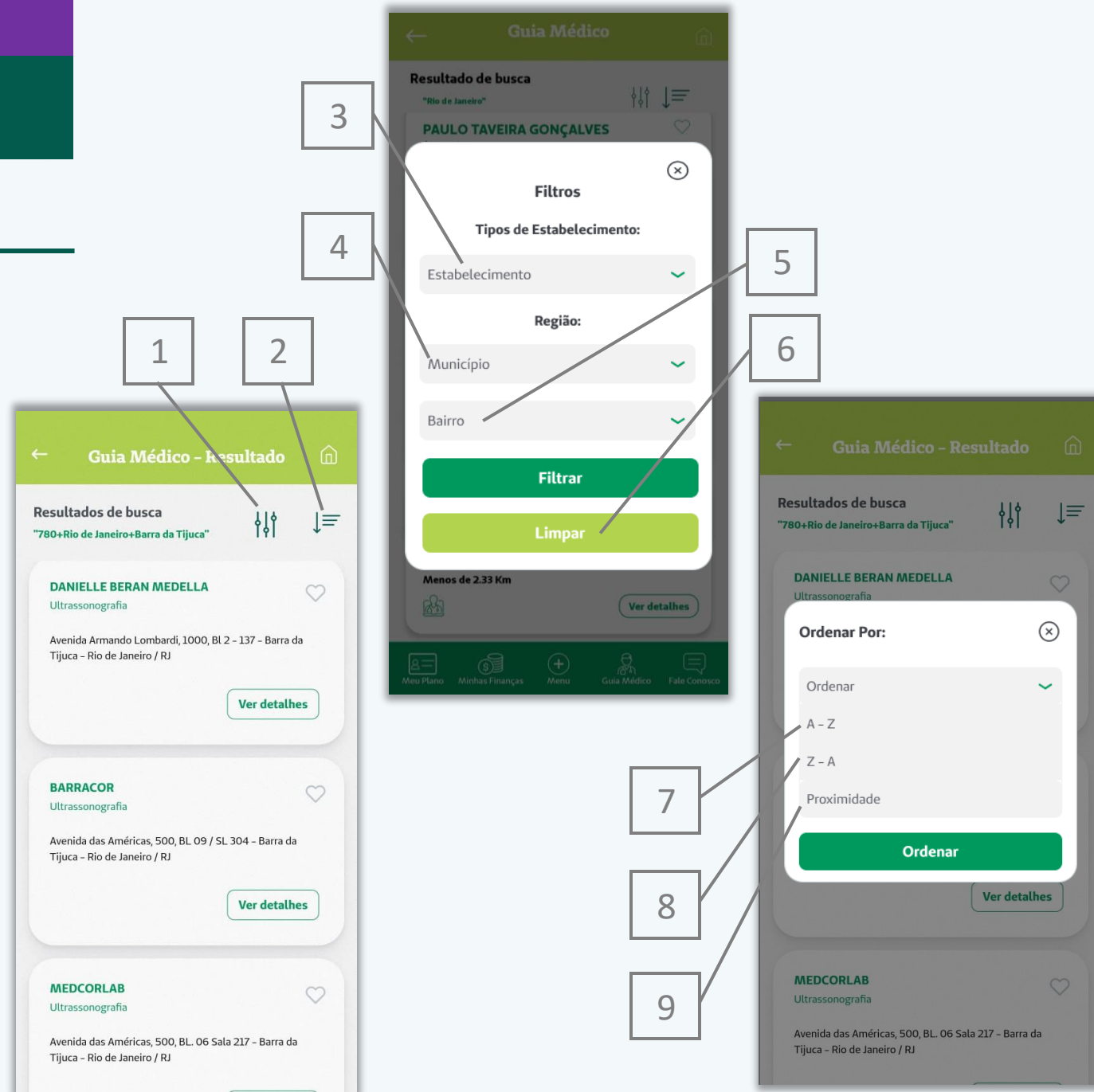
Podemos filtrar os resultados por:

- Tipos de estabelecimentos (3);
- Município (4);
- Bairro (5).

É possível limpar o filtro também (6).

Podemos ordenar os resultados por:

- Ordem alfabética crescente de A a Z (7);
- Ordem alfabética decrescente de Z a A (8);
- Proximidade (9).

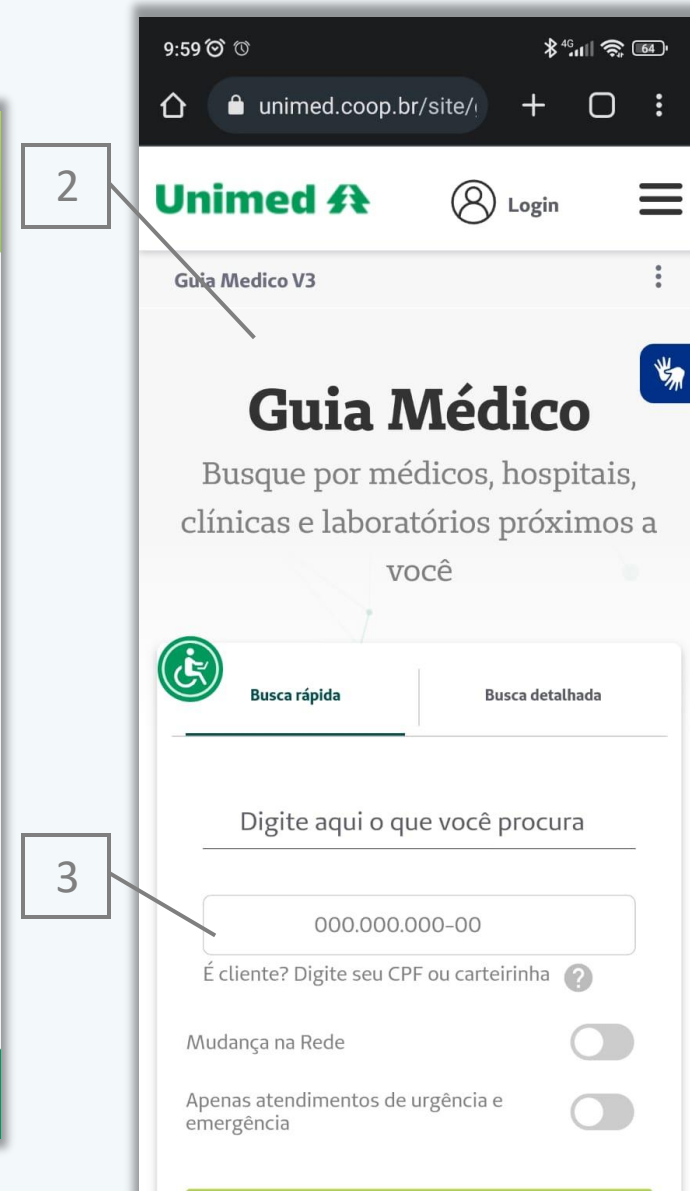


Visualização

Caso o cliente esteja fora da área de cobertura da Unimed-Rio, ou seja, fora do Rio de Janeiro, ele deve acessar o Guia Médico Nacional (1).

Este link redireciona o usuário para o Guia Médico Nacional, no site da Unimed do Brasil (2):
<https://www.unimed.coop.br/site/guia-medico#/>.

Para encontrar os prestadores dentro da sua rede, é recomendado que o cliente se identifique (3) para uma busca personalizada.

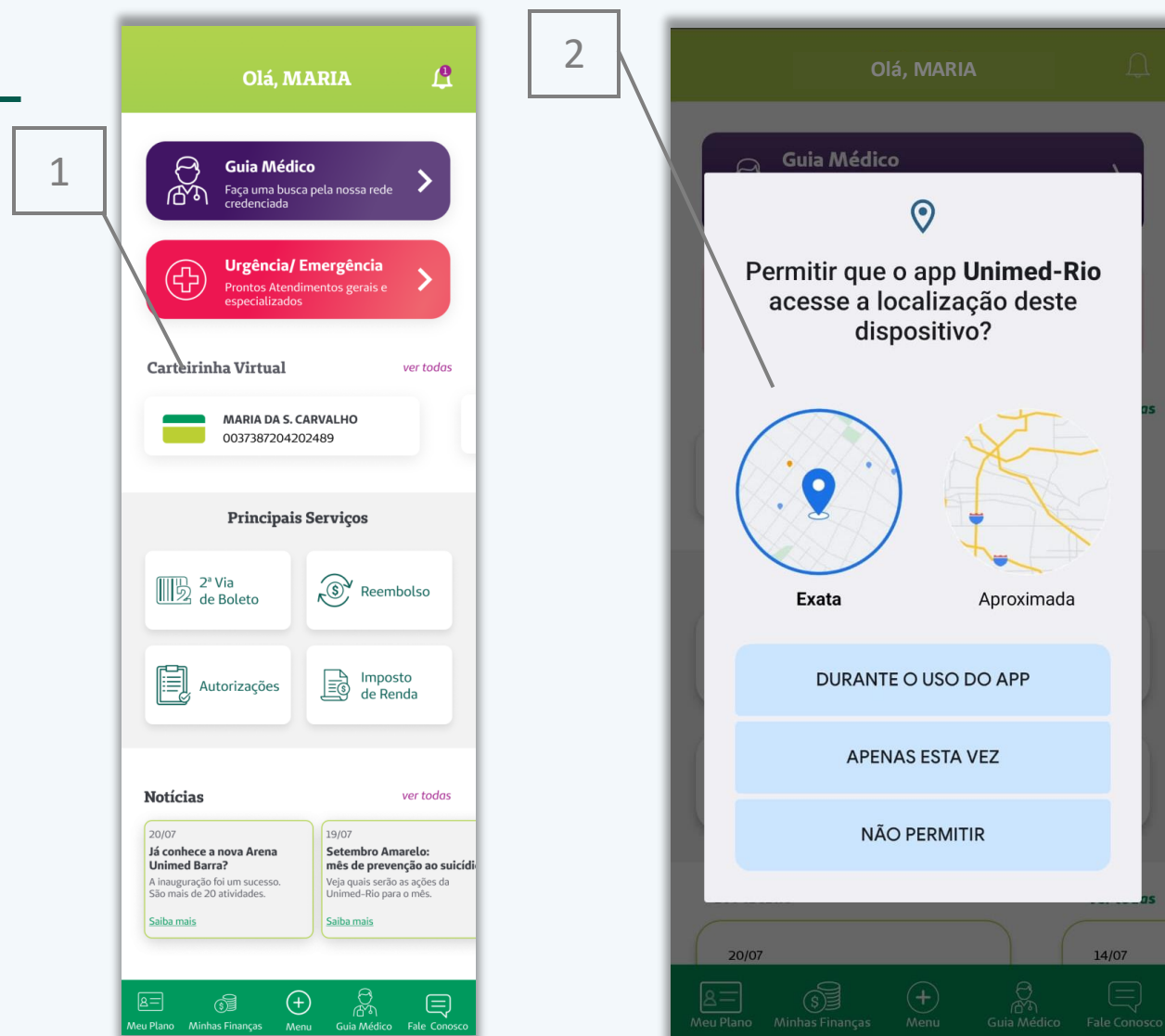


Visualização

O Guia Urgência/Emergência deve ser acessado pelo botão rosa (1) na Home. Este botão é apenas uma ajuda para encontrar atendimento mais rápido em casos de emergência.

Ao clicar neste botão, surge uma mensagem automática (2) na tela, para que o usuário aceite compartilhar sua localização.

O aceite é importante, pois caso o usuário não aceite compartilhar sua localização, ele não vai conseguir acessar o serviço ou não vai conseguir um resultado próximo de onde ele se encontra.



