



Guia MAPFRE Saúde Odontológico

Introdução

Guia MAPFRE Saúde Odontológico

O **MAPFRE Saúde Odontológico** para **empresas** conta com planos odontológicos que contemplam as principais necessidades de tratamento, além do agendamento de consultas e realização de atendimentos de urgências e emergências.

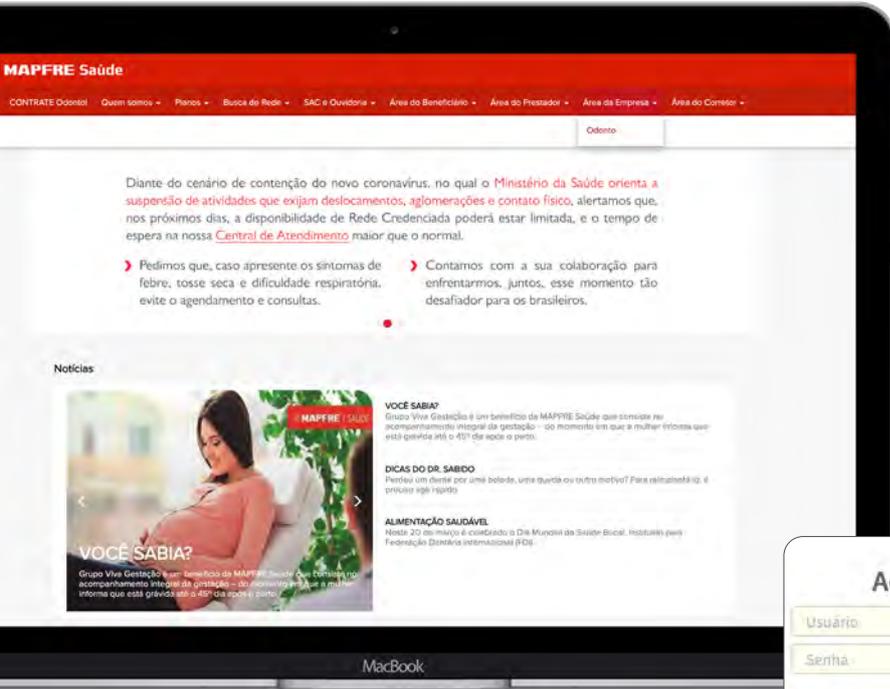
Com o objetivo de auxiliar você em todos os momentos, a MAPFRE desenvolveu um guia com tudo o que precisa saber ao acessar a área do usuário no Portal MAPFRE Saúde Odontológico: do primeiro acesso ao portal, passando por procedimentos cadastrais, alterações, serviços online e outras informações sobre o sistema.

No fim deste guia, você ainda encontra um **MANUAL DE IMPLANTAÇÃO** para facilitar o processo de implantação do contrato odontológico à sua instituição, firmando assim um prévio alinhamento operacional e gerencial, além de um **CALENDÁRIO DE MOVIMENTAÇÃO**, para ajudar durante os processos administrativos e financeiros relacionados à empresa, e um **MANUAL DE ESPECIFICAÇÃO DE TROCA DE ARQUIVOS DE MOVIMENTAÇÃO CADASTRAL DE BENEFICIÁRIOS**.

#01



Passo a passo >>>



O primeiro acesso

Acesse ao Portal MAPFRE Saúde – ODONTOLÓGICO pelo site

www.mapfresaude.com.br

Em seguida, selecione a opção **Área da Empresa** e clique no botão **Odonto**.

Clique no botão **Primeiro Acesso**.



Cadastro

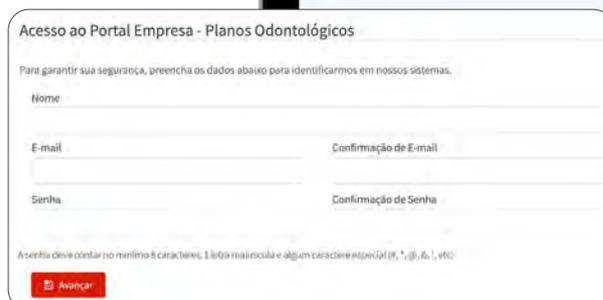
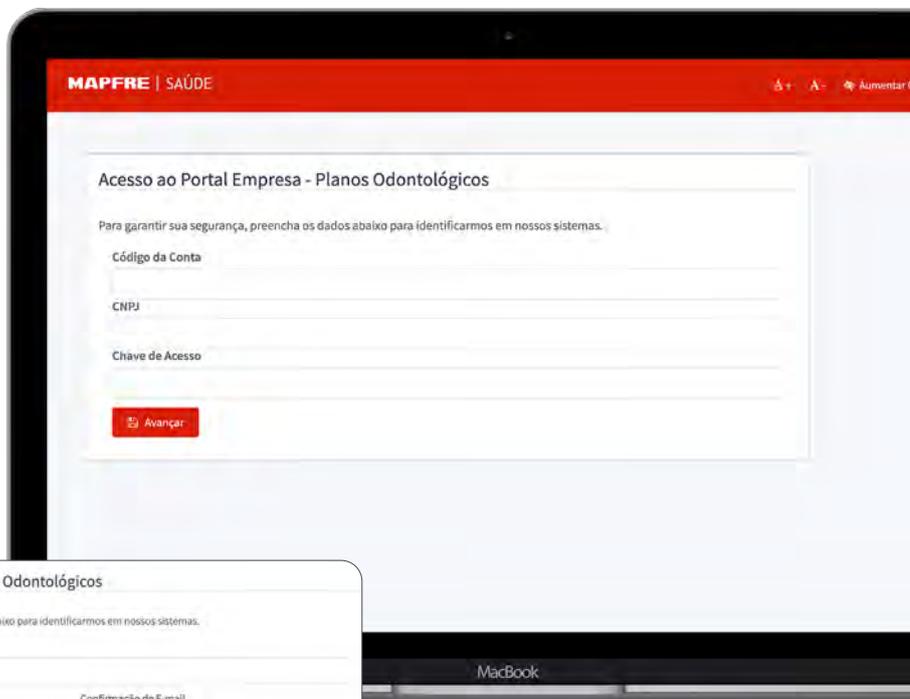
Caso não tenha o Código da Conta e a Chave de Acesso, entre em contato pelo e-mail:

Odonto@mapfresaude.com.br

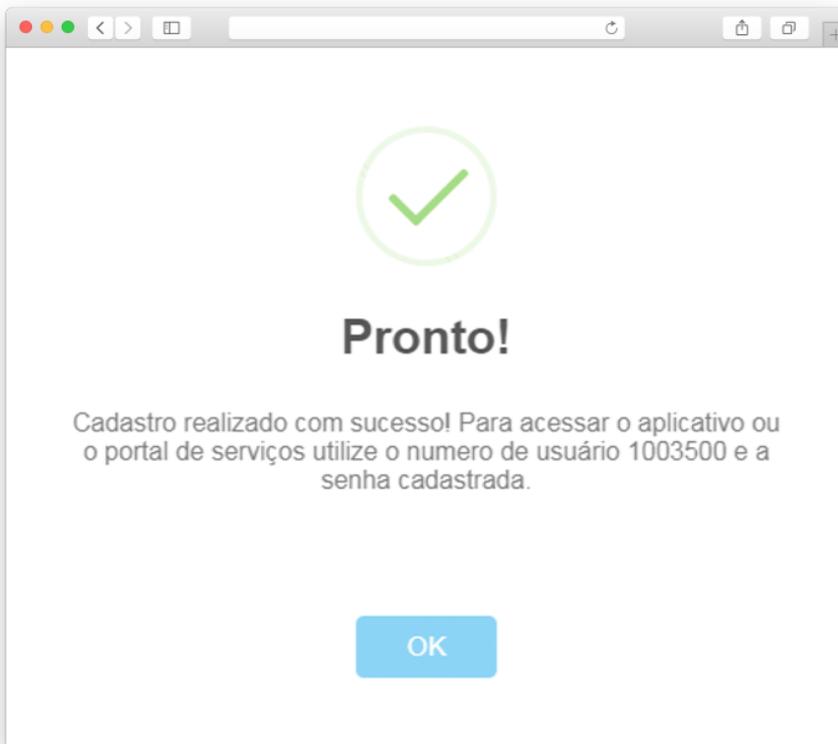
e solicite estas permissões.

Preencha os campos **Código da Conta**, **CNPJ** e **Chave de Acesso**, e clique no botão **Avançar**.

Em seguida, abrirá outra tela para preenchimento do **Nome**, **E-mail** e **Senha**. Após inserir um e-mail e senha válidos, clique no botão **Concluir**.



Atenção: A senha deve conter, no mínimo, 8 caracteres, sendo 1 letra maiúscula e algum caracter especial.



Confira o número de usuário

Após a conclusão do cadastro, o sistema gerará um Número de Usuário.

Lembrete:

Salve esse número, pois ele será solicitado sempre que desejar acessar a área logada do Portal.

Acesso ao portal

Acesse novamente ao Portal MAPFRE Saúde – Odontológico pelo site

www.mapfresaude.com.br

Selecione a opção **Empresa** e clique no botão **Odonto - Acesso ao Portal**.

Preencha os dados com o número de **Usuário** obtido e a **Senha** cadastrada; em seguida, clique no botão **Entrar**.

