

INDICE

MANUAL OPERACIONAL

OBJETIVO DO MANUAL OPERACIONAL

1. PORTAL OMINT

2. MOVIMENTAÇÃO CADASTRAL

- 2.1. Quem pode usar a área exclusiva Omint?
- 2.2. O que é Elegibilidade?
- 2.3. Qual o prazo para concluir um chamado na área exclusiva Omint?
- 2.4. Qual o prazo de inclusão para os processos físicos entregues na Omint?
- 2.5. Como proceder em inclusão de funcionários e/ou dependentes fora do prazo – Empresas com mais de 30 vidas?
- 2.6. Como proceder em inclusões de funcionários e/ou dependentes – Empresas com menos de 30 vidas? Dentro do prazo.
- 2.7. Como proceder em inclusões de funcionários e/ou dependentes fora do prazo – Empresas com menos de 30 vidas?
- 2.8. Como é feita a inclusão de Estrangeiro?
- 2.9. Como é feita a inclusão de Prestador de Serviço/ PJ?
- 2.10. Quais são as dúvidas mais frequentes em relação às carências?
- 2.11. Como reativar um Plano?
- 2.12. Como realizar uma exclusão de colaborador?
- 2.13. Como solicitar a exclusão a pedido do colaborador seguindo RN 412?
- 2.14. Quais as empresas que podem solicitar a análise de abertura de coligada via site?
- 2.15. Qual a movimentação a ser realizada via planilha eletrônica no site? Tem limite de vidas para movimentação?
- 2.16. Perguntas frequentes.
 - 2.16.1. A Omint exige o convívio marital registrado em cartório?
 - 2.16.2. A Omint exclui automaticamente os dependentes acima de 21 anos?
 - 2.16.3. A Declaração de Saúde tem validade?
 - 2.16.4. A Omint cobra segunda via da credencial (carteirinha)?
 - 2.16.5. É obrigatório o preenchimento de e-mail do titular?
 - 2.16.6. É obrigatório o preenchimento do CPF para dependentes maiores de 12 anos?
- 2.17. Faturamento

MANUAL OPERACIONAL

A Omint é uma empresa certificada pelo ISO 9001, um selo que atesta a excelência em todos os processos que envolvem o grau de satisfação de seus associados, empresas e credenciados.

OBJETIVO DO MANUAL OPERACIONAL

Este manual tem como objetivo orientar o Departamento de Recursos Humanos e/ou Agentes de Vendas nas operações de dia a dia que mais geram dúvidas e demandam maior autonomia. Navegue pelas páginas a seguir ou clique nos itens de seu interesse de acordo com o sumário.

1. PORTAL OMINT

O Primeiro acesso às áreas logadas da Omint deve ser realizado através do Portal Omint ([clique aqui para acessar](#)). Neste processo é possível validar informações, tornando os próximos acessos mais seguros.

Além disto, alguns processos deverão ser feitos exclusivamente nesta área, pois exigem acesso a internet, ao passo que o aplicativo não necessita de rede.

Ao informar sua senha de acesso, você poderá administrar a conta através do menu na lateral esquerda, com as seguintes opções:

Manual Operacional

Consulta

- Reembolsos
- Boletos e Notas Fiscais
- Declaração Anual Quitação
- Detalhe da Fatura
- Extrato Coparticipação
- Inclusão e Exclusões
- Informa de Pagamentos
- Rede Credenciada
- Relação de Funcionários
- Carta de Reajuste

Solicitações

- Ingresso de Funcionário
- Ingresso de Dependente
- Inclusão de Plano odontológico
- Movimentação Cadastral
- 2ª via credencial
- Exclusão
- Exclusão a Pedido do Titular
- Forma de Pagamento
- Transferência de Coligada
- Centro de Custo
- Upgrade de Plano
- Dados de Contato
- Análise de abertura de coligada
- Inclusão de funcionário via arquivo eletrônico
- Carta de Permanência

Formulários

- Ingresso
- Solicitação de Exclusão
- Débito Automático
- Solicitação de Reembolso

Minha Conta

- Administração
- Minha Omint
- Minhas Solicitações
- Mudar Contrato

Algumas opções somente deverão ser feitas acessando a área exclusiva do Portal Omint.

2. MOVIMENTAÇÃO CADASTRAL

2.1. Quem pode usar a área exclusiva Omint?

Empresas com 30 ou mais vidas, no mês de aniversário do contrato, poderão usar todos os serviços disponíveis no site.

Empresas com menos de 30 vidas podem efetuar todos os serviços disponíveis, com exceção de inclusões de títulos e dependentes. Somente poderá ser feito a inclusão de bebês com parto coberto pela Omint, dentro do prazo de 30 dias.