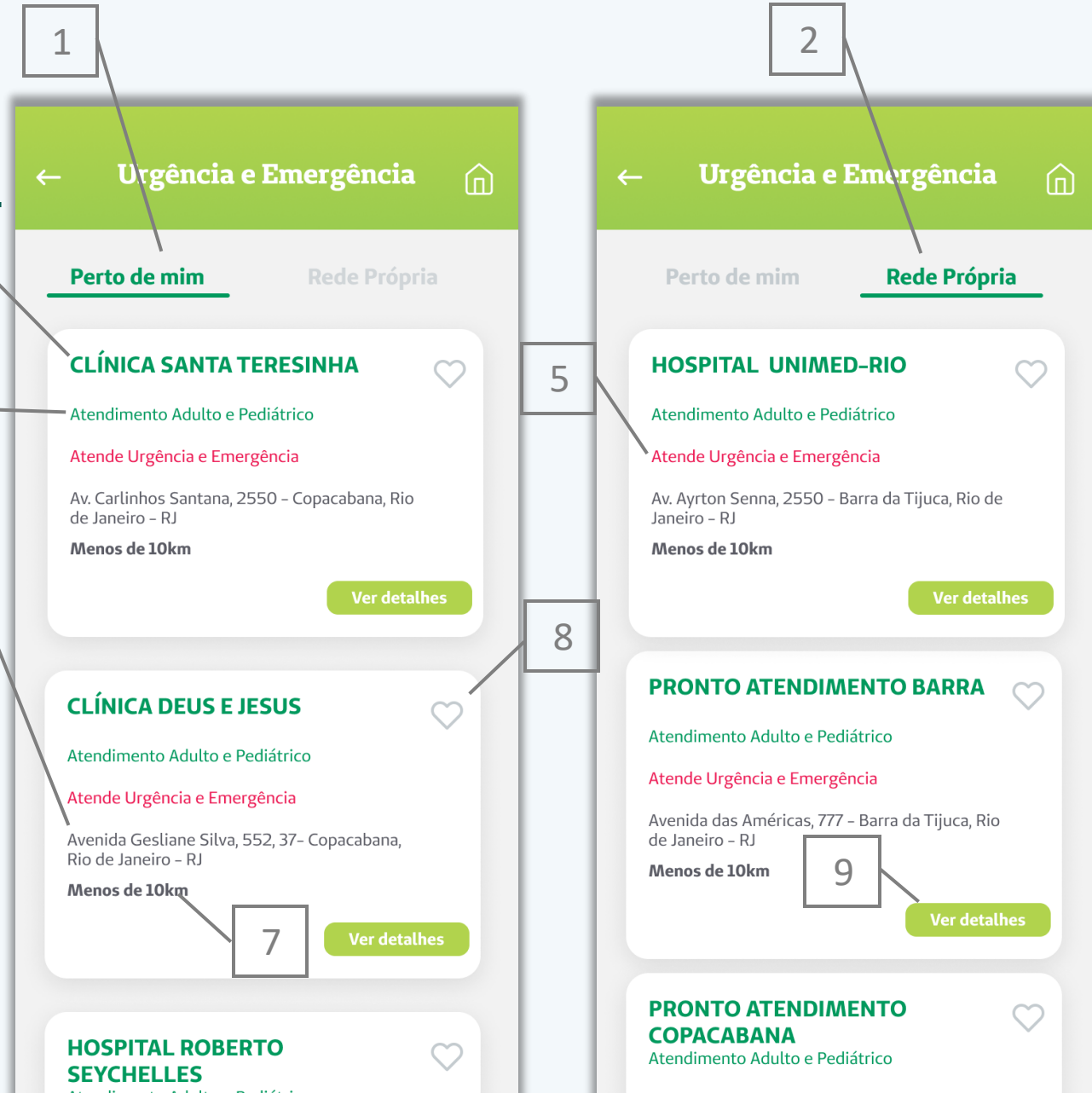
Resultados

O Guia Urgência/Emergência retornará os médicos, hospitais e pronto atendimentos com mais proximidade ao usuário para um atendimento mais rápido, na aba "Perto de mim" (1).

Na aba "Rede Própria" (2), também é possível encontrar rapidamente as Unidades Próprias da Unimed-Rio, como os Prontos Atendimentos e Hospitais.

Dentro de cada card existem as seguintes informações:

- Nome do prestador/hospital/clínica (3);
- A especialidade/serviço oferecido por aquele prestador (4);
- Atendimento urgência/emergência (5);
- Endereço (6);
- Distância em quilômetros (7);
- Ícone de coração para adicionar o prestador aos favoritos (8);
- Botão para mais detalhes (9).



Busca alternativa

Quando não houver médicos ou prestadores que correspondam ao que o beneficiário busca, ele pode fazer uma pesquisa mais detalhada no Guia Médico (1).

No Guia Médico também, é possível pesquisar por locais que atendem emergência na rede, basta acionar o botão “Urgência e Emergência” (2).

Ele pode especificar mais a sua pesquisa selecionando a especialidade (3) e o bairro (4) também, por exemplo.

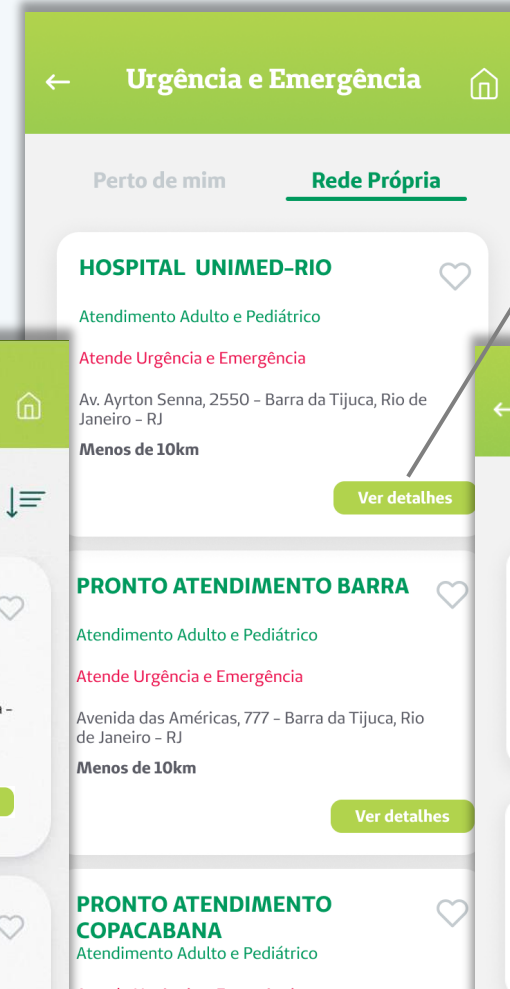


Visualização

A tela com os detalhes do prestador pode ser acessada por 4 caminhos:

- Resultados do Guia Médico (1);
- Resultados do Guia Urgência/Emergência (2);
- Lista de Meus Favoritos (3) na busca do Guia Médico;
- Lista de Favoritos (4) do submenu Guia Médico.

1



2

3



Detalhes do Prestador

Detalhes

Quando o usuário clicar em algum prestador específico, abrirá uma tela com maiores detalhes do prestador:

- Nome do prestador ou médico (1);
- A especialidade/serviço oferecido por aquele prestador (2);
- CRM/CNPJ do prestador (3);
- Ícone de coração de favoritar (4);
- Ícone de qualificação do prestador (5);
- Legenda da qualificação(6);
- Endereço (7);
- Telefones de contato (8) (redireciona para o discador do celular;
- Tipo de Estabelecimento (9);
- Botão para Compartilhar (10) (abre box para compartilhar o prestador em redes sociais);
- Botão para Ver no Mapa (11) (redireciona para aplicativos de mapas para ajudar a traçar a rota até o prestador).



Detalhes do Prestador

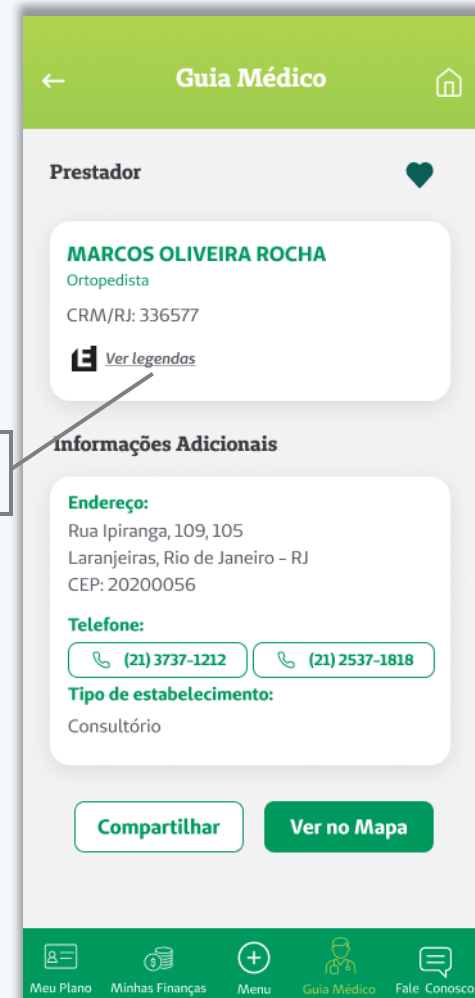
Ícones de Qualificação

Nos cards de cada prestador pode ter um ícone que indique a sua maior qualificação. Ao clicar no botão “Ver legendas” (1) é possível conferir o que significa cada tipo de qualificação.

Os ícones de qualificação são:

- (E) Título de Especialista (6);
- (R) Residência Médica (4);
- (A) Programa de Acreditação (2);
- (N) Comunicação de eventos adversos (3);
- (Q) Qualidade Monitorada (7);
- (I) Certificação ISSO 9001 (8);
- (P) Pós-graduação Lato Senso (9);
- (M) Mestrado (10);
- (D) Doutorado/Pós-Doutorado (11);
- (G) Certificação de Entidades Gestoras de outros Programas de Qualidade (5).