Acesso ao Portal

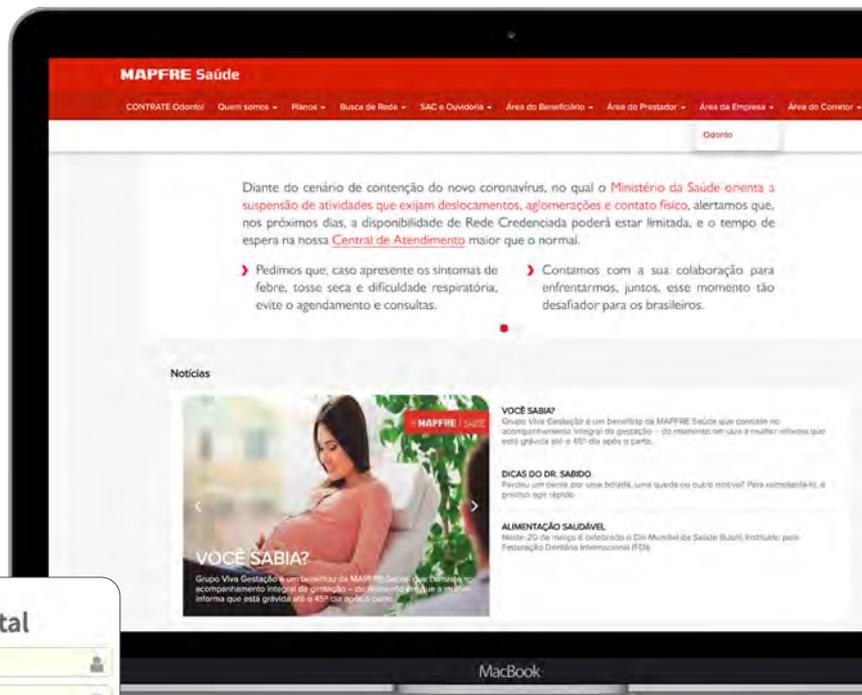
Usuário

Senha

Entrar

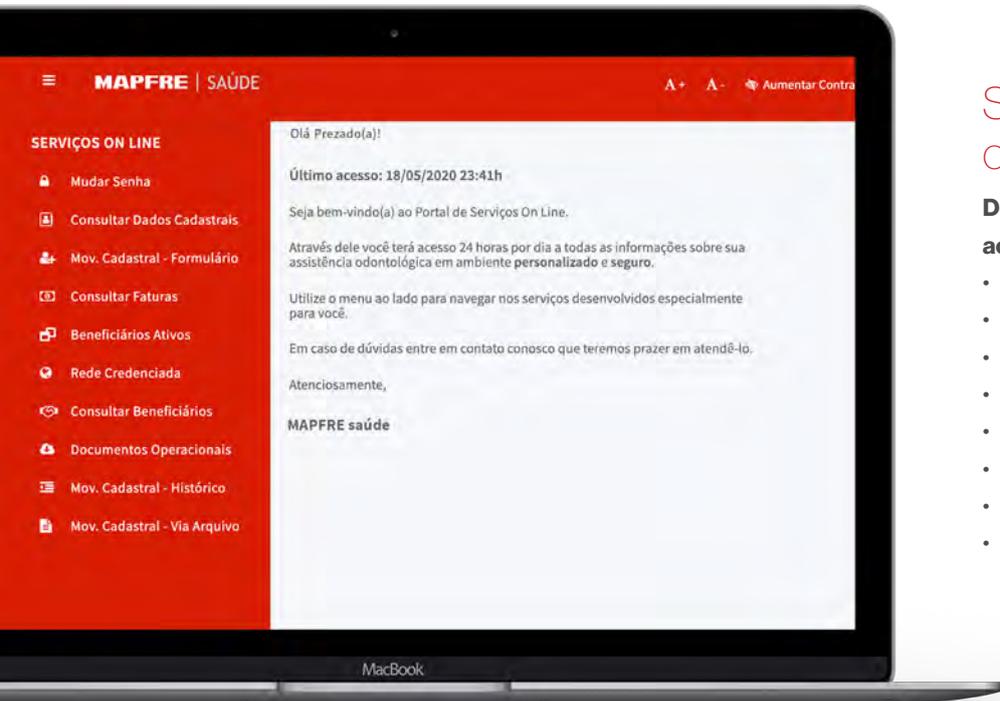
Esqueci Minha Senha

Primeiro Acesso





Funcionalidades >>>



Serviços online

Dentro da área logada, você terá acesso aos nossos serviços:

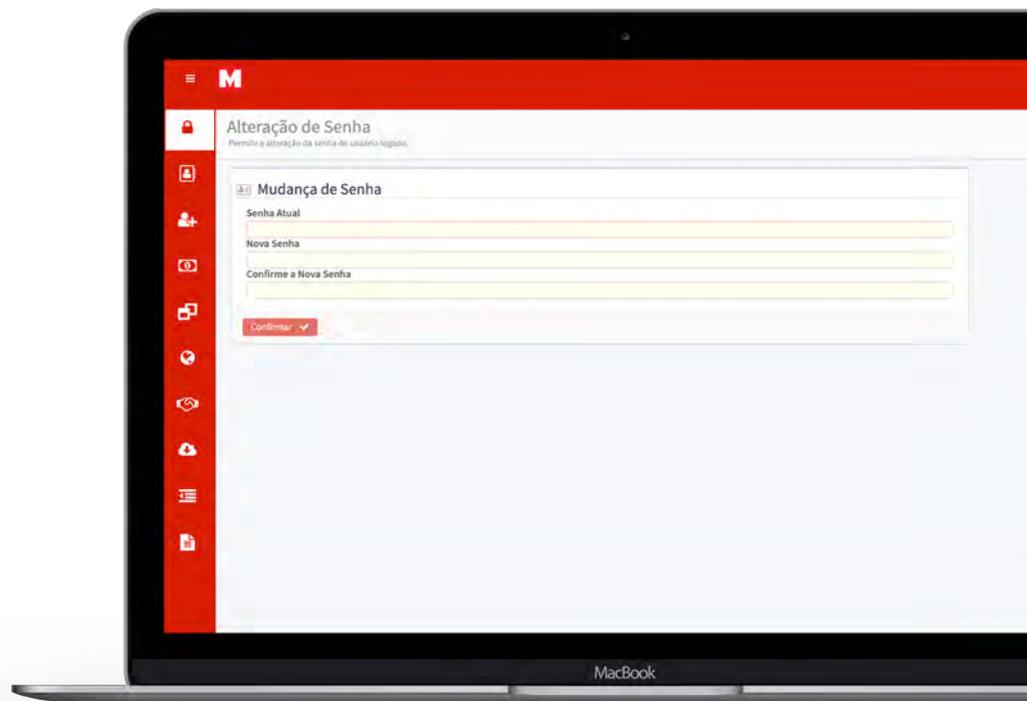
- Movimentação Cadastral;
- Plano Contratado e Coberturas;
- Relação de Funcionários Ativos;
- Histórico de Faturas;
- Prontuário Virtual;
- Busca de Rede Credenciada;
- E-Código (impressão de carteirinha online);
- Informe de Rendimento, entre outros.

Alteração de senha

Para alterar sua senha, selecione a aba **Mudar Senha**.

Informe a **Senha Atual** e, na sequência, preencha a área solicitada com uma **Nova Senha**.

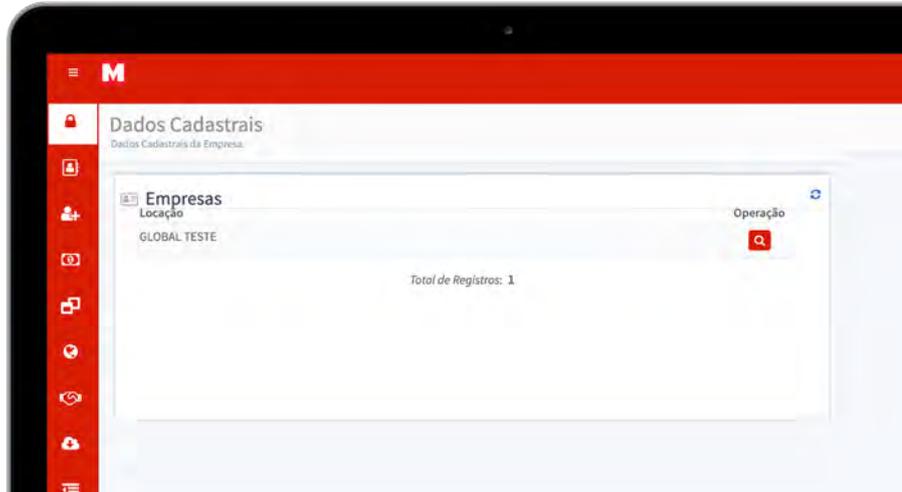
Para que o sistema valide as informações, confira a **Nova Senha** e clique no botão **Confirmar**.



