Plenum Saúde

GUIA VISUAL / PLENUM SAÚDE

Novo Portal da Empresa

Manual do usuário por funcionalidade



MANUAL DO USUÁRIO

Edição 6.0 • Portal definitivo • 16/11/2026

ÍNDICE COMPLETO / NAVEGAÇÃO POR ASSUNTO

Encontre o que precisa

ACESSO

Entrar no portal 3
Criar senha no primeiro acesso 4
Recuperar a senha 5
Cadastrar a senha definitiva 6
Ajustar a aparência 7
Conhecer a página inicial 8
Conferir o resumo financeiro 9

BENEFICIÁRIOS

Pesquisar beneficiários 10
Visualizar o cadastro 11
Consultar carências 12
Editar dados permitidos 13
Exportar a listagem 14

MOVIMENTAÇÕES

Incluir um titular 15
Concluir a inclusão do titular 16
Anexar documentos à inclusão 17
Incluir um dependente 18
Solicitar uma exclusão 19
Exclusão: documentos por situação 20
Acompanhar movimentações 21
Consultar detalhes da solicitação 22
Enviar movimentações por arquivo 23

FINANCEIRO

Consultar boletos e documentos 24
Detalhar uma fatura 25

FINANCEIRO

Conferir coparticipação cobrada 26
Gerar a quitação anual 27
Consultar reajustes 28

INDICADORES

Analisar a visão geral 29
Consultar custo individual 30
Consultar custo familiar 31

PLANOS

Consultar planos do contrato 32
Localizar tabelas de preço 33
Consultar valores por faixa 34

ATENDIMENTOS

Pesquisar guias realizadas 35
Verificar coparticipação futura 36

EMPRESA

Consultar dados empresariais 37
Atualizar endereço e contatos 38
Adicionar um contato 39
Consultar anexos do contrato 40

ATENDIMENTO

Acompanhar protocolos 41
Abrir um protocolo 42
Localizar canais e ouvidoria 43

CONTEÚDO

Ler matérias do blog 44
Ler uma matéria completa 45

Como usar • Clique no assunto para ir à página. Cada tela é seguida das instruções. Áreas cinzas ocultam dados identificadores. Role a página ou a tabela para acessar campos fora do recorte.
Telas verificadas em 16/11/2026, sem envio de cadastros ou solicitações. Fotografias de capa e encerramento são ilustrativas, geradas por IA.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

01 / ACESSO

Entrar no portal

empresa.operadoraweb.com.br/plenum



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Abra o endereço do portal. Em Tipo de identificação, escolha CNPJ, CEI ou CAEPF e informe o número correspondente.

02 No primeiro acesso, digite os 5 primeiros dígitos do número da carteirinha do beneficiário no campo Código de acesso, preservando os zeros à esquerda. Clique em Entrar.

03 Após entrar, acesse Configurações › Conta › Alterar senha e substitua o código por uma senha definitiva, para proteger o acesso às informações.

04 Nos próximos acessos, use a senha definitiva cadastrada. Ao terminar, encerre a sessão por Sair.

Mostrar código revela o conteúdo digitado. Mantenha sua senha em sigilo.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

02 / ACESSO

Criar senha no primeiro acesso

Tela de acesso › Primeiro acesso



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Clique em Primeiro acesso para iniciar a criação de senha por código enviado ao e-mail cadastrado.

02 Escolha CNPJ, CEI ou CAEPF e informe o documento correspondente à empresa. Clique em Enviar código.

03 Consulte o e-mail cadastrado e siga as orientações recebidas para criar a senha. Depois, retorne à tela de acesso.

O código enviado por e-mail pertence a este fluxo de criação de senha. Ele é diferente do código inicial formado pelos 5 primeiros dígitos da carteirinha. Se não tiver acesso ao e-mail cadastrado, contate a operadora.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

03 / ACESSO

Recuperar a senha

Tela de acesso › Esqueci minha senha



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Clique em Esqueci minha senha.

02 Escolha o tipo de identificação e informe o documento da empresa. Use Enviar código.

03 Verifique o e-mail cadastrado e siga as orientações para redefinir a senha. Utilize a nova senha no próximo acesso.

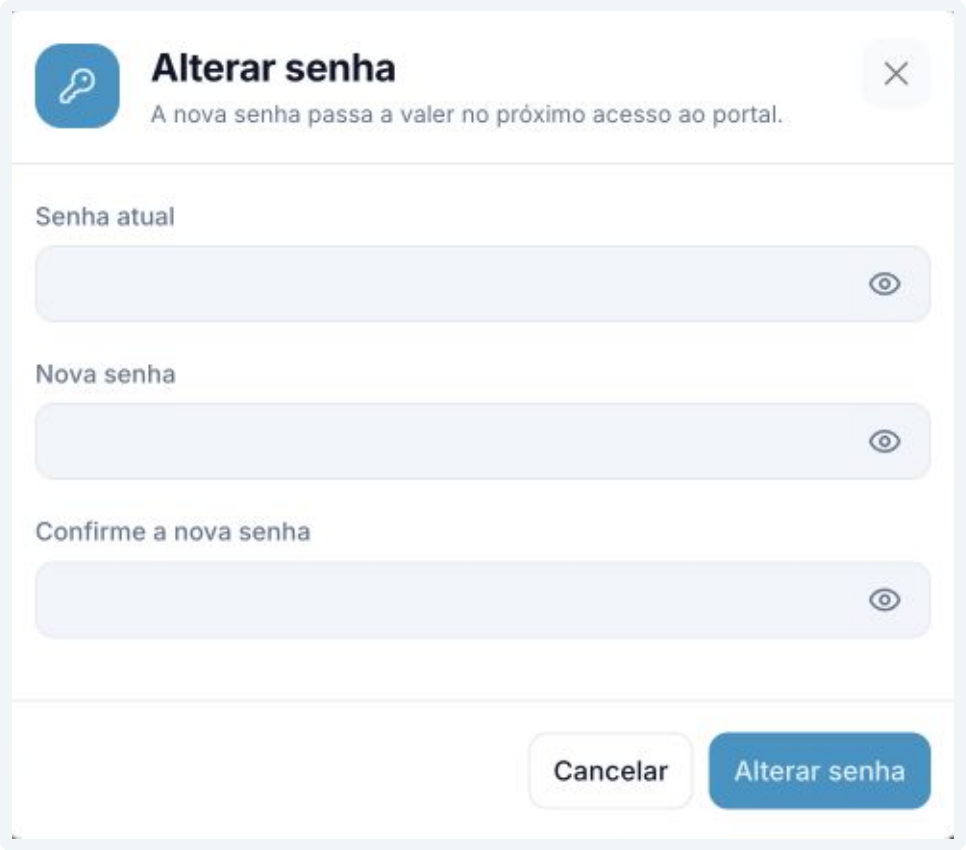
Confira também a caixa de spam. Caso não reconheça ou não consiga acessar o e-mail cadastrado, solicite orientação à operadora.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

04 / ACESSO

Cadastrar a senha definitiva

Configurações › Conta › Alterar senha



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Após entrar, abra Configurações e clique em Alterar senha.

02 Em Senha atual, informe o código ou a senha em uso. Preencha Nova senha e repita-a em Confirme a nova senha.

03 Revise e clique em Alterar senha. A nova senha passa a valer no próximo acesso.

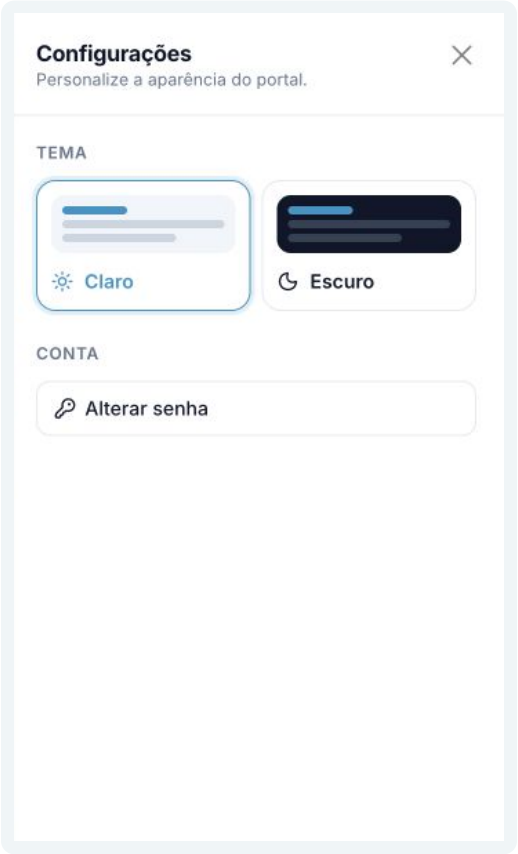
Substitua o código inicial por uma senha definitiva para proteger as informações. Use uma senha exclusiva, mantenha-a em sigilo e evite compartilhá-la.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

05 / ACESSO

Ajustar a aparência

Cabeçalho › Configurações



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Abra Configurações pelo ícone de engrenagem no cabeçalho.

02 Escolha Claro ou Escuro conforme sua preferência de leitura.

03 Feche o painel pelo X. A opção Conta reúne o comando Alterar senha.

A aparência pode ser ajustada sem alterar os dados cadastrados no portal.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

06 / ACESSO

Conhecer a página inicial

Menu lateral › Início



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Confira os cartões de beneficiários ativos, bloqueados e inativos e o banner de boas-vindas.

02 Role a página para consultar a evolução do faturamento e os boletos por mês.

03 Em Acesso rápido, use os atalhos para 2ª via de boletos, Beneficiários, Movimentação manual, Blog e Dados da empresa.

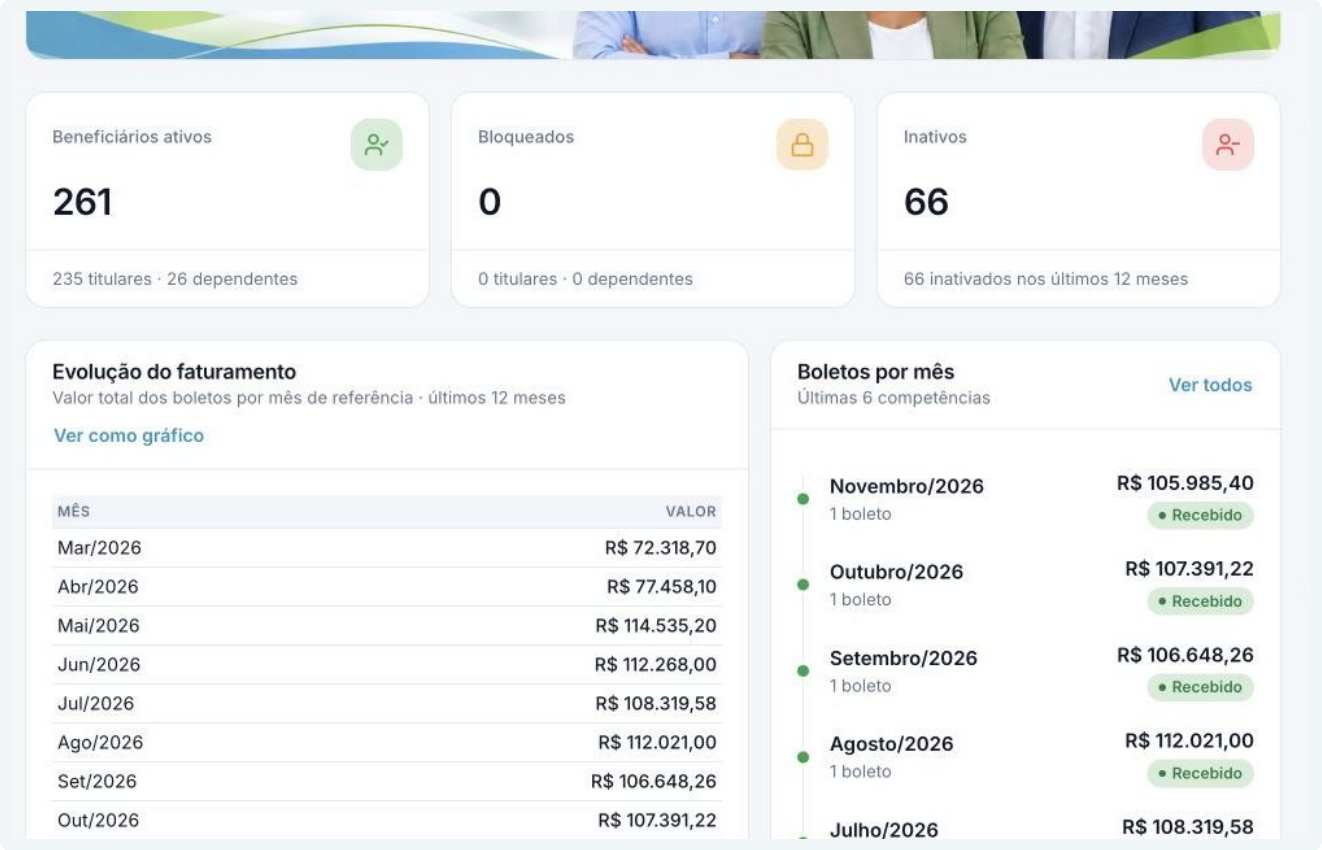
Os grupos do menu lateral possuem subitens. Recolher menu amplia a área de trabalho; as abas internas também permitem alternar entre páginas do mesmo assunto.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

07 / ACESSO

Conferir o resumo financeiro

Início › Evolução do faturamento e Boletos por mês



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Role a página inicial até Evolução do faturamento para consultar os últimos 12 meses.