1



2

3

4

5

6

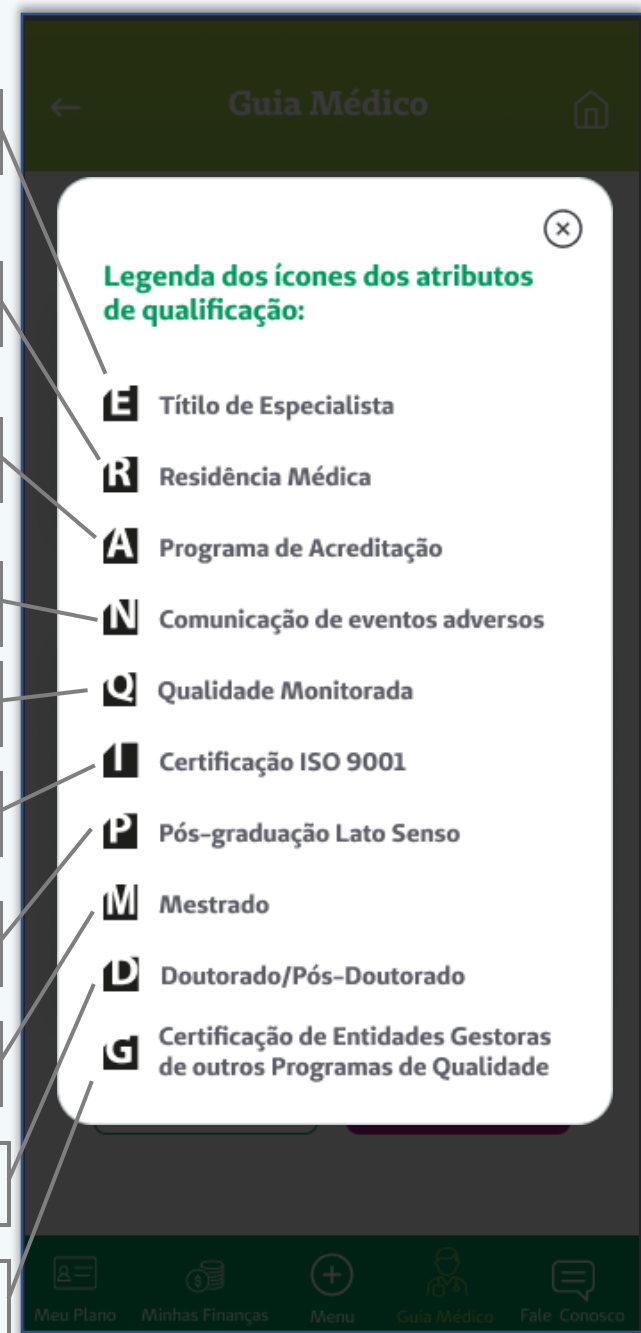
7

8

9

10

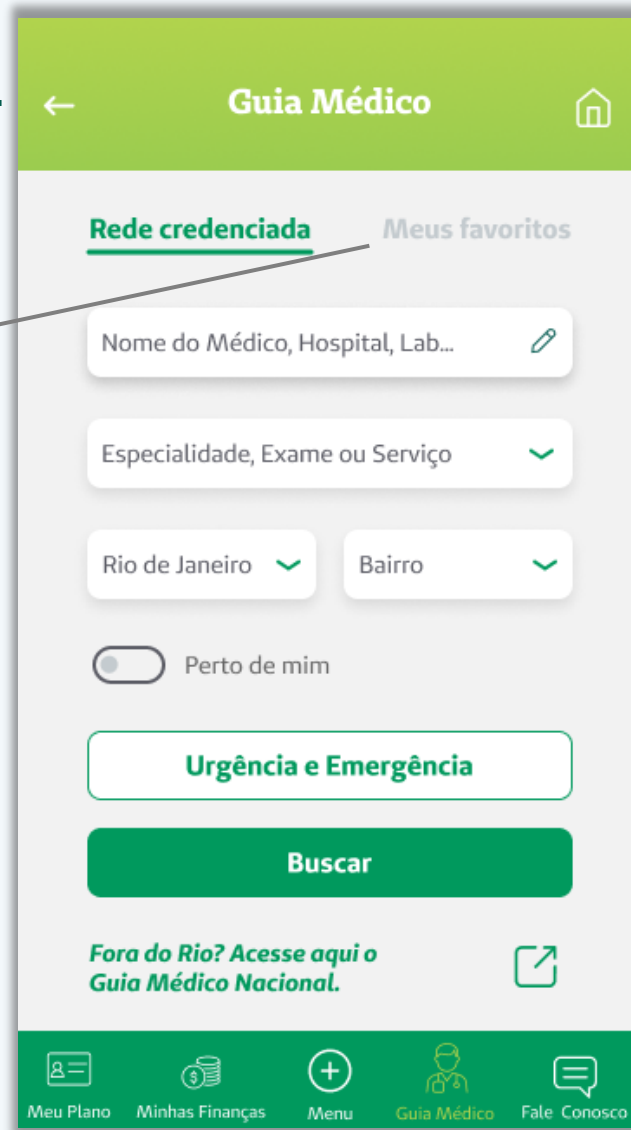
11



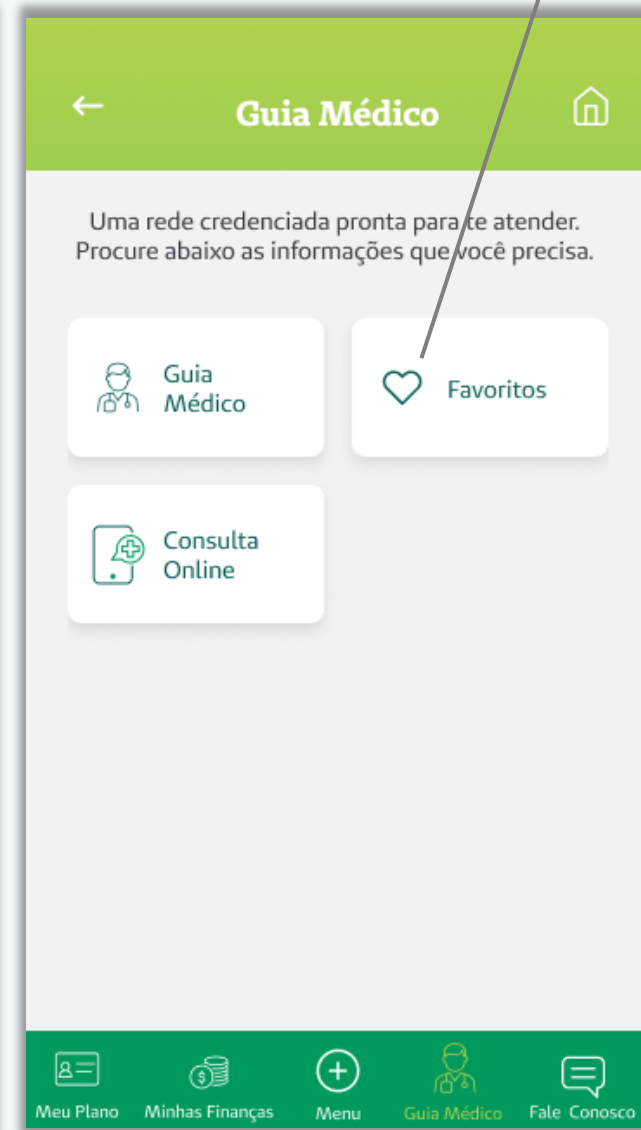
A tela de "Meus Favoritos" pode ser acessada por 2 caminhos :

- Aba de Meus Favoritos do Guia Médico (1);
- Botão de Favoritos no submenu do Guia Médico (2).

1



2



Resultados

A tela "Meus Favoritos" (1) possui uma lista com todos os médicos/prestadores favoritados pelo usuário.

Para entrar na lista de favoritos, o usuário deve clicar no ícone de coração. O ícone preenchido (2) indica que ele foi para a lista de favoritos.

Para tirar um médico/prestador dessa lista, basta clicar novamente no coração. O ícone não preenchido (3) indica que ele não foi favoritado.

1

2

3



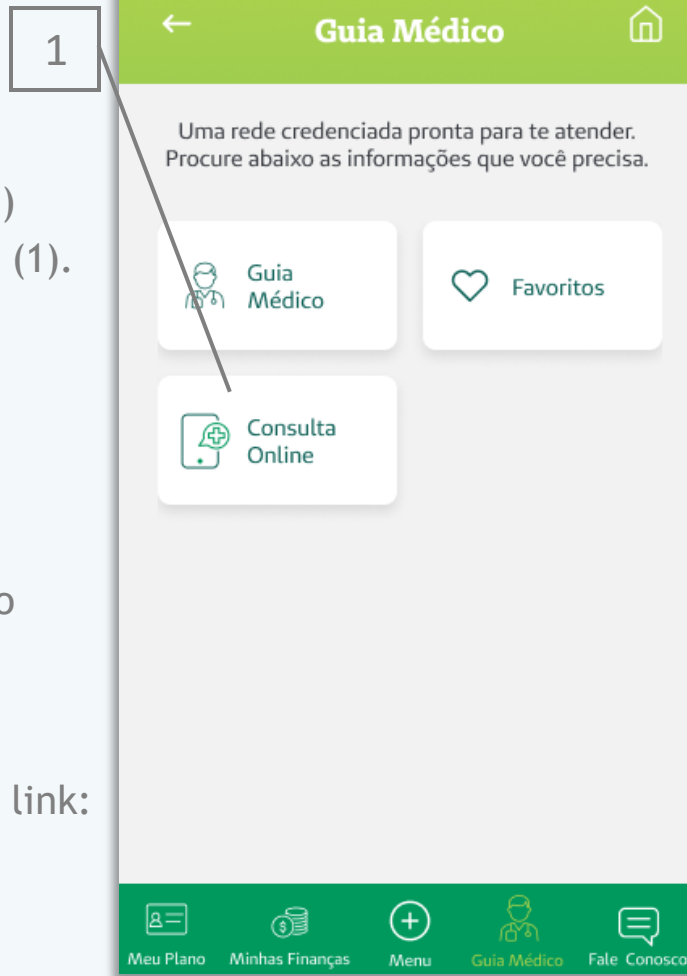
Visualização

O serviço de "Consulta Online" (ou teleatendimento) deve ser acessado através do submenu Guia Médico (1).

Dentro de "Consulta Online" o cliente possui duas opções: Atendimento Psicológico (2) e Atendimento Médico (3).

O serviço de Atendimento Psicológico atualmente é oferecido pela empresa "Psicologia Viva" através do link: <https://www.psicologiaviva.com.br/>.

E o serviço de Atendimento Médico atualmente é oferecido pela empresa "Conexa Saúde" através do link: <https://lp.souunimedrio.com.br/teleatendimento>.



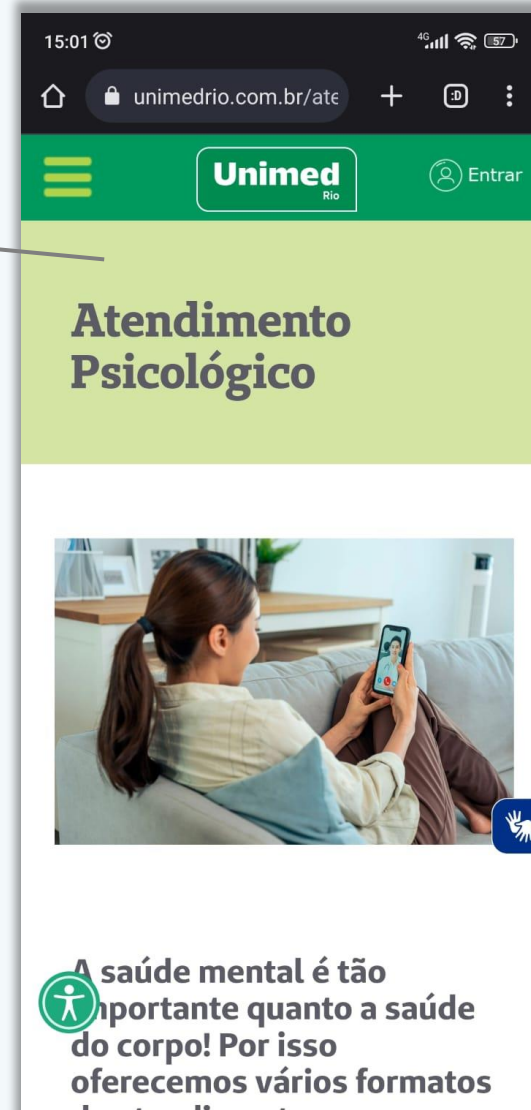
Acesso

Ao clicar em um dos dois botões do Consulta Online, o usuário é redirecionado para sites explicando como acessar cada serviço.

No botão “Atendimento Psicológico”, o beneficiário é enviado para a página do nosso site que leva até o “Psicologia Viva” (2), nosso parceiro que realiza o serviço de atendimento psicológico. O link da página é [este](#).

No botão “Atendimento Médico”, o beneficiário é redirecionado para uma página com orientações para baixar o aplicativo “Conexa Saúde”(1), fornecedor do serviço para a Unimed-Rio. O link da página é [este](#).