Consultar dados cadastrais

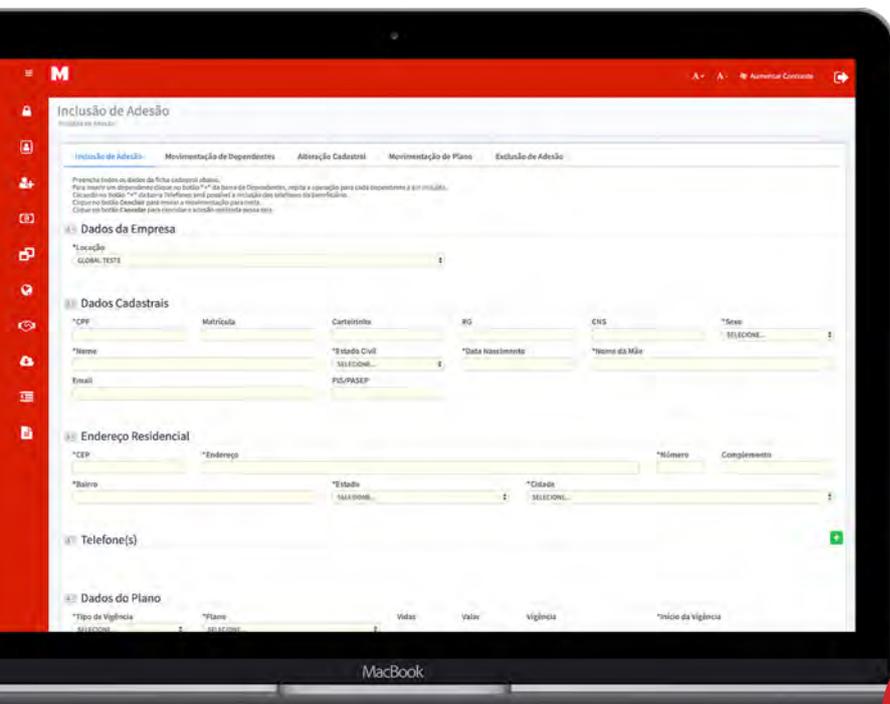
Para ter acesso aos dados cadastrais de sua empresa, selecione a opção **Consultar Dados Cadastrais**.

Em **Locação**, selecione a empresa e clique na **Lupa** , conforme demonstra a figura ao lado.



Atenção: Caso seja necessário realizar alguma alteração cadastral, entre em contato conosco pelo e-mail:

Odonto@mapfresaude.com.br 



Movimentação cadastral

Para a inclusão de beneficiários, acesse a aba **Mov. Cadastral – Formulário**.

Preencha todos os campos obrigatórios(*) e clique no botão **Concluir**.

Nos próximos passos, você confere os tipos de movimentações e suas particularidades:

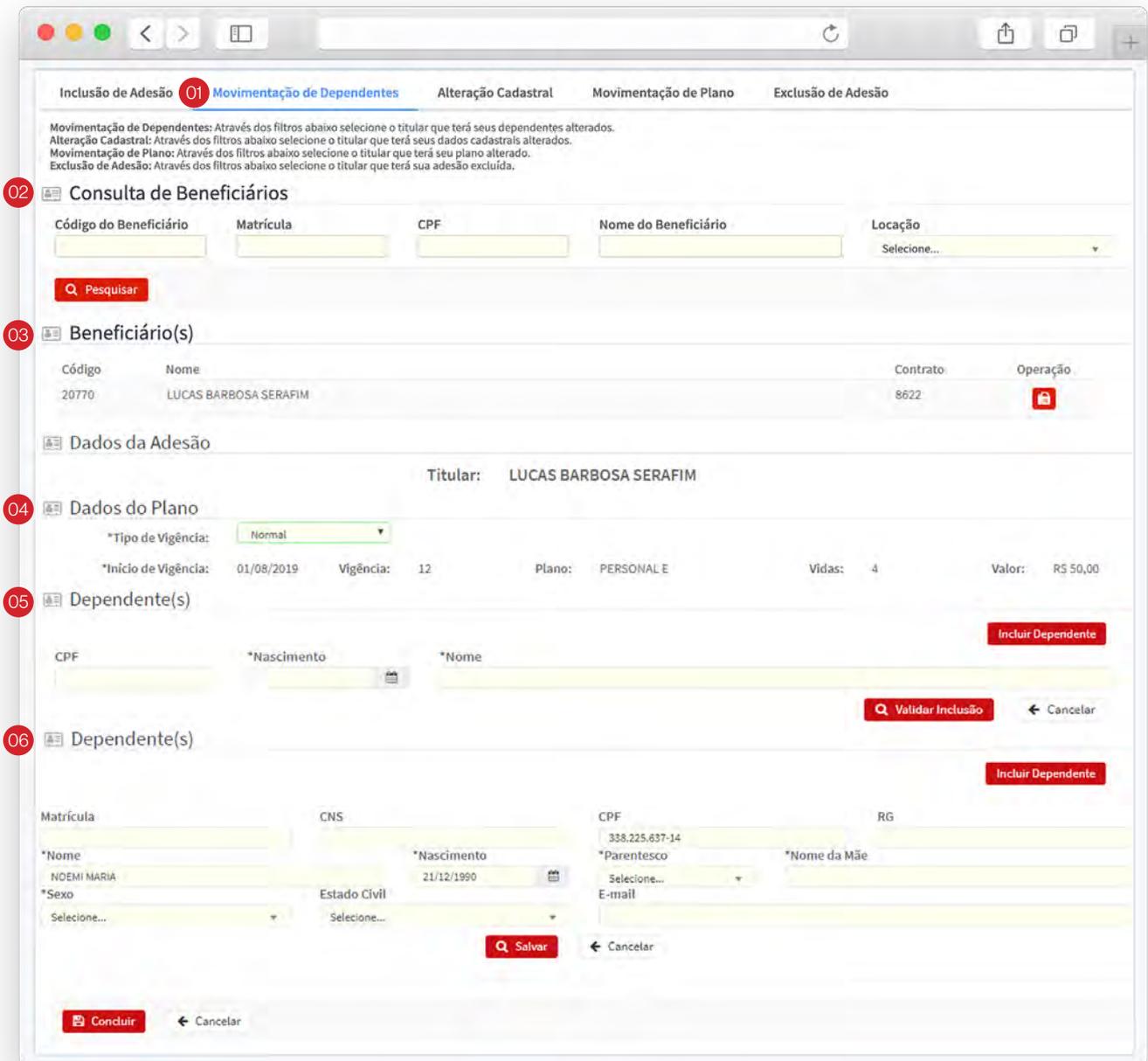
- Inclusão de Grupo Familiar e/ou Titular;
- Inclusão de Dependente;
- Alteração Cadastral;
- Alteração de Plano;
- Exclusão de Beneficiário.

Lembrete: A data de corte é todo dia 20, portanto, as movimentações processadas até essa data terão como vigência o 1º dia útil do mês subsequente. Após esse período, o processamento ficará para a próxima competência.

The screenshot shows a web browser window with the URL 'www.mapfre.com.br'. The page title is 'Inclusão de Adesão'. The navigation menu includes 'Inclusão de Adesão', 'Movimentação de Dependentes', 'Alteração Cadastral', 'Movimentação de Plano', and 'Exclusão de Adesão'. The main content area contains several sections: 'Dados da Empresa' with a 'Localção' dropdown; 'Dados Cadastrais' with fields for CPF, Matrícula, Carteirinha, RG, CNS, *Sexo, *Nome, *Estado Civil, *Data Nascimento, *Nome da Mãe, Email, and PIS/PASEP; 'Endereço Residencial' with fields for *CEP, *Endereço, *Número, Complemento, *Bairro, *Estado, and *Cidade; 'Telefone(s)' with a green plus button; 'Dados do Plano' with fields for *Tipo de Vigência, *Plano, Vidas, Valor, Vigência, and *Início da Vigência; and 'Dependente(s)' with a green plus button. At the bottom, there are 'Concluir' and 'Cancelar' buttons. Red callout boxes with numbers 01 through 07 point to specific elements: 01 points to the 'Inclusão de Adesão' tab; 02 points to the 'Localção' dropdown; 03 points to the 'Dados Cadastrais' section; 04 points to the green plus button in the 'Telefone(s)' section; 05 points to the 'Dados do Plano' section; 06 points to the green plus button in the 'Dependente(s)' section; and 07 points to the 'Concluir' button.

Inclusão de grupo familiar e/ou titular

- 01 Para a inclusão de Grupo Familiar e/ou Titular, selecione a opção **Inclusão de Adesão**;
- 02 Escolha a **Localção** (empresa) na qual irá realizar a inclusão do beneficiário;
- 03 Preencha todos os campos obrigatórios(*);
- 04 Clique no botão **+** da barra Telefones e insira um número com **DDD**.
- 05 Selecione as opções: **Plano** e **Tipo de Vigência** e, em seguida, clique no botão **Concluir**.
- Importante:** Conclua esse processo somente se o beneficiário não tiver dependentes.
- 06 Para inserir um dependente, clique no botão **+** da barra de **Dependentes** e repita a operação para cada dependente a ser incluído.
- 07 Após preenchimento de todos os campos obrigatórios(*), clique no botão **Concluir**.

