



# Aplicativo beneficiários

# Passo a Passo

## APP de Beneficiário

### 1. Acesso ao APP

- Primeiro Acesso
- Cadastro de Biometria
- Alteração de Senha

### 2. Recursos do APP

- Interface Inicial
- Boleto de Pagamento
- Rede Credenciada
- Histórico de Guias
- Extratos de Utilização
- Dados do Plano
- Carteirinha Digital
- Notícias
- Benefícios
- Ajuda e Ouvidoria
- Simulador de Contribuição



**Sejam Bem  
Vindos!**



# Acesso ao Aplicativo



# 1. Acesso ao Aplicativo - Primeiro Acesso

**Iniciar sessão**  
Escolha uma das opções abaixo para entrar na sua conta, com as mesmas credenciais do Portal:

Simulador de contribuição >

Notícias >

Digite seu e-mail ou CPF

Iniciar sessão

Ou

Entrar com Google

Entrar com Apple

Após inserir o seu CPF o beneficiário é redirecionado para uma tela de confirmação dos dados e preenchimento da senha.

Se o CPF não estiver cadastrado no sistema, o beneficiário poderá entrar em contato com a central de atendimento para atualização cadastral ou realizar através no portal so beneficiário do site Planserv

10:02 AM

Voltar

**Boas-vindas, Maria!**

Vimos que este é o seu primeiro acesso aos serviços Planserv. Por isso, precisamos que você atualize seus dados:

**Dados pessoais**

**Nome Completo \***

XXXXXXXXXXXX

**CPF \***

XXXXXXXXXXXX

**E-mail \***

XXXXXXXXXXXX

**Telefone \***

10:04 AM

Voltar

**E-mail \***

XXXXXXXXXXXX

**Telefone \***

XXXXXXXXXXXX

**Dados de acesso**

**Senha \***

.....

Sua senha deve conter ao menos:

- 8 caracteres;
- 1 caractere especial (ex: ! @ # \$ % & \* ~);
- 1 letra maiúscula;
- 1 letra minúscula;
- 1 número

**Confirmação da senha \***

.....

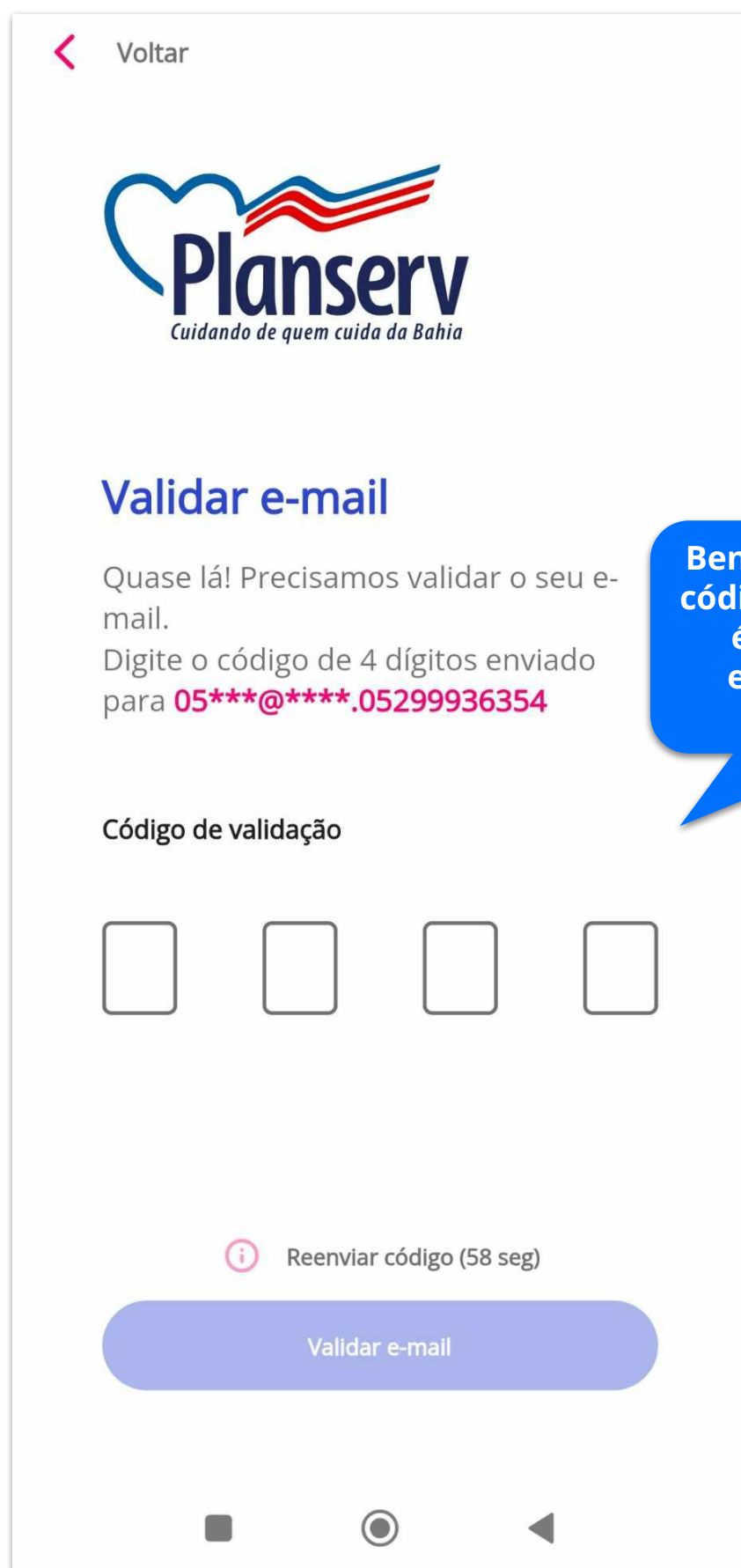
Estou de acordo com os **Termos de Uso** e **Política de Privacidade**

Atualizar dados

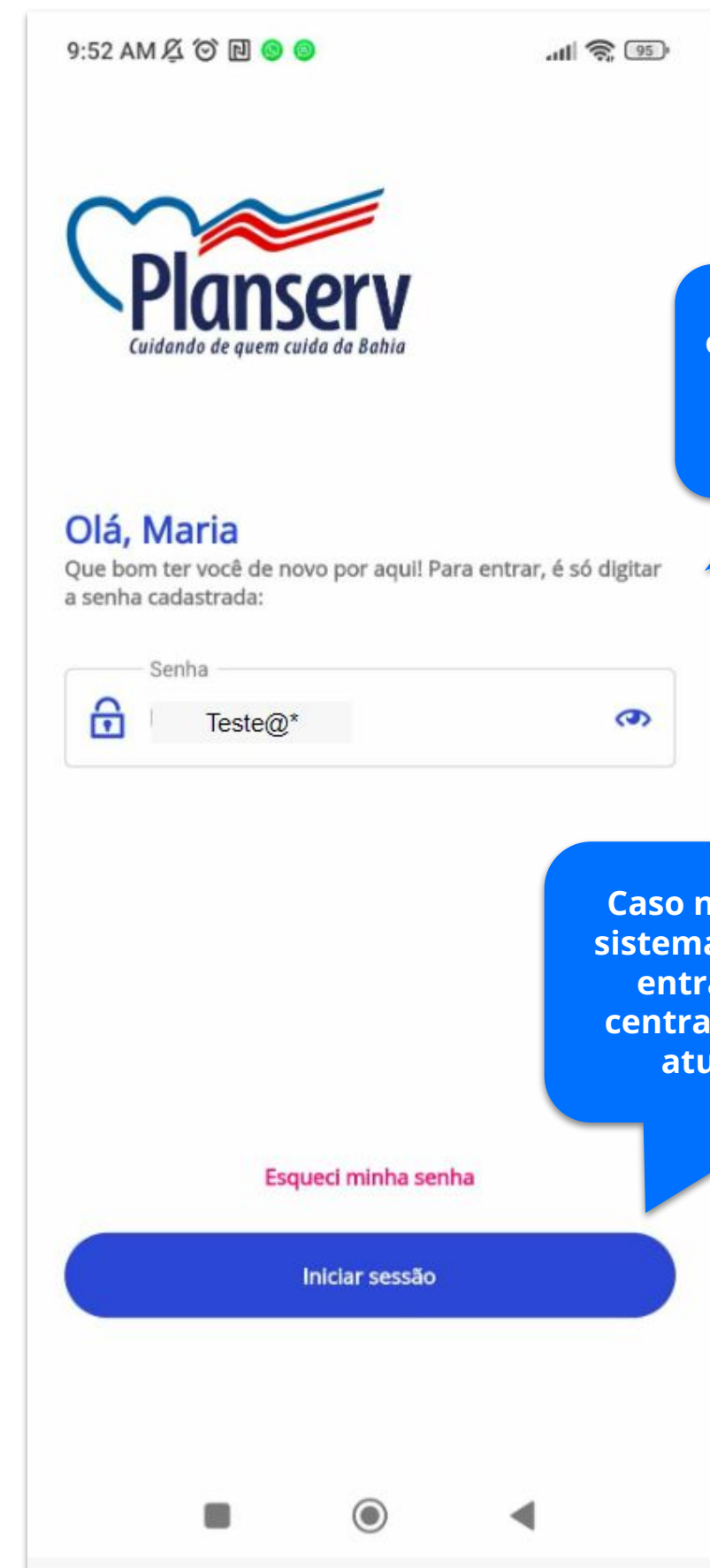
Ambiente que o beneficiário irá definir sua senha no aplicativo. A clicar em "Atualizar dados" será enviado um código para o e-mail cadastrado.



# 1. Acesso ao Aplicativo - Primeiro Acesso



**Beneficiário deve inserir o código de confirmação que é enviado para o seu e-mail cadastrado no sistema.**



**Após a definição da senha o usuário poderá acessar o sistema através da senha definida no próprio aplicativo.**

**Caso não consiga se logar no sistema, o beneficiário deverá entrar em contato com a central de atendimento para atualização cadastral.**

# 1. Acesso ao Aplicativo - Biometria

Em seu primeiro acesso, será solicitado o cadastro da Biometria Facial. Para ativar a biometria facial será necessário realizar dois passos, sendo o primeiro o cadastro do rosto e o segundo o seu documento.

## Biometria facial

Para ativar a biometria por meio do reconhecimento facial levaremos apenas alguns minutos. Entenda como vai funcionar:

### • Passo 1 - Cadastro do rosto

Depois de permitir o acesso à câmera do dispositivo, vamos capturar e validar o rosto para fazermos o reconhecimento.

### • Passo 2 - Cadastro do documento

Você deverá enviar um documento com foto (CNH ou RG), para validação da sua identidade.

Preciso de ajuda

Começar

Fazer mais tarde

Ao clicar em "Começar" será exibida uma tela para que o beneficiário posicione o rosto, conforme imagem ao lado.

Beneficiário poderá clicar na opção "Fazer mais tarde" para realizar o cadastro em outro momento, lembrando que todas as vezes que o beneficiário logar no sistema será direcionado para o cadastro da biometria.

## Posicione seu rosto ao centro

Mantenha o rosto centralizado na câmera e siga as instruções.

Se houver algum erro no processo de captura é exibido uma tela com orientações de como proceder com a captura da biometria facial.

## Biometria facial

Para ativar a biometria por meio do reconhecimento facial levaremos apenas alguns minutos. Entenda como vai funcionar:

### • Passo 1 - Cadastro do rosto

## Preciso de ajuda

Se estiver com algum problema durante seu cadastro, seguem algumas dicas que podem te ajudar:

- Mantenha a lente da câmera limpa antes de tentar o cadastro.
- Utilize documentos em bom estado e com foto recente. Documento com foto muito antiga pode atrapalhar o cadastro.
- Realize os procedimentos em ambiente iluminado. O reflexo da luz ou da tela em alguns óculos pode atrapalhar o processo de captura.