As movimentações referentes a mudança de plano; centro de custo; transferência de coligada serão processadas sempre para o mês subsequente. Regras disponíveis no site. **Não realizamos movimentação retroativa.**

IMPORTANTE: As inclusões (funcionários e/ou dependentes) o sistema estará sempre parametrizado para acatar até **30 dias a contar a data da elegibilidade**, após este período o sistema não gerará chamado e neste caso é considerado inclusão fora do prazo.

2.2. O que é Elegibilidade?

A inclusão de beneficiários se dará na mesma data que estes tenham adquirido a condição de elegibilidade (data em que o beneficiário se tornou apto ao ingresso no plano de saúde), desde que a solicitação da Contratante acompanhada da documentação completa tenha sido protocolada na Omint e/ou solicitada via web* em até 30 dias.

Titular: Data de Admissão;

Dependentes:

Data do Casamento e /ou Convívio Marital com firma reconhecida, consideramos o tempo do convívio marital, que deve ser inferior a 30 dias, se a convivência for maior que 30 dias, o ingresso será considerado fora do prazo.

A data de inclusão de recém-nascido dentro do prazo de 30 dias, cujo parto tenha sido coberto ou não pela OMINT, se dará na mesma data do recebimento da solicitação de ingresso pela Omint ou realizada via WEB e será cobrado o valor cheio do referido mês da inclusão.

*As empresas com mais de 30 vidas no mês de aniversário do contrato, devem realizar a movimentação via web.

2.3. Qual o prazo para concluir um chamado na área exclusiva Omint?

Após alterações ou inclusões, o prazo é até 72 horas. O RH/ Agente de Vendas deverá acompanhar o chamado no campo "Minhas Solicitações" para visualizar o status ("Encerrado com Sucesso" ou "Encerrado com Pendência"). Em caso de pendências, o chamado informará o que é preciso ser feito para a devida regularização.

2.4. Qual o prazo de inclusão para os processos físicos entregues na Omint?

Para processos que envolvem Aditamento, que, obrigatoriamente só são finalizados após a entrega na Omint de documentação impressa e assinada, o prazo é de 15 dias.

Inclusões de titular e dependentes, caso os processos estejam completos e corretos o prazo é de 15 dias.

2.5. Como proceder em inclusão de funcionários e/ou dependentes fora do prazo – Empresas com mais de 30 vidas?

A data de elegibilidade será na mesma data do recebimento da documentação completa e devidamente preenchida ou a empresa deverá formalizar, via carta em papel timbrado, a data da elegibilidade. Documentação necessária:

- Solicitação de Ingresso totalmente preenchida/ Declaração de Saúde totalmente preenchida;

Cópias do RG , Certidão de Casamento e/ ou Convívio Marital com firma reconhecida, Certidão de Nascimento dos filhos legítimos e/ ou filhos adotivos sem limite de idades e o Termo de Guarda (provisória ou permanente), CPF obrigatório para os dependentes acima de 8 anos.

Serão aplicadas as carências e/ou CPT (Cobertura Parcial Temporária).

2.6. Como proceder em inclusões de funcionários e/ou dependentes – Empresas com menos de 30 vidas? Dentro do prazo.

Inclusão de Titular:

Para inclusão de funcionário com dependente, a data elegibilidade será a data de admissão, se dentro do prazo de 30 dias. Documentação necessária:

- Solicitação de Ingresso totalmente preenchida/ Declaração de Saúde totalmente preenchida;
- Comprovação de Vínculo empregatício;
- Registro do empregado assinado pela contratante, juntamente com a Cópia da Carteira de Trabalho e previdência social – CTPS e Carta original da Contratante em papel timbrado com CNPJ ou com carimbo do CNPJ, contendo a relação dos funcionários que devem ingressar no plano com as respectivas datas de admissão.;

Cópias do RG, Certidão de Casamento e/ ou Convívio Marital com firma reconhecida, Certidão de Nascimento dos filhos legítimos e/ ou filhos adotivos sem limite de idades e o Termo de Guarda (provisória ou permanente), CPF obrigatório para os dependentes acima de 8 anos.

Serão aplicadas as carências e/ou CPT (Cobertura Parcial Temporária).

Inclusão de Dependentes:

- A data de elegibilidade será a data do evento, desde que a documentação seja protocolada na Omint em até 30 dias.
- Solicitação de Ingresso totalmente preenchida/ Declaração de Saúde totalmente preenchida;

Cópias do RG, Certidão de Casamento e/ ou Convívio Marital com firma reconhecida, Certidão de Nascimento dos filhos legítimos e/ ou filhos adotivos sem limite de idades e o Termo de Guarda (provisória ou permanente), CPF obrigatório para os dependentes acima de 8 anos.