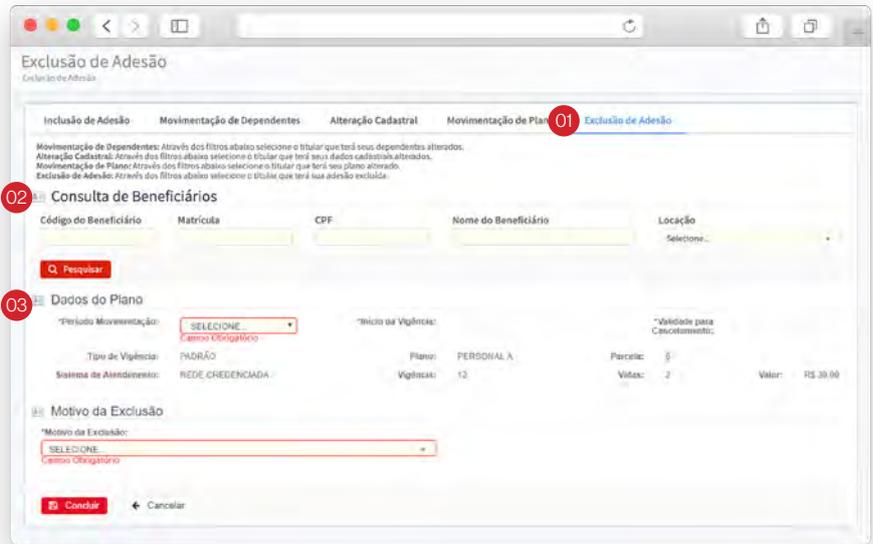


Inclusão de dependente

- 01 Quando o titular já estiver cadastrado e for necessário a inclusão somente do dependente, selecione a opção **Movimentação de Dependentes**.
 - 02 Preencha o **Nome** ou **CPF do Titular** e clique no botão **Pesquisar**.
 - 03 Na sequência, os dados do beneficiário **Titular** aparecerão. Então, clique no botão **Operação**.
 - 04 Informe o **Tipo de Vigência** que será aplicado ao beneficiário dependente e clique no botão **Incluir Dependente**.
 - 05 Informe o **CPF, Data de Nascimento** e **Nome do Beneficiário Dependente**, e clique no botão **Validar Inclusão**.
 - 06 Preencha todos os campos obrigatórios(*) e clique no botão **Salvar**. Para inserir outro dependente, clique no botão **Incluir Dependente** e repita a operação.
- Atenção:** Clique no botão **Concluir** somente após a inclusão de todos os dependentes.

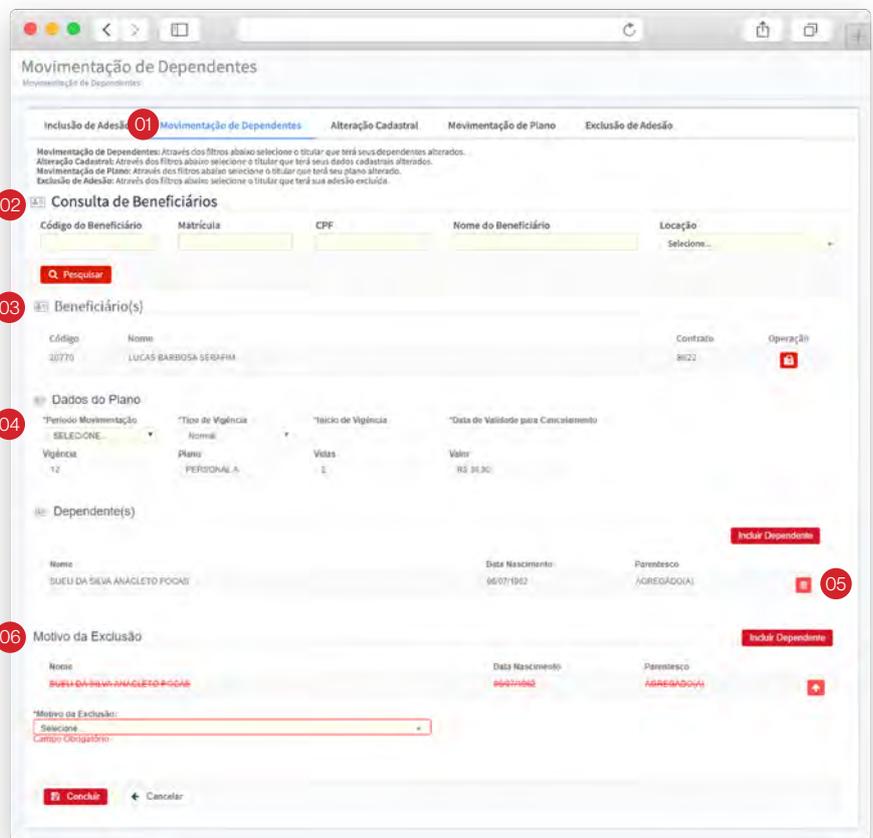
Exclusão de grupo familiar e/ou titular

- 01 Para exclusão do Titular do plano, selecione a opção **Exclusão de Adesão**.
- 02 Insira o **Nome** ou **CPF** e clique no botão **Pesquisar**. Ao aparecer os dados do beneficiário Titular, clique no botão **Operação**.
- 03 Selecione o **Período de Movimentação** e o **Motivo da Exclusão**. Depois, clique no botão **Concluir**.



Exclusão de dependente

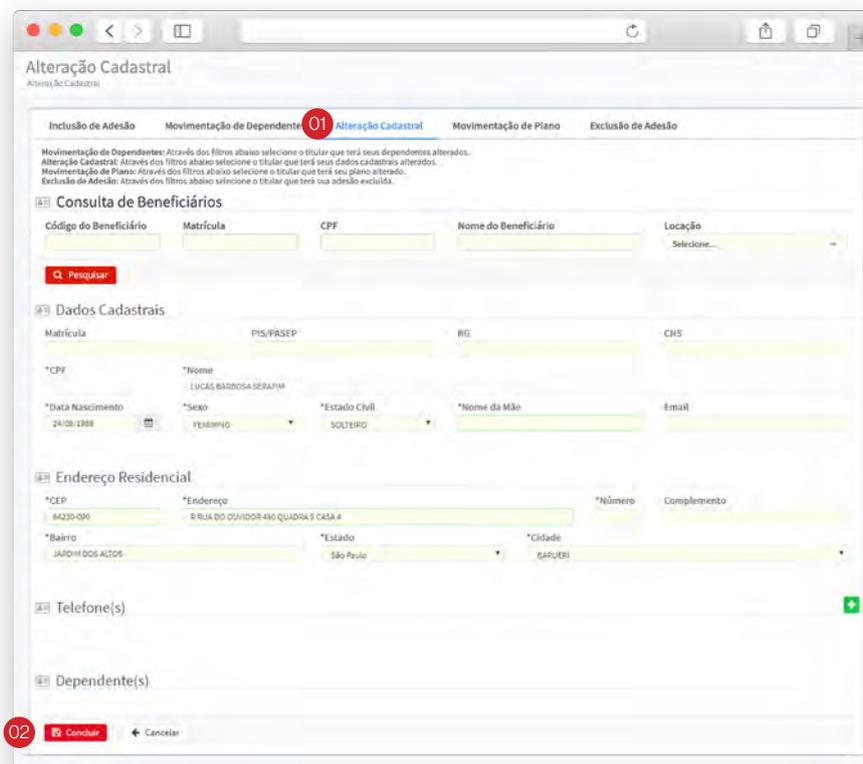
- 01 Para a exclusão do Dependente do plano, selecione a opção **Movimentação de Dependentes**.
- 02 Preencha o **Nome** ou **CPF do Titular**, e clique no botão **Pesquisar**.
- 03 Na sequência, aparecerá os dados do beneficiário Titular, clique no botão **Operação**.
- 04 Selecione o **Período de Movimentação**.
- 05 Depois, clique na **lixeira**.
- 06 Insira o **Motivo da Exclusão** e clique em **Concluir**.



Atenção: No período de movimentação, sempre informe o **PERÍODO ATUAL**.