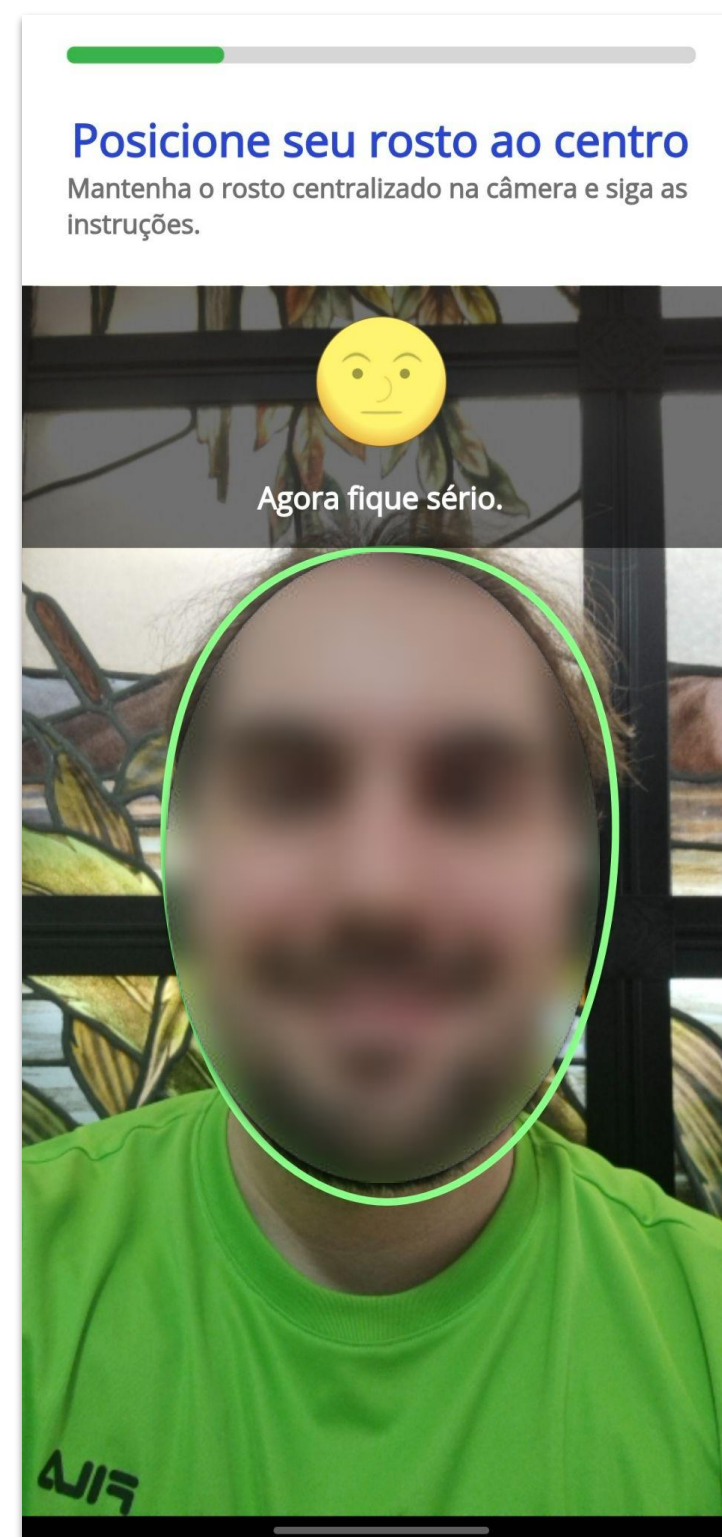
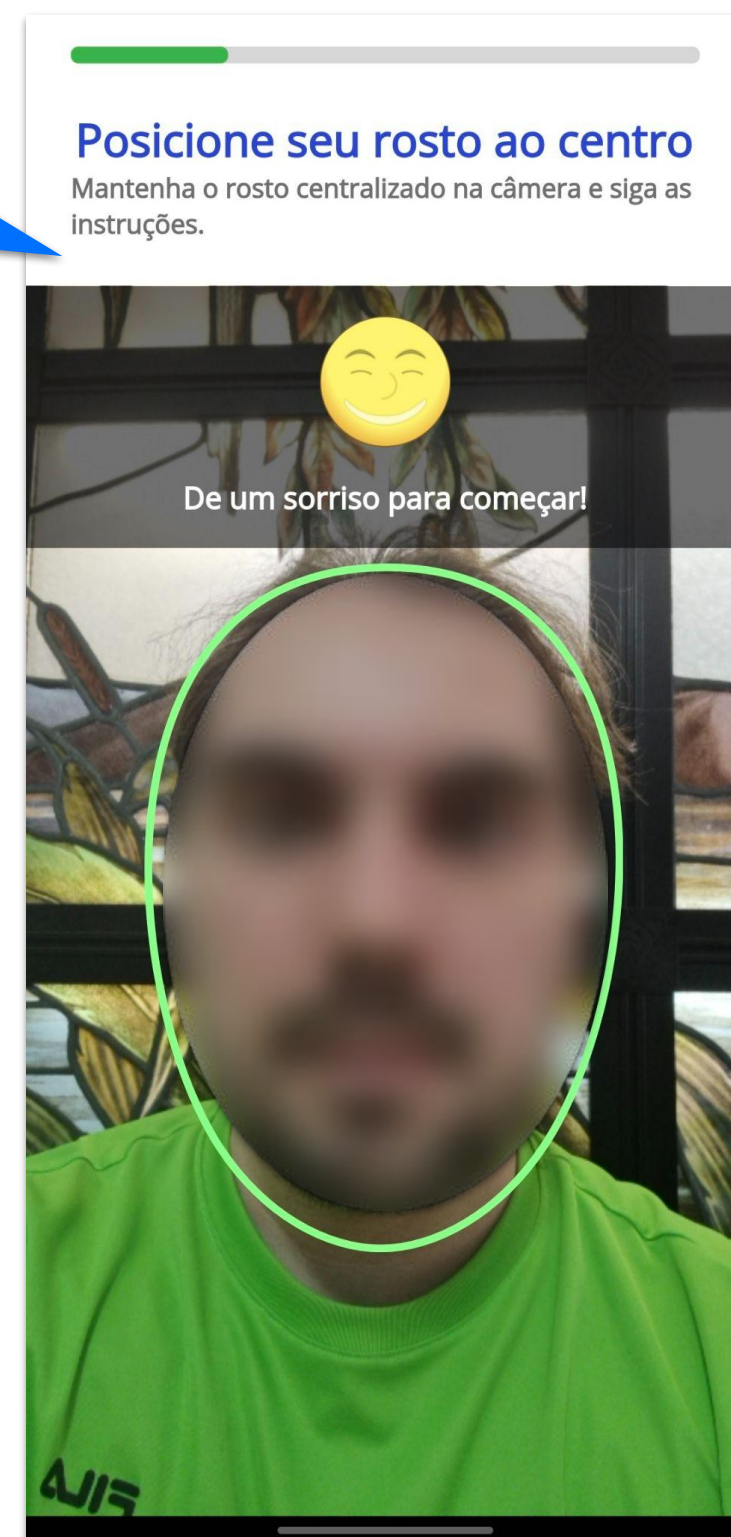
Se ainda estiver tendo dificuldades, é possível realizar o cadastro em uma de nossas unidades de atendimento. Entre em contato com nossa equipe para mais informações.

Entendi

Voltar para login

# 1. Acesso ao Aplicativo - Biometria

O sistema solicita para posicionar o rosto do beneficiário no centro, sorrir e ficar sério para que possa concluir o processo de captura.





# 1. Acesso ao Aplicativo - Biometria

Após o processo de captura da biometria, será necessário realizar o segundo passo que é cadastrar o documento com foto, usado inclusive para validar a biometria facial.

Beneficiário poderá escolher entre o RG e CNH. É importante que o documento seja atualizado, uma vez que será utilizado para validar a biometria.

## Hora de cadastrar o documento!

Você precisará enviar fotos de um dos documentos listados abaixo para confirmar a sua identidade.

Qual documento você quer usar?

- RG
- CNH

O cadastro consiste em realizar a captura dos dois lados do documento, frente e verso.

Continuar

## Fotos do documento

Durante o registro, garanta que as informações estejam legíveis

### Frente do documento

A frente do seu documento é o lado que contém a foto do seu rosto.

Selecionar

### Verso do documento

importante que as informações estejam legíveis.

Selecionar

Concluir Cadastro

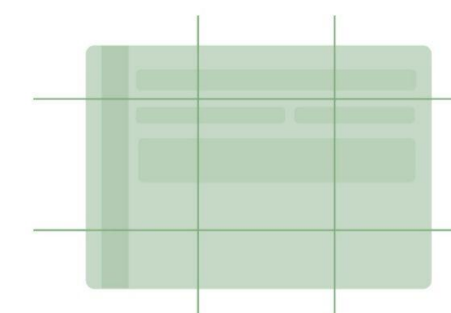
## Fotos do documento

Durante o registro, garanta que as informações estejam legíveis

### Frente do documento

## Verso do documento

Para realizar a captura, siga as dicas a seguir:



- Faça capturas em ambiente iluminado.
- Retire protetores e capas plásticas.
- Coloque o documento em uma superfície plana.
- Ocorreu um erro ao tentar validar seu documento.
- Segure firme o celular, tremidas podem atrapalhar a captura.
- Mantenha o documento alinhado com as laterais visor do celular.

Galeria

Tirar foto

**Obs:** havendo qualquer dificuldade de upload ou em relação a dispor dos documentos solicitados, o beneficiário deve entrar em contato com a central.



# 1. Acesso ao Aplicativo - Biometria

Se a qualidade da foto enviada não estiver nítida o suficiente para que haja a validação da biometria o sistema poderá solicitar para que seja novamente capturada.

**Fotos do documento**

Duarante o registro, garanta que as informações estejam legíveis

**Frente do documento**  
A frente do seu documento é o lado que contém a foto do seu rosto.

Não foi possível validar a imagem selecionada, verifique a qualidade da imagem e se o rosto presente no documento está visível. Utilize outra imagem e tente novamente.

Selecionar

**Verso do documento**  
É importante que as informações estejam legíveis.

Selecionar

Concluir Cadastro

**Fotos do documento**

Duarante o registro, garanta que as informações estejam legíveis

**Não conseguimos validar o documento**

Confira essas dicas e tente fazer o cadastro mais uma vez:

- Faça capturas em ambiente iluminado.
- Retire protetores e capas plásticas.
- Coloque o documento em uma superfície plana.
- Ocorreu um erro ao tentar validar seu documento.
- Segure firme o celular, tremidas podem atrapalhar a captura.
- Mantenha o documento alinhado com as laterais visor do celular.

Se ainda estiver tendo dificuldades, é possível realizar o cadastro em uma de nossas unidades de atendimento. Entre em contato com nossa equipe para mais informações.

Tentar novamente

Voltar para login

**Fotos do documento**

Duarante o registro, garanta que as informações estejam legíveis

**Frente do documento**  
Imagem selecionada com sucesso.

**Verso do documento**  
É importante que as informações estejam legíveis.

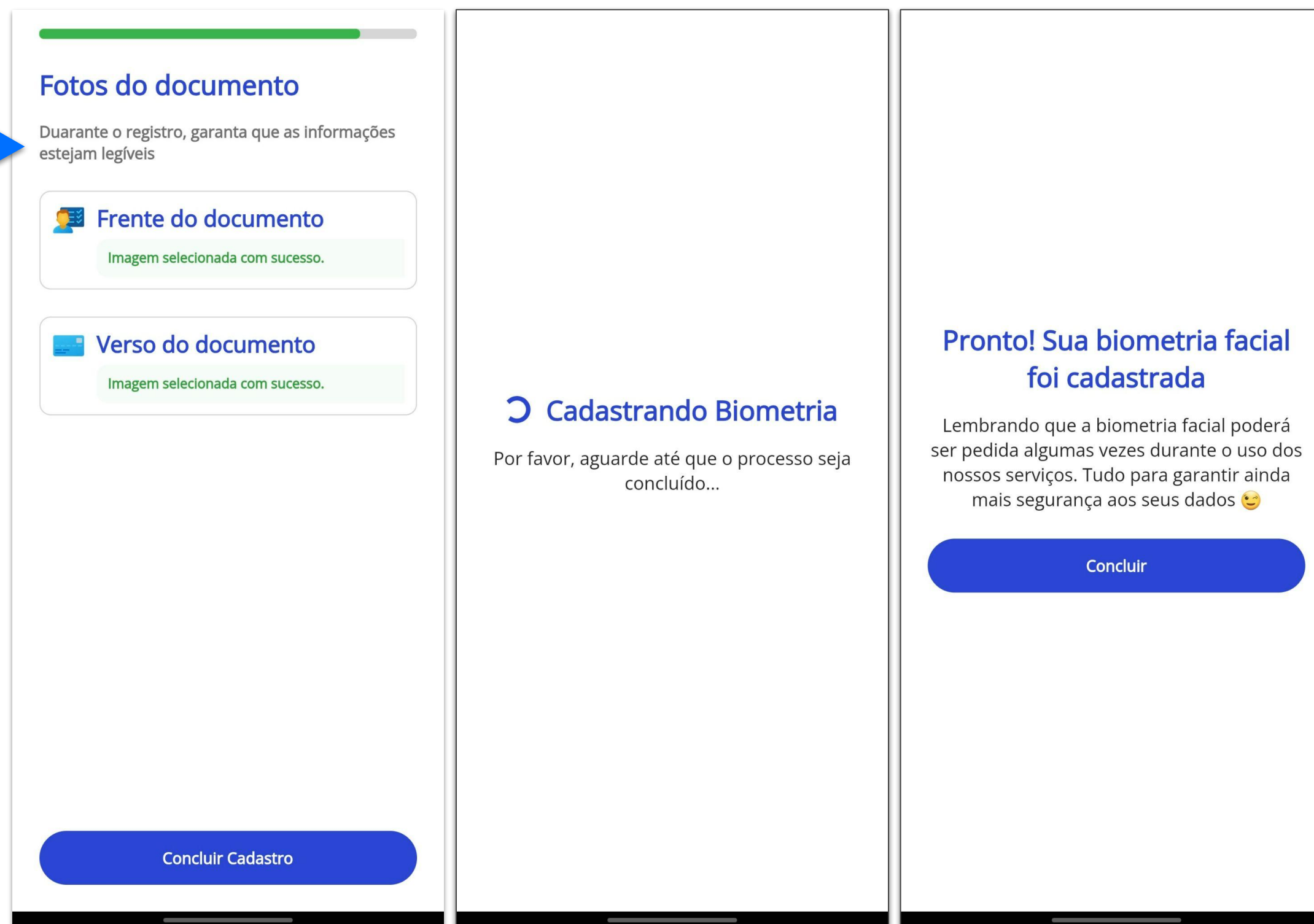
Selecionar

Concluir Cadastro

Após a captura da frente do documento com sucesso o beneficiário deve iniciar o processo de captura do verso do documento

# 1. Acesso ao Aplicativo - Biometria

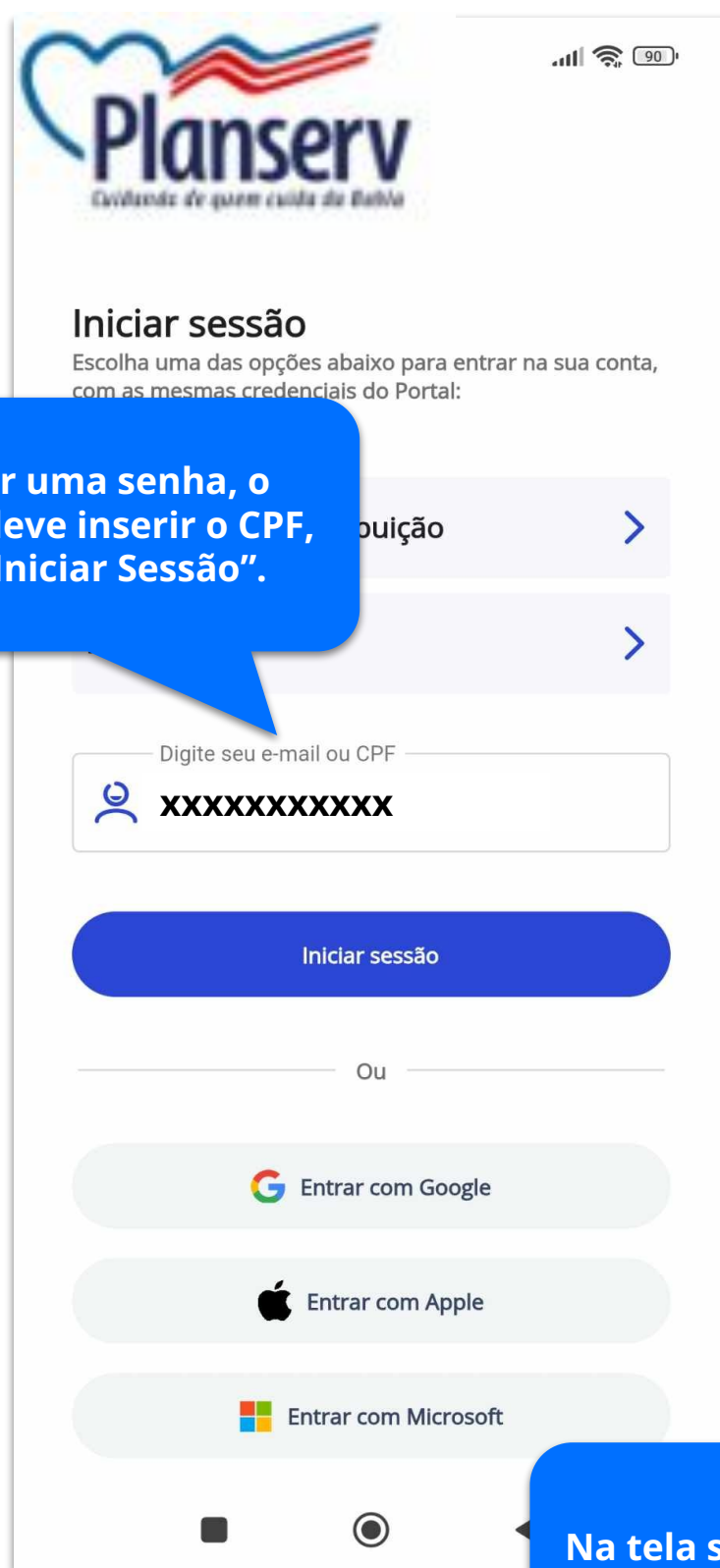
Após a conclusão do processo de captura dos documentos, ao clicar em "Concluir Cadastro" o sistema irá concluir o processo e se tudo ocorrer corretamente a biometria estará disponível para o beneficiário do plano.