1



2





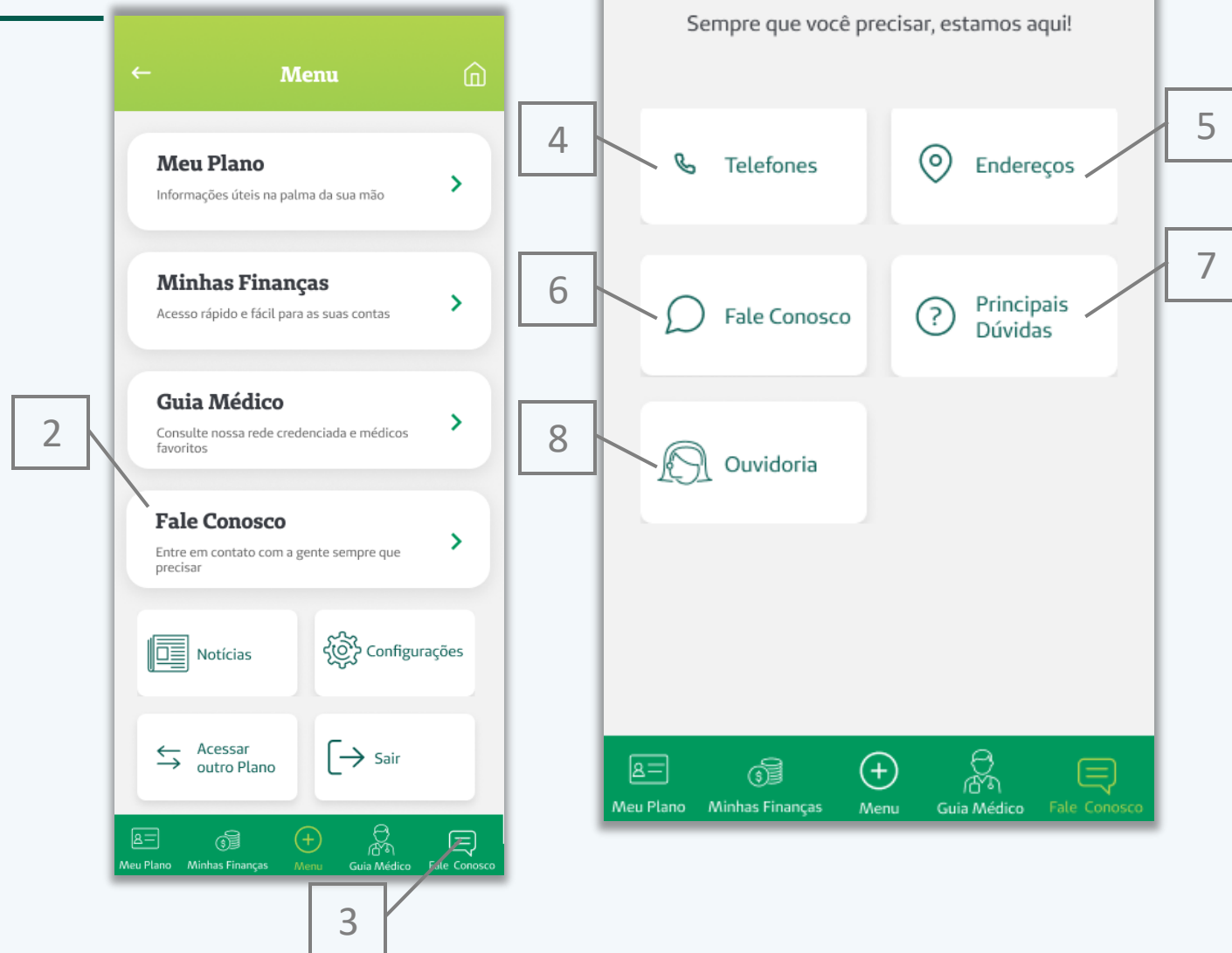
Fale Conosco

Submenu

O submenu “Fale Conosco” (1) pode ser acessado através do card “Fale Conosco” (2) dentro de Menu ou do ícone (3) presente no rodapé.

Funcionalidades exibidas:

- Telefones(4);
- Endereços (5);
- Fale Conosco (6);
- Principais Dúvidas (7);
- Ouvidoria (8).



Visualização

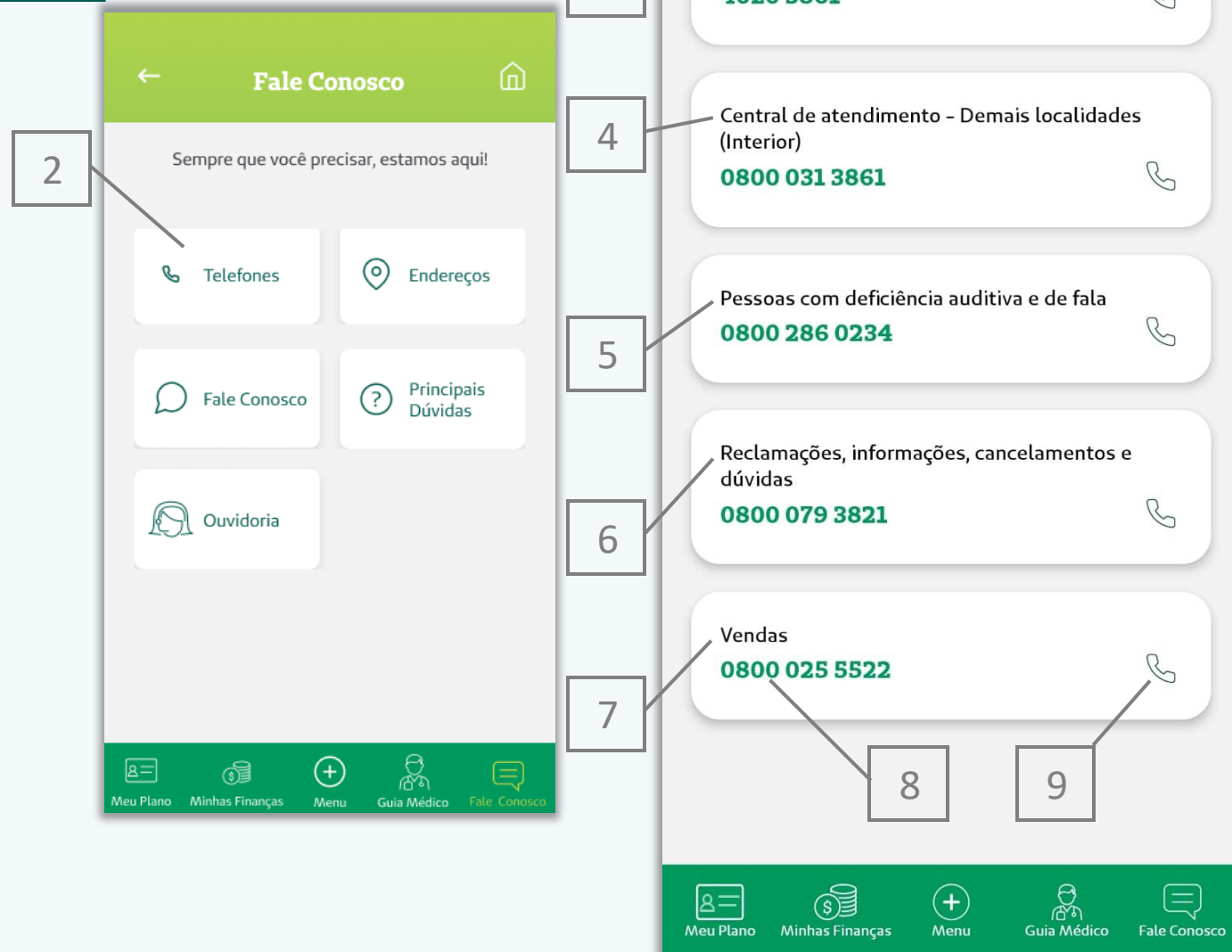
A tela de Telefones (1) deve ser acessada através do botão no submenu Fale Conosco (2).

Na tela aparecem diversos números de telefones de contato com a Unimed-Rio.

O cliente pode encontrar os números de:

- Central de atendimento - Capitais e Regiões Metropolitanas (3);
- Central de atendimento - Demais localidades (Interior) (4);
- Pessoas com deficiência auditiva e de fala (5);
- Reclamações, informações, cancelamentos e dúvidas (6);
- Vendas (7).

Ao clicar no número (8) ou no ícone de telefone (9), na cor verde, o beneficiário é redirecionado para o discador do seu celular.



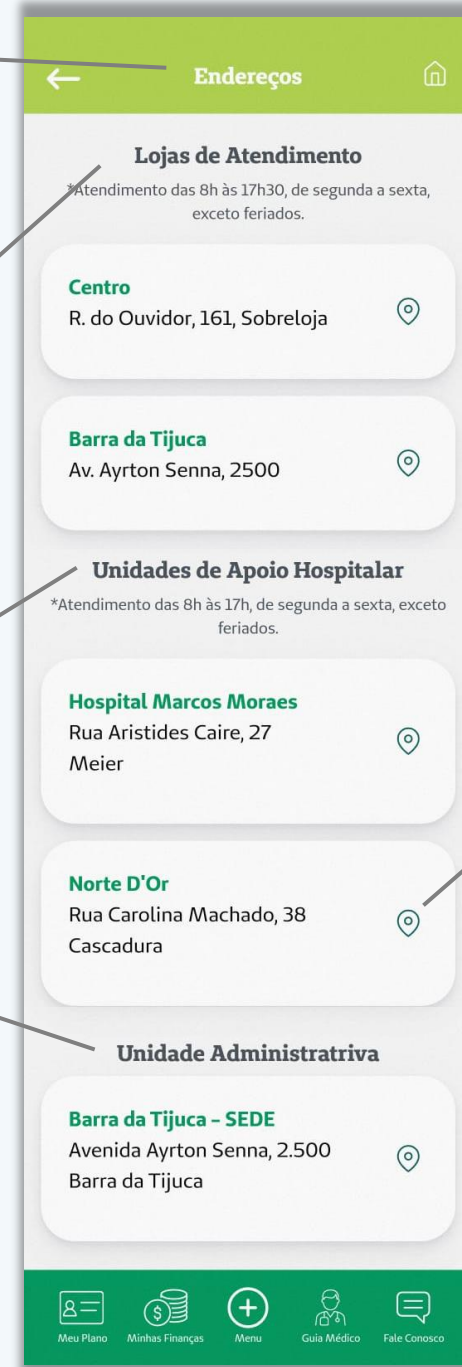
A tela de Endereços (1) deve ser acessada através do botão no submenu Fale Conosco (2).

Na tela aparecem diversos endereços de contato do beneficiário com a Unimed-Rio.

São eles, endereços de:

- Lojas de atendimento (3). Atendimento de 8h às 17h30, de segunda a sexta, exceto feriados;
- Unidades de Apoio Hospitalar(4). Atendimento de 8h às 17h, de segunda a sexta, exceto feriados;
- Unidade Administrativa (5).

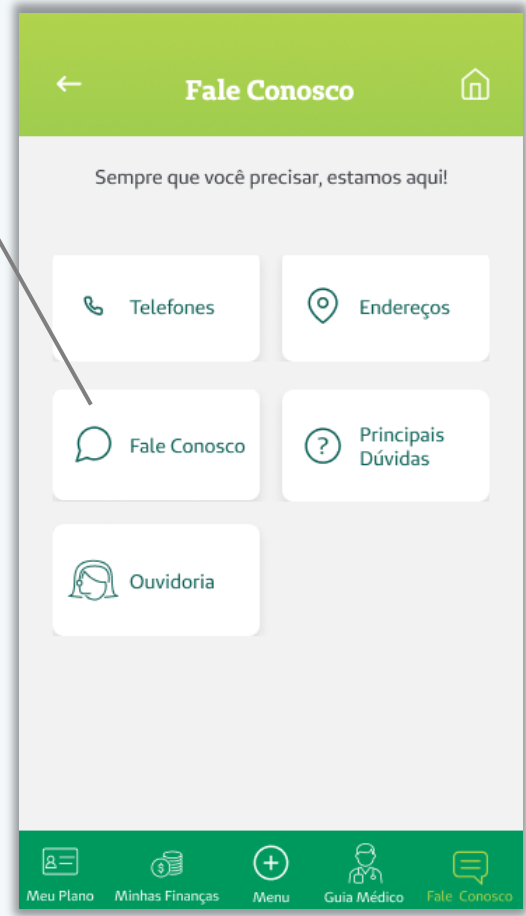
Ao clicar no ícone na cor verde (6), o beneficiário é redirecionado para o aplicativo de mapas do seu celular.