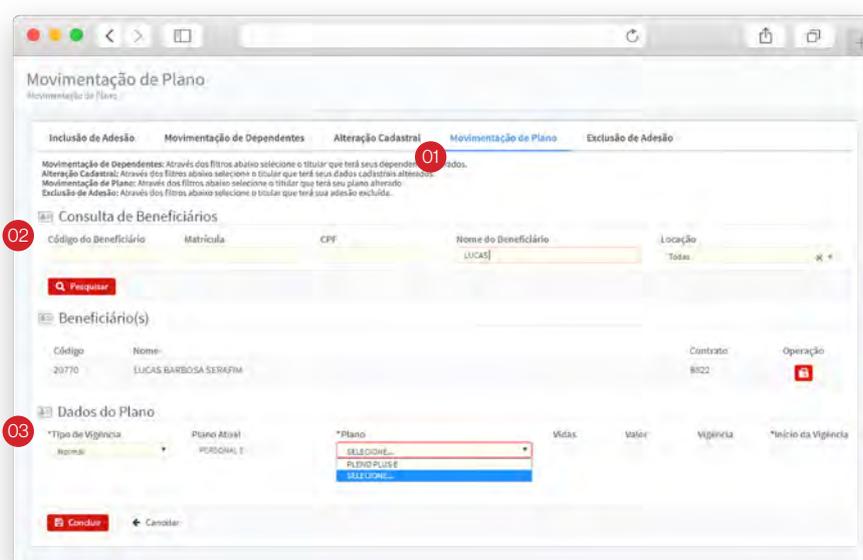
Alteração cadastral

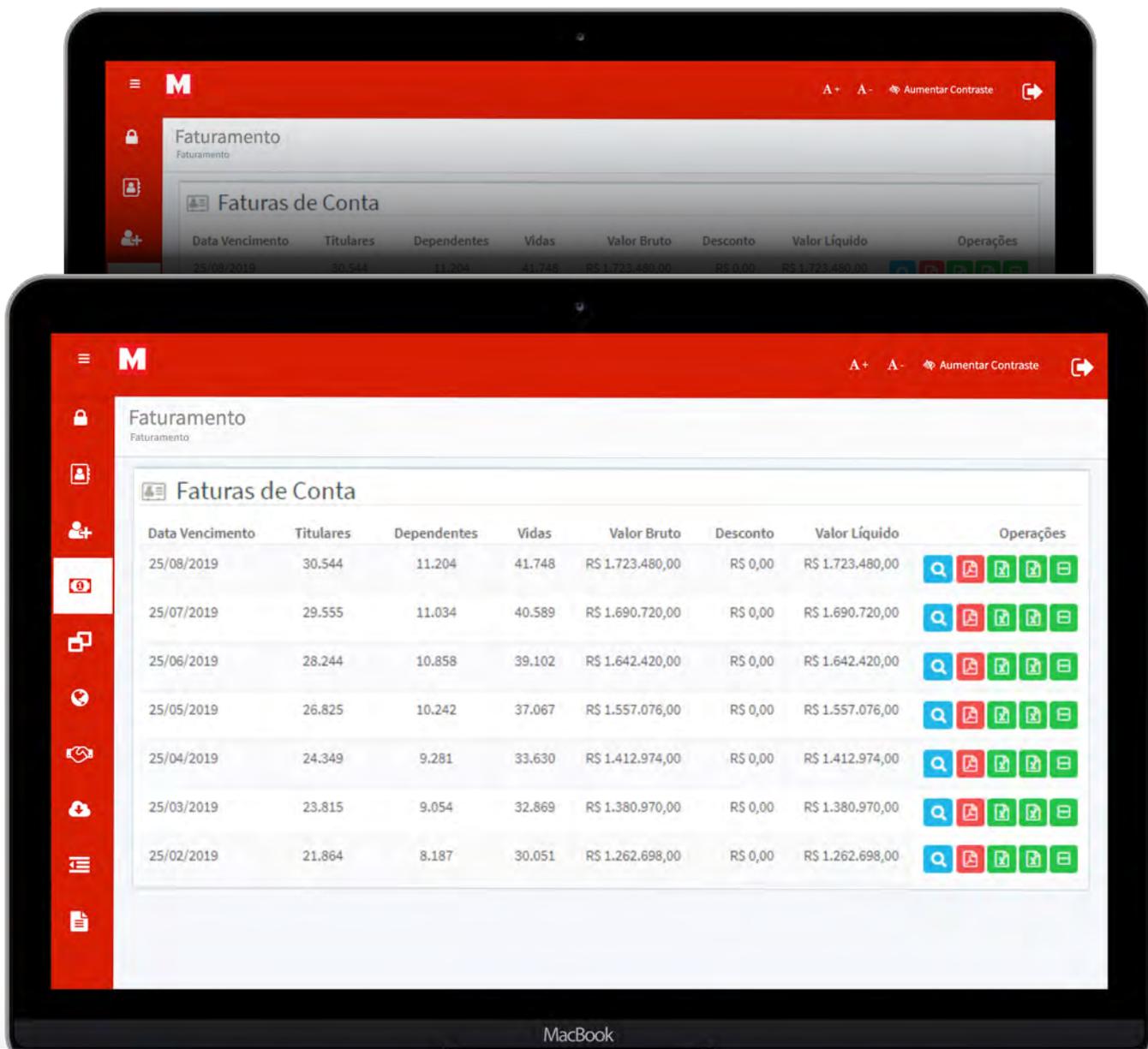
- 01 Para alterar dados cadastrais, selecione a opção **Alteração Cadastral**.
- 02 Preencha o dado a ser alterado e clique no botão **Concluir**.



Alteração de plano

- 01 Para realizar upgrade ou downgrade do plano, selecione a opção **Movimentação do Plano**.
- 02 Insira o **Nome** ou **CPF do Titular** e clique no botão **Pesquisar**. Ao aparecer os dados do beneficiário Titular, clique no botão **Operação**.
- 03 Na opção **Plano**, selecione o produto e clique no botão **Concluir**.





Consultar dados cadastrais

Para consultar a relação de faturas emitidas, selecione a opção **Consultar Faturas**.

Para cada ação, selecione a opção:



Visualizar o Demonstrativo da Fatura **(DF)**.



Baixar e imprimir em PDF o Demonstrativo da Fatura **(DF)**.



Baixar e imprimir em XLS o Demonstrativo da Fatura **(DF)**.



Baixar e imprimir em XLS a Relação de Funcionários Ativos **(RF)**.



Detalhamento dos descontos aplicados na Fatura, quando houver.

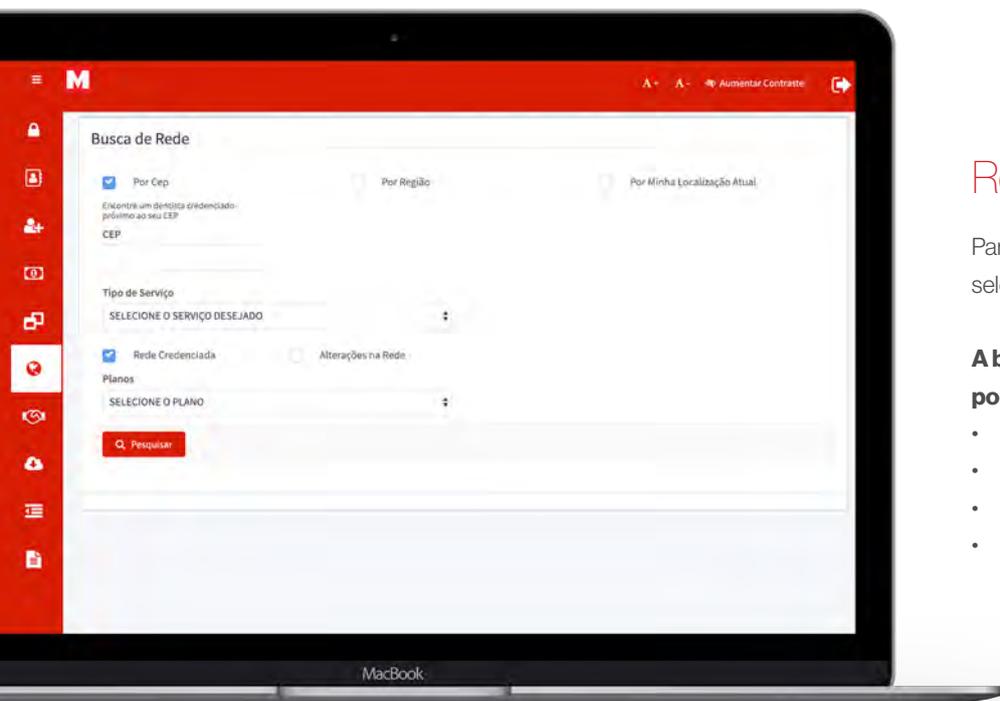
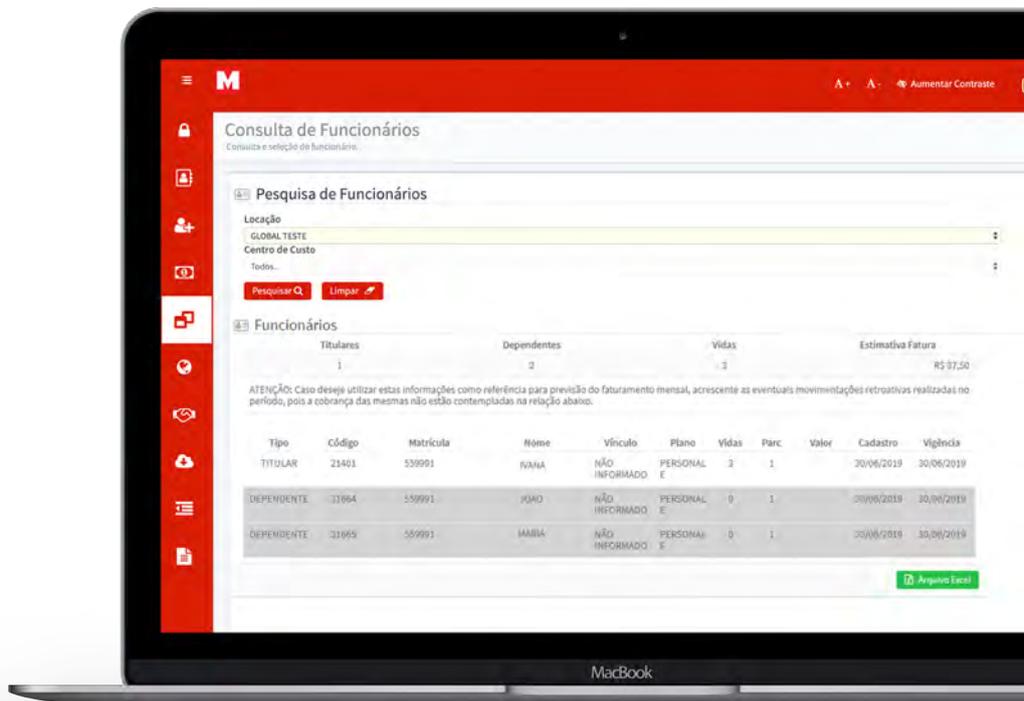
Beneficiários ativos

Para extrair a relação de Funcionários Ativos (RF), selecione a opção **Beneficiários Ativos**.