The image displays three sequential screens from a mobile application:

- Screen 1: Fotos do documento**
  - Header: Fotos do documento
  - Text: Durante o registro, garanta que as informações estejam legíveis
  - Section: Frente do documento
    - Text: Imagem selecionada com sucesso.
  - Section: Verso do documento
    - Text: Imagem selecionada com sucesso.
  - Bottom button: Concluir Cadastro
- Screen 2: Cadastrando Biometria**
  - Header: Cadastrando Biometria
  - Text: Por favor, aguarde até que o processo seja concluído...
- Screen 3: Pronto! Sua biometria facial foi cadastrada**
  - Header: Pronto! Sua biometria facial foi cadastrada
  - Text: Lembrando que a biometria facial poderá ser pedida algumas vezes durante o uso dos nossos serviços. Tudo para garantir ainda mais segurança aos seus dados 😊
  - Bottom button: Concluir

# 1. Acesso ao Aplicativo - Alteração de Senha



Planserv  
Cuidando de quem cuida da Bahia

Iniciar sessão  
Escolha uma das opções abaixo para entrar na sua conta, com as mesmas credenciais do Portal:

Escolha uma opção

Digite seu e-mail ou CPF

XXXXXXXXXXXX

Iniciar sessão

Ou

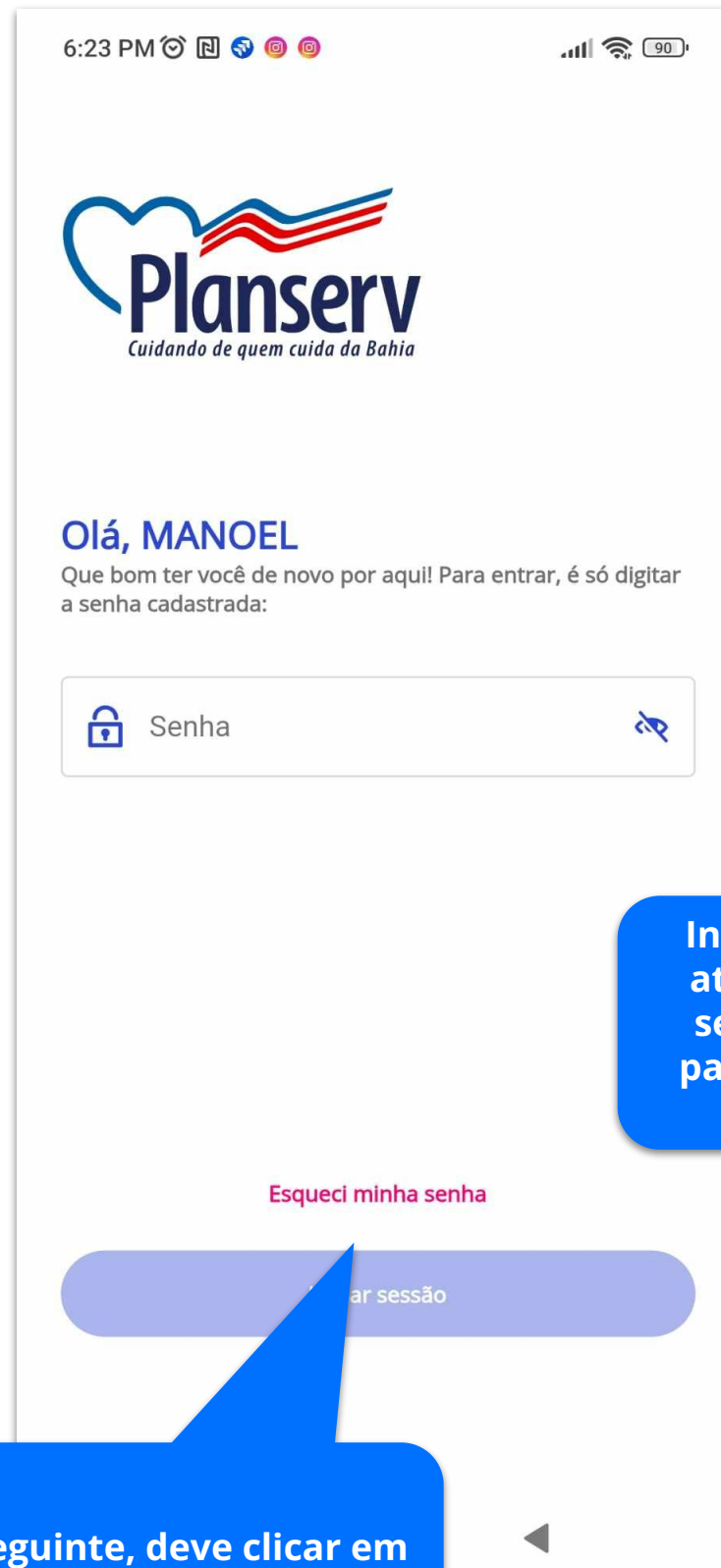
Entrar com Google

Entrar com Apple

Entrar com Microsoft

Para alterar uma senha, o beneficiário deve inserir o CPF, clicar em "Iniciar Sessão".

Na tela seguinte, deve clicar em "Esqueci minha senha"



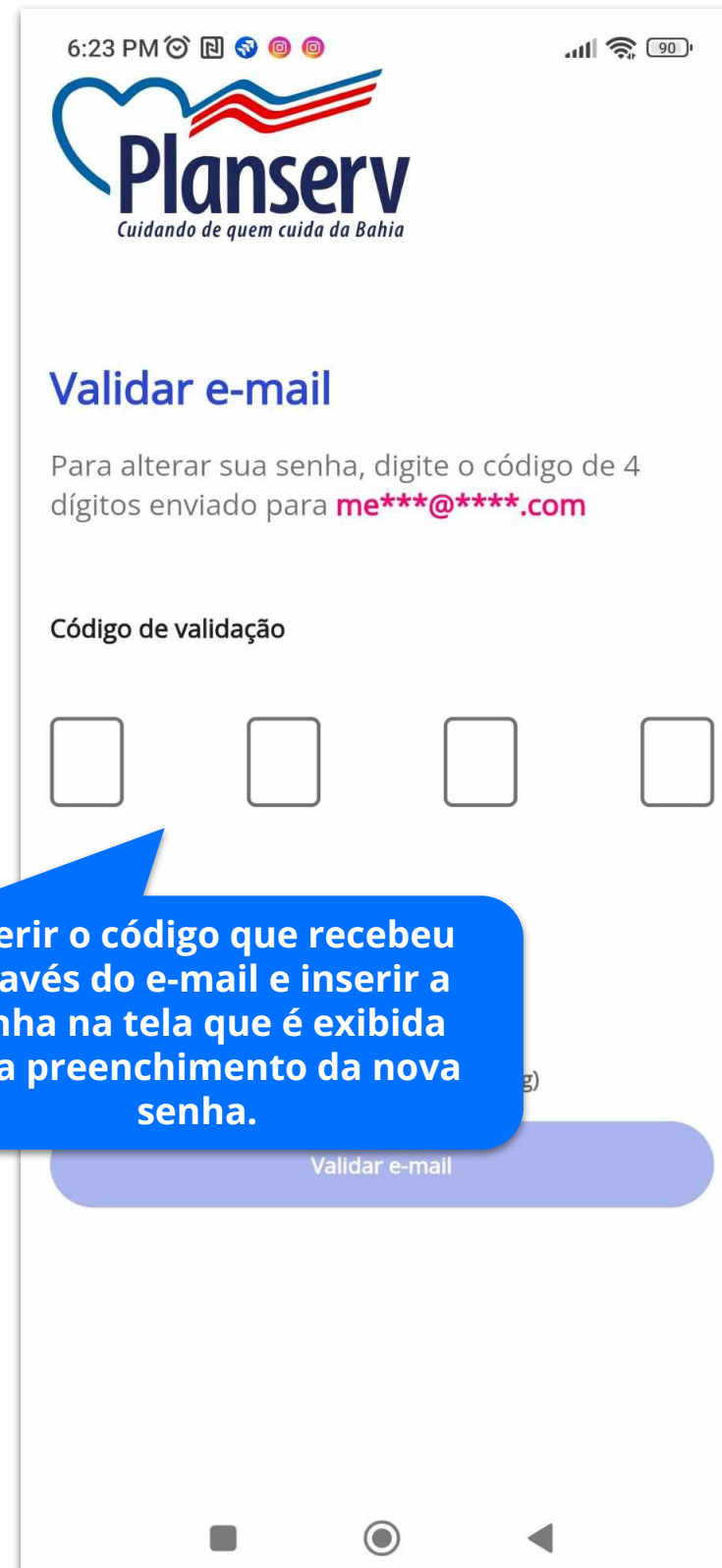
Planserv  
Cuidando de quem cuida da Bahia

Olá, MANOEL  
Que bom ter você de novo por aqui! Para entrar, é só digitar a senha cadastrada:

Senha

Esqueci minha senha

Iniciar sessão



Planserv  
Cuidando de quem cuida da Bahia

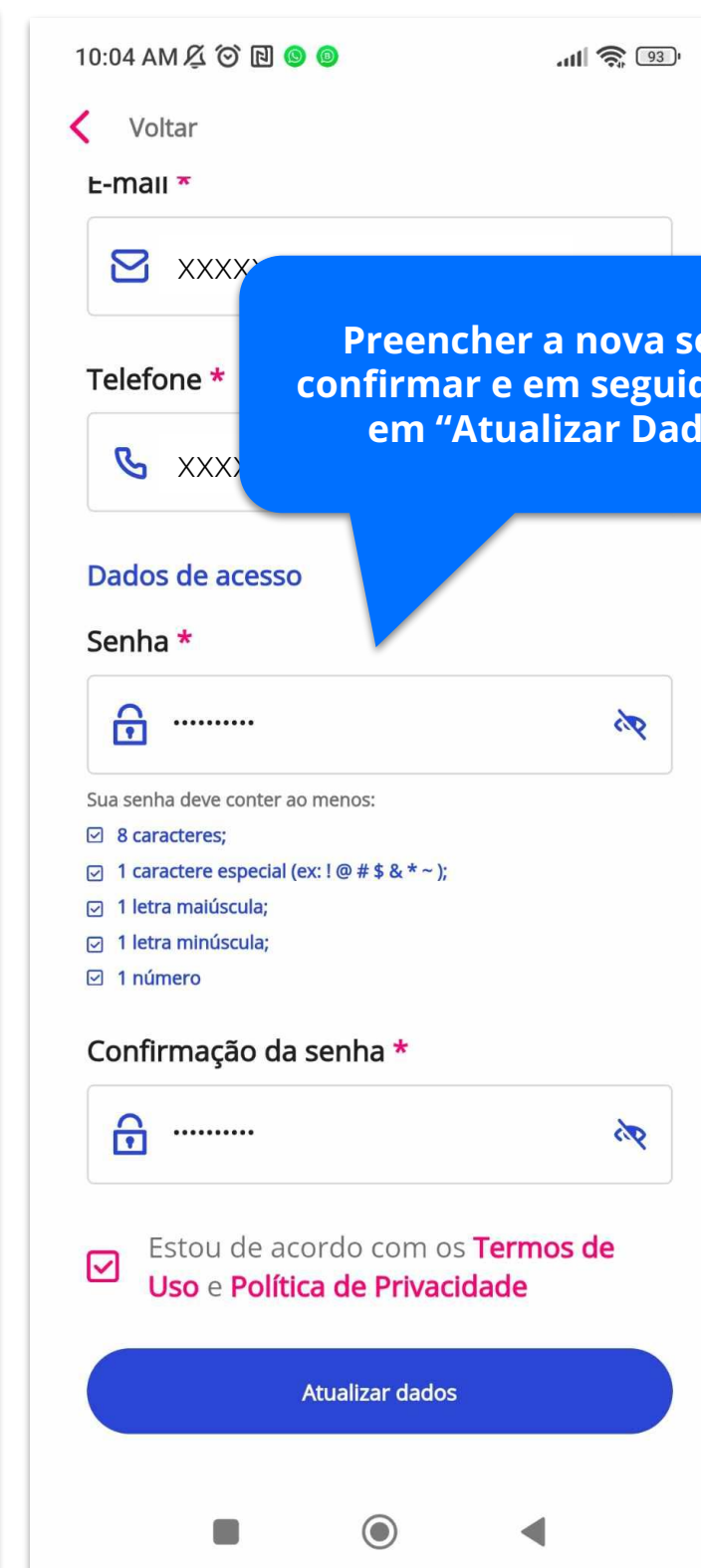
Validar e-mail

Para alterar sua senha, digite o código de 4 dígitos enviado para **me\*\*\*@\*\*\*\*.com**

Código de validação

Validar e-mail

Inserir o código que recebeu através do e-mail e inserir a senha na tela que é exibida para preenchimento da nova senha.



Voltar

E-mail \*

Telefone \*

Dados de acesso

Senha \*

Sua senha deve conter ao menos:

- 8 caracteres;
- 1 caractere especial (ex: ! @ # \$ % & \* ~);
- 1 letra maiúscula;
- 1 letra minúscula;
- 1 número

Confirmação da senha \*

Estou de acordo com os **Termos de Uso** e **Política de Privacidade**

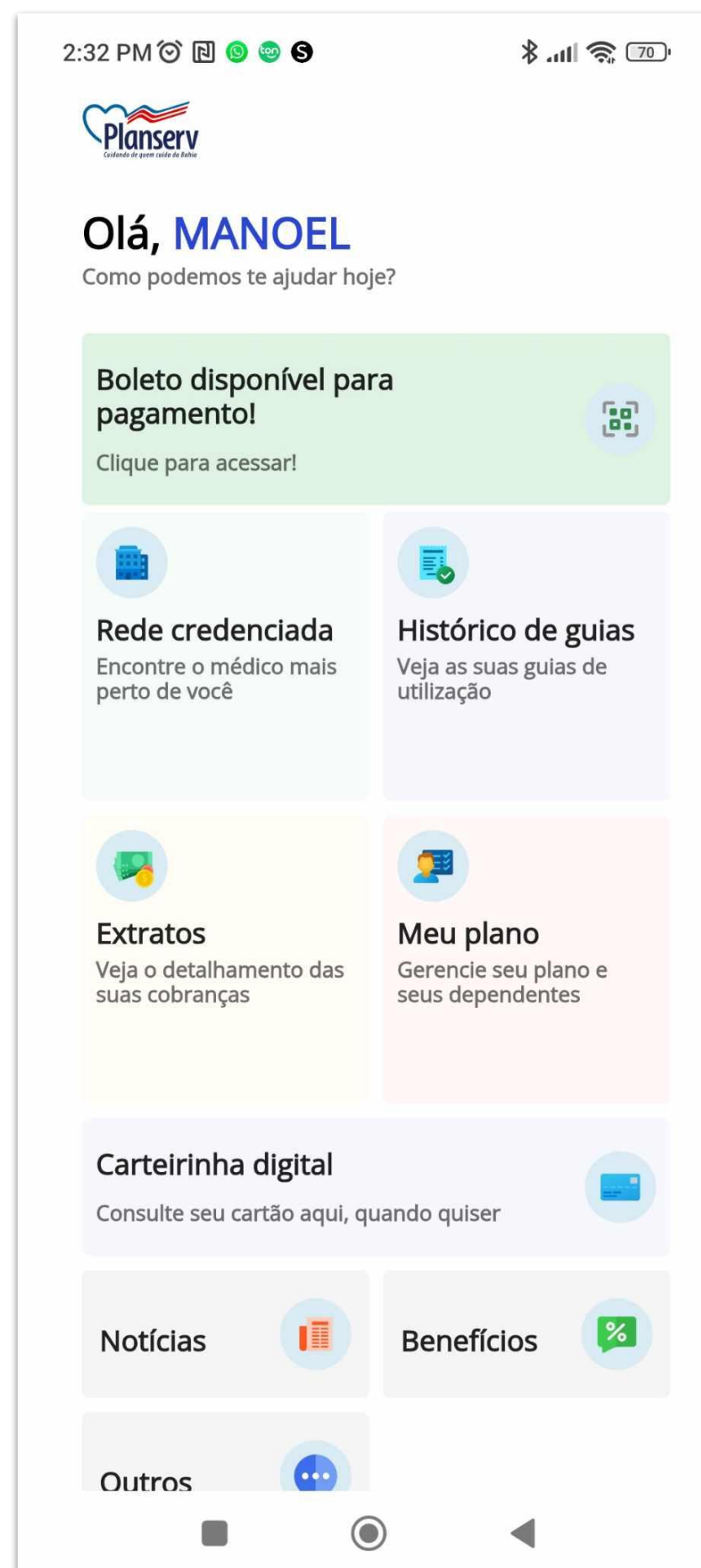
Atualizar dados

Preencher a nova senha, confirmar e em seguida clicar em "Atualizar Dados".