02 Use Ver como tabela para alternar a apresentação e consulte total, média e variação do período.

03 Em Boletos por mês, confira as competências exibidas e use Ver todos para acessar a consulta completa.

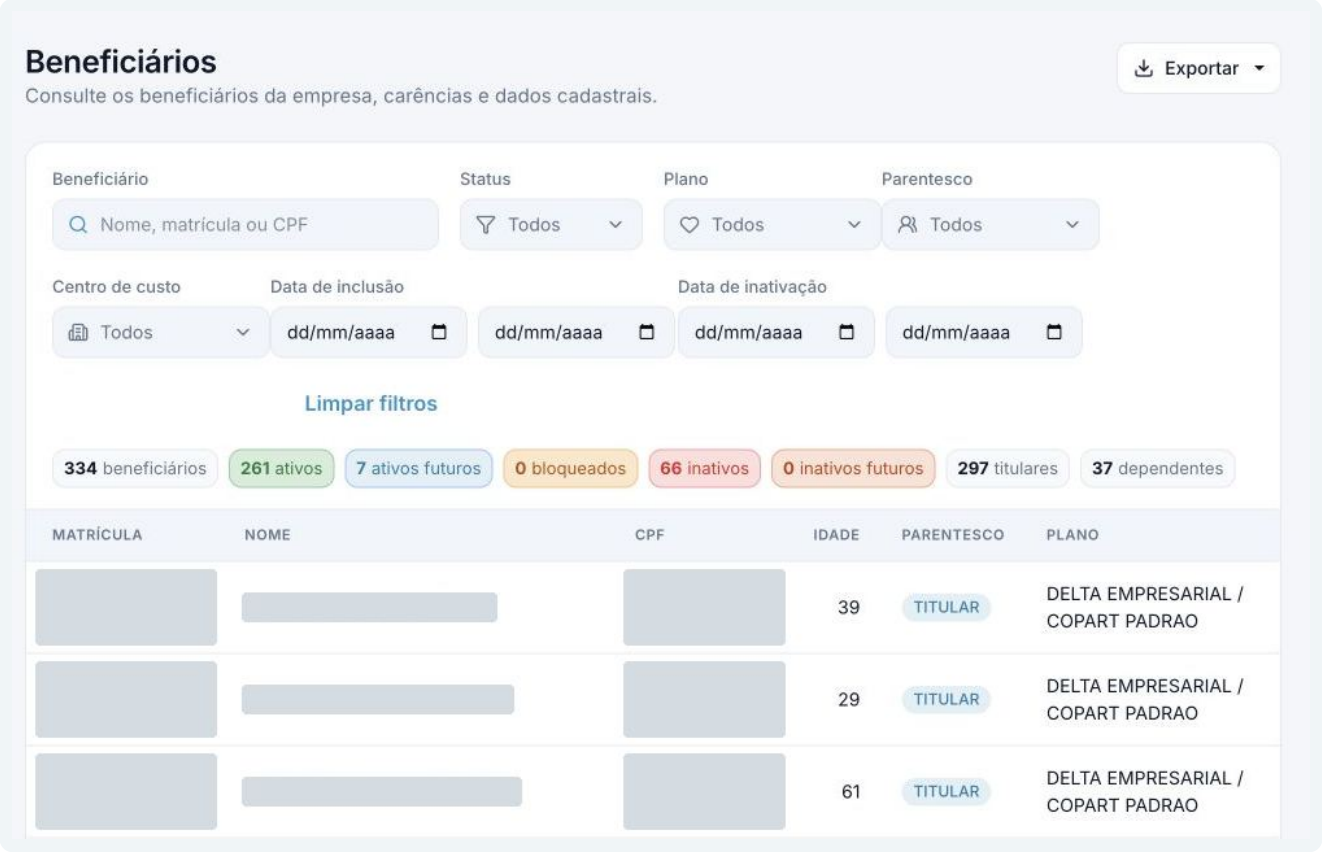
Os valores correspondem ao período apresentado em cada painel. Confira a competência antes de compará-los com outras consultas.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

08 / BENEFICIÁRIOS

Pesquisar beneficiários

Menu lateral › Beneficiários



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Pesquise por nome, matrícula ou CPF no campo Beneficiário.

02 Combine Status, Plano, Parentesco e datas de inclusão ou inativação. Use Limpar filtros para recomeçar.

03 Localize a linha desejada. A paginação e Linhas por página permitem percorrer a relação.

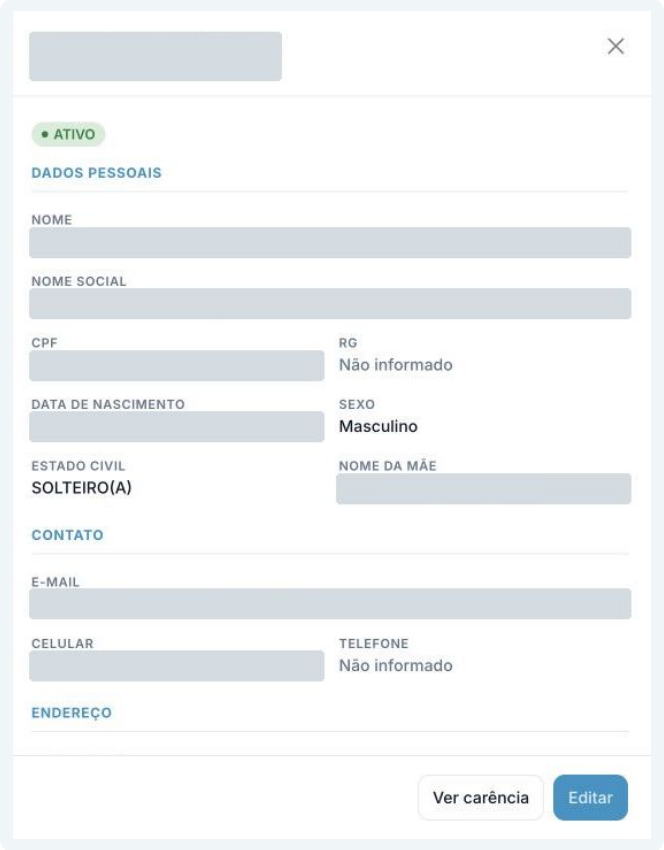
Ativo futuro e inativo futuro indicam situações relacionadas a datas futuras. Confira sempre as datas do vínculo antes de interpretar o cadastro.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

09 / BENEFICIÁRIOS

Visualizar o cadastro

Beneficiários › Visualizar



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Na linha da pessoa, clique em Visualizar.

02 Confira dados pessoais, contato, endereço, plano e vínculo. Role o painel para acessar as informações abaixo.

03 Use Ver carência para consultar os prazos ou Editar para abrir os campos permitidos. Feche o painel pelo X.

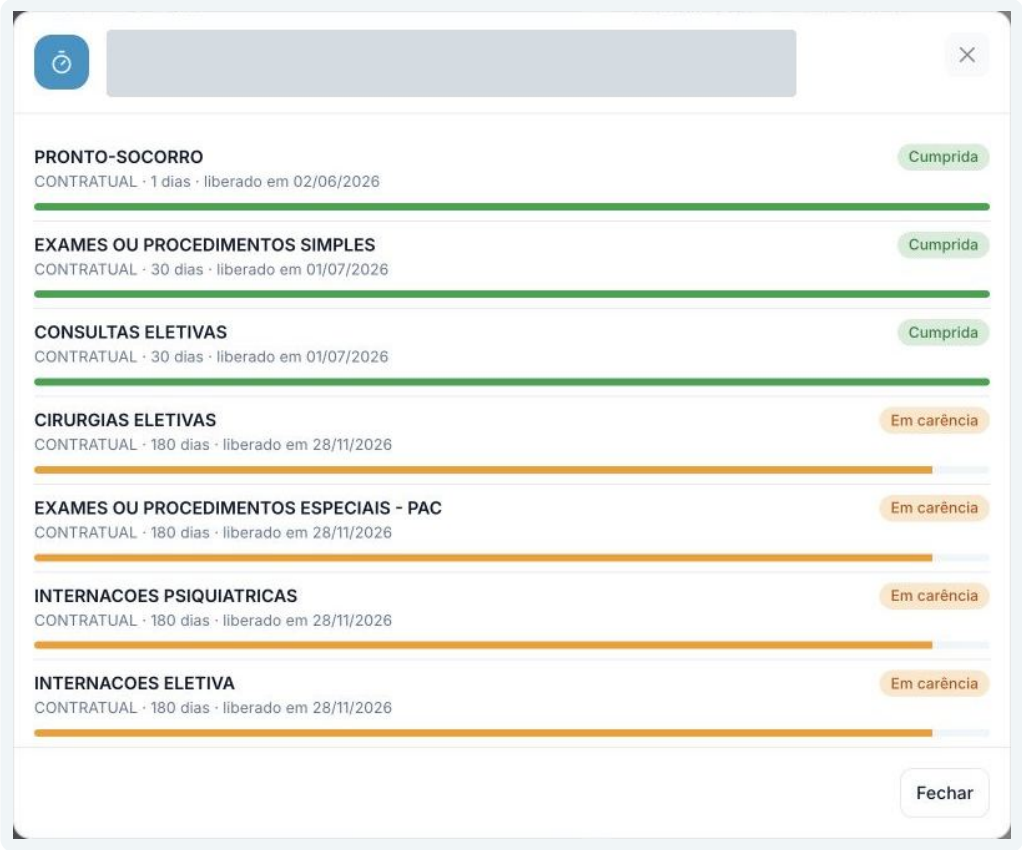
Role o painel para consultar todos os grupos de informações. O rodapé mantém os comandos Ver carência e Editar.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

10 / BENEFICIÁRIOS

Consultar carências

Beneficiários › Carências



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Clique em Carências na linha do beneficiário ou em Ver carência no painel de visualização.

02 Leia o grupo de procedimentos, o prazo, a data de liberação e a situação Cumprida ou Em carência.

03 Clique em Fechar para retornar à listagem.

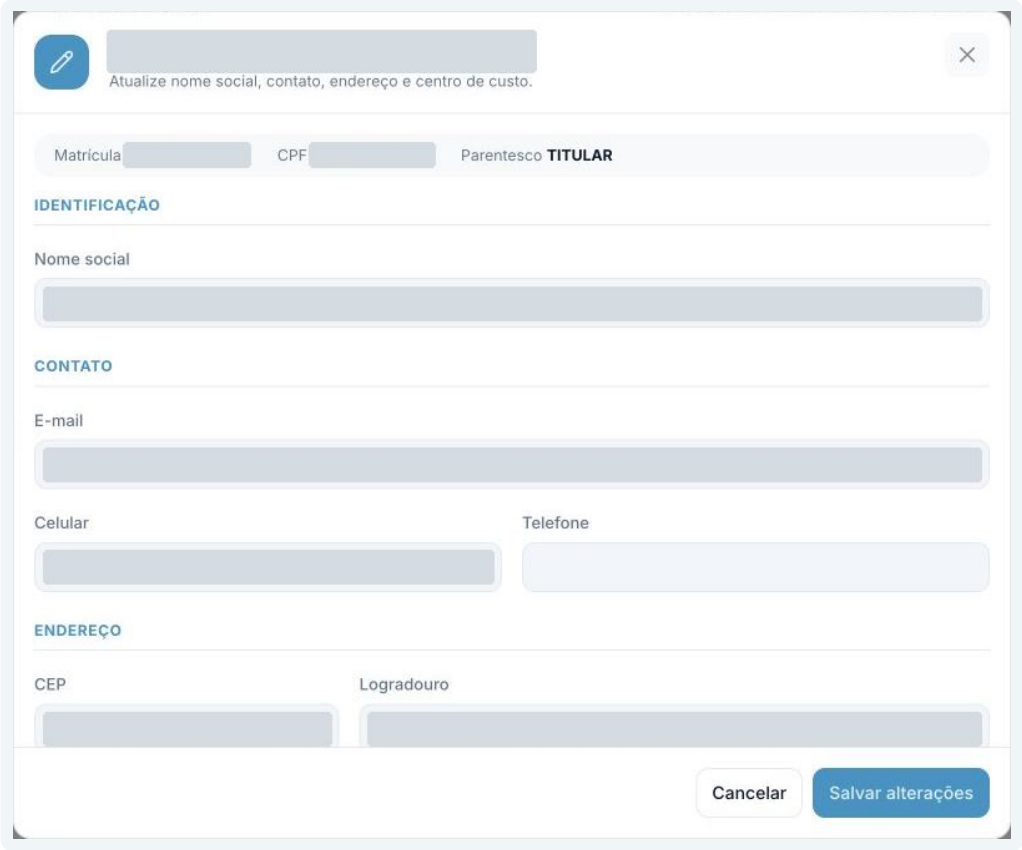
Os prazos da imagem são apenas o exemplo consultado. Não os aplique a outro beneficiário: confira o cadastro específico e as condições contratuais.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

11 / BENEFICIÁRIOS

Editar dados permitidos

Beneficiários › Editar



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Abra Editar na linha desejada e revise nome social, contato e endereço.

02 Confirme os dados antes de usar Salvar alterações. Para sair sem enviar a edição, clique em Cancelar.

03 Após salvar, consulte novamente o cadastro para conferir o resultado.

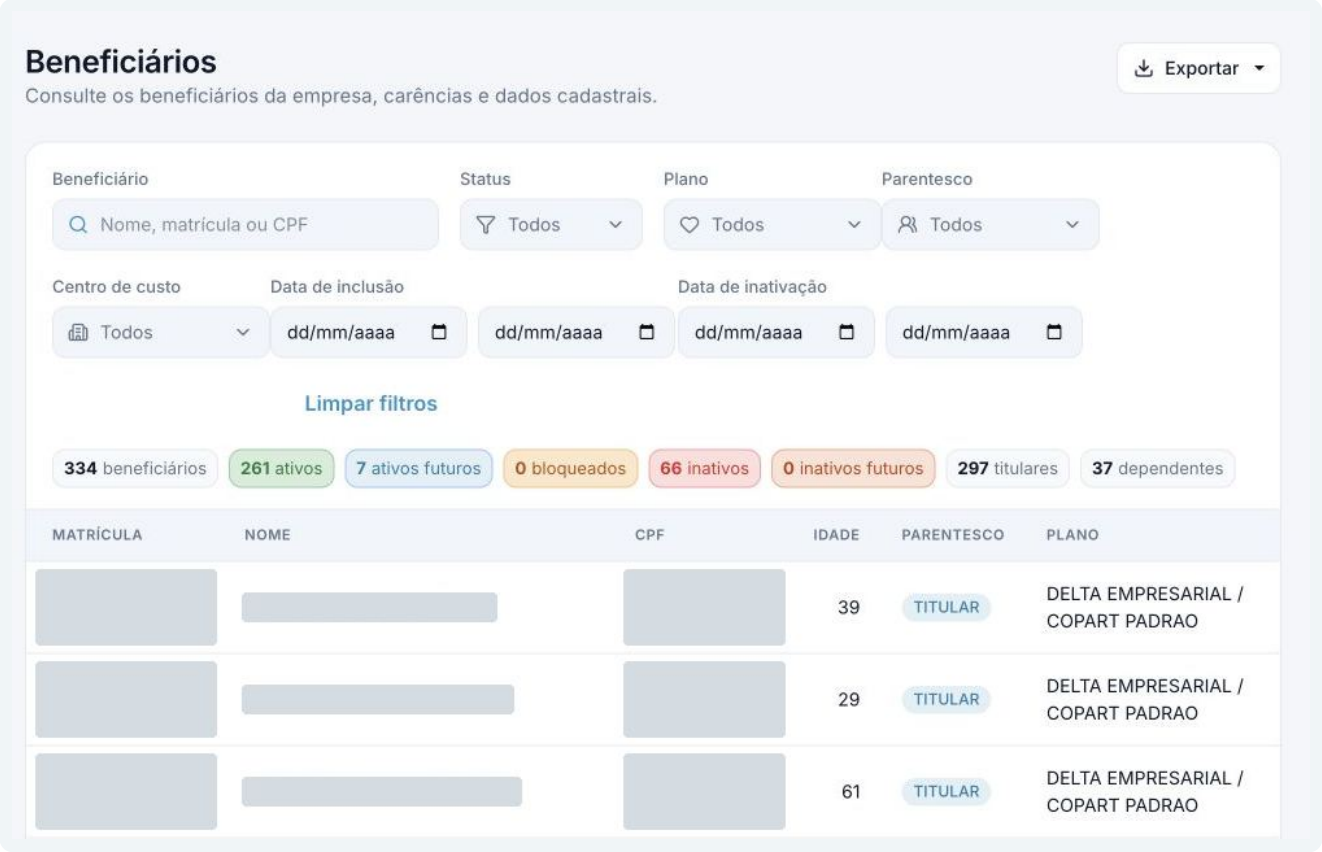
A tela informa que contato e endereço pertencem ao contrato do titular e valem para toda a família. Considere esse alcance antes de alterar.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

12 / BENEFICIÁRIOS

Exportar a listagem

Beneficiários › Exportar



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Prepare a consulta usando os filtros da listagem.