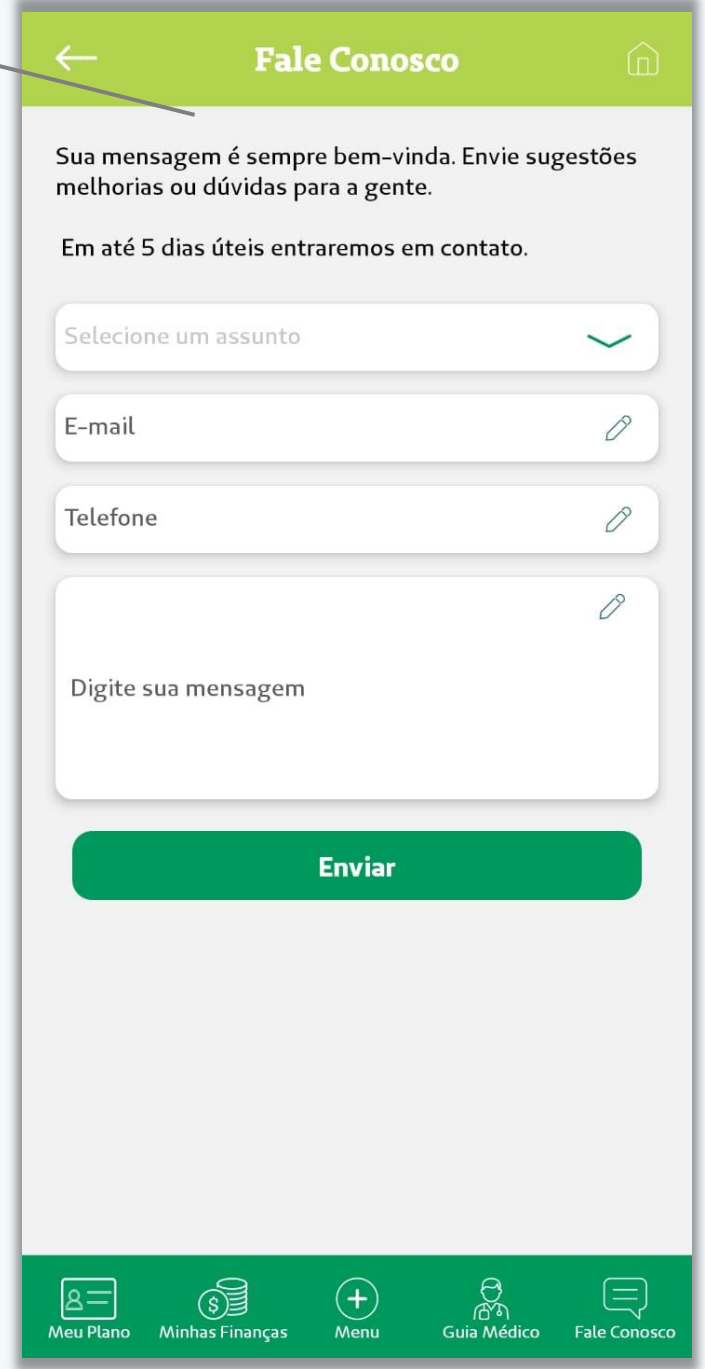
A tela de Fale Conosco (1) deve ser acessada através do botão no submenu Fale Conosco (2).

O formulário de Fale Conosco é mais um canal de comunicação para o beneficiário; dessa vez, de forma textual. O retorno para contato é em até 5 dias.

2



1



Formulário

No formulário de Fale Conosco encontramos:

- “Selecione um assunto” (1): Quando o usuário clicar nesse campo, irá abrir um box com os possíveis temas, como reclamações, carnês e lâminas de pagamento, guia médico, dúvidas, sugestões e elogios etc;
- “E-mail” (2): O cliente deve inserir um e-mail pelo qual poderá receber o contato de resposta da Unimed-Rio;
- “Telefone” (3): O cliente deve inserir um telefone pelo qual poderá receber o contato de resposta da Unimed-Rio;
- “Digite sua mensagem” (4): Espaço para o usuário detalhar o problema/questionamento que ele está levando até a Unimed-Rio.

Após preencher todos os campos corretamente, basta clicar em enviar (5) que receberemos sua solicitação.

The image shows a mobile application interface for 'Fale Conosco'. At the top, there is a green header with a back arrow, the text 'Fale Conosco', and a home icon. Below the header, the text reads: 'Sua mensagem é sempre bem-vinda. Envie sugestões melhorias ou dúvidas para a gente.' and 'Em até 5 dias úteis entraremos em contato.' The form consists of four input fields: 1. A dropdown menu labeled 'Selecione um assunto' with a green chevron icon. 2. An 'E-mail' field with a pencil icon. 3. A 'Telefone' field with a pencil icon. 4. A text area labeled 'Digite sua mensagem' with a pencil icon. Below these fields is a large green button labeled 'Enviar'. At the bottom of the screen is a navigation bar with five icons: 'Meu Plano', 'Minhas Finanças', 'Menu', 'Guia Médico', and 'Fale Conosco'. Five numbered callouts (1-5) are placed to the right of the form, pointing to the dropdown menu, the email field, the phone field, the message text area, and the 'Enviar' button, respectively.

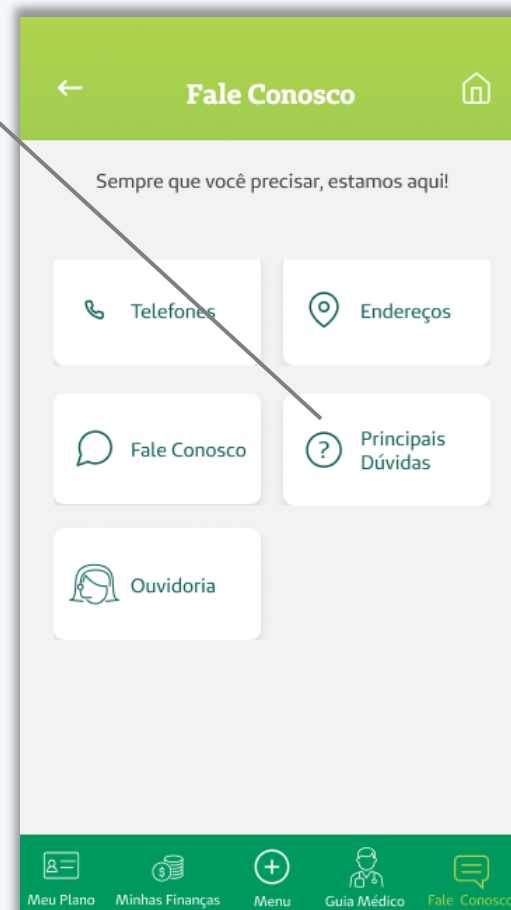
Principais Dúvidas

Visualização

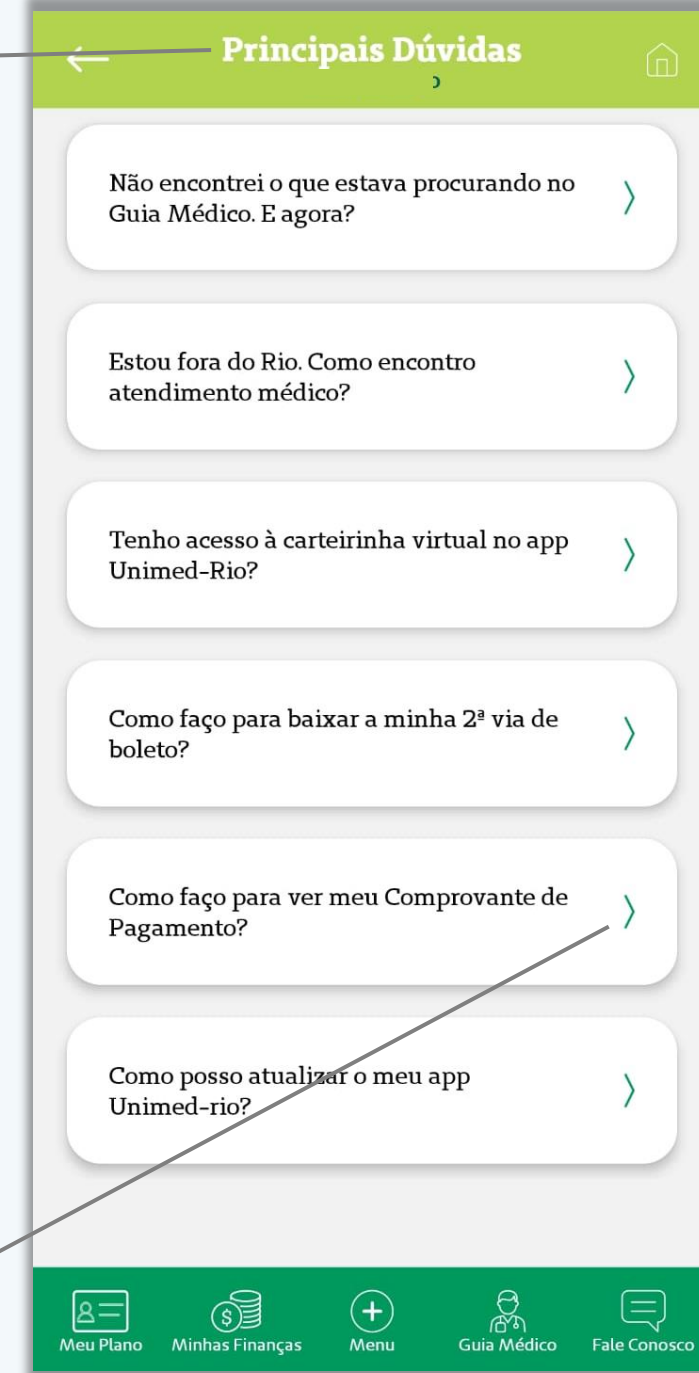
A tela de Principais Dúvidas reúne as dúvidas mais comuns quanto aos processos e funcionalidades internos do aplicativo.

A tela de Principais Dúvidas (1) deve ser acessada através do botão (2) no submenu Fale Conosco. Para entrar na explanação da Dúvida, o cliente deve clicar no card correspondente (3).