# Recursos do APP



## 2. Recursos do APP - Interface Inicial



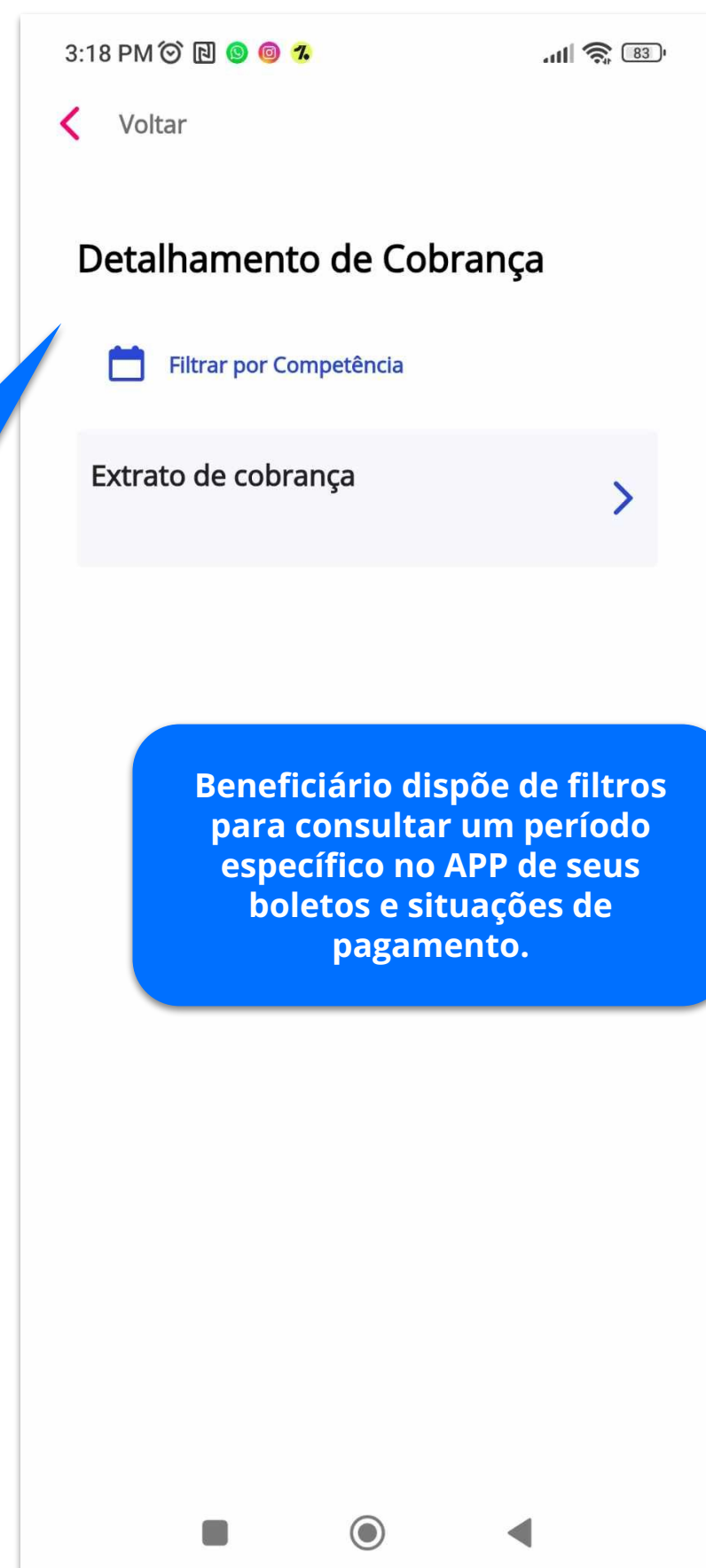
Ao logar no sistema, o beneficiário é direcionado para o ambiente onde pode acessar os recursos de Extratos de Cobrança, Rede Credenciada, Histórico de Guias, Informações do Plano, Carteirinha Digital, Notícias, Benefícios e Outros.

## 2. Recursos do APP - Boleto de Pagamento e Extrato de Utilização

Boleto disponível para pagamento!

Clique para acessar!

Ao clicar em "Boleto Disponível para pagamento" ou "Extratos" o beneficiário será direcionado para o ambiente onde poderá consultar suas informações de pagamento. A visualização dos boletos estão disponíveis apenas para os beneficiários que optarem por essa modalidade de pagamento.



3:18 PM

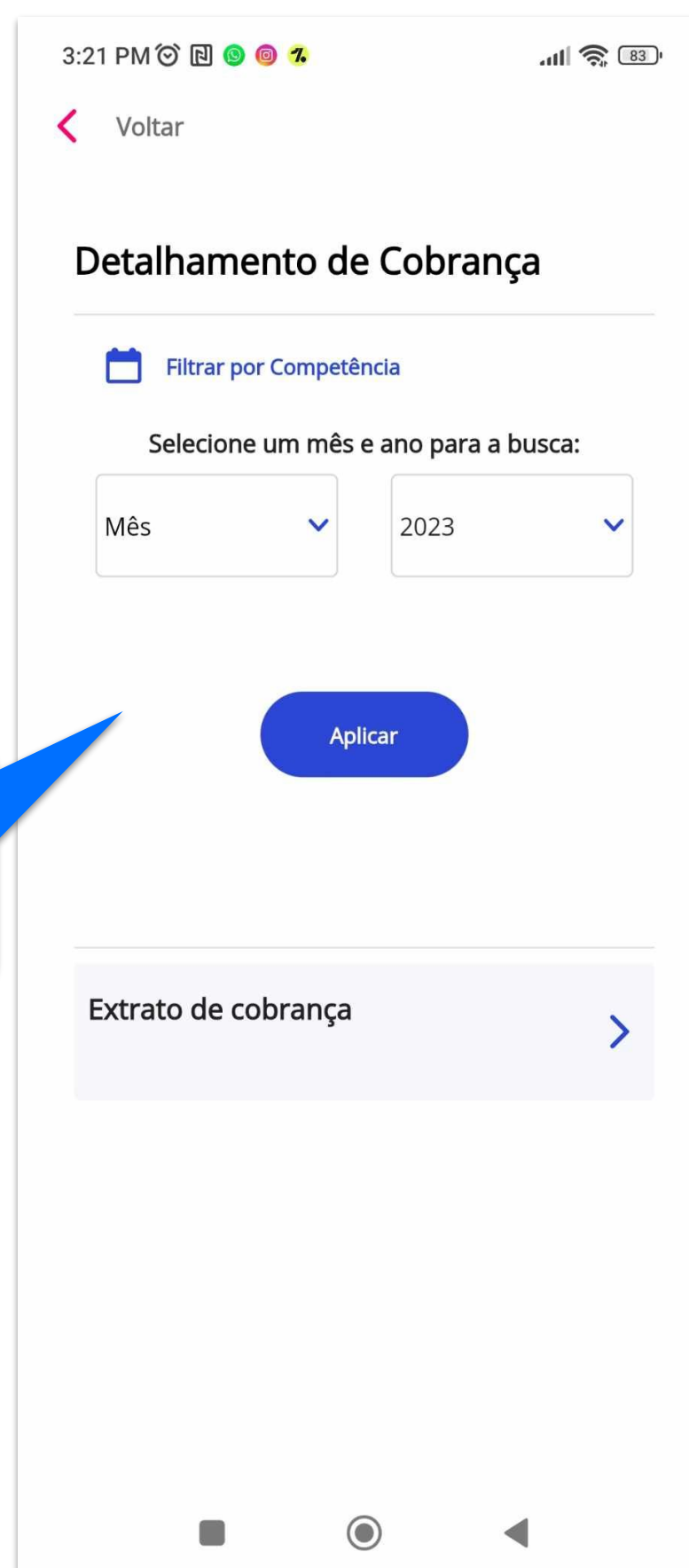
Voltar

### Detalhamento de Cobrança

Filtrar por Competência

Extrato de cobrança >

Beneficiário dispõe de filtros para consultar um período específico no APP de seus boletos e situações de pagamento.



3:21 PM

Voltar

### Detalhamento de Cobrança

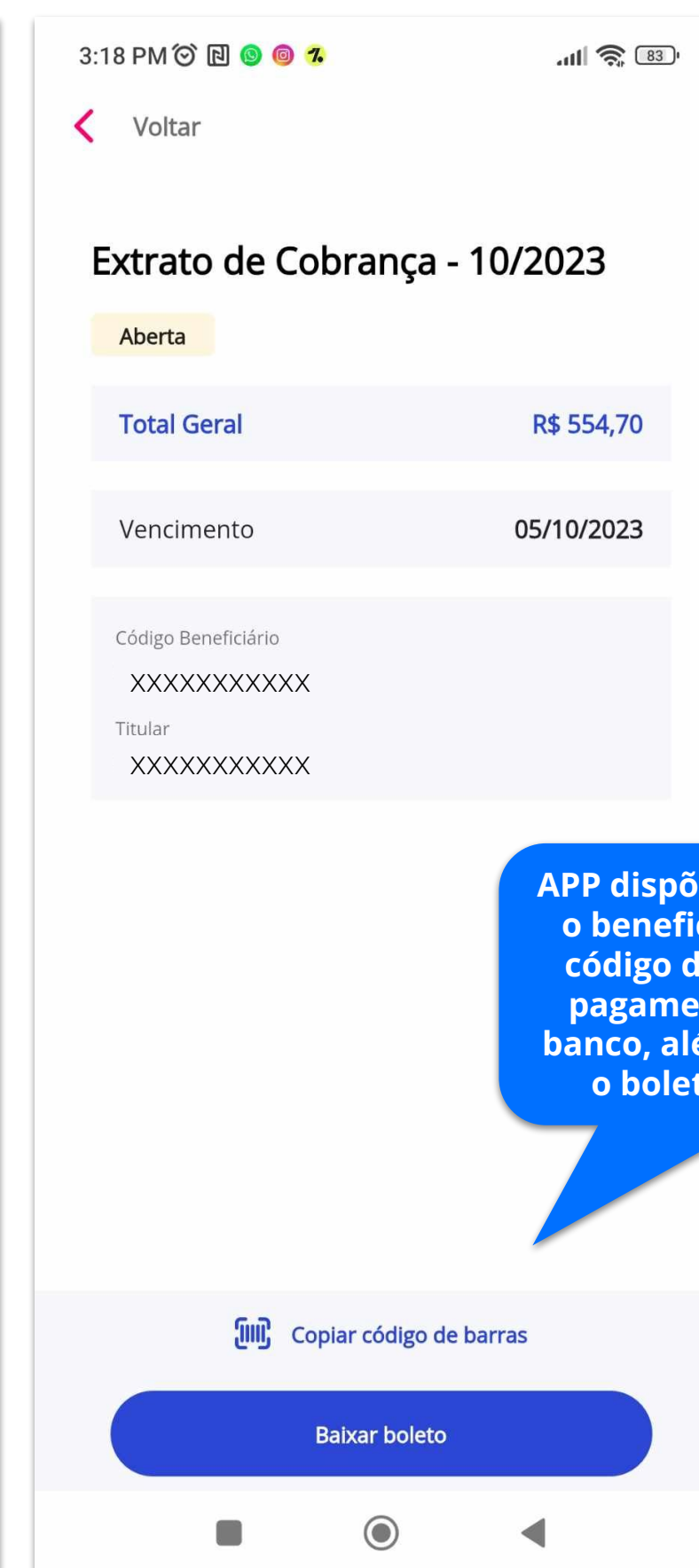
Filtrar por Competência

Selecione um mês e ano para a busca:

Mês 2023

Aplicar

Extrato de cobrança >



3:18 PM

Voltar

### Extrato de Cobrança - 10/2023

Aberta

Total Geral R\$ 554,70

Vencimento 05/10/2023

Código Beneficiário  
XXXXXXXXXXXX

Titular  
XXXXXXXXXXXX

Copiar código de barras

Baixar boleto

APP dispõe de recurso para que o beneficiário possa copiar o código de barras e realizar o pagamento pelo APP do seu banco, além de permitir baixar o boleto no formato PDF.

## 2. Recursos do APP - Rede Credenciada



### Rede credenciada

Encontre o médico mais perto de você

Aplicativo permite que o beneficiário realize uma busca combinada dos filtros de "Tipo de Unidade", "Especialidade" e "Município". Para realizar a busca é necessário preencher o município do Prestador para que o sistema faça uma busca por localização.

3:23 PM

Voltar

Busque um hospital, clínica ou laboratório perto de você

Escolha um tipo de unidade

----

Escolha uma especialidade

----

Escolha um município

Não selecionado

Buscar

3:23 PM

Filtrar por nome...

--- REMOVER FILTRO ---

- CENTRO DE REABILITAÇÃO
- CLÍNICA
- CLÍNICA DE FISIOTERAPIA
- CLÍNICA DE IMAGEM
- CLÍNICA MÉDICA ESPECIALIZADA
- CLÍNICA ONCOLÓGICA
- HOSPITAL-DIA
- HOSPITAL-DIA ESPECIALIZADO
- HOSPITAL-DIA GERAL
- HOSPITAL ESPECIALIZADO
- HOSPITAL GERAL
- LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS
- POLICLÍNICA
- UPA

Cancelar

3:23 PM

Filtrar por nome...

--- REMOVER FILTRO ---

- ALERGIA - IMUNOLOGIA
- ALERGOLOGIA
- ANESTESIOLOGIA
- ANGIOLOGIA
- CANCEROLOGIA
- CARDIOLOGIA
- CIRURGIA BUCO MAXILO-FACIAL
- CIRURGIA CARDIOVASCULAR
- CIRURGIA DA MAMA (MASTOLOGIA)
- CIRURGIA DA MÃO
- CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO
- CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO
- CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO (GASTROENTEROLÓGICA)
- CIRURGIA GERAL
- CIRURGIA PEDIÁTRICA
- CIRURGIA PLÁSTICA

3:23 PM

Filtrar por nome...