02 Clique em Exportar e selecione o formato disponibilizado pelo portal.

03 Confira o arquivo baixado, seu conteúdo e o recorte da consulta antes de utilizá-lo.

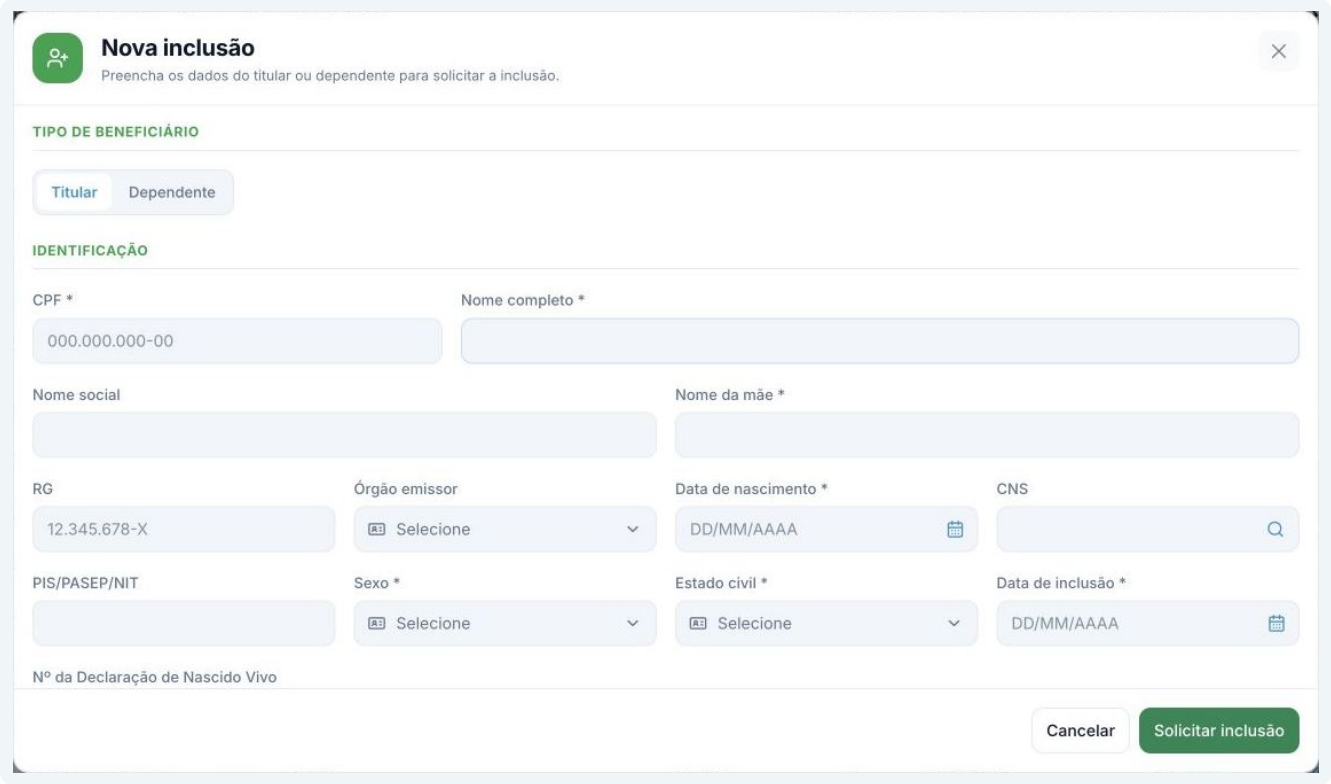
Arquivos exportados podem conter dados pessoais. As tarjas deste manual não são aplicadas aos arquivos baixados. Compartilhe-os apenas com pessoas autorizadas.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

13 / MOVIMENTAÇÕES

Incluir um titular

Movimentações › Manual › Inclusão



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Selecione Titular no formulário Nova inclusão.

02 Preencha CPF, nome completo, nome da mãe, nascimento, sexo, estado civil e data de inclusão. Os campos com * aparecem como obrigatórios.

03 Complete os demais dados de identificação quando aplicáveis e avance para endereço, contato e vínculo na parte inferior.

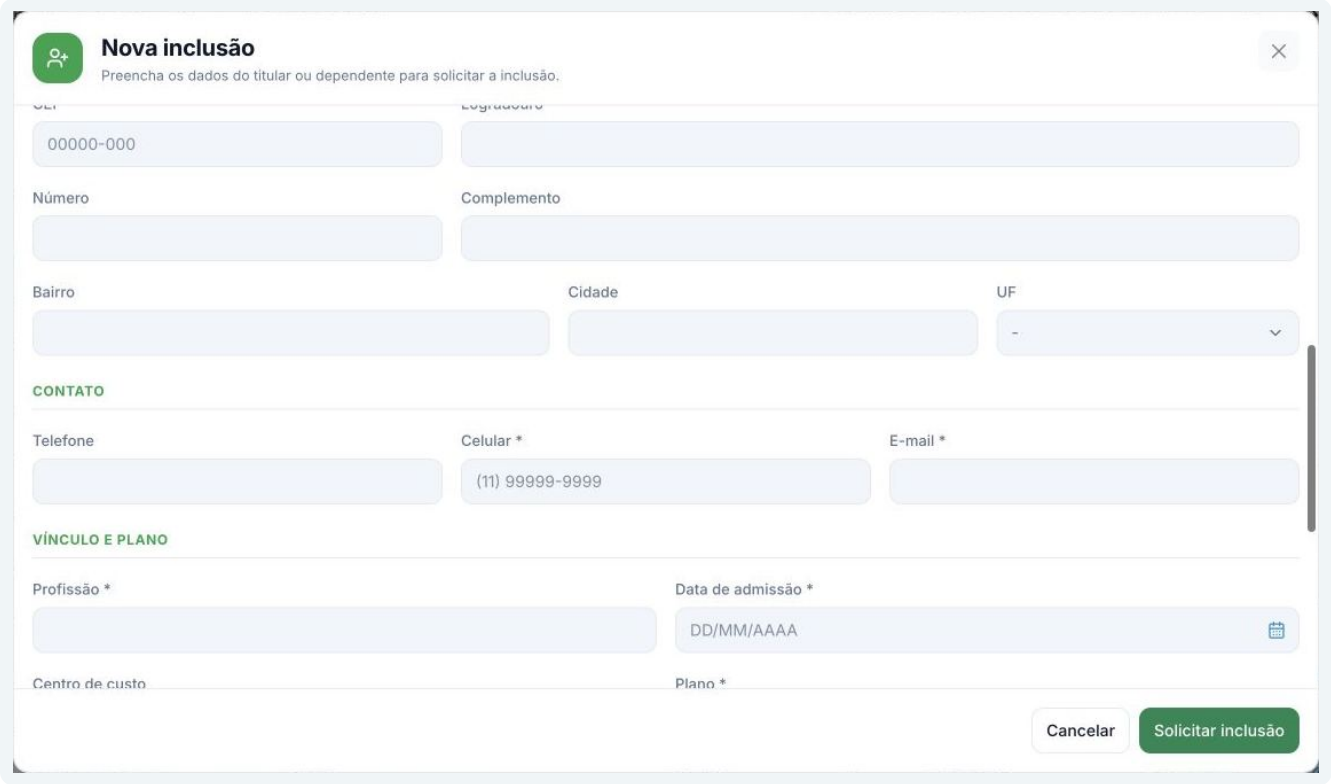
As datas seguem o formato DD/MM/AAAA e também podem ser escolhidas pelo calendário. Preencha os demais documentos de identificação quando aplicáveis.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

14 / MOVIMENTAÇÕES

Concluir a inclusão do titular

Nova inclusão › Endereço, contato e vínculo



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Preencha endereço e contato. Celular e e-mail aparecem como obrigatórios.

02 Preencha Profissão, Data de admissão e Plano, indicados como obrigatórios. Use a lupa para localizar o plano, quando necessário.

03 Preencha a observação, se necessário, e siga para Documentos. Confira as orientações de anexação nas próximas páginas antes de solicitar a inclusão.

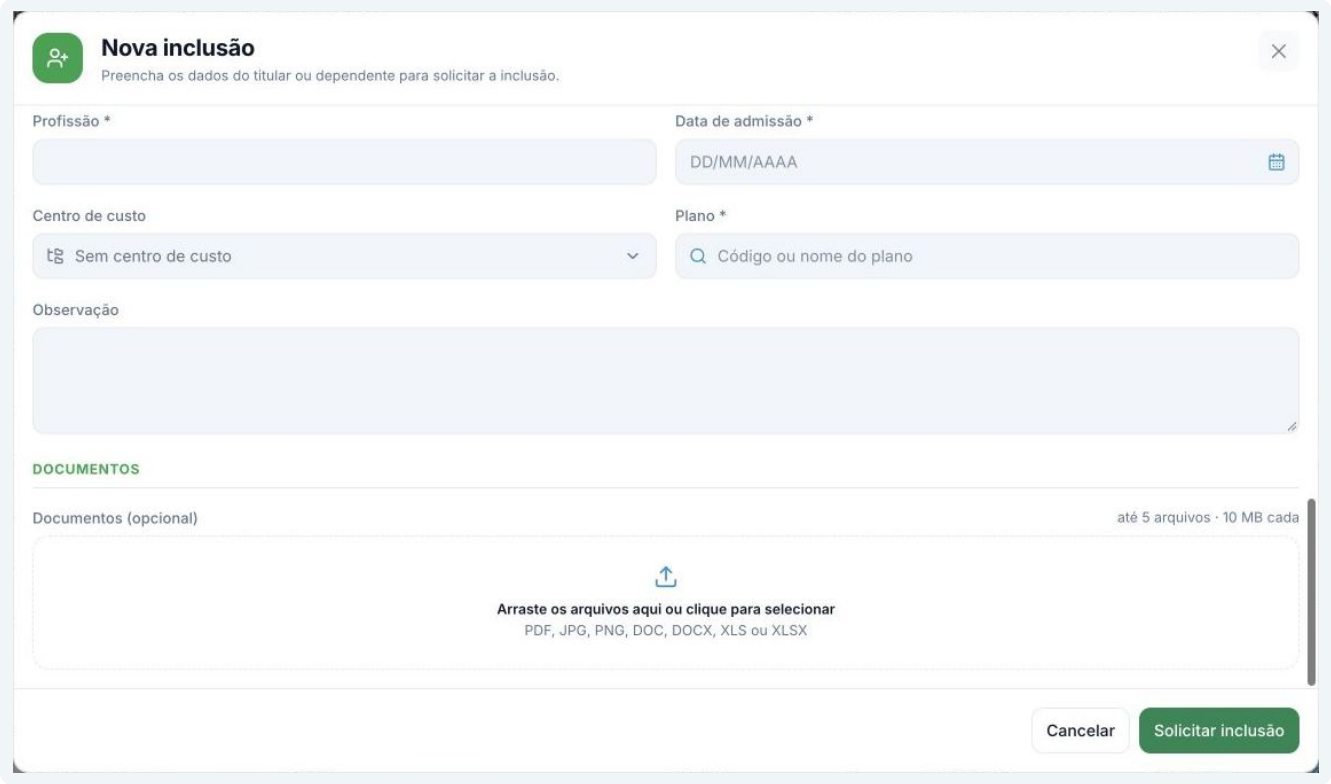
Use os dados do vínculo do titular com a empresa. Revise especialmente as datas e o plano selecionado.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

15 / MOVIMENTAÇÕES

Anexar documentos à inclusão

Nova inclusão › Documentos



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Na parte inferior do formulário, clique na área de anexos ou arraste os documentos pertinentes.

02 Inclua até 5 arquivos de 10 MB cada. Os formatos aceitos são PDF, JPG, PNG, DOC, DOCX, XLS e XLSX.

03 Confira os arquivos, os campos obrigatórios e as datas. Clique em Solicitar inclusão e acompanhe o registro no histórico.

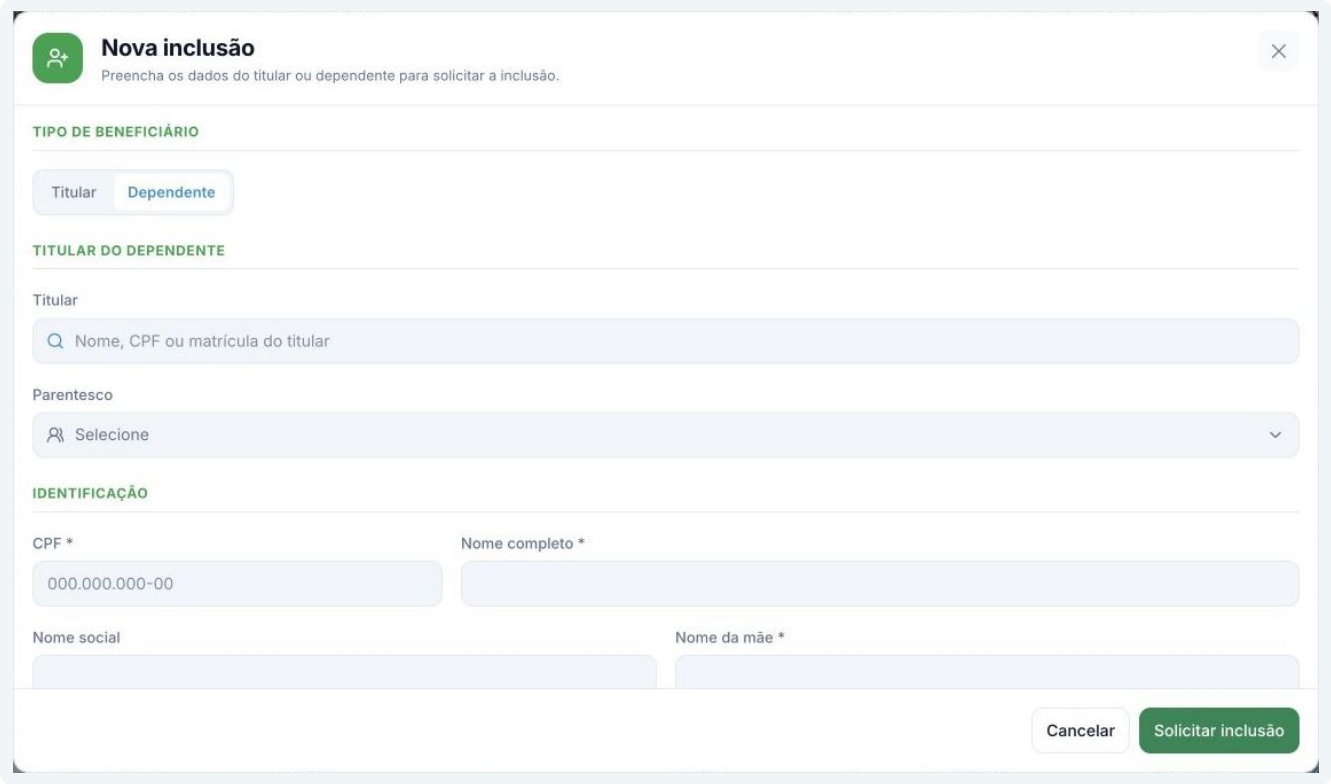
Documentos é indicado como opcional na tela. Isso não dispensa a documentação exigida pela operadora para a situação específica.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

16 / MOVIMENTAÇÕES

Incluir um dependente

Movimentações › Manual › Inclusão › Dependente



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Marque Dependente, pesquise o titular e selecione o parentesco.