2



1



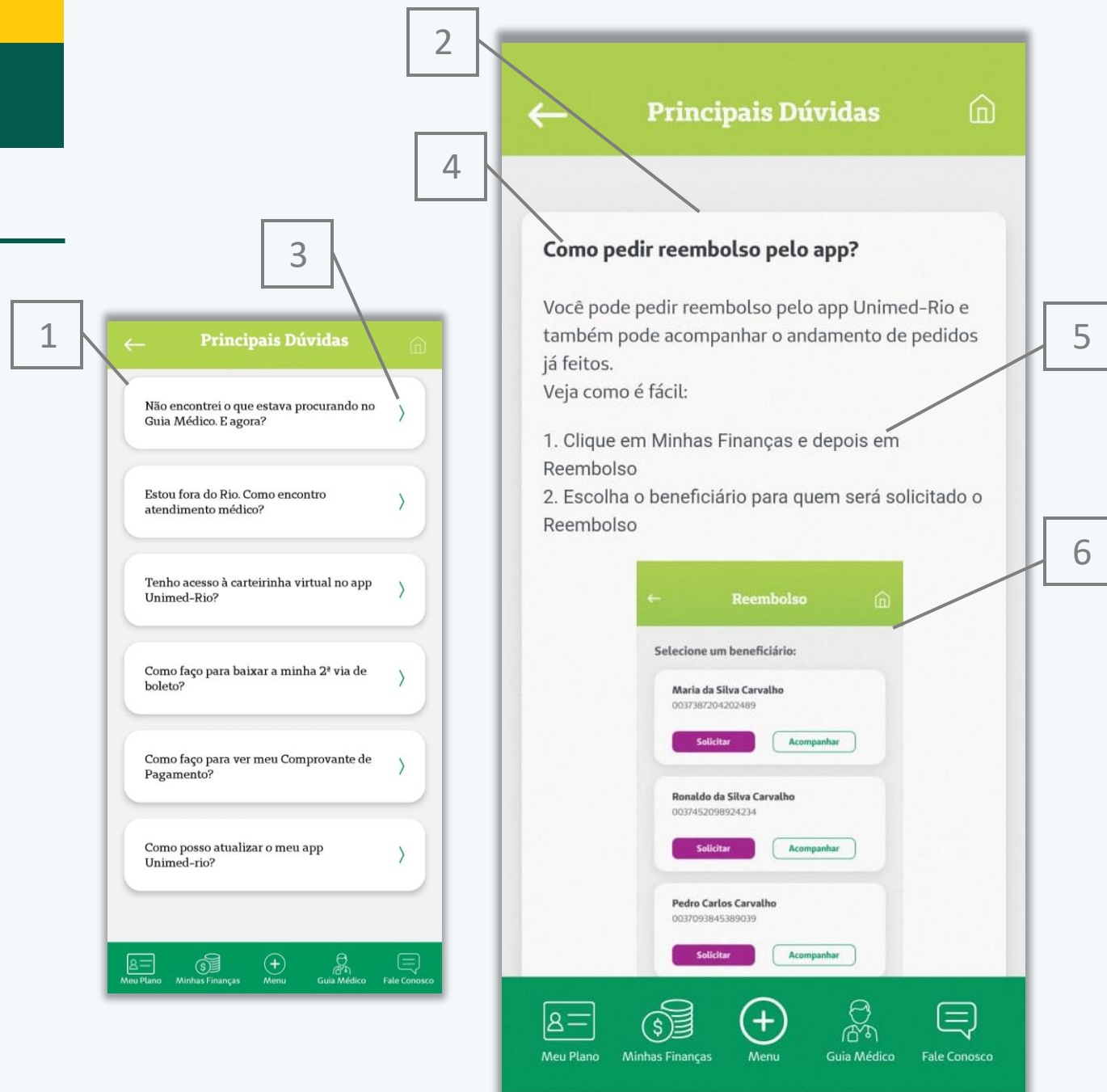
Principais Dúvidas

Respostas

A primeira tela apresenta cards (1) com os títulos das Principais Dúvidas. Para ler as respostas (2) basta clicar no ícone de seta (3) de cor verde.

Cada dúvida apresenta:

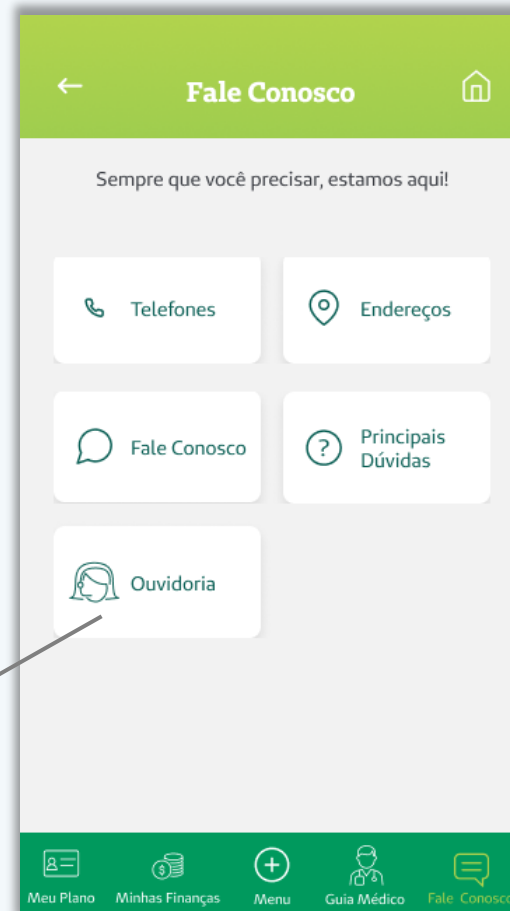
- Título (4);
- Texto explicativo com o passo a passo (5);
- Possibilidade de imagem de apoio para facilitar o esclarecimento (6).



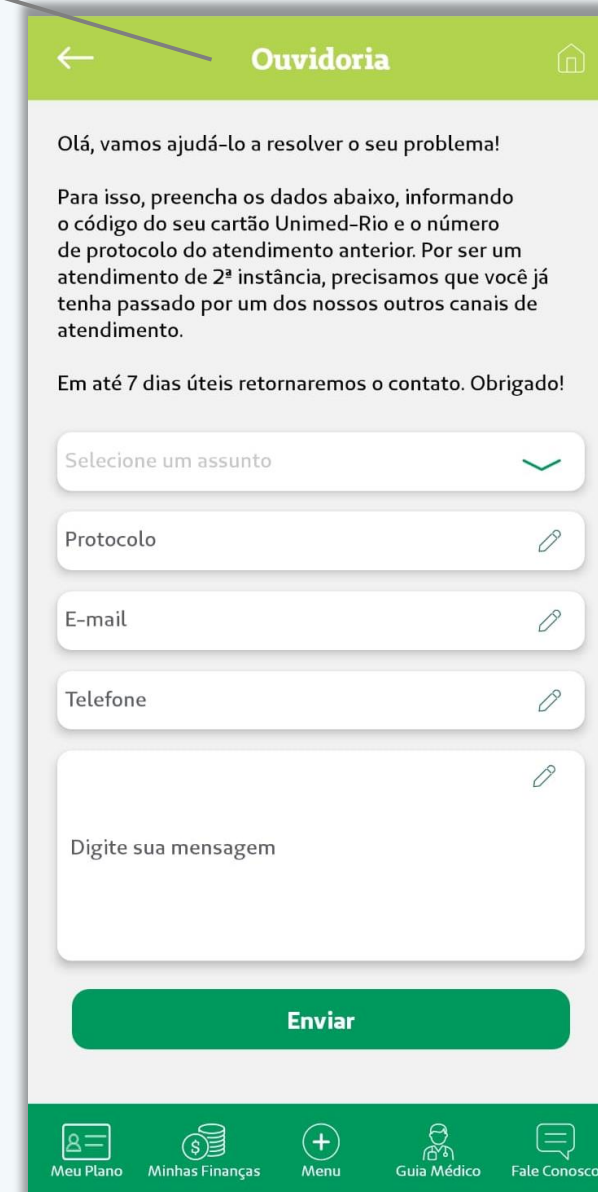
A tela de Ouvidoria (1) deve ser acessada através do botão no submenu Fale Conosco (2).

A Ouvidoria é um atendimento de segunda instância, por isso, é necessário que o cliente já tenha passado por um dos outros canais de atendimento antes. O retorno para contato é em até 7 dias.

2



1



Formulário

No formulário da Ouvidoria encontramos:

- “Selecione um assunto” (1): Quando o usuário clicar nesse campo, irá abrir um box com os possíveis temas como reclamação, requerimentos, sugestões e elogios etc;
- “Protocolo” (2): O número de protocolo acelera o atendimento da Ouvidoria, identificando o atendimento anterior;
- “E-mail” (3): O cliente deve inserir um e-mail pelo qual poderá receber o contato de resposta da Unimed-Rio;
- “Telefone” (4): O cliente deve inserir um e-mail pelo qual poderá receber o contato de resposta da Unimed-Rio;
- “Digite sua mensagem” (5): Espaço para o usuário detalhar o problema/questão que ele está levando até a Unimed-Rio.

Após preencher todos os campos corretamente, basta clicar em enviar (6) que receberemos sua solicitação.

The image shows a mobile application interface for the 'Ouvidoria' (Complaint) form. The header is green with a back arrow on the left and a home icon on the right. The main content area is white with a green header bar. The text reads: 'Olá, vamos ajudá-lo a resolver o seu problema! Para isso, preencha os dados abaixo, informando o código do seu cartão Unimed-Rio e o número de protocolo do atendimento anterior. Por ser um atendimento de 2ª instância, precisamos que você já tenha passado por um dos nossos outros canais de atendimento. Em até 7 dias úteis retornaremos o contato. Obrigado!'. Below the text are six input fields: 1. A dropdown menu labeled 'Selecione um assunto' with a green checkmark icon. 2. A text input field labeled 'Protocolo' with a pencil icon. 3. A text input field labeled 'E-mail' with a pencil icon. 4. A text input field labeled 'Telefone' with a pencil icon. 5. A large text input field labeled 'Digite sua mensagem' with a pencil icon. 6. A green button labeled 'Enviar'. At the bottom, there is a green navigation bar with five icons: 'Meu Plano', 'Minhas Finanças', 'Menu', 'Guia Médico', and 'Fale Conosco'.



Unimed Dental

No topo da tela, na tarja verde, aparecem o primeiro nome do beneficiário (1) e um ícone de notificações (2) com as notícias mais recentes da Unimed-Rio.

Além de trazer o 1º nome do usuário logado (ex: Olá, Maria), caso ele queira acessar outro plano (caso tenha), basta clicar em cima do seu nome e selecionar o outro plano.

Atalhos para as funcionalidades mais utilizadas:

- Guia Dental (3);
- Carteira Virtual Odontológica (4);
- Principais Serviços (5) mais acessados (Ex: 2ª via de boleto, Pedido de Reembolso, Autorizações..). Os principais serviços variam de acordo com o tipo de plano;
- Notícias (6).

No rodapé da tela (8) existem ícones com os submenus do aplicativo, e um botão de "+" (9) para acessar o Menu.

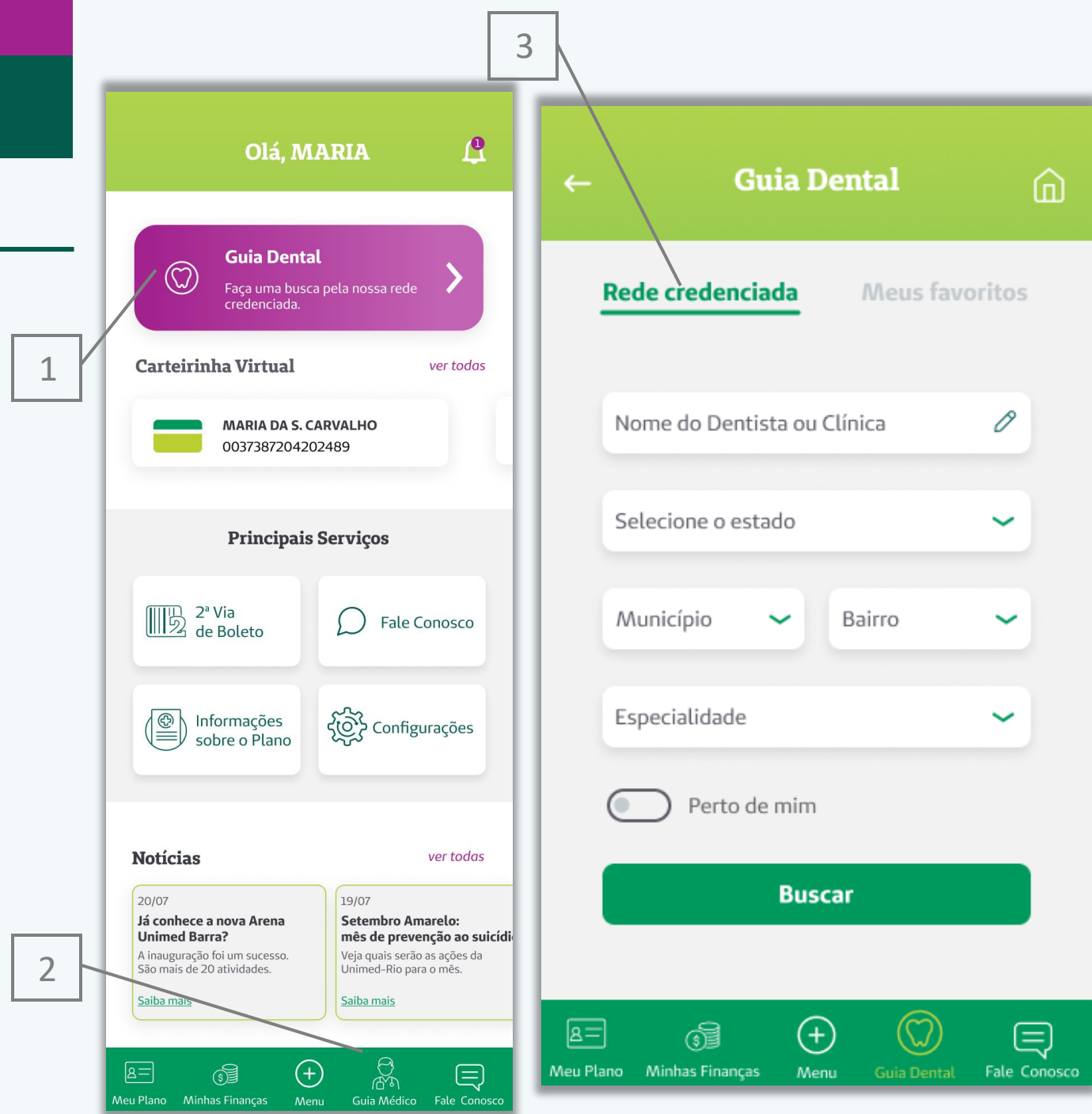


Esta função pode ser acessada por 2 caminhos :

- Botão Guia Dental (1), na cor lilás, na tela da Home;
- Ícone de Dente no menu de rodapé (2).