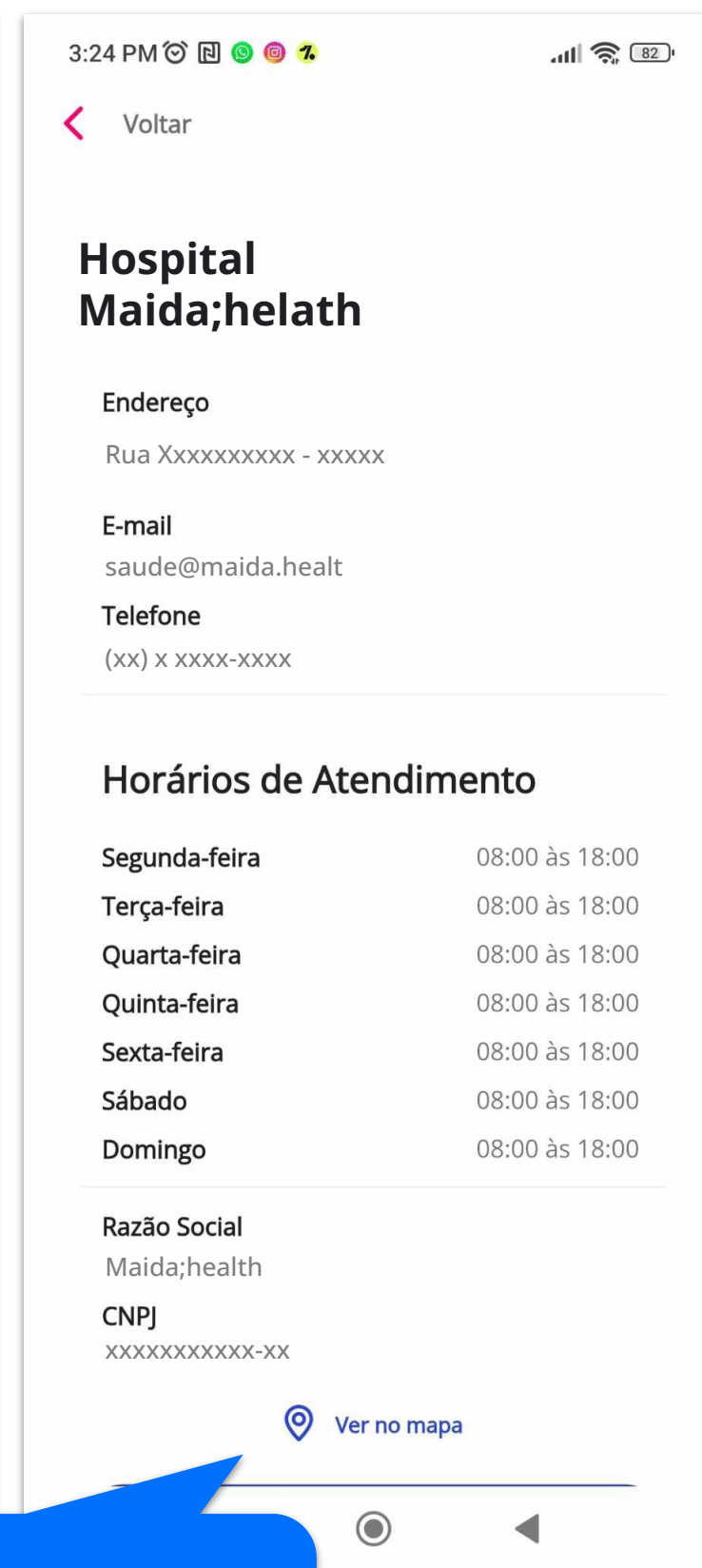
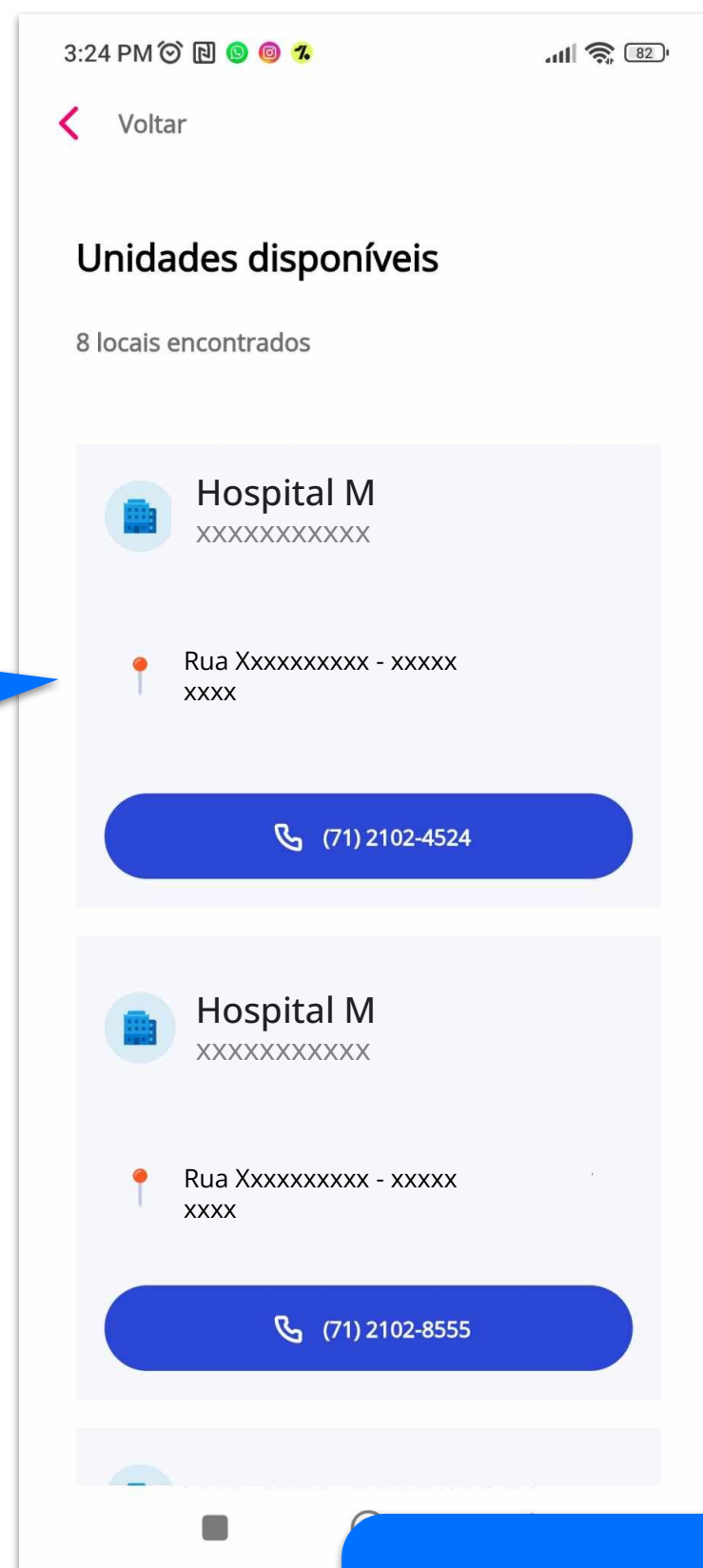
- FEIRA DE SANTANA
- ABAÍRA
- ABARÉ
- ACAJUTIBA
- ADUSTINA
- ÁGUA FRIA
- AIQUARA
- ALAGOINHAS
- ALCOBAÇA
- ALMADINA
- AMARGOSA
- AMÉLIA RODRIGUES
- AMÉRICA DOURADA
- ANAGÉ
- ANDARAÍ
- ANDORINHA
- ANGICAL
- ANGUEIRA



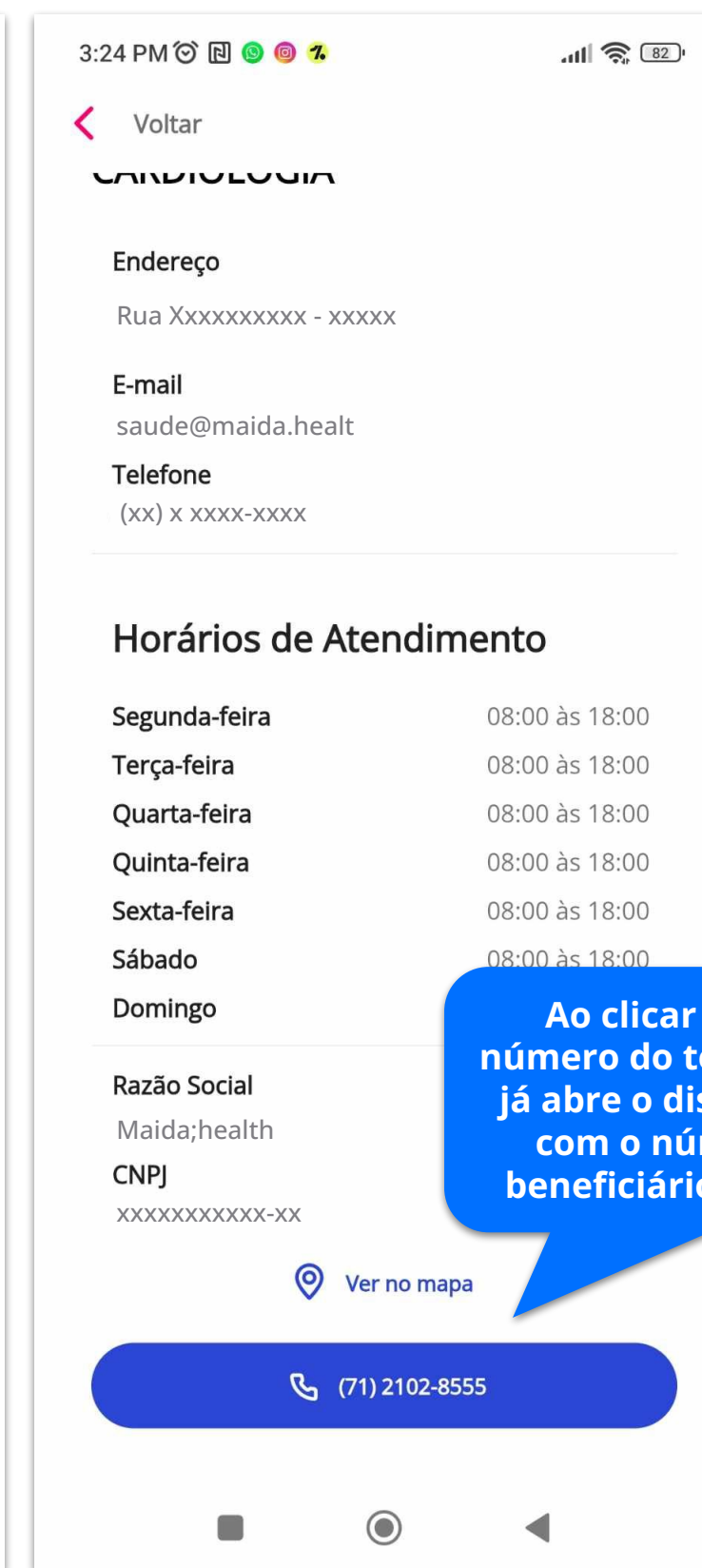
## 2. Recursos do APP - Rede Credenciada

**Rede credenciada**  
Encontre o médico mais perto de você

Ao selecionar um prestador da rede credenciada, o beneficiário poderá clicar e obter detalhes relevantes, como por exemplo seu endereço, horários de atendimento, localização no mapa e telefone de contato.



Ao clicar no "Ver no Mapa" o aplicativo já abre a localização no Google Maps, permitindo a geração da rota.