Em caso de inclusão de *Recém-nascido, dentro do prazo de 30 dias, a data de elegibilidade será o dia do protocolo na Omint e/ou a solicitação via web, sem carências. Se o parto não for coberto pela Omint, a elegibilidade será a data que recebermos a documentação na Omint. Serão aplicadas carências e/ ou CPT (Cobertura Parcial Temporária)

*Somente a Inclusão de RN para empresas com menos de 30 vidas poderá ser solicitada via WEB, a inclusão de títulos e cônjuge deverá ser encaminhado a documentação física para Omint.

2.7. Como proceder em inclusões de funcionários e/ou dependentes fora do prazo – Empresas com menos de 30 vidas?**Inclusão de Titular:**

A data de elegibilidade será a data do recebimento da documentação completa e devidamente preenchida, ou a empresa deverá formalizar, via carta, a data da elegibilidade. Documentação necessária:

- Solicitação de Ingresso totalmente preenchida/ Declaração de Saúde totalmente preenchida; Vínculo empregatício: Relação completa do FGTS, do mês anterior ao início de vigência do contrato;

Cópias do RG, Certidão de Casamento e/ ou Convívio Marital com firma reconhecida, Certidão de Nascimento dos filhos legítimos e/ ou filhos adotivos sem limite de idades e o Termo de Guarda (provisória ou permanente), CPF obrigatório para os dependentes acima de 8 anos. Serão aplicadas as carências e/ou CPT (Cobertura Parcial Temporária).

Inclusão de Dependentes:

A data de elegibilidade será a data do recebimento da documentação completa e devidamente preenchida, ou a empresa deverá formalizar, via carta, a data da elegibilidade. Documentação necessária:

- Solicitação de Ingresso totalmente preenchida/ Declaração de Saúde totalmente preenchida;

Cópias do RG, Certidão de Casamento e/ ou Convívio Marital com firma reconhecida, Certidão de Nascimento dos filhos legítimos e/ ou filhos adotivos sem limite de idades e o Termo de Guarda (provisória ou permanente), CPF obrigatório para os dependentes acima de 8 anos.

Serão aplicadas as carências e/ou CPT (Cobertura Parcial Temporária).

2.8. Como é feita a inclusão de Estrangeiro?

O titular deverá solicitar o CPF e RNE dentro dos 30 dias da data de admissão e terá mais 30 dias para que o documento seja disponibilizado. A data de elegibilidade será retroagida a data de emissão do CPF (quando o processo estiver dentro do prazo). Documentação necessária:

- Solicitação de Ingresso totalmente preenchida/ Declaração de Saúde totalmente preenchida;
- Cópias do RG, CPF, RNE, Certidão de Casamento e/ ou Convívio Marital com firma reconhecida, Certidão de Nascimento. O comprovante da solicitação do CPF também é válido;

IMPORTANTE: O RNE é obrigatório para o grupo familiar. O CPF também é obrigatório para os dependentes acima de 8 anos.

2.9. Como é feita a inclusão de Prestador de Serviço/ PJ?

Para esta inclusão os seguintes documentos são necessários:

- Solicitação de Ingresso totalmente preenchida/ Declaração de Saúde totalmente preenchida;
- Cópias do RG, Certidão de Casamento e/ou Convívio Marital com firma reconhecida e Certidão de Nascimento, CPF obrigatório para os dependentes acima de 8 anos,
- Contrato social do PJ;
- Cartão do CNPJ;
- Contrato do PJ com a Contratante.

Para compra de carência, o contrato entre a Contratante e o PJ deverá estar dentro dos 30 dias de contratação, desde que a empresa tenha mais de 30 vidas, em caso de empresas do grupo PME, as carências e CPTs serão analisadas.

Operacionalização: Será confeccionado o aditamento e enviado para Empresa/ Agentes De Vendas. Será implantado quando o aditamento retornar para Omint devidamente assinado pelas partes (Associado e Empresa), com prazo de 30 dias para o processo.

Obs.: Será permitido o ingresso de PJ quando a empresa tiver com número de vidas igual ou superior a 10 vidas, sendo constituído por CLT ou sócios. O PJ não pode ultrapassar 49% do total de vidas do contrato.

2.10. Quais são as dúvidas mais frequentes em relação às carências?

Para as empresas com menos de 30 vidas, as inclusões são passíveis de Carências e CPTs. A avaliação de compra de carência para planos compatíveis poderá ser feita, em casos de inclusões dentro do prazo, desde que esteja com a comprovação do plano anterior.

Empresas com 30 vidas ou mais, serão isentas de carências e CPTs conforme RN 195

Em casos de up grade serão aplicadas carências para novas coberturas.

Não há compra de carência para os processos fora do prazo.