02 Preencha a identificação, a data de inclusão e os contatos exigidos. Confira o plano herdado do titular.

03 Adicione observação e documentos quando necessário. Revise, solicite a inclusão e acompanhe o histórico.

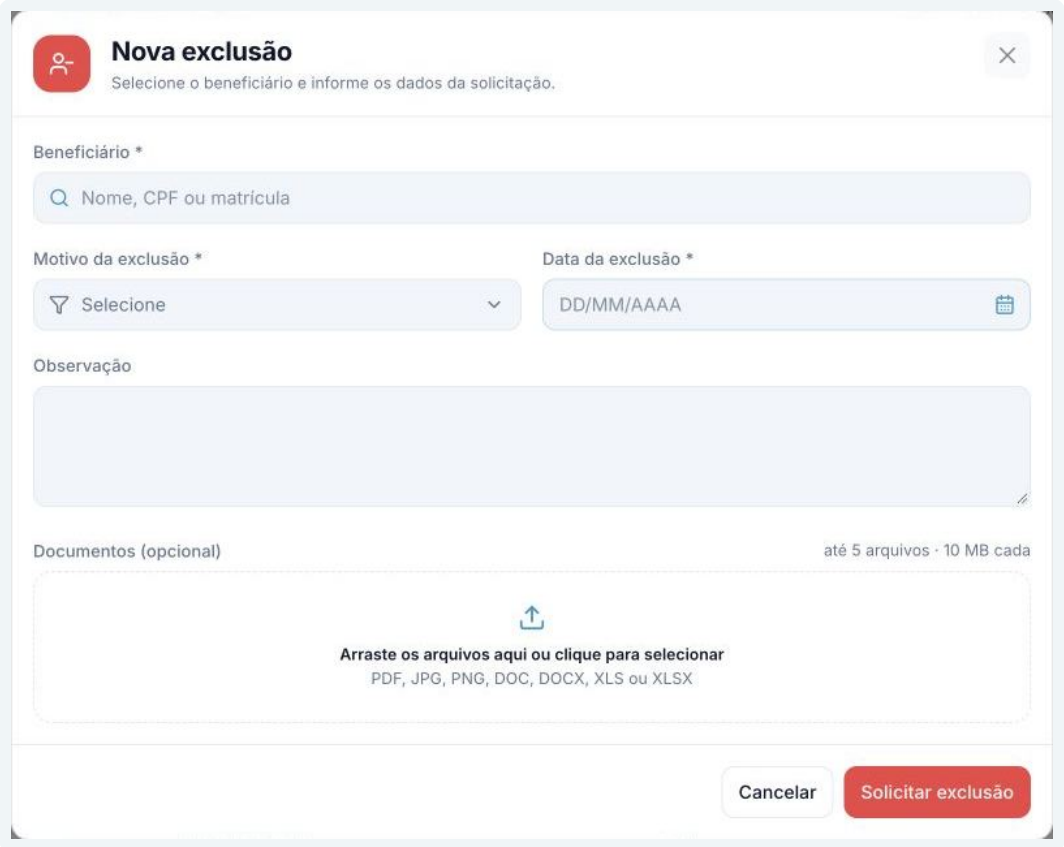
O portal informa que o dependente será incluído no plano do titular. O seletor de plano fica desabilitado para escolha independente.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

17 / MOVIMENTAÇÕES

Solicitar uma exclusão

Movimentações › Manual › Exclusão



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Pesquise e selecione o Beneficiário. Confira a pessoa e o vínculo escolhidos.

02 Informe Motivo da exclusão e Data da exclusão. Preencha a observação e anexe os documentos exigidos para a situação, conforme a página seguinte.

03 Revise e use Solicitar exclusão. Depois, consulte o histórico e a situação do vínculo em Beneficiários.

Beneficiário, motivo e data são obrigatórios na tela. Os anexos seguem o limite de 5 arquivos, 10 MB cada. A solicitação não deve ser confundida com exclusão já efetivada.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

18 / MOVIMENTAÇÕES

Exclusão: documentos por situação

Movimentações › Manual › Exclusão › Documentos



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

a) Titular contributário desligado sem justa causa

Anexar o Termo de Ciência e Opção de Continuidade e o Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho (TRCT). O direito de manutenção é regulamentado pela RN nº 488/22 da ANS.

b) Titular contributário desligado por justa causa ou por pedido de demissão

Anexar apenas o Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho (TRCT).

c) Titular contributário que solicita a exclusão e continuará trabalhando na empresa

Anexar uma declaração de próprio punho solicitando a exclusão do plano.

Embora a tela indique Documentos como opcional, nas três situações acima é necessário anexar a documentação indicada antes de enviar a solicitação. Limite: até 5 arquivos, 10 MB cada.

Baixar Termo de Ciência e Opção de Continuidade

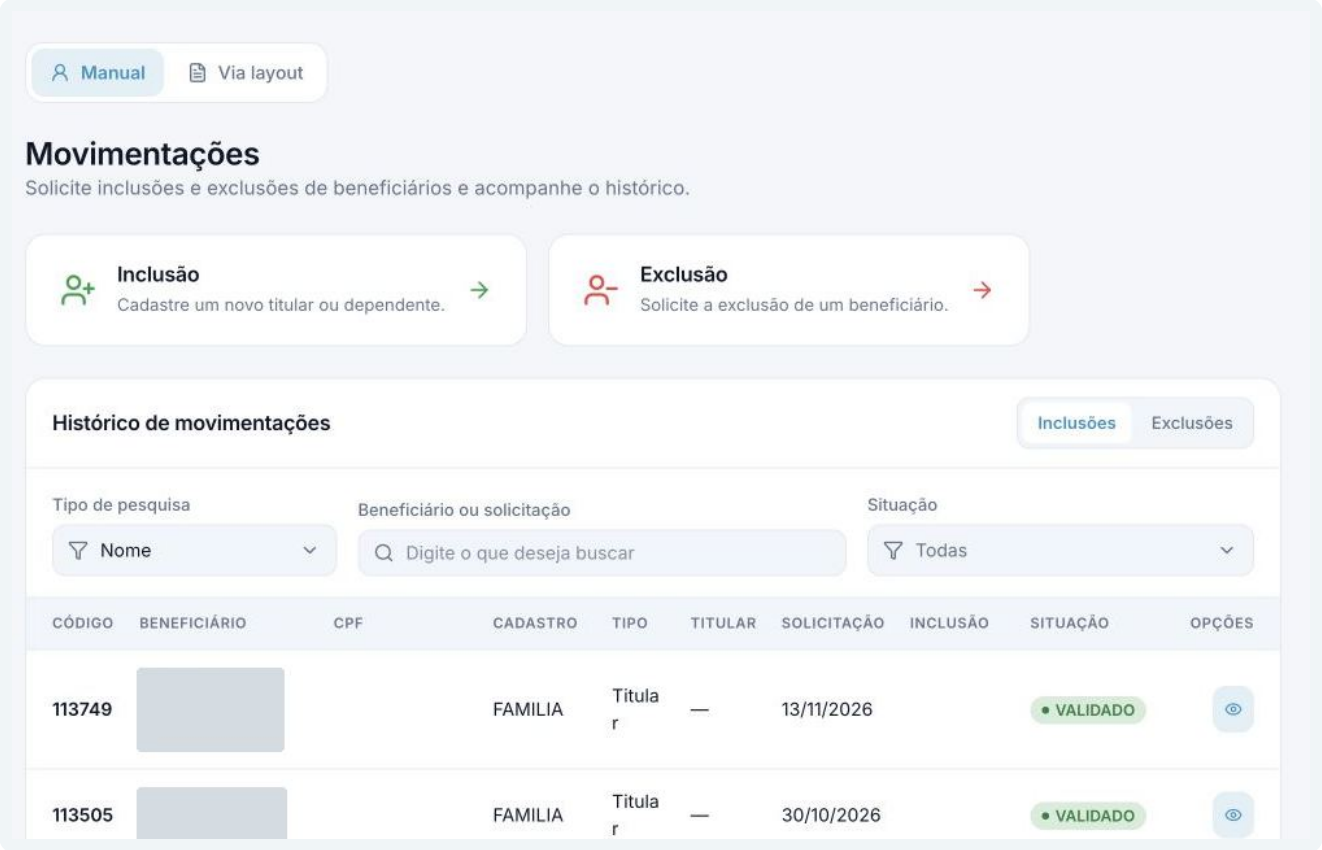
Referência: ANS — direitos dos aposentados e demitidos

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

19 / MOVIMENTAÇÕES

Acompanhar movimentações

Movimentações › Manual › Histórico



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Escolha Inclusões ou Exclusões no Histórico de movimentações.

02 Ajuste Tipo de pesquisa, Beneficiário ou solicitação e Situação.

03 Localize o registro e abra Detalhes. Compare a situação e as datas com o vínculo em Beneficiários.

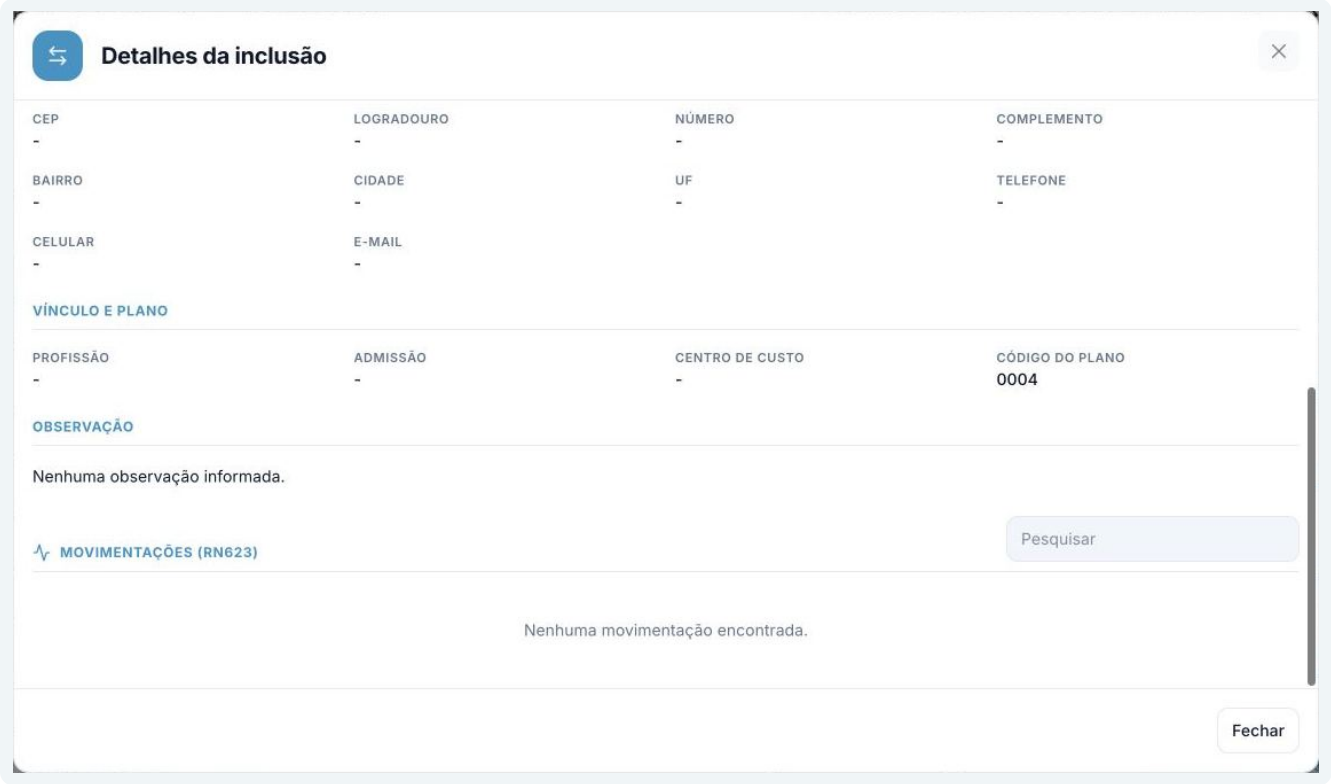
Antes de repetir um envio, confira o histórico para evitar duplicidade. Em caso de dúvida, informe o código da movimentação à operadora.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

20 / MOVIMENTAÇÕES

Consultar detalhes da solicitação

Histórico de movimentações › Detalhes



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Abra Detalhes na linha da solicitação para consultar as informações registradas.

02 Role a janela para conferir identificação, endereço, contato, vínculo, plano e observação.

03 Na seção Movimentações (RN623), consulte os registros disponíveis e use Pesquisar para localizar um andamento. Feche a janela para retornar ao histórico.