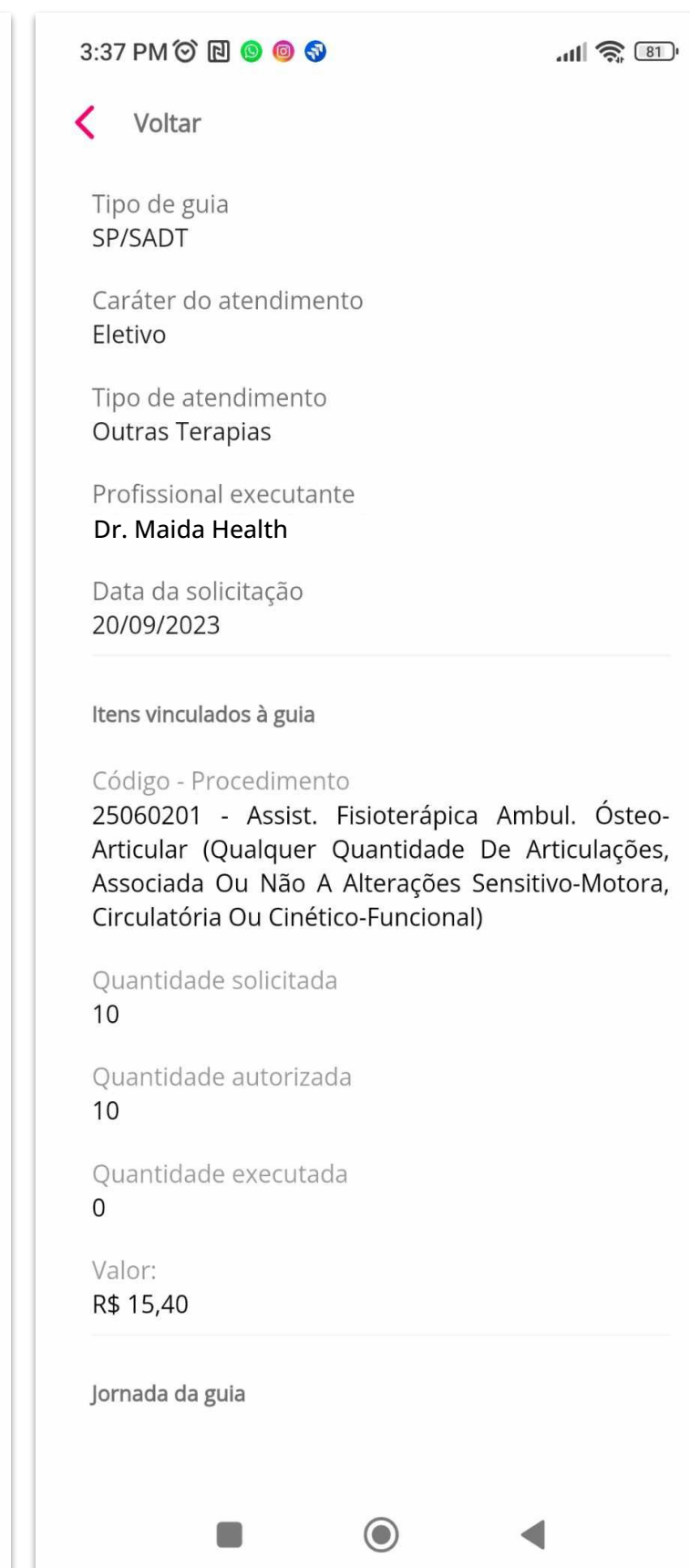
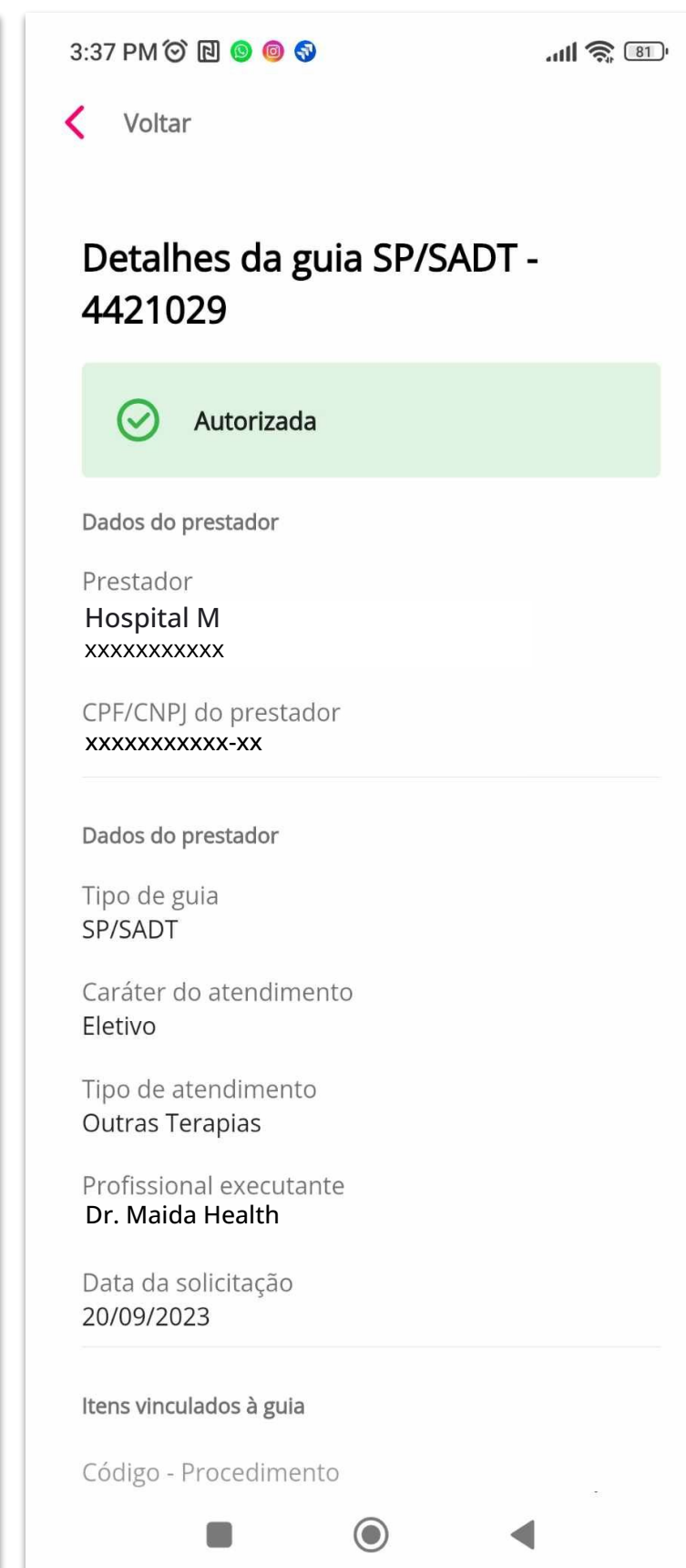


Ao clicar no botão com o número do telefone o aplicativo já abre o discador do telefone com o número para que o beneficiário realize a ligação.

## 2. Recursos do APP - Histórico de Guias



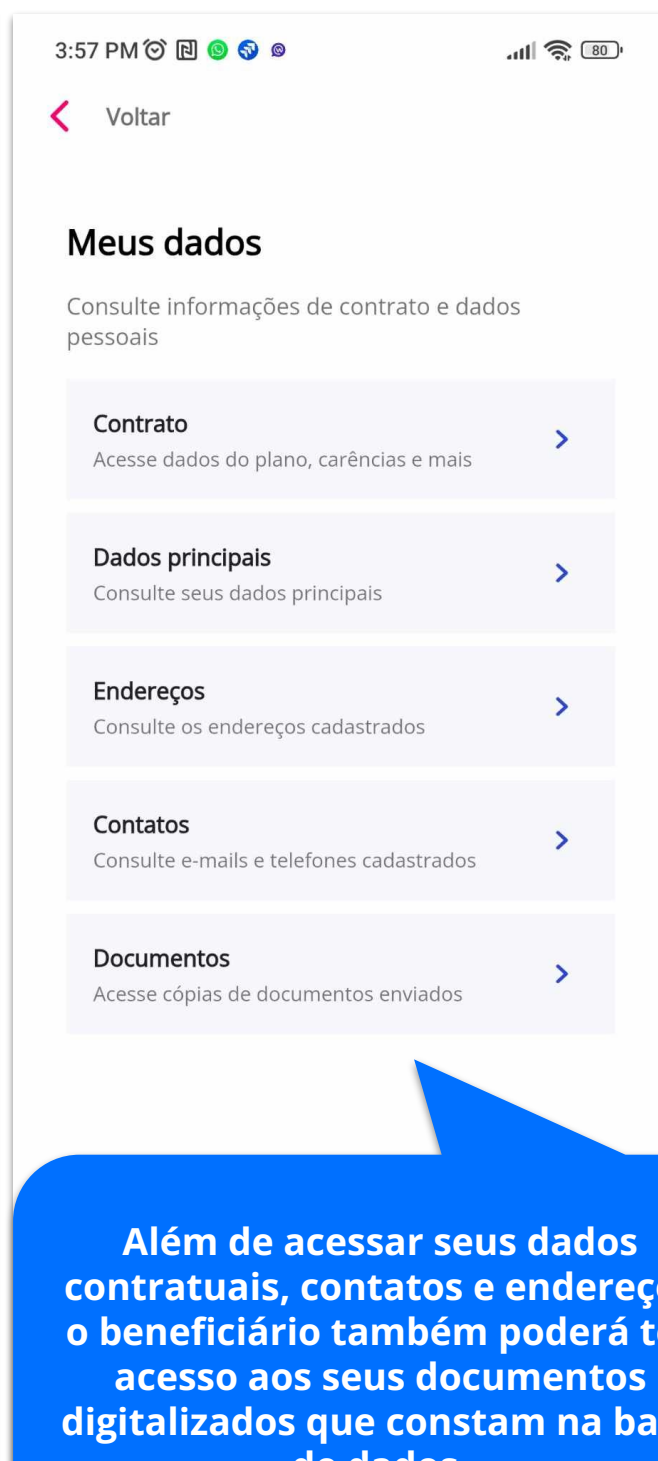
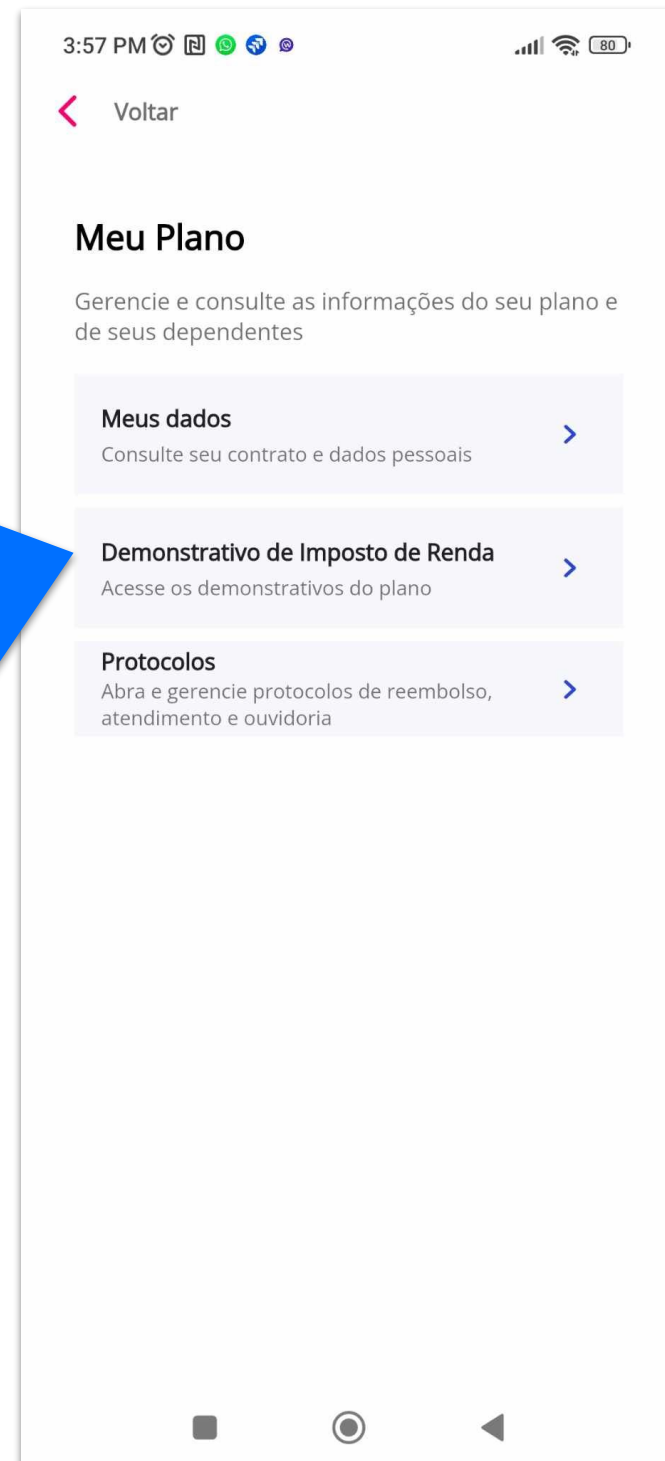
Na opção "Histórico de Guias" o beneficiário poderá acompanhar e visualizar todas as guias emitidas para ele no sistema. Além de poder acompanhar se a guia está autorizada, cancelada ou pendente de autorização, ao selecionar uma guia o beneficiário poderá consultar todos os detalhes da guia, quantidade solicitada, autorizada, valores, etc.



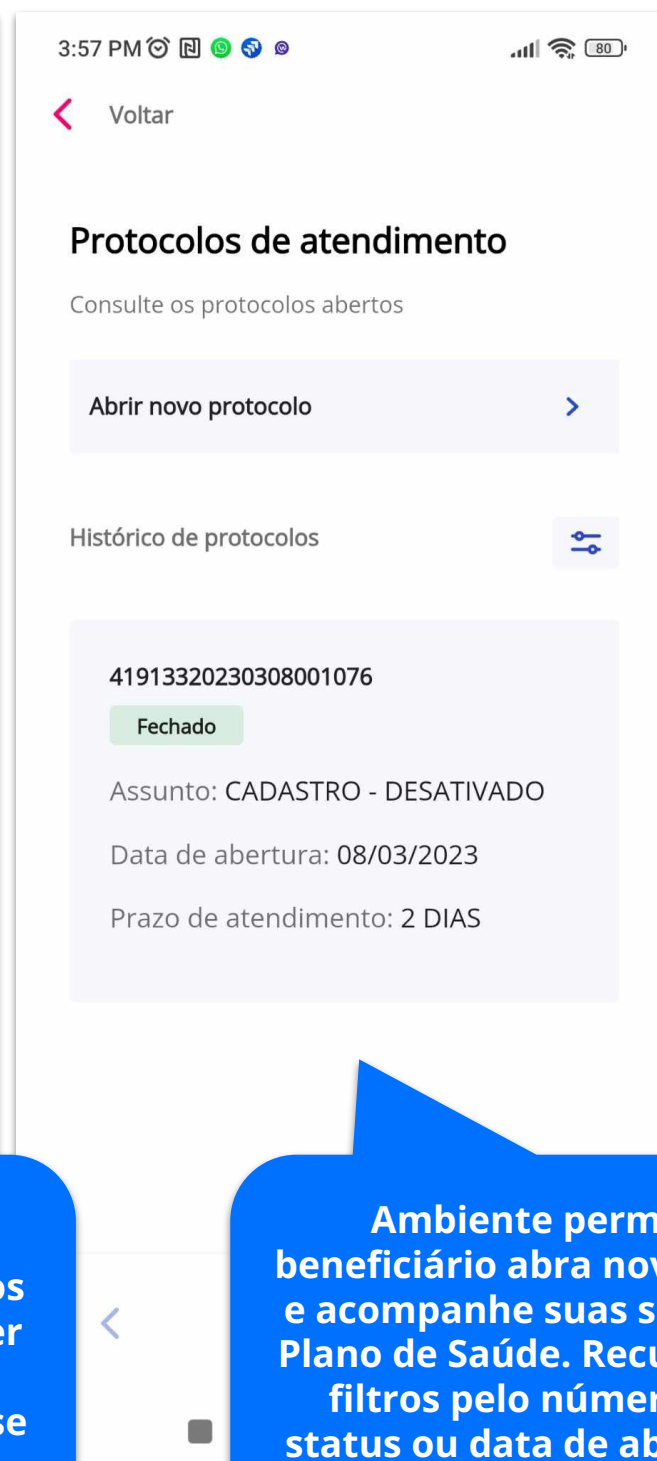
## 2. Recursos do APP - Dados do Plano



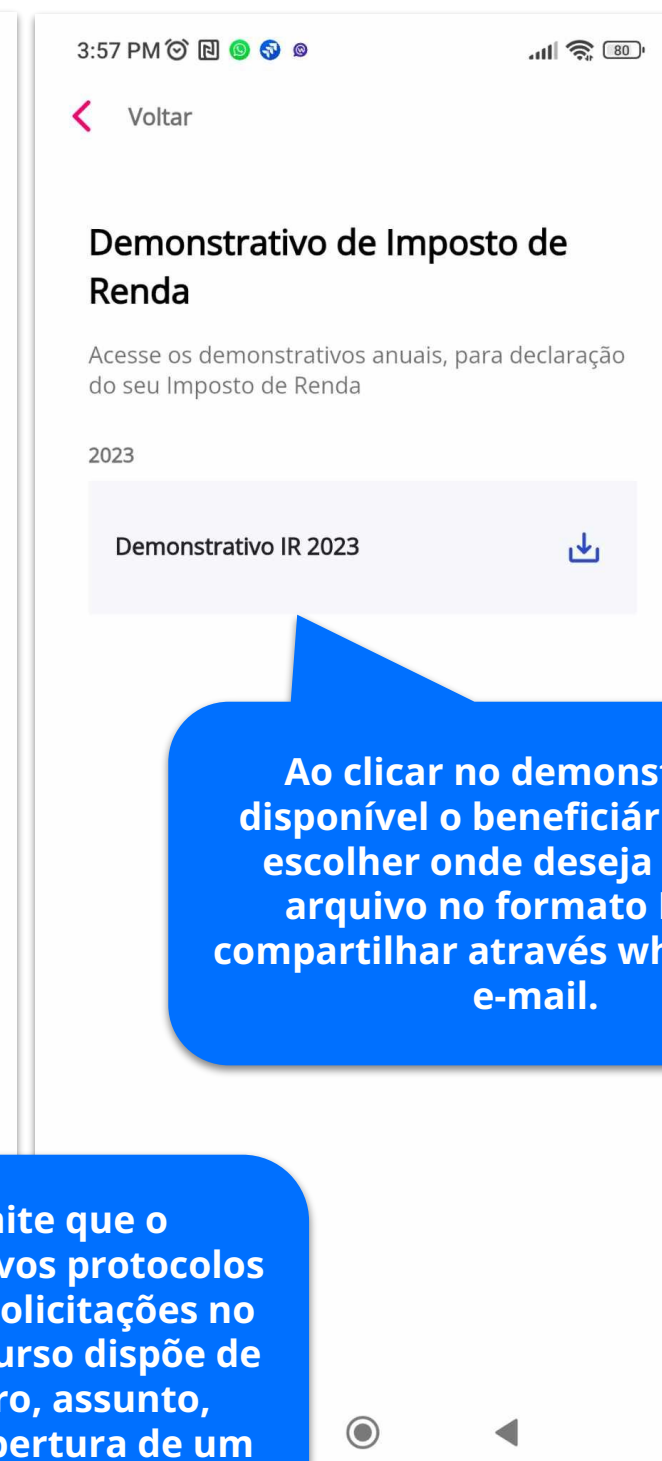
Na opção "Meu Plano" o beneficiário poderá acessar todos os dados do seu contrato e informações pessoais, acessar o seu demonstrativo de imposto de renda, registrar e acompanhar protocolos de atendimento.