Informe a **Locação** (empresa) e clique no botão **Pesquisar**.

Em seguida, o sistema apresentará a relação de todos os beneficiários ativos.

Para fazer o download, clique no botão **Arquivo Excel**.



Rede credenciada

Para localizar um dentista, selecione a opção **Rede Credenciada**.

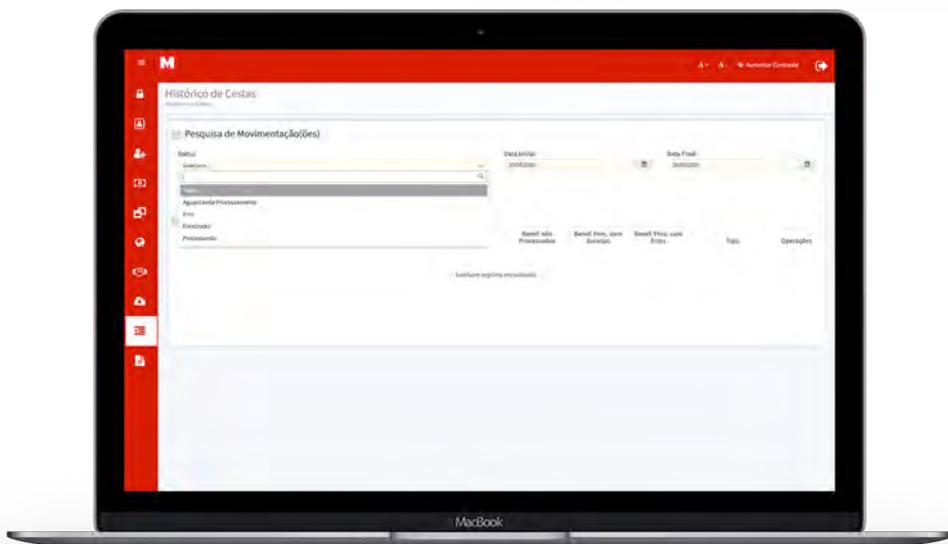
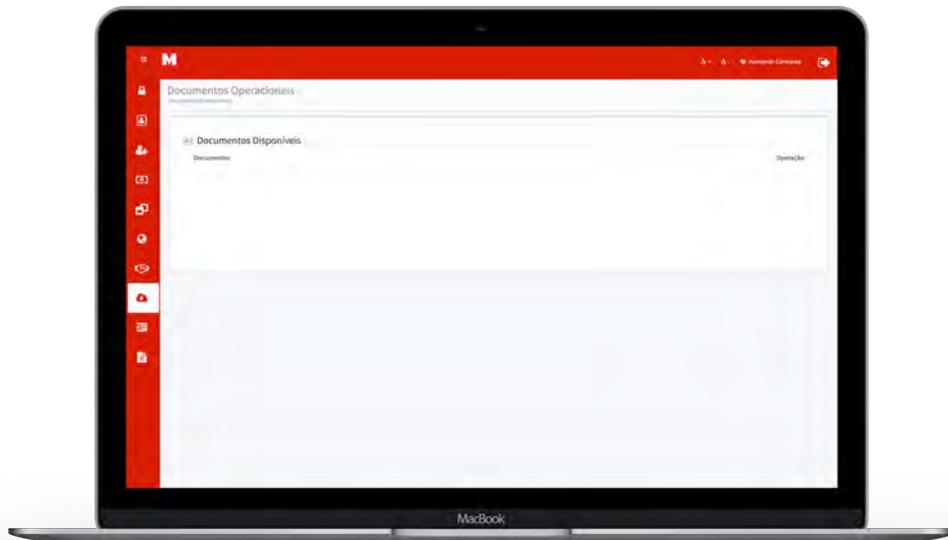
A busca de prestadores poderá ser feita por:

- CEP
- Região
- Localização atual
- Feita a escolha, clique no botão **Pesquisar**.

Documentos

Na aba **Documentos**, você terá acesso ao:

- Manual do Beneficiário
- Formulário de Reembolso
- Tabela de Cobertura



Histórico de movimentação

Para acompanhar o processamento das movimentações, selecione a opção **Mov. Cadastral – Histórico**.

Clique no botão **Status** para selecionar o processo que deseja ter conhecimento.

Informe **Data Inicial** e **Data Final**.

Movimentação – via arquivo

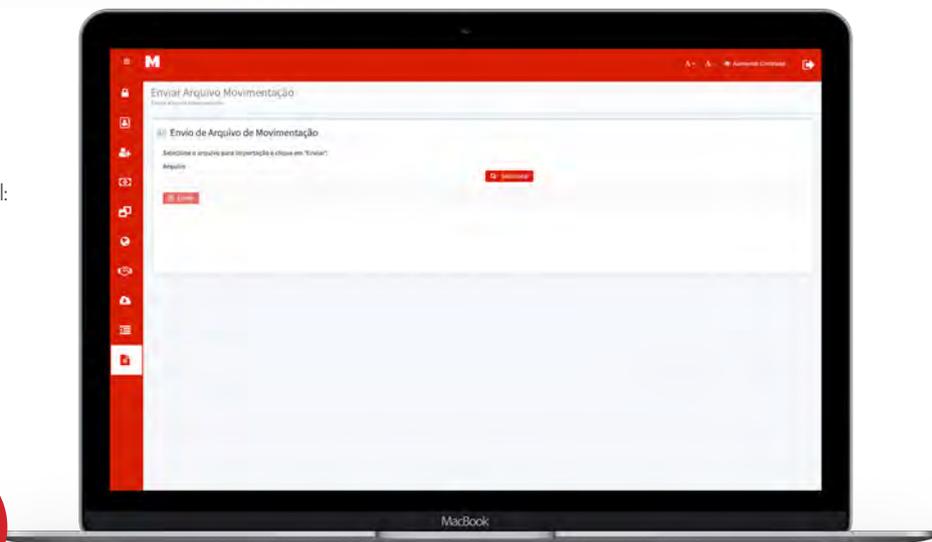
As movimentações em grande quantidade poderão ser processadas via arquivo. Para este item, o processo ocorrerá pelo e-mail:

Odonto@mapfresaude.com.br

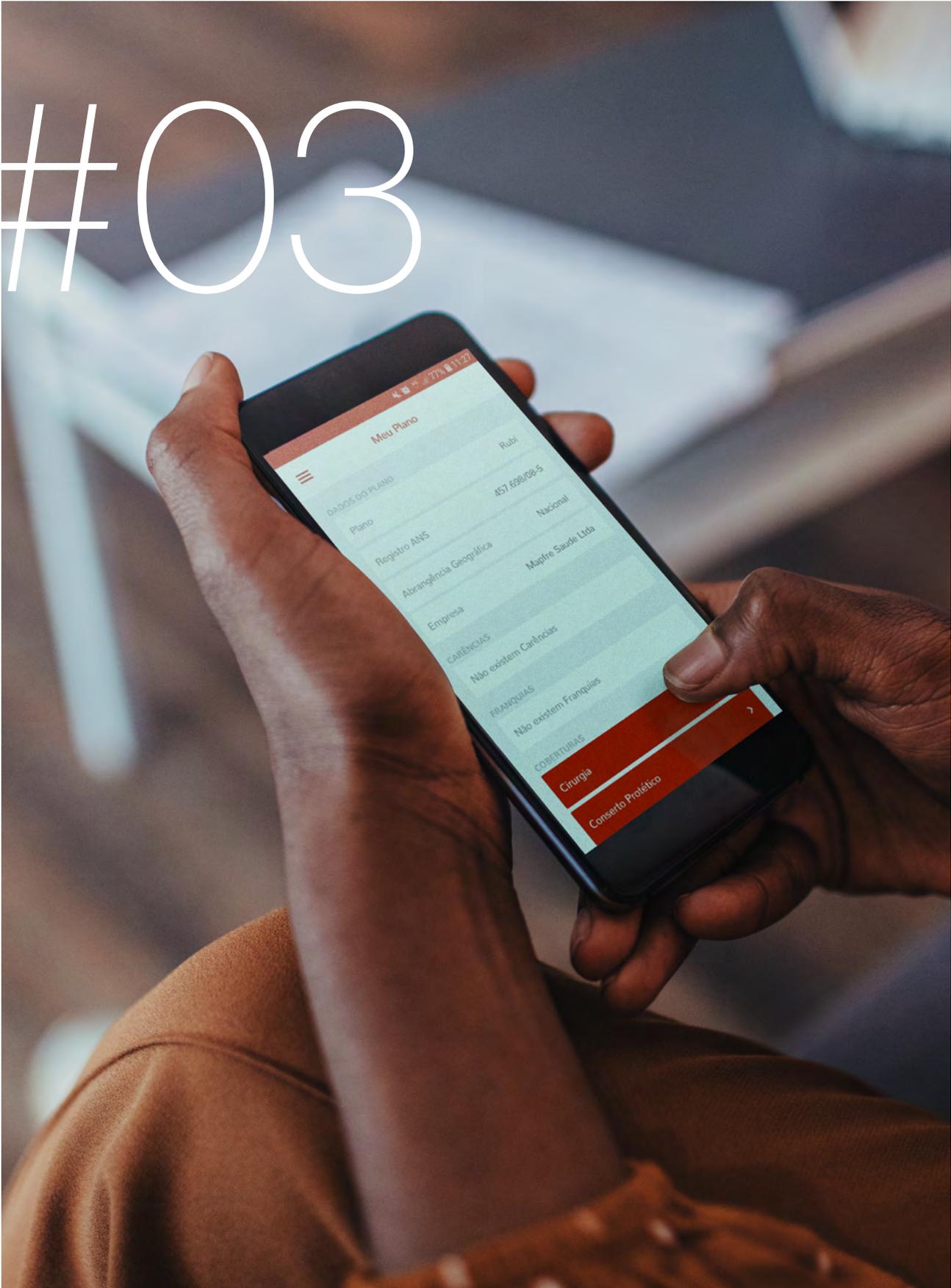
Assim que o processo de arquivo for liberado via Portal, a equipe de relacionamento da **MAPFRE Saúde - ODONTOLÓGICO** disponibilizará um novo Tutorial.