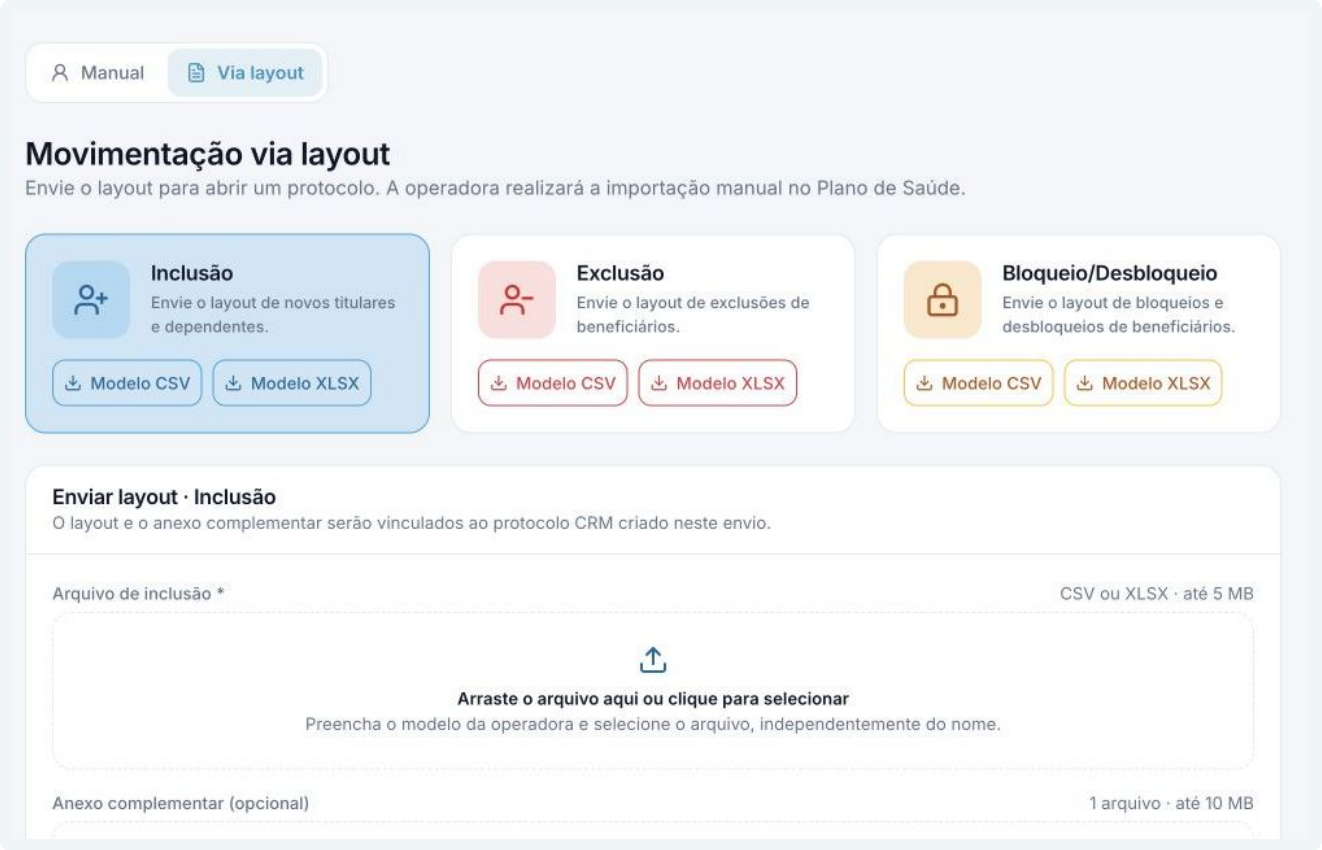
Se a seção não apresentar registros, confira a situação da solicitação no histórico. A ausência de andamentos na janela não confirma, por si só, a conclusão da movimentação.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

21 / MOVIMENTAÇÕES

Enviar movimentações por arquivo

Movimentações › Via layout



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Escolha Inclusão, Exclusão ou Bloqueio/Desbloqueio. Baixe o Modelo CSV ou Modelo XLSX correspondente.

02 Preencha o modelo e selecione o arquivo CSV ou XLSX de até 5 MB. Se necessário, acrescente um anexo complementar de até 10 MB e uma observação.

03 Revise e use Enviar e criar protocolo. Consulte o Histórico de protocolos para acompanhar e baixar os anexos.

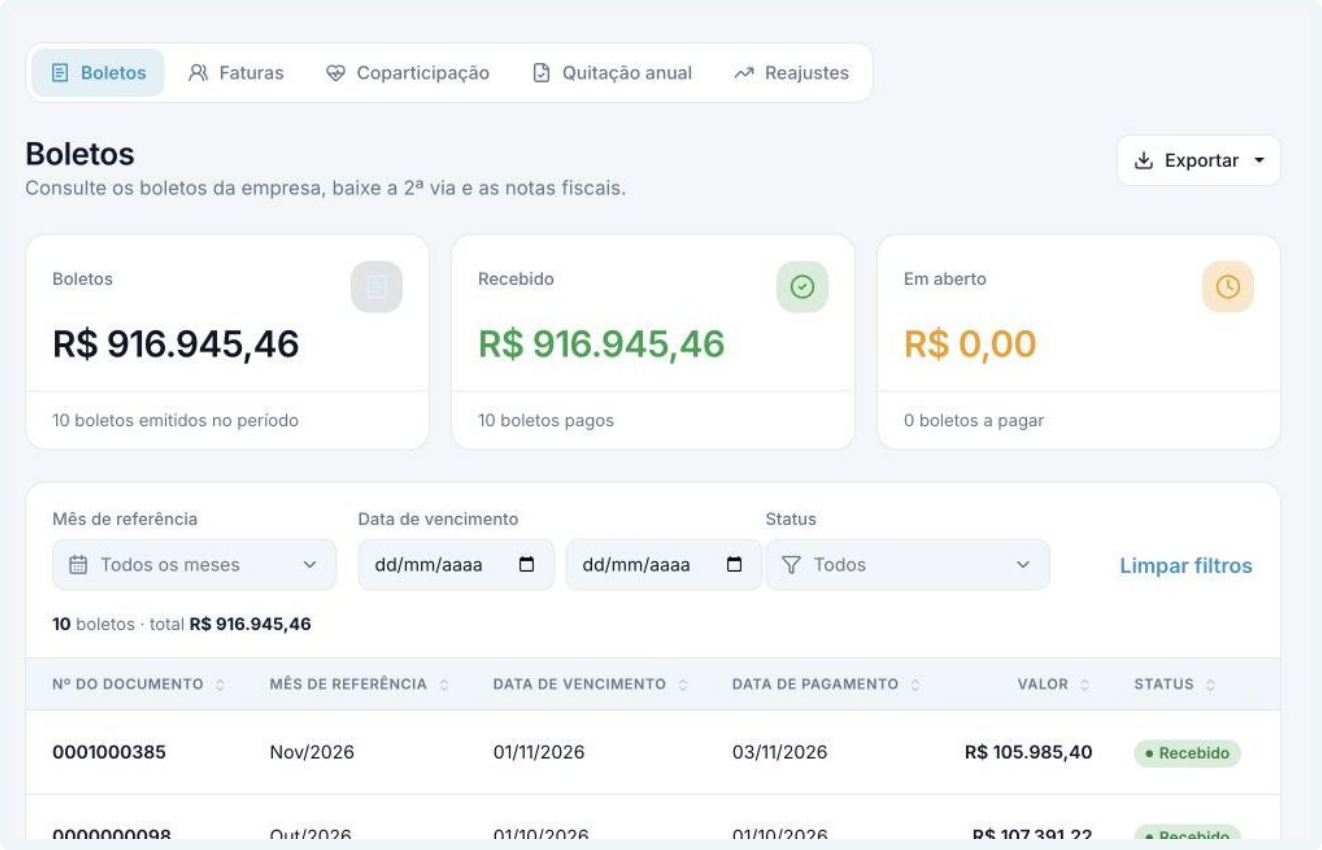
O envio abre um protocolo para importação manual pela operadora; não significa que os vínculos já foram atualizados. O anexo complementar aceita PDF, JPG, PNG, DOC, DOCX, XLS ou XLSX.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

22 / FINANCEIRO

Consultar boletos e documentos

Financeiro › Boletos



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Filtre por mês de referência, intervalo de vencimento e status. Confira documento, datas, valor e situação.

02 Em aberto: utilize Baixar boleto ou Copiar linha, quando habilitados. Nos registros recebidos, consulte Comprovante.

03 Use Nota fiscal quando disponível. Se estiver desabilitada, solicite orientação à operadora com o número do documento.

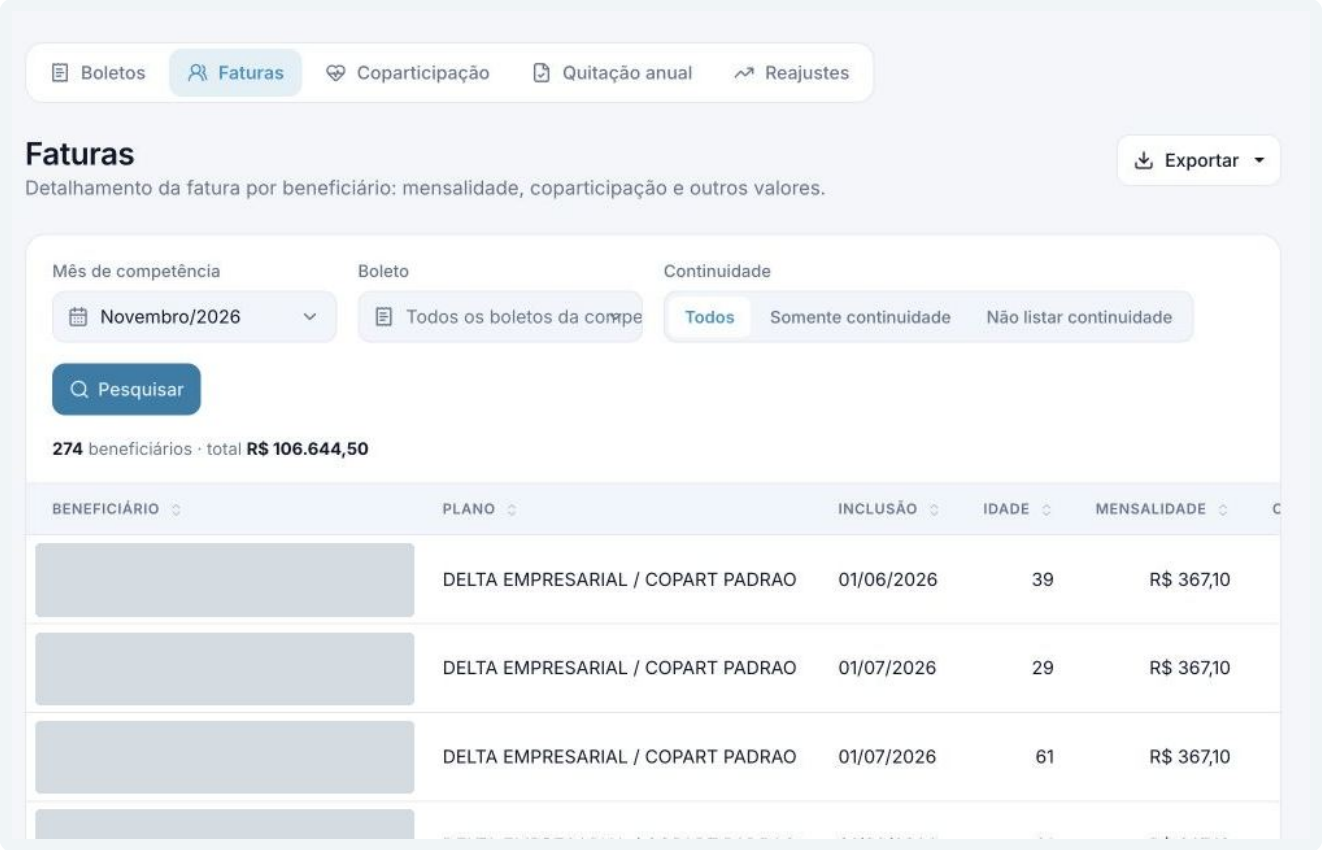
Baixar ou copiar a linha não realiza pagamento. Boletos mostra a cobrança; Faturas detalha os valores por beneficiário. Confira os mesmos filtros ao comparar consultas.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

23 / FINANCEIRO

Detalhar uma fatura

Financeiro › Faturas



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Selecione Mês de competência e o Boleto desejado, ou mantenha todos os boletos da competência.

02 Em Continuidade, escolha Todos, Somente continuidade ou Não listar continuidade. Clique em Pesquisar.

03 Confira mensalidade, coparticipação, serviços, outros e total por beneficiário. Use Exportar quando habilitado.

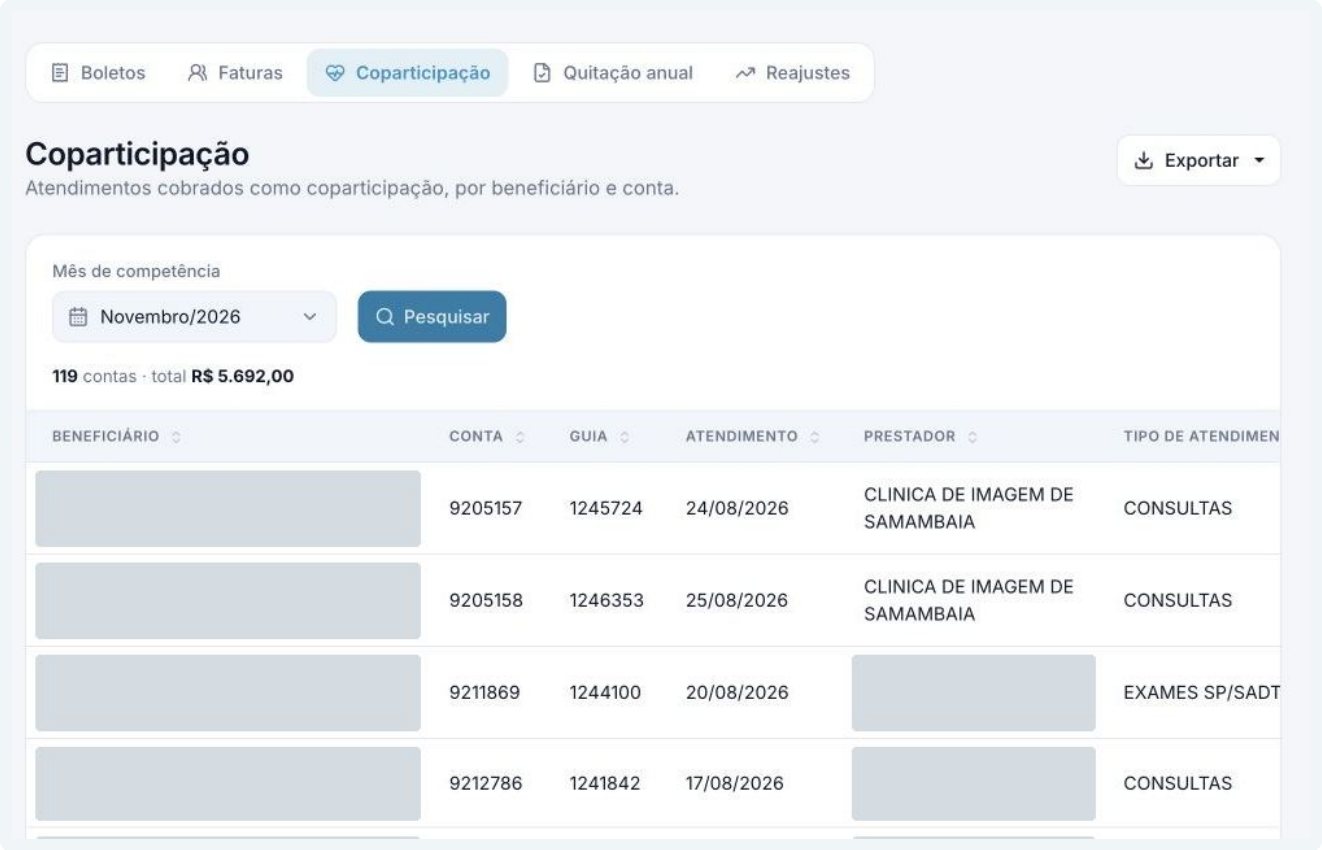
Para reconciliar valores com Boletos, confira referência, documento e filtro de continuidade. Não presuma que totais de consultas diferentes são equivalentes.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

24 / FINANCEIRO

Conferir coparticipação cobrada

Financeiro › Coparticipação



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Selecione o Mês de competência e clique em Pesquisar.