Além de acessar seus dados contratuais, contatos e endereços o beneficiário também poderá ter acesso aos seus documentos digitalizados que constam na base de dados.



Ambiente permite que o beneficiário abra novos protocolos e acompanhe suas solicitações no Plano de Saúde. Recurso dispõe de filtros pelo número, assunto, status ou data de abertura de um protocolo.



Ao clicar no demonstrativo disponível o beneficiário deverá escolher onde deseja salvar o arquivo no formato PDF ou compartilhar através whatsapp ou e-mail.

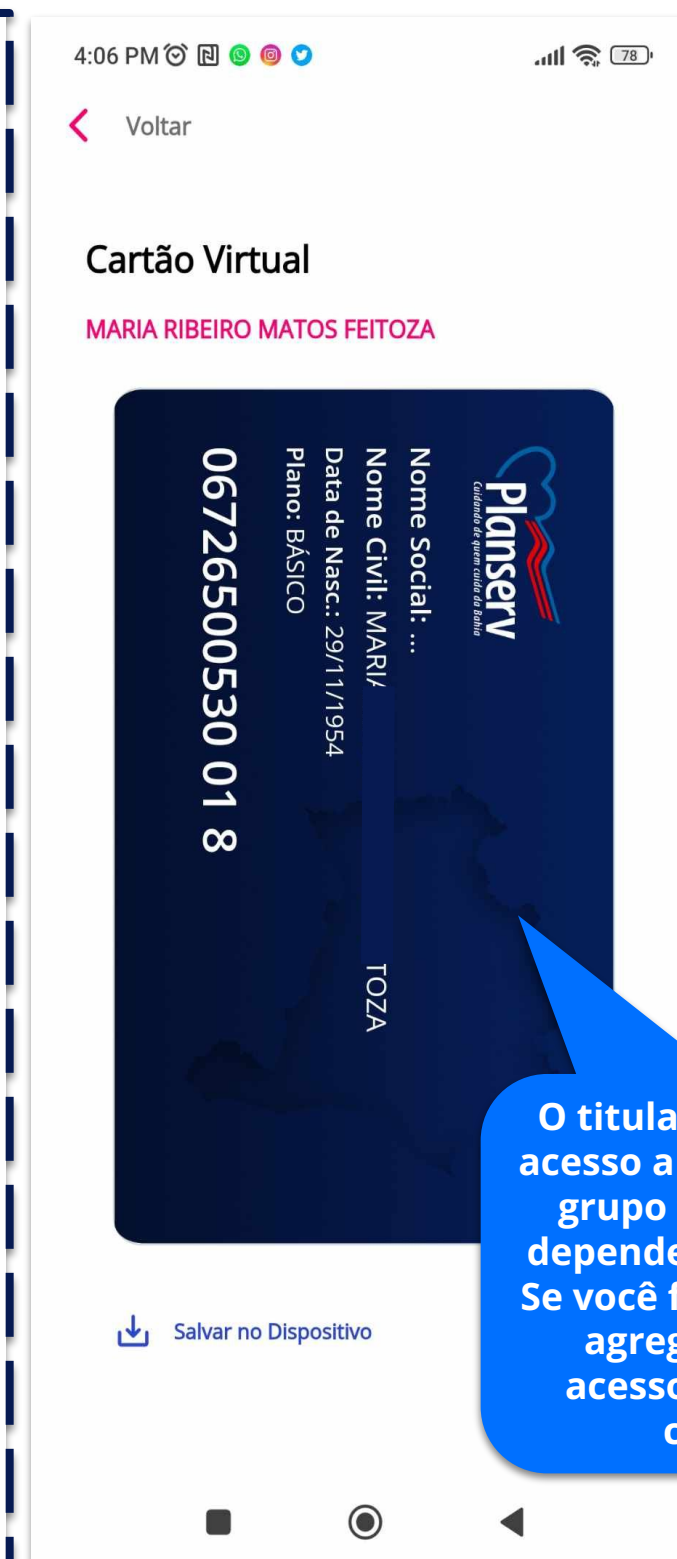
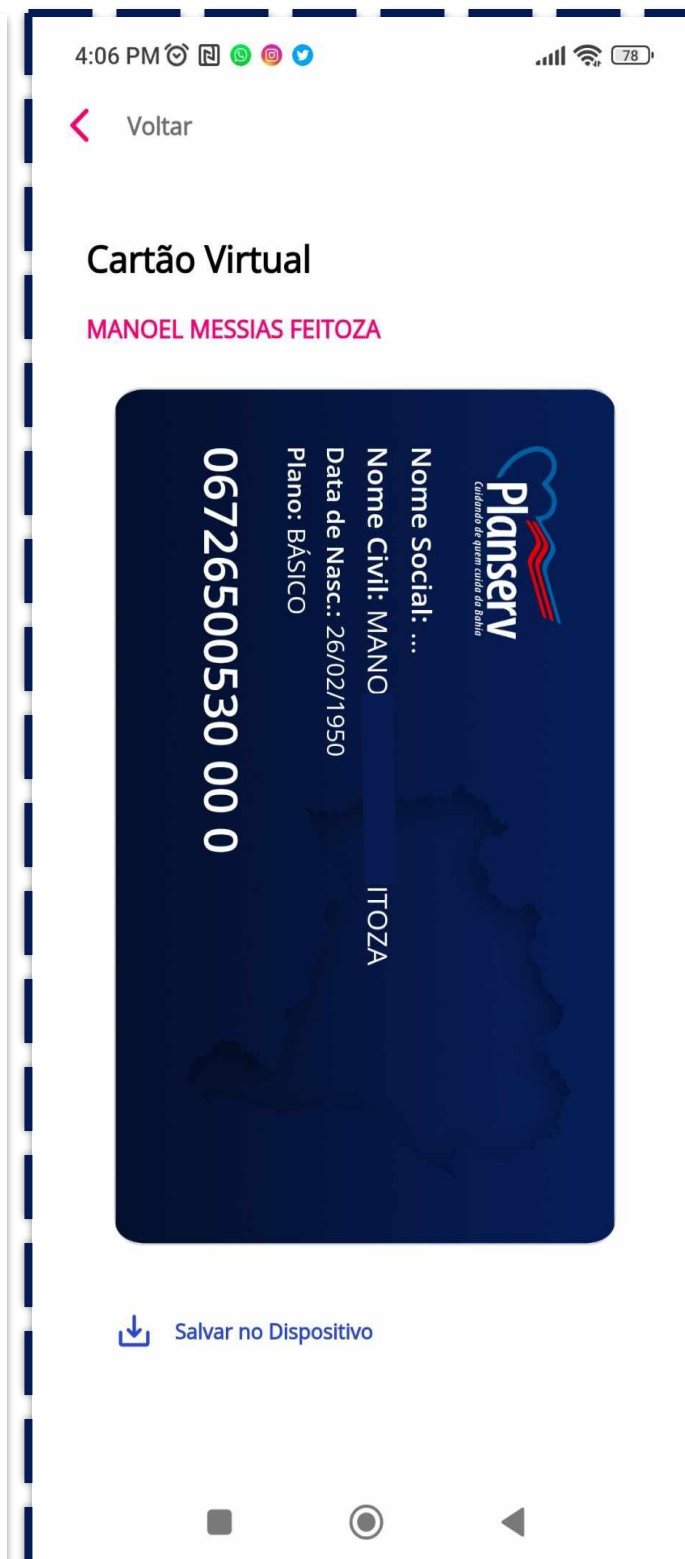
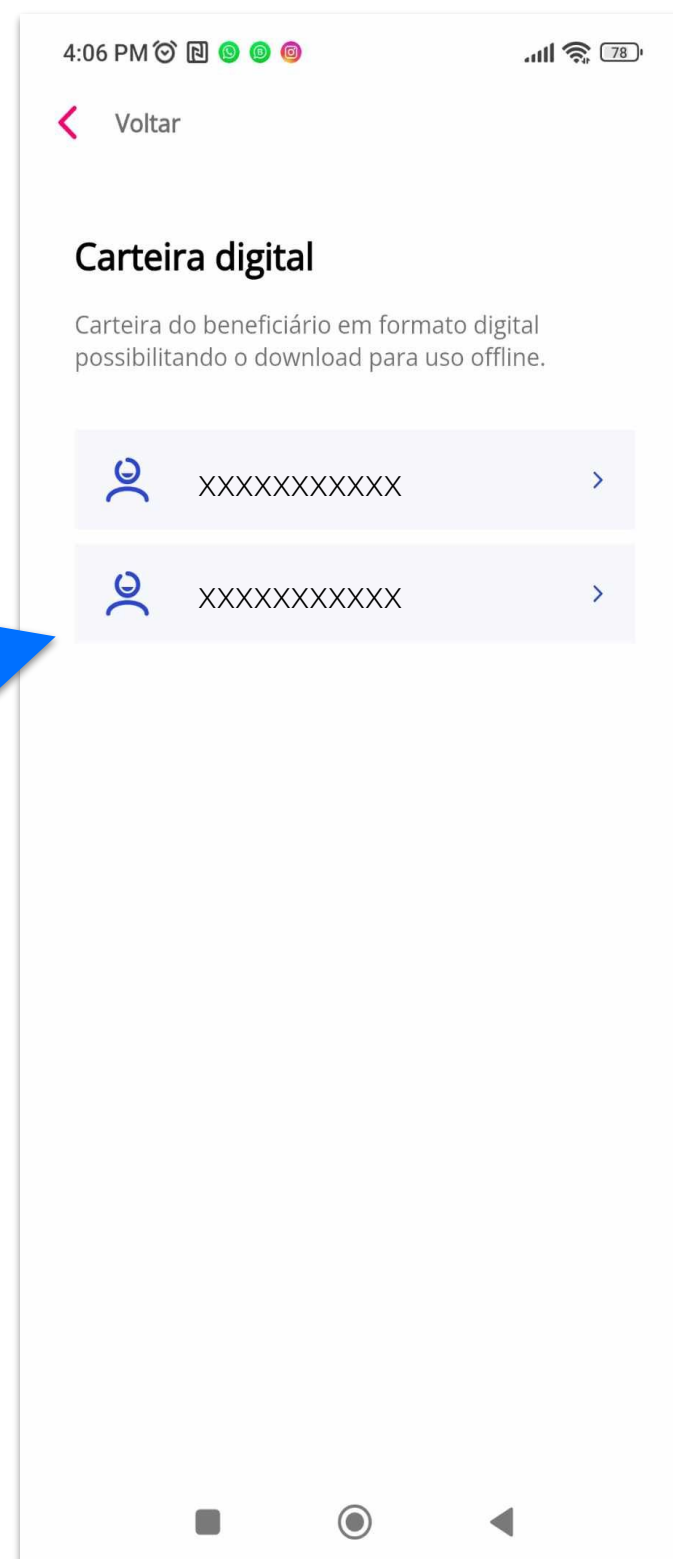
## 2. Recursos do APP - Carteirinha Digital

### Carteirinha digital

Consulte seu cartão aqui, quando quiser



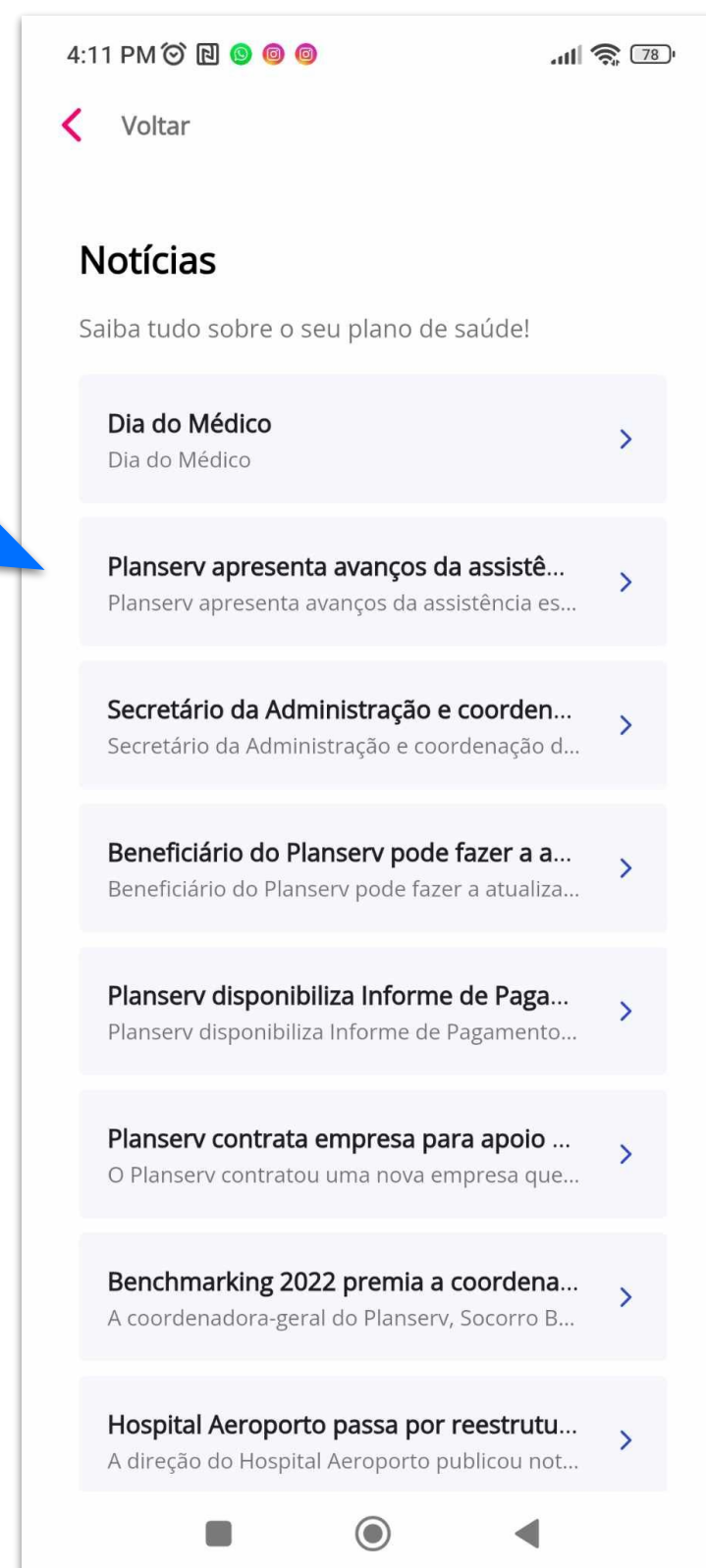
A opção de carteira digital permite que o beneficiário titular acesse a sua carteira ou a de seus dependentes no plano. Ao selecionar o segurado desejado, o sistema irá abrir a carteirinha no aplicativo, permitindo que o beneficiário realize o download no dispositivo.