No Guia Dental é possível fazer uma busca geral por dentistas em nossa Rede Credenciada (3). É obrigatório pelo menos um campo a ser preenchido para realizar a pesquisa.

O Guia Dental já vem com os resultados de acordo com a rede e o plano dental do beneficiário logado.



Busca

Campos de preenchimento do Guia Dental:

- “Nome do Dentista/Prestador” (1): permitem pesquisa por dentistas e clínicas odontológicas
- “Selecione o estado” (2): como o Guia Dental é de cobertura nacional, é necessário selecionar um estado
- “Município” (3): seleção de município dentro do estado escolhido;
- “Bairro” (4): seleção de bairro dentro do município escolhido.

The screenshot shows the 'Guia Dental' search screen. At the top, there is a green header with a back arrow, the title 'Guia Dental', and a home icon. Below the header, there are two tabs: 'Rede credenciada' (underlined) and 'Meus favoritos'. The search form consists of several fields: a text input for 'Nome do Dentista ou Clínica' with a pencil icon (labeled 1), a dropdown for 'Selecione o estado' (labeled 2), two dropdowns for 'Município' and 'Bairro' (labeled 3 and 4 respectively), and a dropdown for 'Especialidade'. Below these fields is a toggle switch for 'Perto de mim' which is currently turned off. At the bottom of the form is a large green button labeled 'Buscar'. The bottom navigation bar contains five icons: 'Meu Plano', 'Minhas Finanças', 'Menu', 'Guia Dental' (highlighted in green), and 'Fale Conosco'.

Busca

Campos de preenchimento do Guia Dental:

- “Especialidade” (5): Especialidade odontológica (ex.: Cirurgia Oral, dentística, ortodontia. Também é possível pesquisar por “Clínica de Emergência Odontológica 24h” para casos de Urgência/Emergência.
- “Perto de mim” (6): ao clicar nesse botão, o usuário permite pesquisa por geolocalização.

Após selecionar/preencher os campos, o usuário deve clicar em “Buscar” (7).

Guia Dental

Rede credenciada Meus favoritos

Nome do Dentista ou Clínica

Selecione o estado

Município Bairro

Especialidade

Perto de mim

Buscar

Meu Plano Minhas Finanças Menu Guia Dental Fale Conosco

A tela de resultados do guia dental apresenta cards com resultados da busca feita pelo usuário.

Dentro de cada card existem as seguintes informações:

- Nome do prestador ou dentista (1);
- A especialidade/serviço oferecido por aquele prestador (2);
- Endereço (3);
- Ícone de coração para adicionar o prestador aos favoritos (4);
- Pode ter ícone ou não indicando a qualificação do prestador (5);
- Botão para mais detalhes (6).

No topo da tela, está o ícone de ordenação de resultados (7).

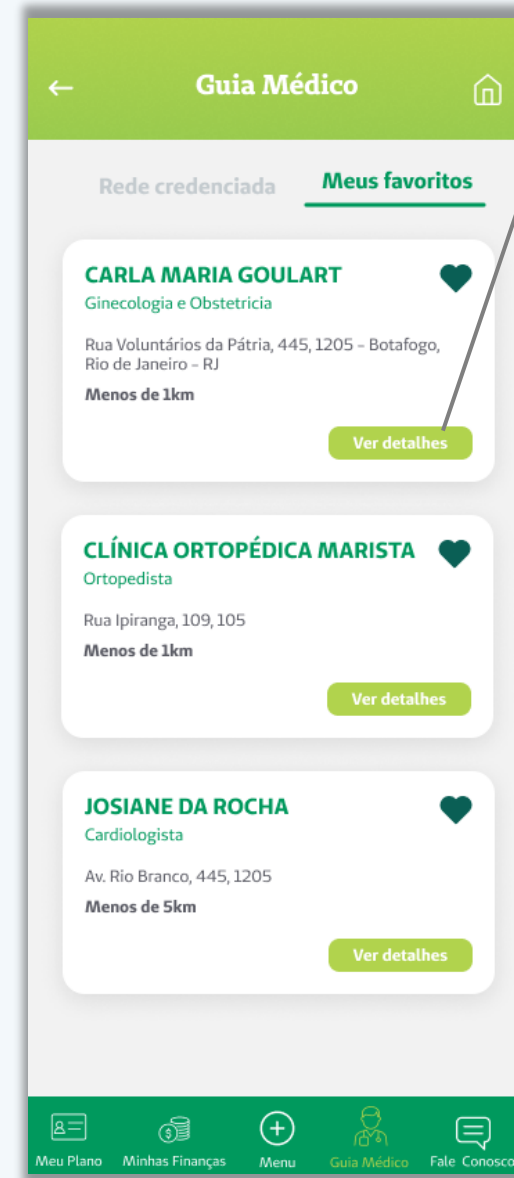
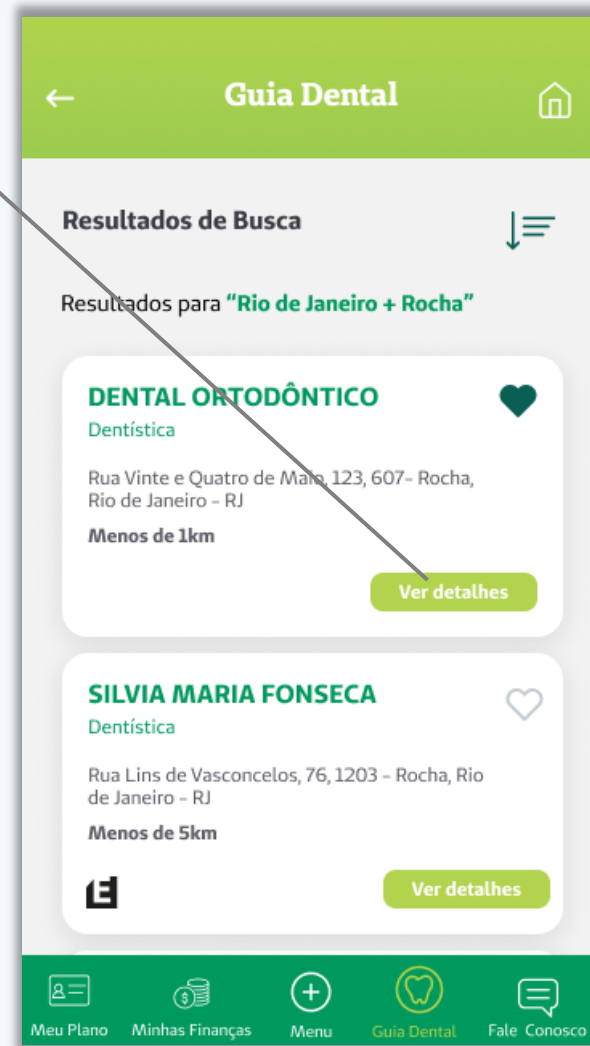
Quando não houver prestadores ou dentistas que correspondam aos filtros de pesquisa do usuário, aparecerá a seguinte mensagem informando.



Visualização

A tela com os detalhes do prestador pode ser acessada por 2 caminhos:

- Resultados do Guia Dental (1);
- Lista de Meus Favoritos (2) na busca do Guia Dental.



Detalhes do Prestador ou Dentista

Detalhes

Quando o usuário clicar em algum prestador específico, abrirá uma tela com maiores detalhes do prestador:

- Nome do prestador ou dentista (1);
- A especialidade/serviço oferecido por aquele prestador (2);
- CRO/CNPJ do prestador (3);
- Pode ter ícone ou não indicando a qualificação do prestador (4);
- Endereço (5);
- Telefones de contato (6)
- Tipo de Estabelecimento (7);
- Botão para Compartilhar (8) (abre box para compartilhar o prestador em redes sociais);
- Botão para Ver no Mapa (9) (redireciona para aplicativos de mapas para ajudar a traçar a rota até o prestador);
- Ícone de coração de favoritar (10).

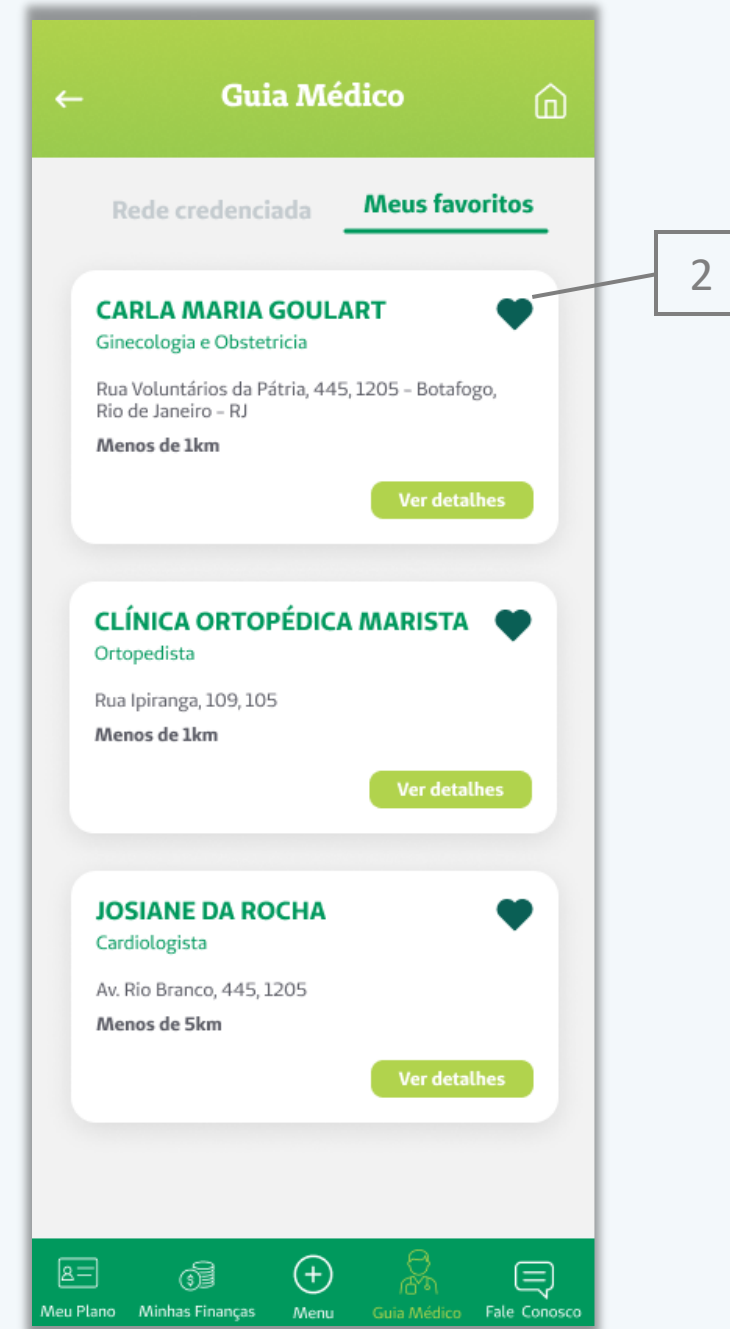
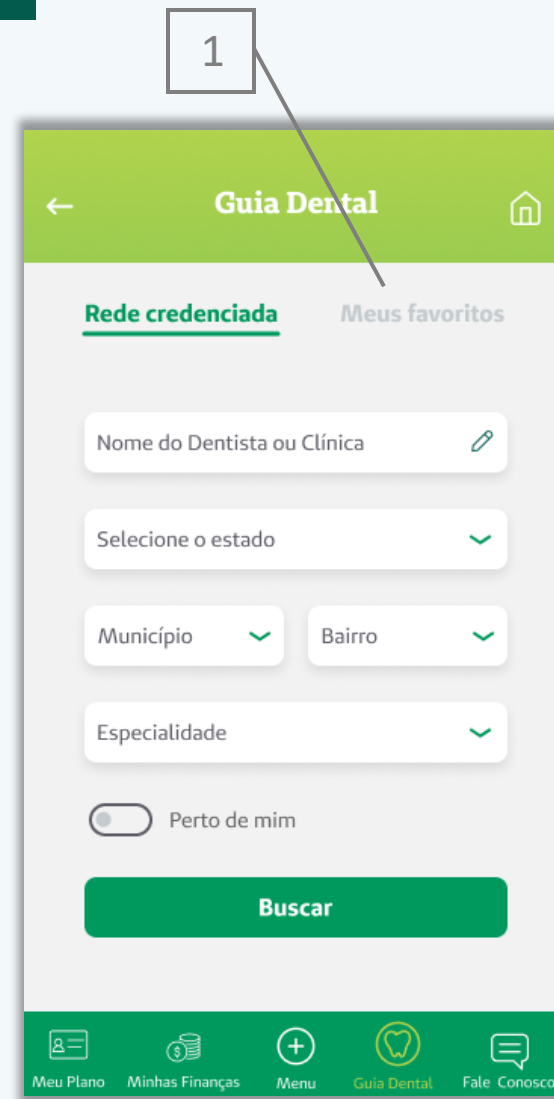