02 Confira beneficiário, conta, guia, data do atendimento, prestador, tipo, procedimentos e valor da coparticipação.

03 Use a paginação ou Exportar para continuar a conferência. Ao solicitar esclarecimentos, informe as referências de conta e guia.

Competência de cobrança e data do atendimento podem ser diferentes. A consulta reúne os atendimentos cobrados na competência selecionada.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

25 / FINANCEIRO

Gerar a quitação anual

Financeiro › Quitação anual



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Selecione o Ano de referência. Confira boletos no ano, boletos pagos e total pago.

02 Verifique a mensagem sobre quitação e a prévia da declaração. A consulta considera os boletos com vencimento entre janeiro e dezembro do ano escolhido.

03 Role a página até Gerar declaração em PDF. Com os débitos quitados e o botão habilitado, emita o documento e confira o contratante e o ano.

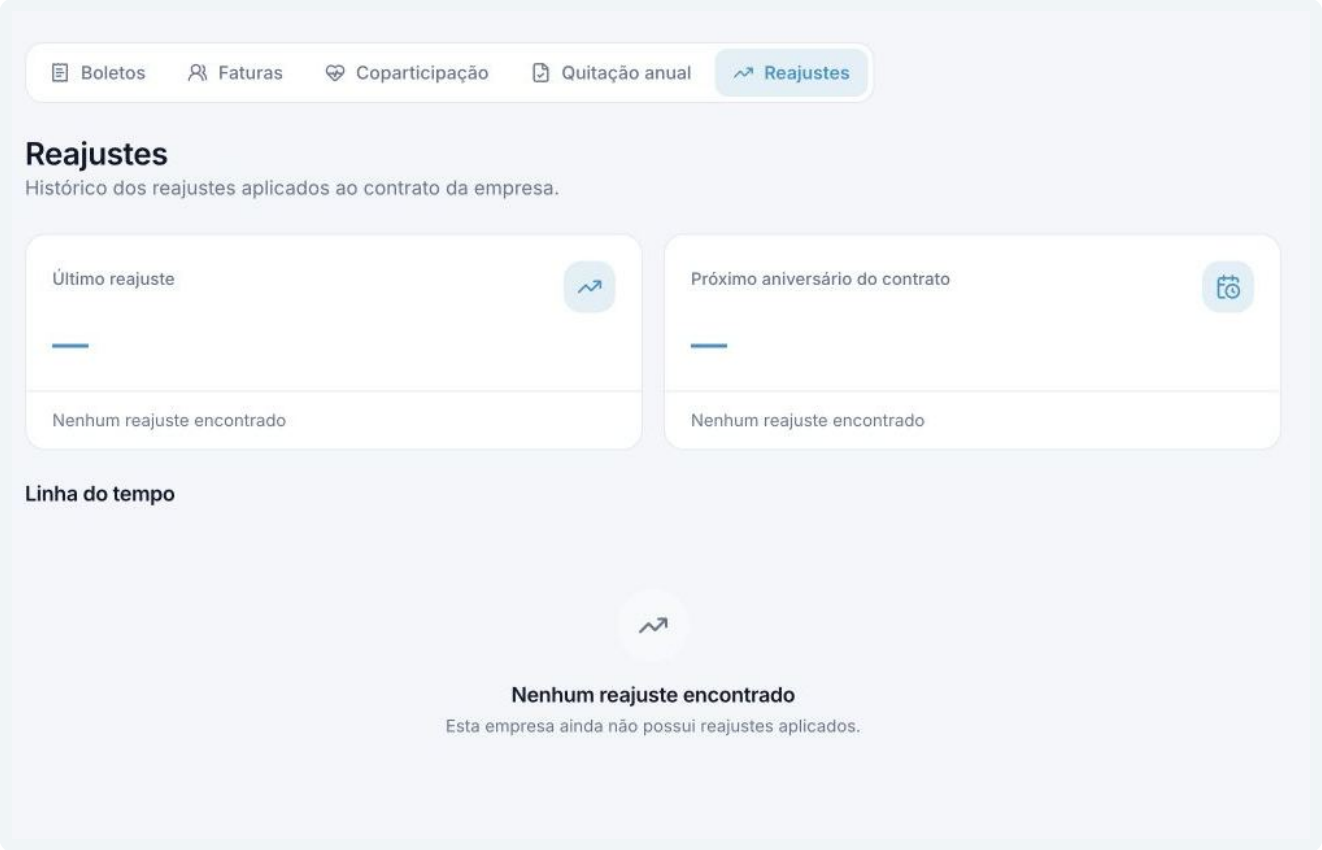
A emissão depende da quitação dos débitos do ano. Se houver pendências ou divergências, procure a operadora para conferir os pagamentos.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

26 / FINANCEIRO

Consultar reajustes

Financeiro › Reajustes



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Abra Reajustes no menu Financeiro.

02 Consulte Último reajuste, Próximo aniversário do contrato e Linha do tempo.

03 Se não houver registros, confira também Dados da empresa e a documentação contratual.

No perfil consultado, a página informou Nenhum reajuste encontrado. Isso não equivale a afirmar que não existe previsão contratual de reajuste.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

27 / INDICADORES

Analisar a visão geral

Indicadores › Visão geral



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Compare mensalidades e coparticipação, seus percentuais e o custo médio mensal nos últimos 12 meses faturados.

02 Em Trocas de faixa etária, selecione o mês e consulte as transições. Use Exportar quando necessário.

03 Role até Distribuição do custo, ajuste De e Até e compare plano, titulares e dependentes e faixa etária.

Compare períodos iguais. Quantidade atual de beneficiários, pessoas faturadas e custos acumulados representam recortes diferentes.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

28 / INDICADORES

Consultar custo individual

Indicadores › Custo por beneficiário



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Pesquise por nome, matrícula ou CPF e selecione o beneficiário na lista de sugestões.

02 Ajuste De e Até. Confira custo total, média mensal, coparticipações e atendimentos no período.

03 Role para consultar o gráfico e o detalhamento por competência. Compare mensalidade, coparticipação, outros valores e total.

Confirme o beneficiário e o período antes de comparar valores com faturas ou outras consultas.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

29 / INDICADORES

Consultar custo familiar

Indicadores › Custo por contrato



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Pesquise pelo código do contrato ou pelo nome do titular ou de um dependente e selecione a opção correta.

02 Defina De e Até. Confira o custo total, a média mensal e as coparticipações do agrupamento familiar.

03 Role para consultar os beneficiários do contrato, o gráfico e os valores por competência.

A consulta reúne titular e dependentes do mesmo contrato. Use períodos iguais ao comparar custos familiares e individuais.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

30 / PLANOS

Consultar planos do contrato

Planos › Planos



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Pesquise por plano, código ou cobertura.

02 Confira código interno, código ANS, cobertura, abrangência e acomodação. Se necessário, mova a barra horizontal para acessar as colunas à direita.

03 Use Exportar quando precisar baixar a relação de planos. Confira os dados do arquivo antes de utilizá-los.

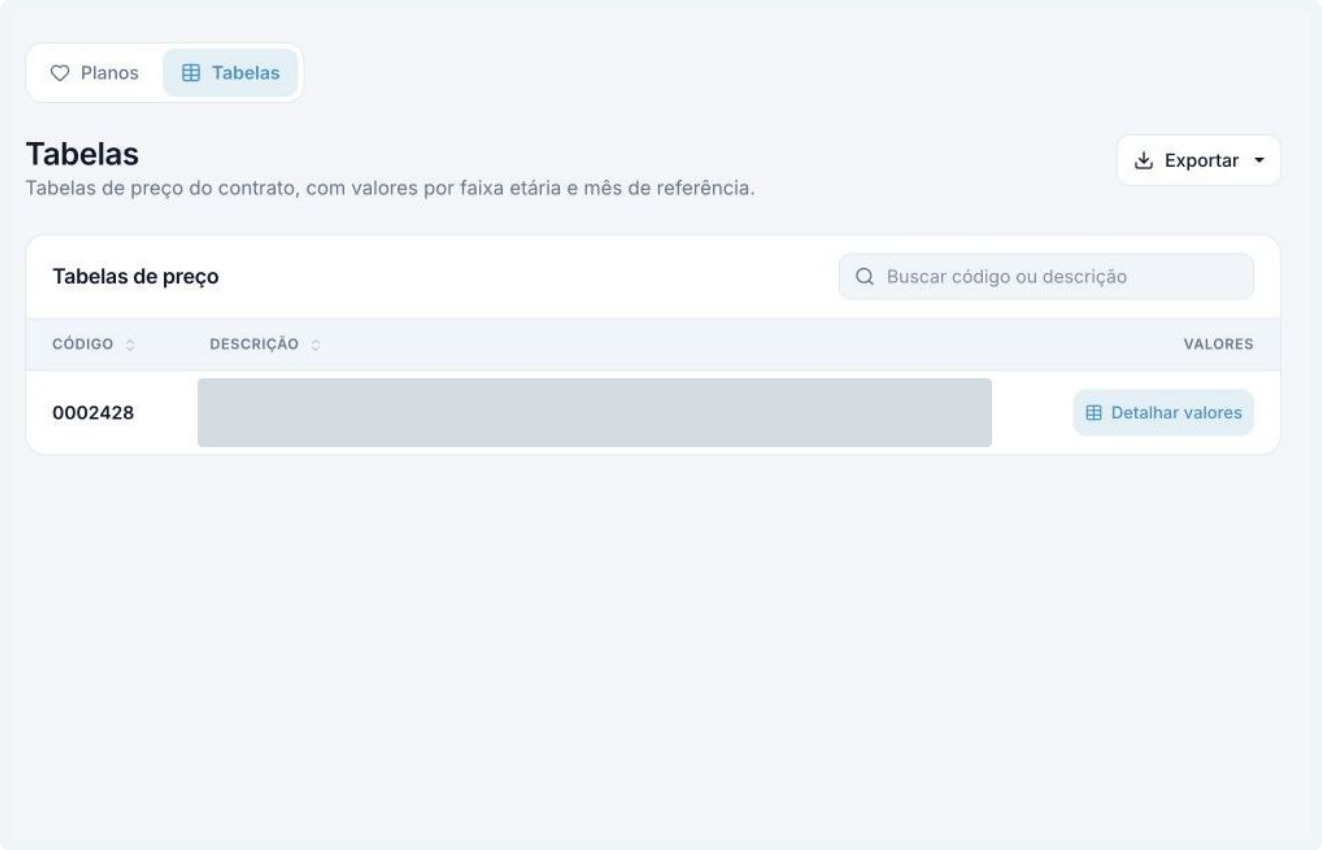
Consulte sempre o plano vinculado ao contrato. A apresentação de um plano na lista não altera o vínculo de nenhum beneficiário.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

31 / PLANOS

Localizar tabelas de preço

Planos › Tabelas



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Use Buscar código ou descrição para localizar a tabela.

02 Na linha desejada, clique em Detalhar valores.

03 A listagem também oferece Exportar. Confirme a tabela selecionada antes de utilizar qualquer arquivo.

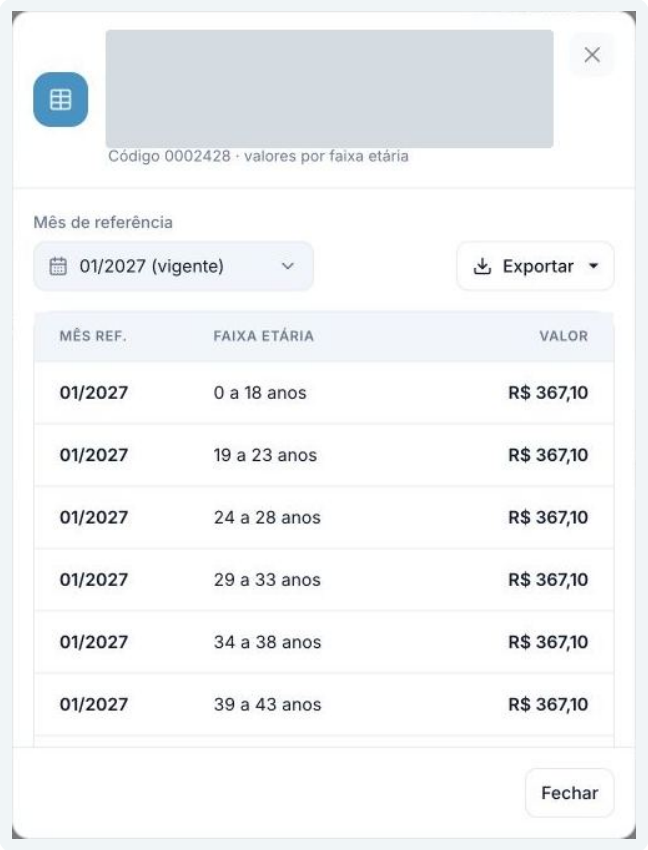
A descrição da tabela pode conter o nome da empresa; esse dado foi ocultado na imagem.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

32 / PLANOS

Consultar valores por faixa

Planos › Tabelas › Detalhar valores



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Selecione o Mês de referência na janela; a opção vigente é identificada no seletor.