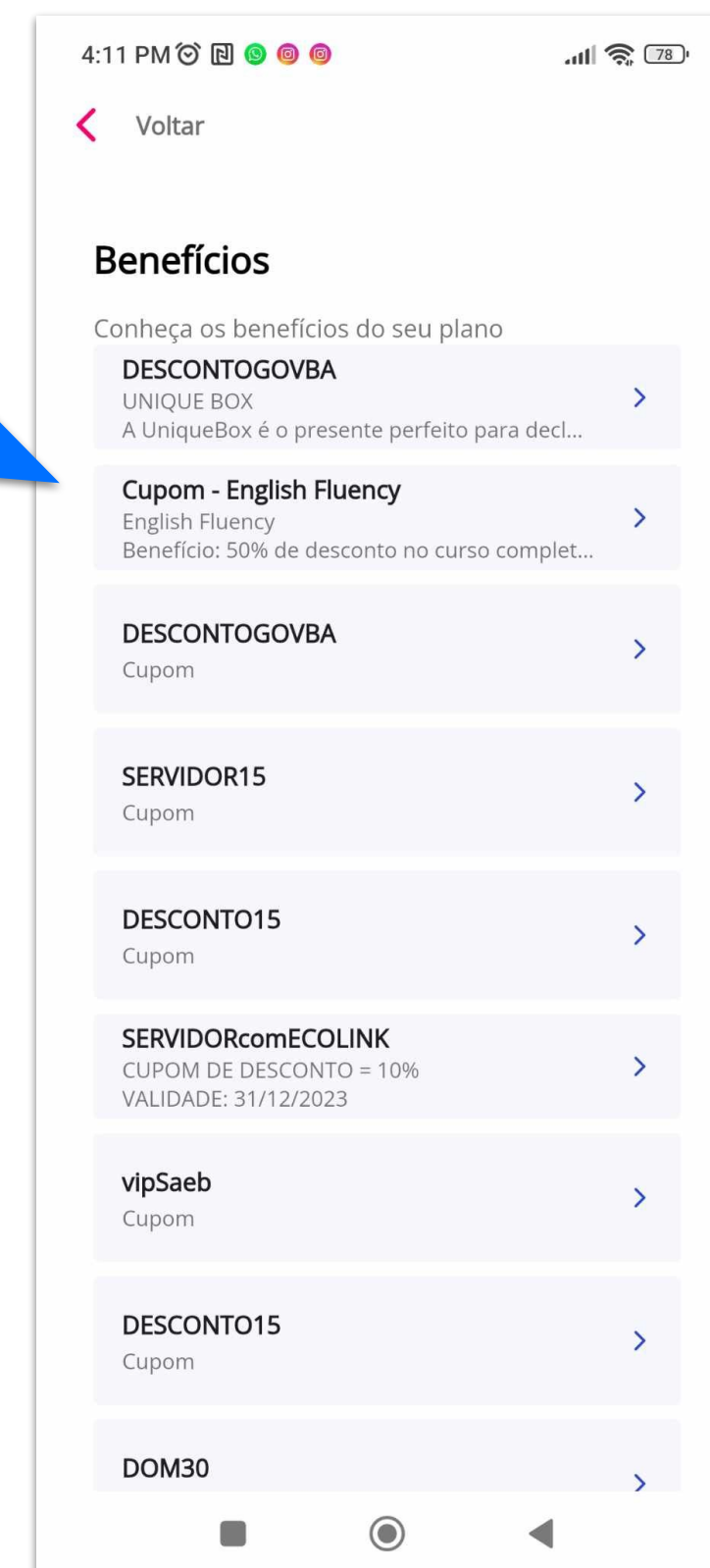
O titular do plano possui acesso a carteira de todo o grupo familiar (titular, dependente e agregados). Se você for dependente ou agregado, você terá acesso somente a sua carteirinha

## 2. Recursos do APP - Notícias e Benefícios

Notícias: Ambiente no sistema que contém as principais notícias do plano de saúde, compartilhados com os beneficiários do plano.

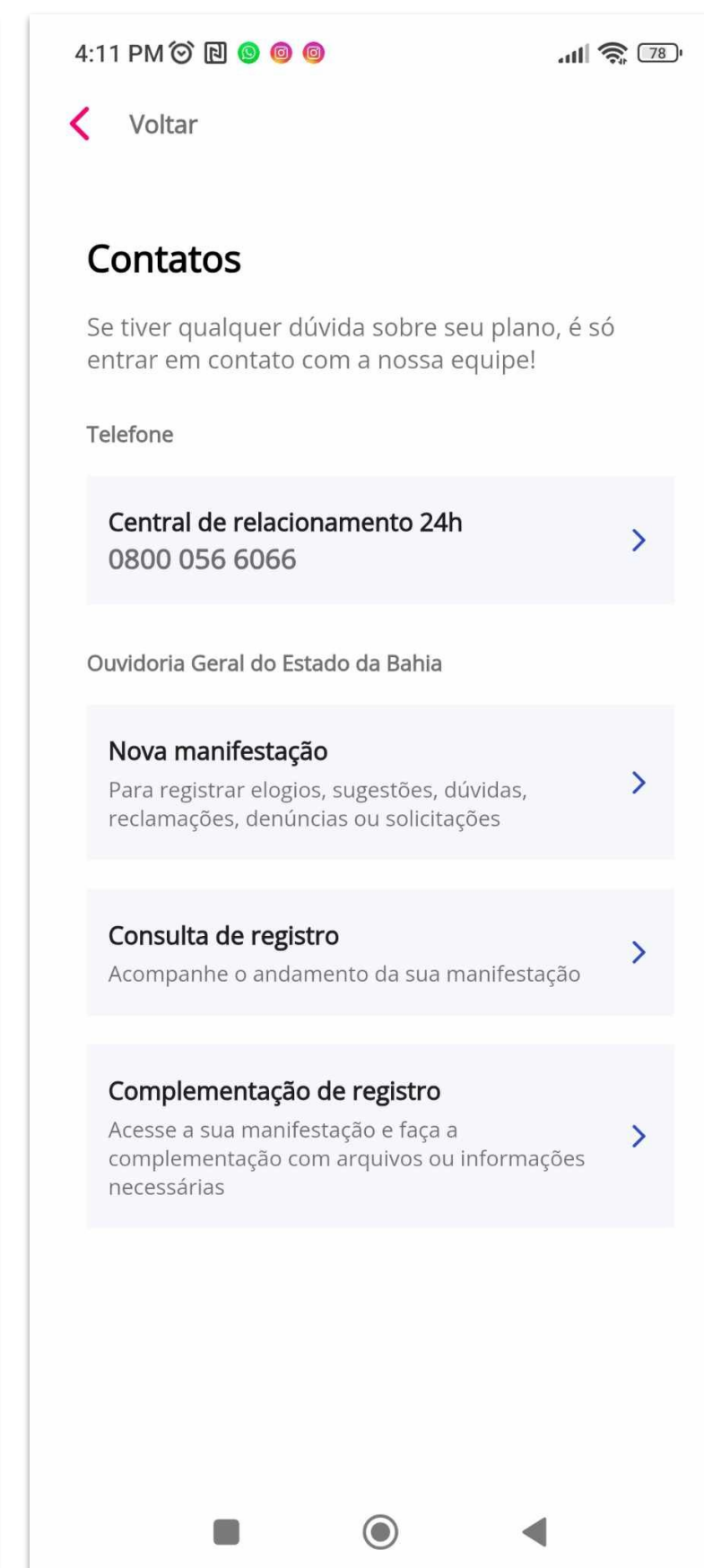
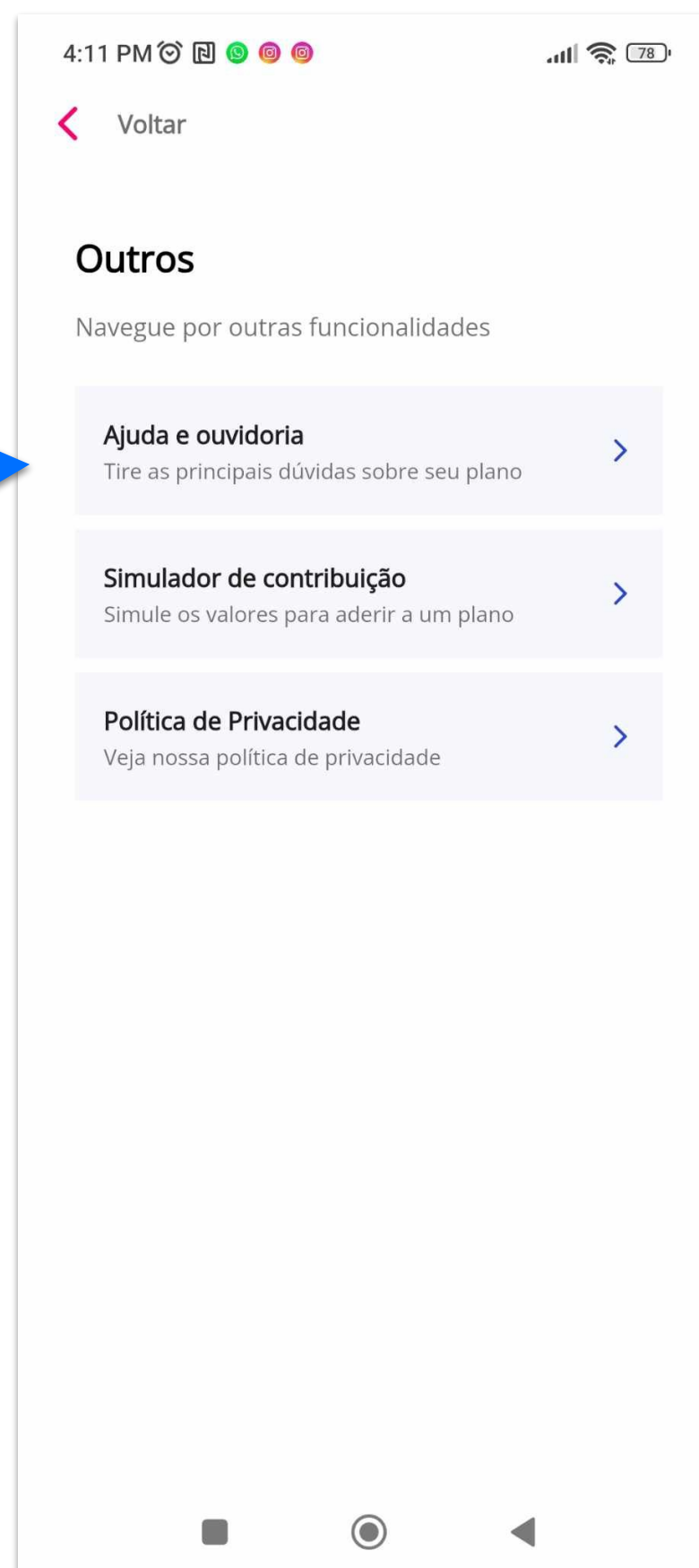


A opção benefícios contém todos os cupons de descontos e benefícios oferecidos para os beneficiários do plano de saúde.



## 2. Recursos do APP - Ajuda e Ouvidoria

Na opção "Outros" o beneficiário pode acessar Ajuda e Ouvidoria, o segurado poderá ter acesso a central de relacionamento, com atendimento 24h, além de acesso ao sistema de ouvidoria no site da Ouvidoria Geral do Estado da Bahia.



## 2. Recursos do APP - Simulador de Contribuição

A simulação de contribuição permite que o servidor realize simulações para verificar qual será o valor de contribuição caso deseje aderir a um plano de saúde do Planserv. O beneficiário poderá utilizar o simulador de contribuição sem a necessidade de login no Aplicativo, mas se estiver logado poderá realizar a simulação através da opção "Outros" > "Simulador de Contribuição".










### Iniciar sessão

Escolha uma das opções abaixo para entrar na sua conta, com as mesmas credenciais do Portal:

Simulador de contribuição >

Notícias >

4:11 PM        78

[Voltar](#)








### Simulador de contribuição

Preencha o formulário e simule sua contribuição no plano, caso sua inclusão tenha parcela de risco (mais de 5 anos no exercício do cargo ou da concessão da aposentadoria ou pensão), basta adicionar o valor especificado por cada faixa etária, na contribuição simulada, conforme planilha abaixo. Para maiores informações clique aqui. Embora a adesão ao Planserv seja facultativa, três em cada quatro servidores pagam parte do plano, formando com seus familiares, um grupo de cerca de 500 mil pessoas atendidas.

**TABELA DE CONTRIBUIÇÃO PARA BENEFICIÁRIOS DE QUE TRATA O § 1º DO ART. 10-A DA LEI Nº 9.528, DE 22 DE JUNHO DE 2005**

Faixa etária	Parcela mensal
Até 24 anos	R\$ 89,74
de 25 a 29 anos	R\$ 144,69
de 30 a 39 anos	R\$ 183,24

[Calcular](#)

4:11 PM        78

[Voltar](#)

a partir de 60 anos R\$ 588,39

O preenchimento de todos os campos é OBRIGATÓRIO; Esta ferramenta realiza apenas uma SIMULAÇÃO; Da remuneração bruta do titular, devem ser excluídas as parcelas a título de ajuda de custo, adicional de férias, gratificação natalina e aquelas de caráter indenizatório;

**Remuneração bruta \***

Remuneração bruta

**Dependentes menores de 18 anos**  
(Filhos, menores sob guarda e enteados)

Quantidade de dependentes menores de 18 anos

— 0 +

**Possui cônjuge? \***








Sim  Não

**Agregados entre 0 e 24 anos \*\***  
(Netos)

Quantidade de agregados entre 0 e 24 anos

— 0 +

[Calcular](#)

4:11 PM        78

[Voltar](#)

Quantidade de dependentes menores de 18 anos

— 0 +

**Possui cônjuge? \***

Sim  Não

**Agregados entre 0 e 24 anos \*\***  
(Netos)

Quantidade de agregados entre 0 e 24 anos

— 0 +

**Agregados entre 18 e 24 anos \*\***  
(Filhos e enteados a partir de 18 anos)

Quantidade de agregados entre 18 e 24 anos

— 0 +

**Tipo de plano \***

Básico  Especial

\*\* Para inclusão ou reinclusão, o limite de idade é de 24 anos

[Calcular](#)

maida;  
health