Atenção:

Em caso de dúvidas, entre em contato pelo e-mail: **odonto@mapfresaude.com.br** ou ligue **(11) 5111-2033 / (11) 5111-2024**.



#03



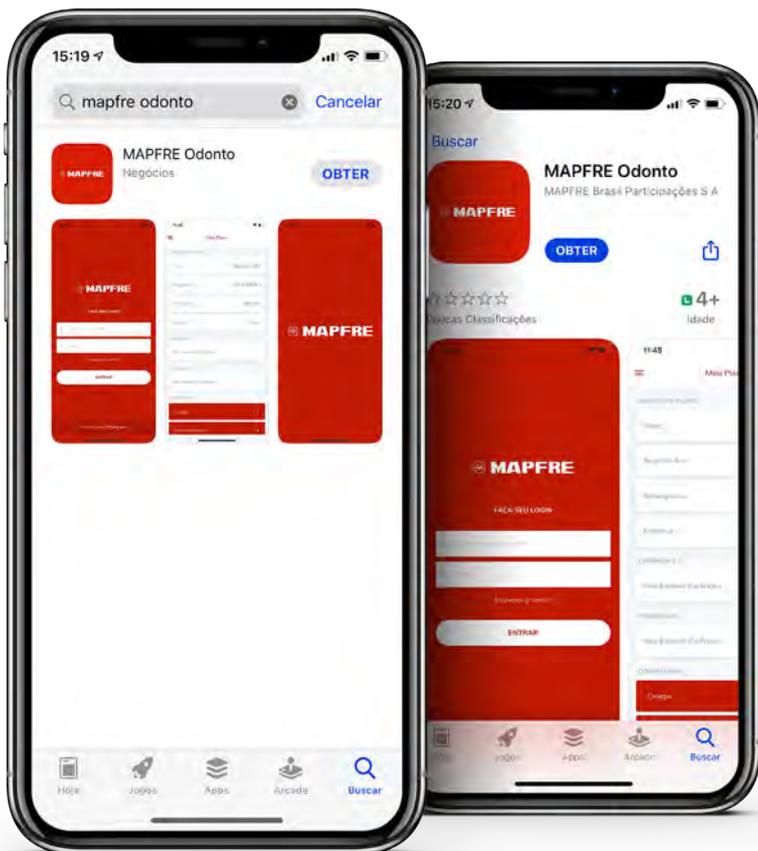
Guia APP >>>>

Introdução

Guia MAPFRE Saúde Odontológico

O **MAPFRE Saúde Odontológico** para **empresas** conta com planos odontológicos que contemplam as principais necessidades de tratamento, além do agendamento de consultas e realização de atendimentos de urgências e emergências.

Com o objetivo de auxiliar você em todos os momentos, a MAPFRE desenvolveu um guia com tudo o que precisa saber ao acessar a área do usuário no aplicativo MAPFRE Saúde Odontológico: do primeiro acesso ao app, passando por procedimentos cadastrais, alterações, serviços online e outras informações sobre o sistema.



Baixe o app MAPFRE odonto

- 01 Acesse a loja
- 02 Busque por **MAPFRE Odonto**;
- 03 **Instale e Abra** o Aplicativo.



Primeiro Acesso

Clique no botão **Primeiro Acesso** e faça seu cadastro.

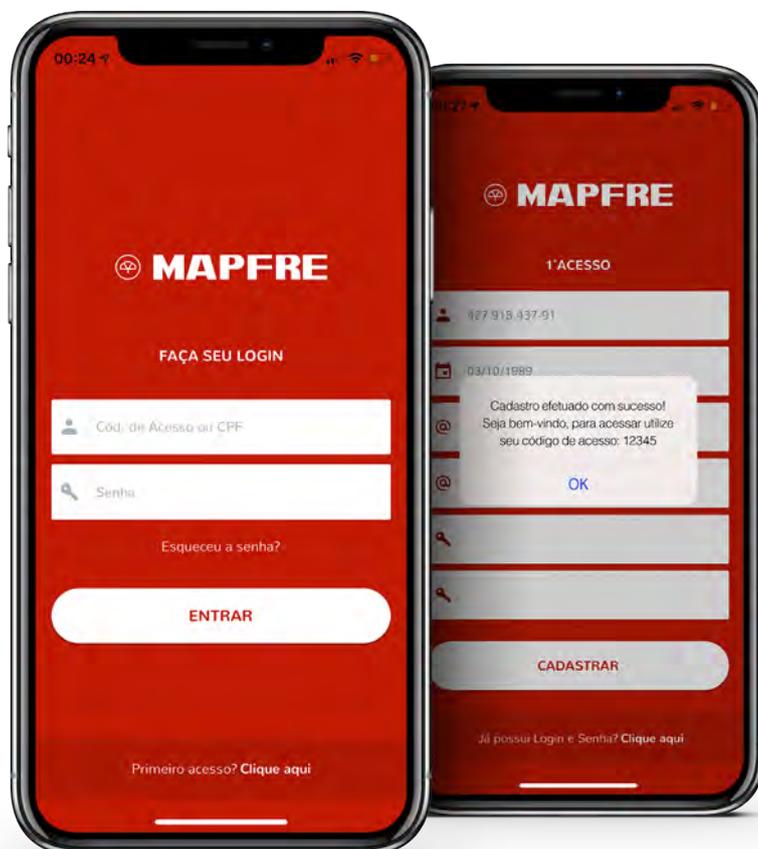
Preencha os campos **CPF, Data de Nascimento, E-mail e Senha**.

Após inserir um e-mail e senha válidos, clique no botão **Cadastrar**.

Após a conclusão do cadastro, o sistema irá gerar um **Código de Acesso**.

Lembrete:

Salve esse código, ele será solicitado sempre que desejar acessar a área logada do Portal.



Faça seu login

Para realizar o login, preencha os campos com o número de **CPF** ou **Código de Acesso** obtido e a **Senha** cadastrada. Em seguida, clique no botão **Entrar**.

Na Home de navegação você terá acesso a:

- Busca de Rede por Geolocalização;
- Carteira Digital;
- Cobertura do Plano;
- Prontuário Virtual – Histórico de Tratamento;
- Benefício Farmácia.



Meu plano

Selecione a opção **Meu Plano** para identificar o nome do seu Produto e registro ANS.

Nessa mesma tela, você terá acesso a todos os procedimentos que estão cobertos pelo seu plano.



Documentos

Selecione a opção **Documentos** para ter acesso ao **Manual do Beneficiário**.

Por intermédio dele, você conhecerá os benefícios que o produto oferece, assim como as regras da Operadora MAPFRE Saúde.

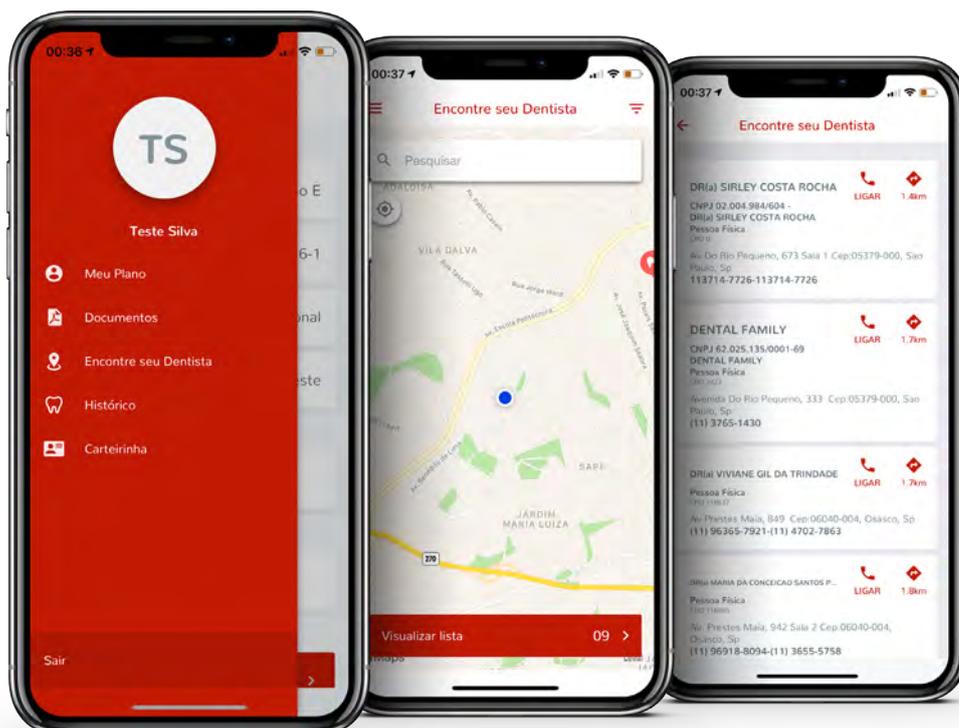
Rede Credenciada

Para localizar um dentista, selecione a opção **Rede Credenciada**.