02 Leia Mês ref., Faixa etária e Valor. Role para consultar as faixas não visíveis.

03 Use Exportar quando necessário ou Fechar para retornar à lista.

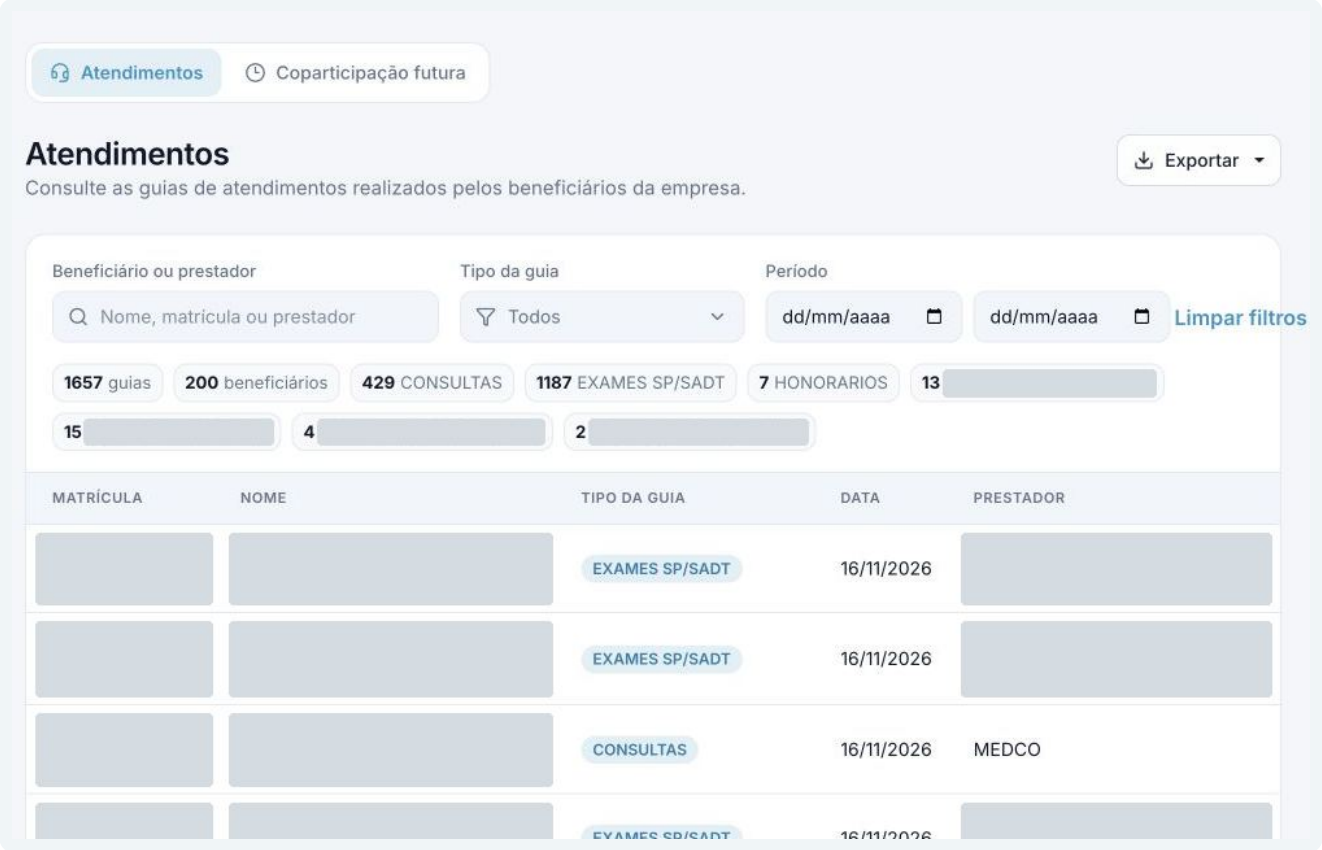
Os valores dependem da tabela e da competência. Este manual não define preços ou regras de reajuste.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

33 / ATENDIMENTOS

Pesquisar guias realizadas

Atendimentos › Atendimentos



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Pesquise por nome, matrícula ou prestador em Beneficiário ou prestador.

02 Selecione Tipo da guia e intervalo de datas. Confira totais e a relação de guias.

03 Use paginação, Exportar ou Limpar filtros conforme a necessidade. Para conferir valores cobrados, consulte Financeiro › Coparticipação.

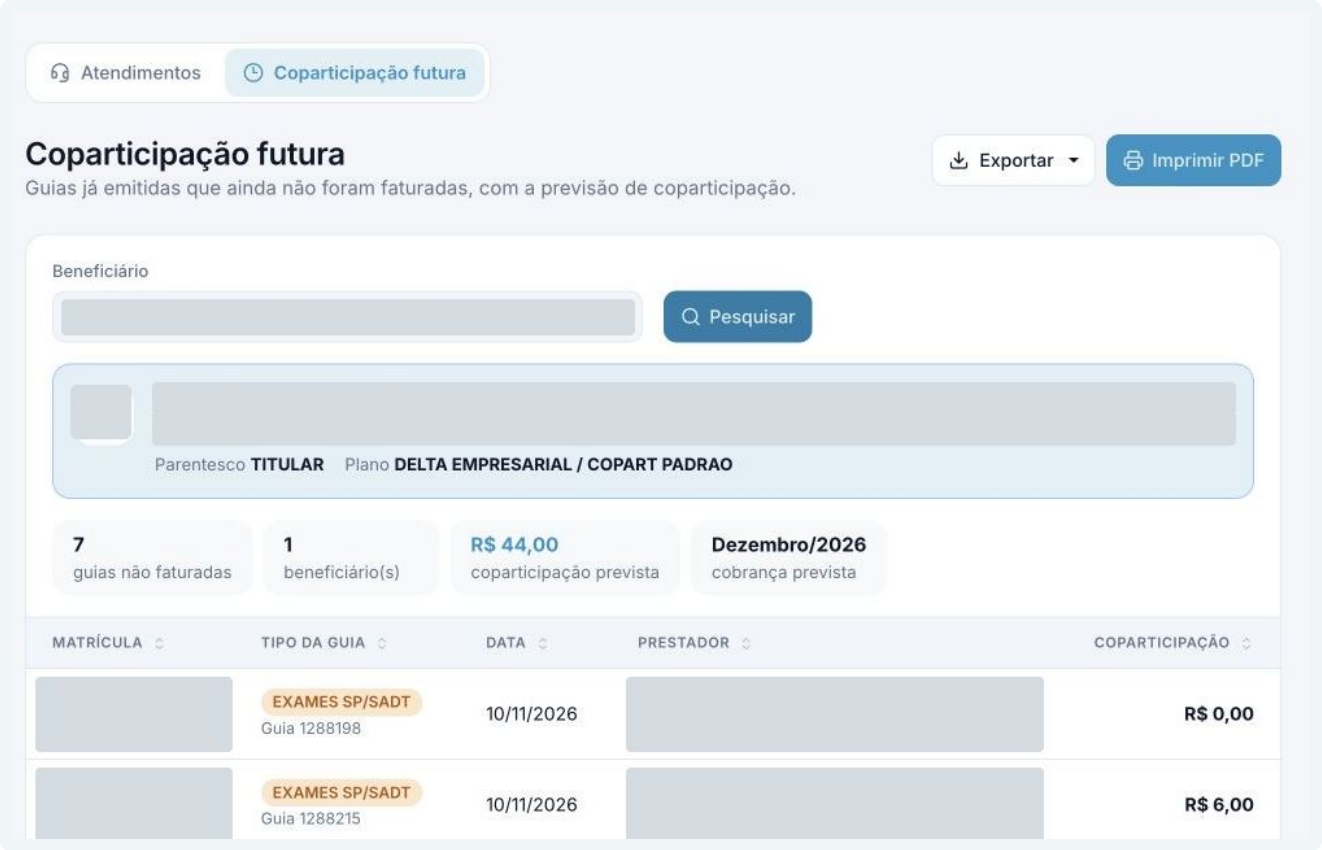
A listagem apresenta matrícula, nome, tipo da guia, data e prestador. Dados identificadores foram ocultados no exemplo.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

34 / ATENDIMENTOS

Verificar coparticipação futura

Atendimentos › Coparticipação futura



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Pesquise o Beneficiário, selecione a pessoa na lista de sugestões e clique em Pesquisar.

02 Confira as guias não faturadas, a coparticipação prevista e o mês indicado em Cobrança prevista.

03 Na relação, confira matrícula, tipo e número da guia, data, prestador e valor. Use Exportar ou Imprimir PDF, quando disponíveis.

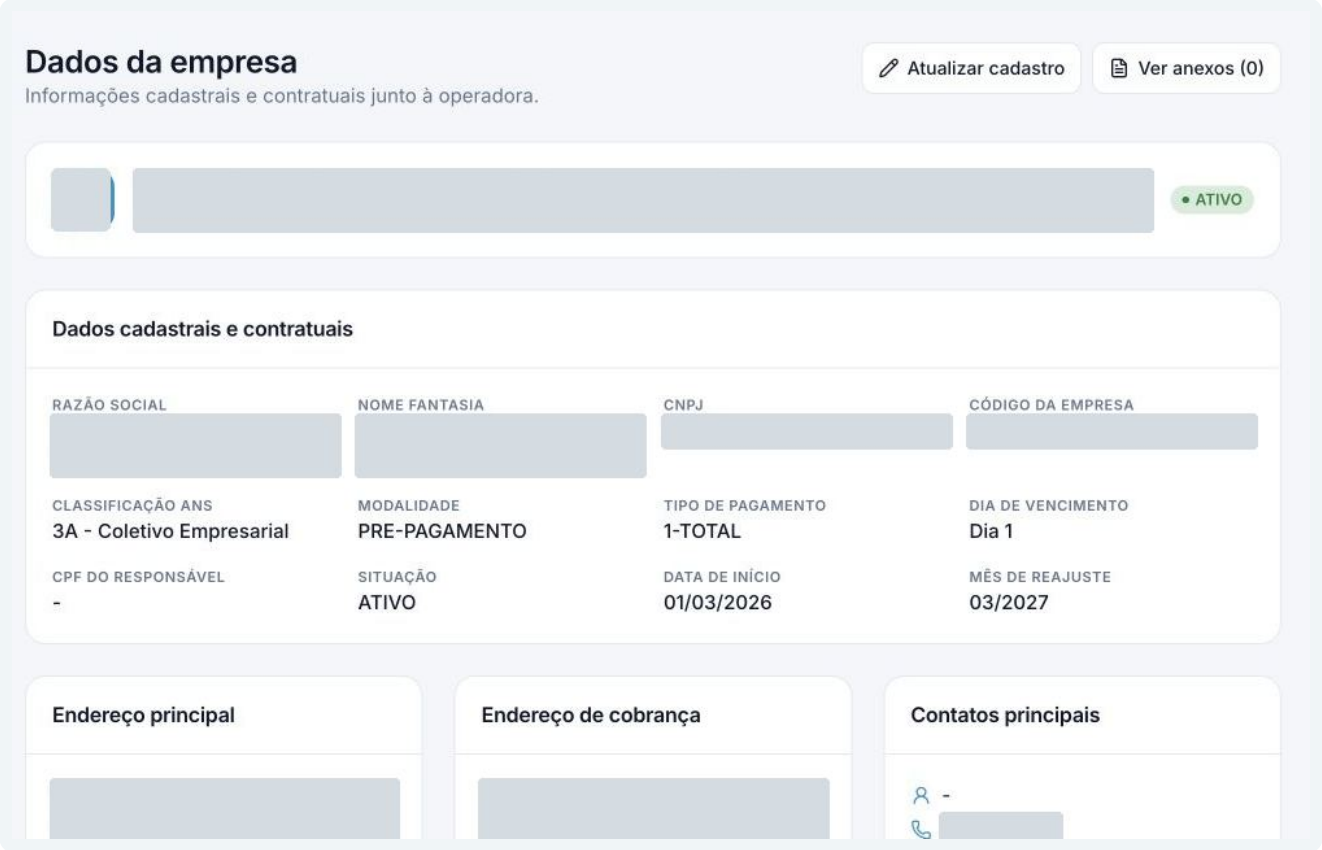
Os valores são previstos e estão sujeitos à conferência das contas médicas. Guias ainda não apresentadas pelo prestador podem não aparecer. Para cobranças efetivadas, consulte Financeiro › Coparticipação.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

35 / EMPRESA

Consultar dados empresariais

Menu lateral › Dados da empresa



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Confira identificação, situação e dados cadastrais e contratuais.

02 Consulte modalidade, pagamento, vencimento, início e mês de reajuste. Role para visualizar endereços e contatos.

03 Use Atualizar cadastro para endereços e contatos ou Ver anexos para os documentos vinculados.

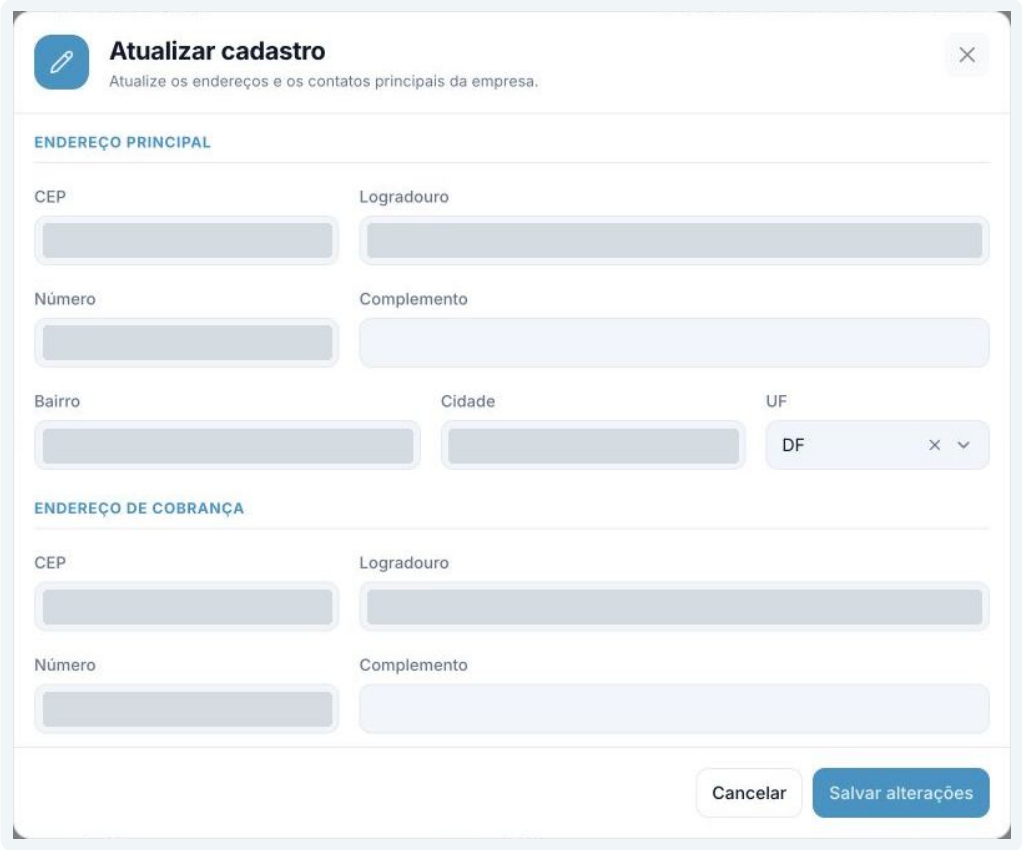
O formulário de atualização examinado não permite alterar razão social, CNPJ ou parâmetros contratuais.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

36 / EMPRESA

Atualizar endereço e contatos

Dados da empresa › Atualizar cadastro



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Revise separadamente Endereço principal e Endereço de cobrança.