A tela com os Favoritos deve ser acessada através da aba de Favoritos do Guia Dental (1).

A aba "Meus Favoritos" possui uma lista com todos os dentistas/prestadores favoritados pelo usuário.

Para entrar na lista de favoritos, o usuário deve clicar no ícone de coração. O ícone preenchido (2) indica que ele foi para a lista de favoritos.

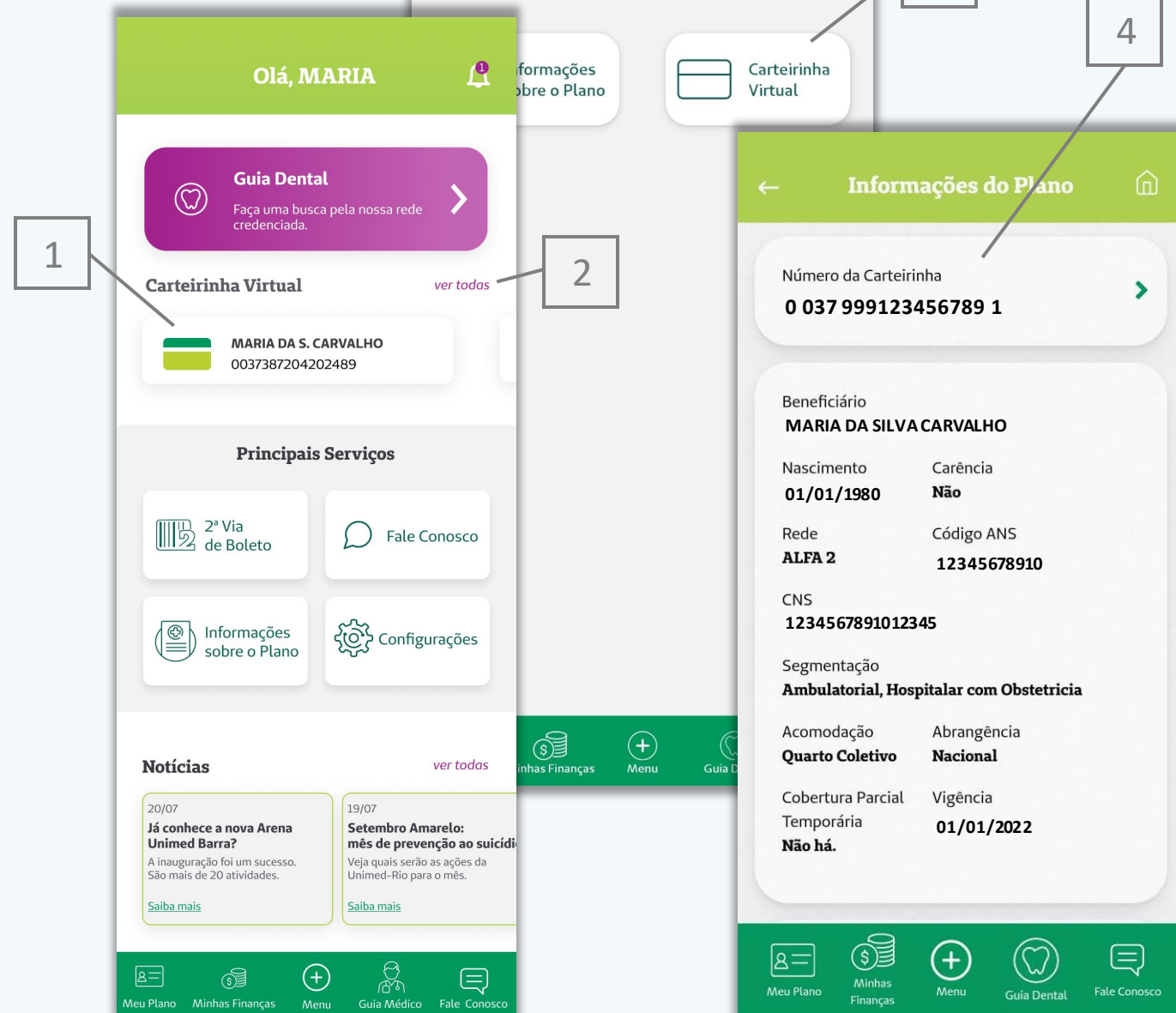
Para tirar um médico/prestador dessa lista, basta clicar novamente no coração. O ícone não preenchido indica que ele não foi favoritado.



Carteirinha Virtual Dental

A carteirinha pode ser acessada por 3 caminhos :

- Card de carteirinha (1), na tela da Home, para abrir direto a carteirinha de um dos beneficiários;
- Botão “ver todas” (2) na Home;
- Botão “Carteirinha Virtual” (3) na tela de Meu Plano;
- Card de Número da Carteirinha na tela de “Informações do Plano” (4).



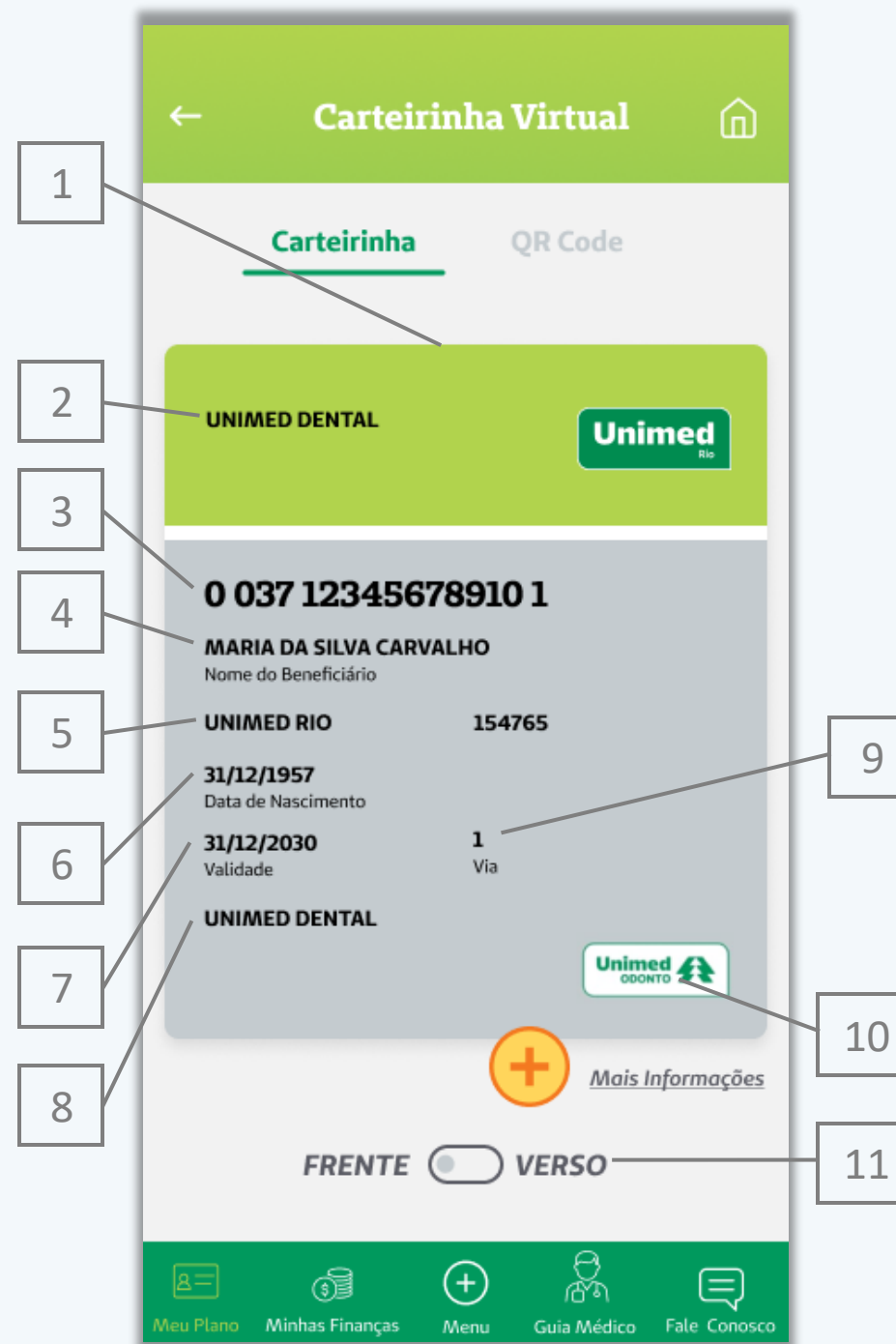
Carteirinha Virtual Dental

Frente

As informações disponíveis para o cliente consultar na frente da carteirinha (1) são:

- Nome do Plano (2);
- Validade da carteirinha (7);
- Número da carteirinha (3);
- Nome do plano (8);
- Nome do beneficiário (4);
- Número da Via (9)
- Nome da operadora de saúde (5);
- Logo da Unimed parceira para prestação de serviços odontológicos (10).
- Data de nascimento (6);
- (10).

Para ver o verso da carteirinha, basta clicar no botão (11).



Carteirinha Virtual Dental

Verso

As informações disponíveis para o cliente consultar no verso da carteirinha (1) são:

- Instruções de uso (2);
- Número de telefone da central de atendimento da Unimed-Rio (3);
- Número de telefone para deficientes auditivos/fala (4);
- Número de telefone da Unimed parceira na prestação de serviços odontológicos (5);
- Número de registro da ANS (6).