A busca de prestadores poderá ser feita por:

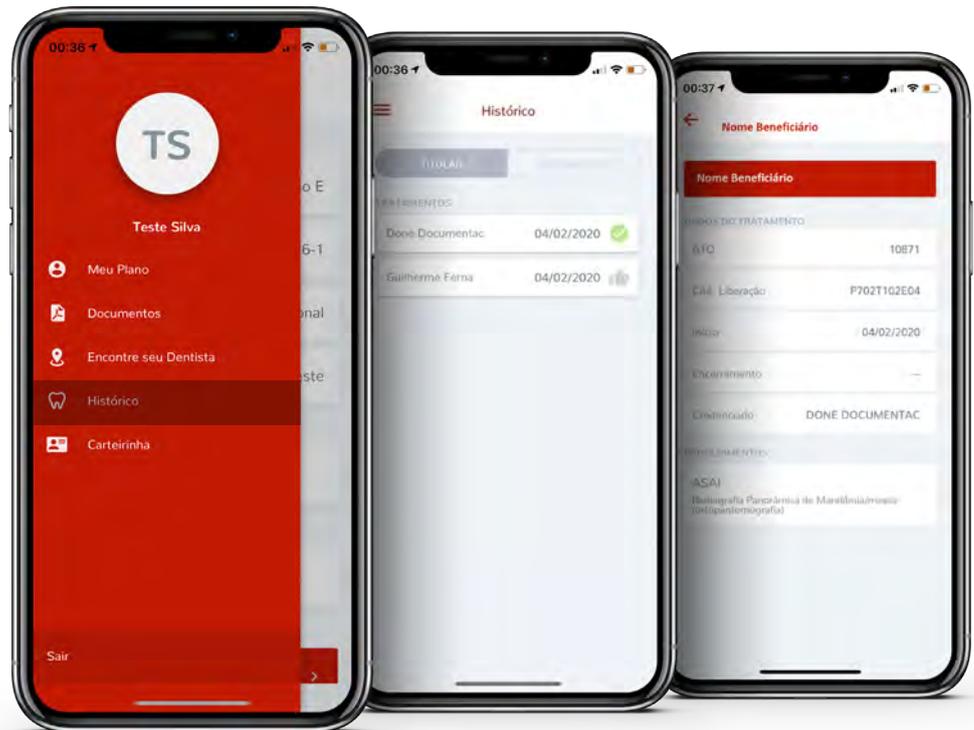
- CEP;
- Região;
- Localização atual.

Assim que tiver feito a escolha, clique no botão **Pesquisar**.



Histórico

Na aba **Histórico**, você terá acesso ao Histórico de Tratamento e Extração de Utilização.



Carteirinha

Para ter acesso a sua **Carteirinha Digital**, basta acessar a aba **Carteirinha**.



#04

Manual de implantação >>>

Introdução

Manual de implantação

Criamos um manual para facilitar o processo de implantação do contrato odontológico à sua instituição, firmando assim um prévio alinhamento operacional e gerencial.

Parametrização em sistema

Cadastro estipulante

Responsável: Implantação/Relacionamento

- **Processo:** Após o recebimento do contrato assinado, a MAPFRE Saúde valida as informações da ficha técnica (nome empresa, CNPJ, endereço completo, plano, valor per capita, tipo de contribuição, modalidade) e realiza o cadastro do estipulante (Cliente PJ) em sistema.
- **Prazo:** 7 dias úteis*

*Desde que as informações estejam completas.

Cadastro beneficiário

Responsável: Cliente e Implantação/Relacionamento

- **Processo Cliente:** Preencher os campos obrigatórios de acordo com os critérios estabelecidos no layout de movimentação (1ª movimentação).
- **Prazo para envio da base:** até o dia 20 do mês, que antecede a vigência
- **Processo MAPFRE Saúde:** Recebe via e-mail o layout de movimentação com os dados dos beneficiários e realiza o cadastro em sistema.

*Desde que as informações estejam completas.

- **Prazo para cadastro:** até o dia 21 do mês, que antecede a vigência.

Envio dos kits de boas-vindas

Responsável: Implantação/Relacionamento

- **Processo – Cartão Digital:** Após o cadastro dos beneficiários em sistema e início de vigência, o beneficiário poderá gerar o Cartão Digital por meio do Portal MAPFRE ou Aplicativo MAPFRE Odonto.
- A MAPFRE encaminhará via e-mail os Tutoriais para acesso ao Portal e APP.
- **Prazo:** 2 dias úteis, após o cadastro de beneficiários em sistema.

Faturamento (Fechamento)

Responsável: Financeiro

- **Processo:** De acordo com a Relação de Funcionários (RF) disponível no portal, a MAPFRE realiza o fechamento e emite a fatura contra o cliente. A nota fiscal e o boleto são encaminhados para o(s) e-mail(s) informado(s) no momento da contratação do plano.
- O vencimento da fatura ocorre todo dia 10 do mês.
- **Prazo:** Primeiro dia útil do mês de vigência.

Relacionamento com cliente

Rotinas diárias

01 Movimentação cadastral

Responsável: Cliente e Relacionamento

- **Processo Cliente:** Acessar o Portal MAPFRE Saúde, área logada Empresa e realizar a movimentação cadastral (inclusão, exclusão ou alteração) conforme "Tutorial Portal Empresa".
- **Vigência do plano:** dia 1 do mês subsequente ao mês de movimentação.
- **Prazo para cadastro:** até o dia 20 do mês, que antecede a vigência

*Movimentação processada após essa data não entrará para atual vigência.

02 Listagem de conferência

Responsável: Cliente e Relacionamento

- **Processo:** De acordo com a movimentação, é liberado no Portal MAPFRE Saúde, área logada Empresa, a Relação de Funcionário (RF) para conferência.
- **Prazo para conferência:** todo dia 21 do mês, que antecede a vigência

*Todas as correções que forem solicitadas posterior a essa data não serão processadas para a atual vigência.

03 Faturamento

Responsável: Financeiro

- **Processo:** De acordo com a Relação de Funcionários (RF) disponível no portal, é realizado o fechamento e emitida a fatura contra o cliente. A nota fiscal e o boleto são enviados para o(s) e-mail(s) informado(s) no momento da contratação do plano.
- **Vencimento da fatura:** todo dia 15 do mês.
- **Prazo de faturamento:** Primeiro dia útil do mês

04 Relatório gerencial

Responsável: Gestão de Sinistro

- **Processo:** A MAPFRE Saúde disponibiliza ao Cliente PJ o Relatório Gerencial contendo o perfil demográfico, evolução de vidas, faixa etária ANS, prêmio, valor de sinistro, sinistralidade, ranking dos maiores utilizadores, prestadores e região.
- O envio começa a partir do terceiro mês do início da vigência.
- **Prazo de envio:** O cronograma de envio é distribuído de acordo com o número de vidas.
- **Acima de 100 vidas:** envio mensal
- **Abaixo de 100 vidas:** envio trimestral

Relacionamento com cliente

Rotinas diárias

05 Comitê de saúde

Responsável: Gestão de Sinistro/Relacionamento

- **Processo:** De acordo com a agenda do cliente, a MAPFRE Saúde realiza comitê para discutir os principais temas de saúde bucal relacionados a sua população. Os comitês podem ser realizados presencialmente ou via call.
- **Prazo:** Sob demanda

06 Cronograma de reuniões

Responsável: Gestão de Sinistro/Relacionamento

- **Processo:** De acordo com a agenda e necessidade do cliente, a MAPFRE Saúde realiza reuniões de alinhamentos dos principais temas relacionados à operação. As reuniões podem ser realizadas presencialmente ou via call.
- **Prazo:** Sob demanda

07 Campanha de saúde bucal

Responsável: Gestão de Sinistro/Relacionamento

- **Processo:** Anualmente, a MAPFRE Saúde organiza campanha de saúde bucal para atender a população e identificar as principais patologias. Para aderência à campanha é necessário atingir os critérios estabelecidos pela equipe técnica/administrativa.
- **Prazo:** Sob demanda e análise.



Calendário de movimentação 2020

Acesse o Calendário de Movimentação 2020.

[Clique aqui](#)

Especificação de troca de arquivos de movimentação cadastral de beneficiários

Acesse o Manual.

[Clique aqui](#)

Contatos

MAPFRE | SAÚDE

Comunicação empresa/RH

Telefones: **(11) 5111-2033 | (11) 5111-2024**

E-mail: **odonto@mapfresaude.com.br**

Comunicação beneficiário

0800-862-7373