02 Role até Contatos principais para conferir nome, e-mail, telefone e celular.

03 Confira os dados e use Salvar alterações para efetivar, ou Cancelar para sair sem enviar.

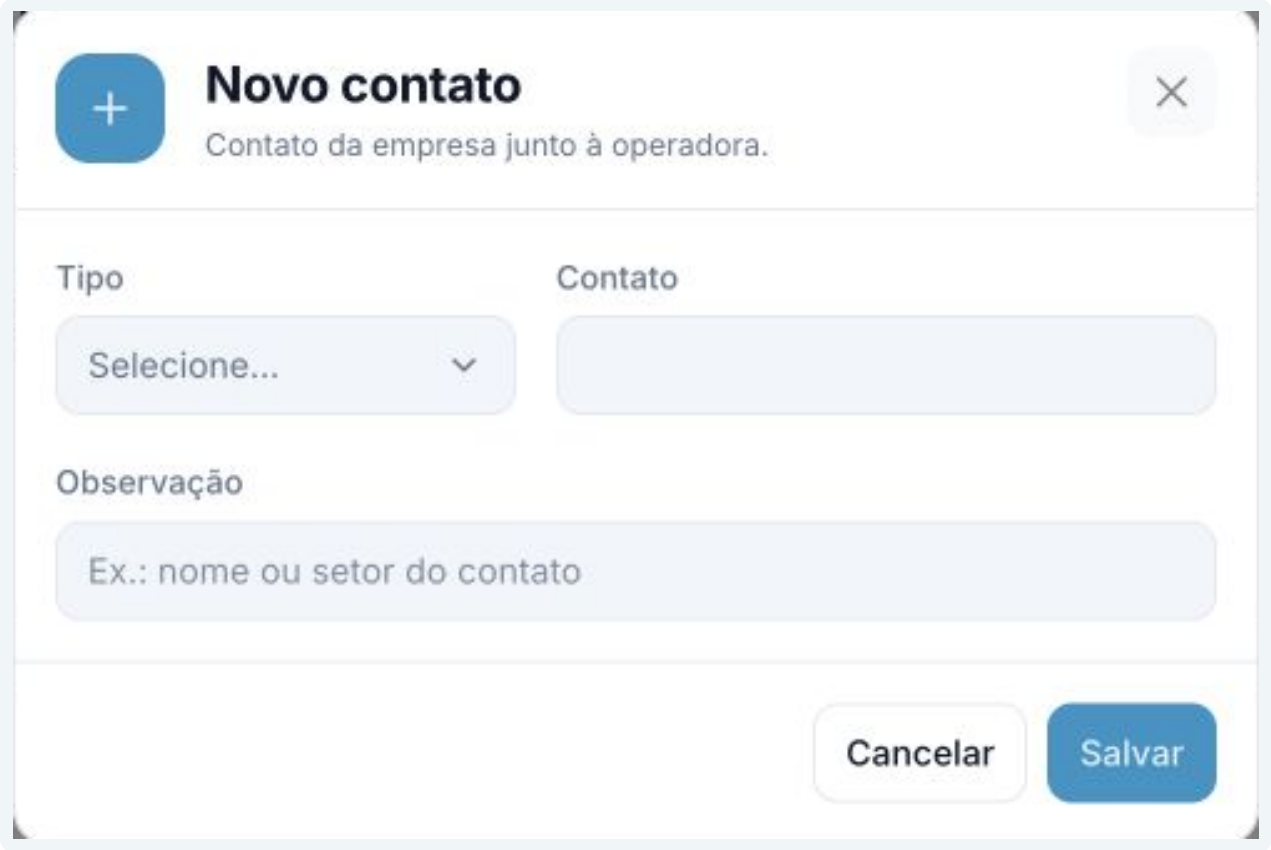
Endereço principal e endereço de cobrança são grupos separados. Revise ambos antes de salvar.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

37 / EMPRESA

Adicionar um contato

Dados da empresa › Contatos › Novo contato



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Selecione o Tipo de contato.

02 Preencha Contato e, se necessário, Observação para identificar nome ou setor.

03 Revise e use Salvar. Confira o registro na lista de contatos; Cancelar fecha sem enviar.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

Consultar anexos do contrato

Dados da empresa › Ver anexos



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Clique em Ver anexos, cujo contador informa a quantidade vinculada.

02 Consulte os documentos apresentados na janela.

03 Use Fechar para retornar ao cadastro.

Se aparecer Nenhum anexo encontrado, não há documentos disponíveis nessa consulta. Procure a operadora caso precise de um documento específico.

39 / ATENDIMENTO

Acompanhar protocolos

Protocolos › Protocolos



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Pesquise por protocolo ou ocorrência e filtre o status.

02 Confira datas de solicitação e finalização e a situação do registro.

03 Antes de abrir outra solicitação sobre o mesmo assunto, consulte a relação para evitar duplicidade.

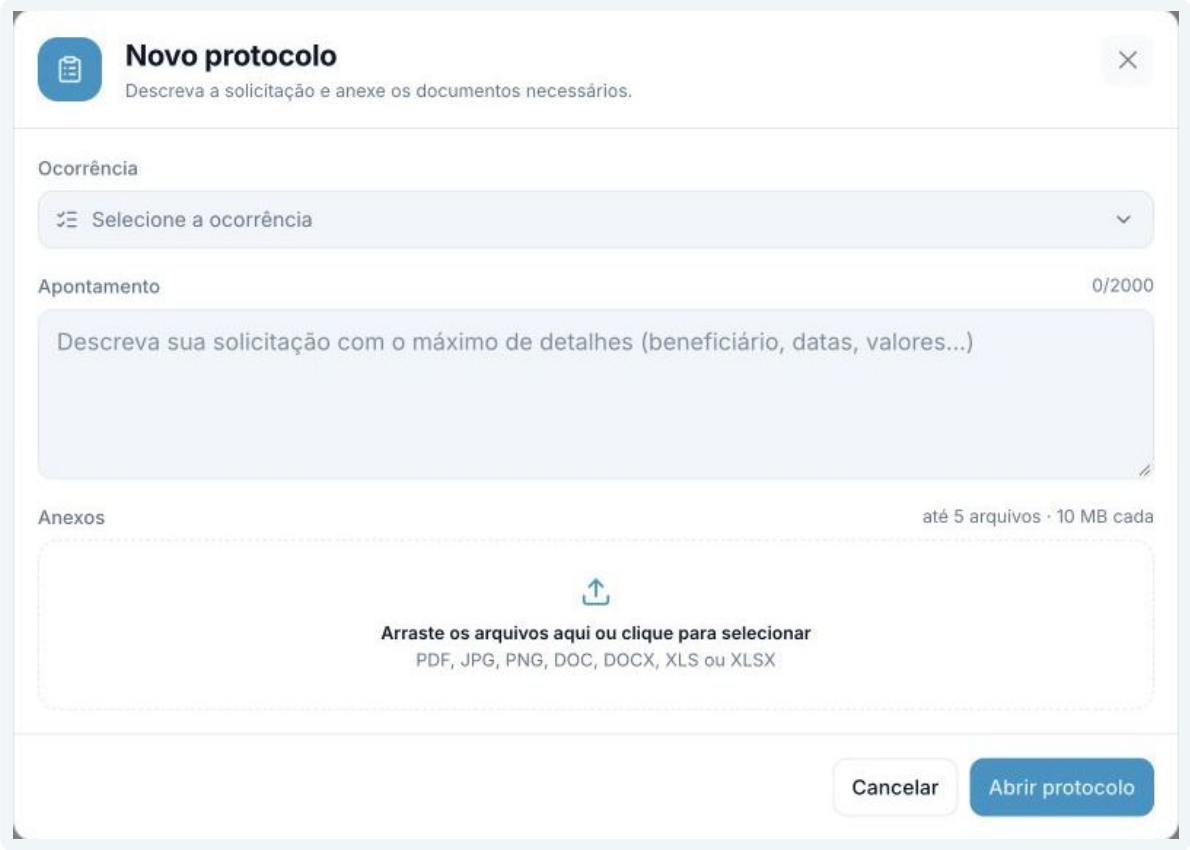
Se a relação estiver vazia, revise os filtros. Ao entrar em contato com a operadora sobre uma solicitação, tenha o número do protocolo.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

40 / ATENDIMENTO

Abrir um protocolo

Protocolos › Protocolos › Novo protocolo



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Selecione a Ocorrência e descreva o pedido em Apontamento, com as referências necessárias. O limite indicado é 2.000 caracteres.

02 Anexe os documentos pertinentes: até 5 arquivos, 10 MB cada, em PDF, JPG, PNG, DOC, DOCX, XLS ou XLSX.

03 Revise e use Abrir protocolo. Guarde o número e acompanhe o resultado na listagem.

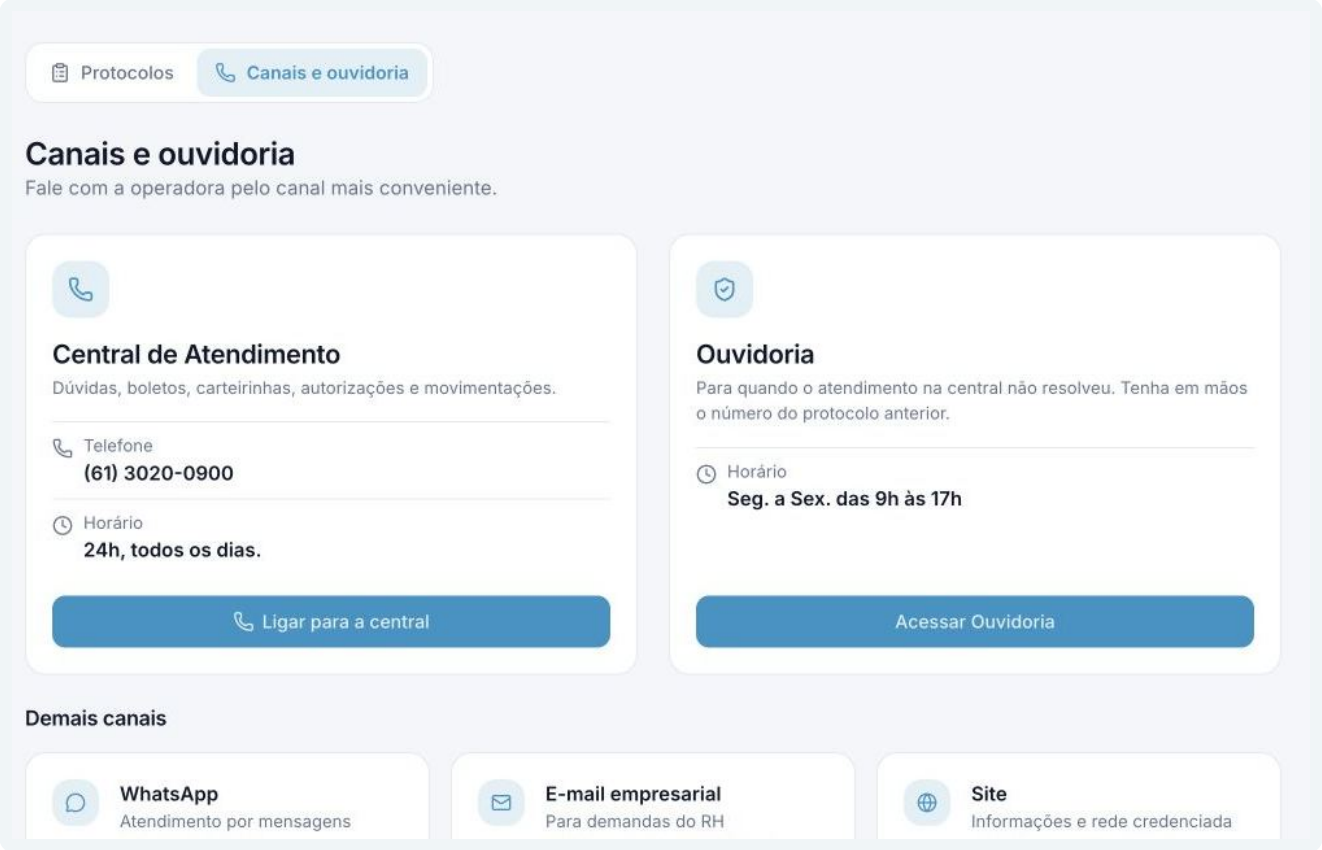
Descreva um assunto por protocolo e inclua as referências necessárias para facilitar a análise da operadora.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

41 / ATENDIMENTO

Localizar canais e ouvidoria

Protocolos › Canais e ouvidoria



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Central: (61) 3020-0900, todos os dias, 24 horas, conforme a página consultada.

02 Para mensagens, use o WhatsApp (61) 99569-3946. Para demandas de RH, o portal indica contato@plenumsaude.com.

03 Se a central não resolver, acesse a Ouvidoria pelo link da página e tenha o protocolo anterior. Horário informado: segunda a sexta, das 9h às 17h.

Confira os contatos e horários exibidos no portal antes de entrar em contato.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

42 / CONTEÚDO

Ler matérias do blog

Menu lateral › Blog



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Abra Blog e filtre as matérias por categoria ou pelo campo de busca.

02 Confira o título e o resumo da publicação. Clique na matéria para abrir a leitura completa.

03 Consulte as novidades e orientações publicadas pela operadora.

As matérias e categorias mudam conforme novas publicações são disponibilizadas.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

43 / CONTEÚDO

Ler uma matéria completa

Blog › Matéria do blog



TELA DO PORTAL • Dados identificadores ocultados quando presentes

01 Clique no título ou na imagem da publicação para abrir Matéria do blog.

02 Leia o conteúdo e role a janela para acessar o restante do texto.

03 Use Fechar ou o X para retornar à relação de matérias.

A publicação de boas-vindas apresenta o novo portal e orienta a rotina de gestão do benefício.

ANS - nº 42344-1 0800 591 4738 plenumsaude.com contato@plenumsaude.com

Plenum Saúde

PLENUM SAÚDE / PORTAL DA EMPRESA

Gestão organizada. Cuidado presente.

Consulte este guia sempre que precisar apoiar a rotina de gestão do benefício.



PLENUM SAÚDE

empresa.operadoraweb.com.br/plenum