As empresas que possuem os contratos de medicina e odontologia, terão carências analisadas separadamente, ou seja, por produto e número de vidas.

2.11. Como reativar um Plano?

O cancelamento de baixa a ser processada em sistema (título), será analisado com as seguintes considerações para cada caso:

A. Cancelamento do título antes da data programada: Formalização do interesse de reativação, através de carta original, assinada pelo Responsável Legal explicando o motivo do cancelamento.

B. Cancelamento da baixa do título após a data programada: Formalização do interesse de reativação, através de carta original, assinada pelo Responsável Legal explicando o motivo do cancelamento. É fundamental anexar comprovante de vínculo do mês em que a baixa foi processada.

Caso a empresa solicite reativação sem justificar o motivo, ou, ocorra interrupção do plano por mais de um mês, será conduzido como Reingresso, neste caso estará sujeito a carências e/ou CPTs.

2.12. Como realizar uma exclusão de colaborador?

Em caso de demissão ou exoneração sem justa causa e aposentadoria, será necessário preencher o **Formulário de Exclusão** em caso de contributário e nos casos de aposentadoria o ex-empregados deverá o apresentar o documento de concessão da aposentadoria.

Mesmo que o associado não queira a extensão será necessário preenchimento **Formulário de Exclusão**.

2.13. Como solicitar a exclusão a pedido do colaborador seguindo RN 412?

O beneficiário titular poderá solicitar à empresa em que trabalha, por qualquer meio, a sua exclusão ou a de seu dependente no contrato de plano de saúde coletivo empresarial.

A empresa deverá informar à operadora, para que esta tome as medidas cabíveis, em até 30 dias. Caso a empresa não cumpra tal prazo, o funcionário, beneficiário titular, poderá solicitar a exclusão diretamente à operadora, que terá a responsabilidade de fornecer ao consumidor o comprovante de recebimento da solicitação – ficando o plano cancelado a partir desse momento.

Esta opção não deverá ser usada em caso de demissão.

- ✓ Em caso de extensão de benefício o ex-funcionário poderá realizar a baixa via site (na Minha Omint – opção associado) ou carta de próprio punho.

2.14. Quais as empresas que podem solicitar a análise de abertura de coligada via site?

Qualquer empresa com mais de 30 vidas no último aniversário de contrato.

2.15. Qual a movimentação a ser realizada via planilha eletrônica no site? Tem limite de vidas para movimentação?

O serviço de Inclusão de Funcionário via Arquivo Eletrônico é exclusivo para promover a inclusão de novos funcionários e seus dependentes. Não possui limite de vidas, mínimo e nem máximo. E está disponível para Empresas com mais de 30 vidas no último aniversário de contrato.

2.16. Perguntas Frequentes

2.16. A Omint exige o convívio marital registrado em cartório?

Sim. Necessário utilizar o modelo de convívio da Omint. Basta solicitar o documento pelo e-mail rc@omint.com.br. Somente este documento pode substituir declaração registrada em cartório ou qualquer documento oficial.

2.16.2. A Omint exclui automaticamente os dependentes acima de 21 anos?

Não. A Empresa contratante deverá processar a exclusão conforme política interna do RH.

2.16.3. A Declaração de Saúde tem validade?

Sim. A Declaração de Saúde deve ser entregue na Omint em até 30 dias do preenchimento.

2.16.4. A Omint cobra segunda via da credencial (carteirinha)?

Não. Importante ressaltar que todas as renovações de carteirinha a partir de janeiro de 2018 serão substituídas pela carteirinha Digital, para isso o Titular e Dependente deverá realizar baixar o APP Minha Omint.

2.16.5. É obrigatório o preenchimento de e-mail do titular?

Sim. Para que o Titular possa receber o seu Kit de ingresso Digital

2.16.6. É obrigatório o preenchimento do CPF para dependentes maiores de 8 anos?

Sim.

2.17. Faturamento

- Data de corte

Todo dia 20 de cada mês. Para que as movimentações cadastrais sejam consideradas para o mês subsequente, é necessário receber as informações até o dia 20 de cada mês. Em caso de finais de semana ou feriado, o fechamento será considerado o último dia útil antes do dia 20.

- Cobrança

Caso a movimentação seja realizada após a data de fechamento, ou seja, após o dia 20, a Omint irá processar as alterações, porém, só serão cobradas ou estornadas na fatura do 2º mês subsequente.

- Fatura

Disponível online dois dias antes do mês subsequente.

- Vencimento todo dia 10

A Nota Fiscal Eletrônica será disponibilizada entre o primeiro e o segundo dia útil do mês (a NFE não pode ser disponibilizada antes do dia 1º do mês).

- Nomenclatura da Fatura

T1: Titular

CJ1: Cônjuge

F1: Filho