

# Manual APP do Beneficiário



# Bem-vindo(a)!

Estamos muito felizes em ter você conosco! Aqui, você encontra as principais orientações para se cadastrar no app do beneficiário e aproveitar o melhor do seu plano de saúde e odontologia.

- Cadastro
- Redefinição de senha
- Login
- Saiba como utilizar seu APP para realizar seu cadastro e aproveitar todas as funcionalidades



1

## Baixe o APP do beneficiário

Clique no link abaixo da logo de sua operadora para fazer o Download do APP.

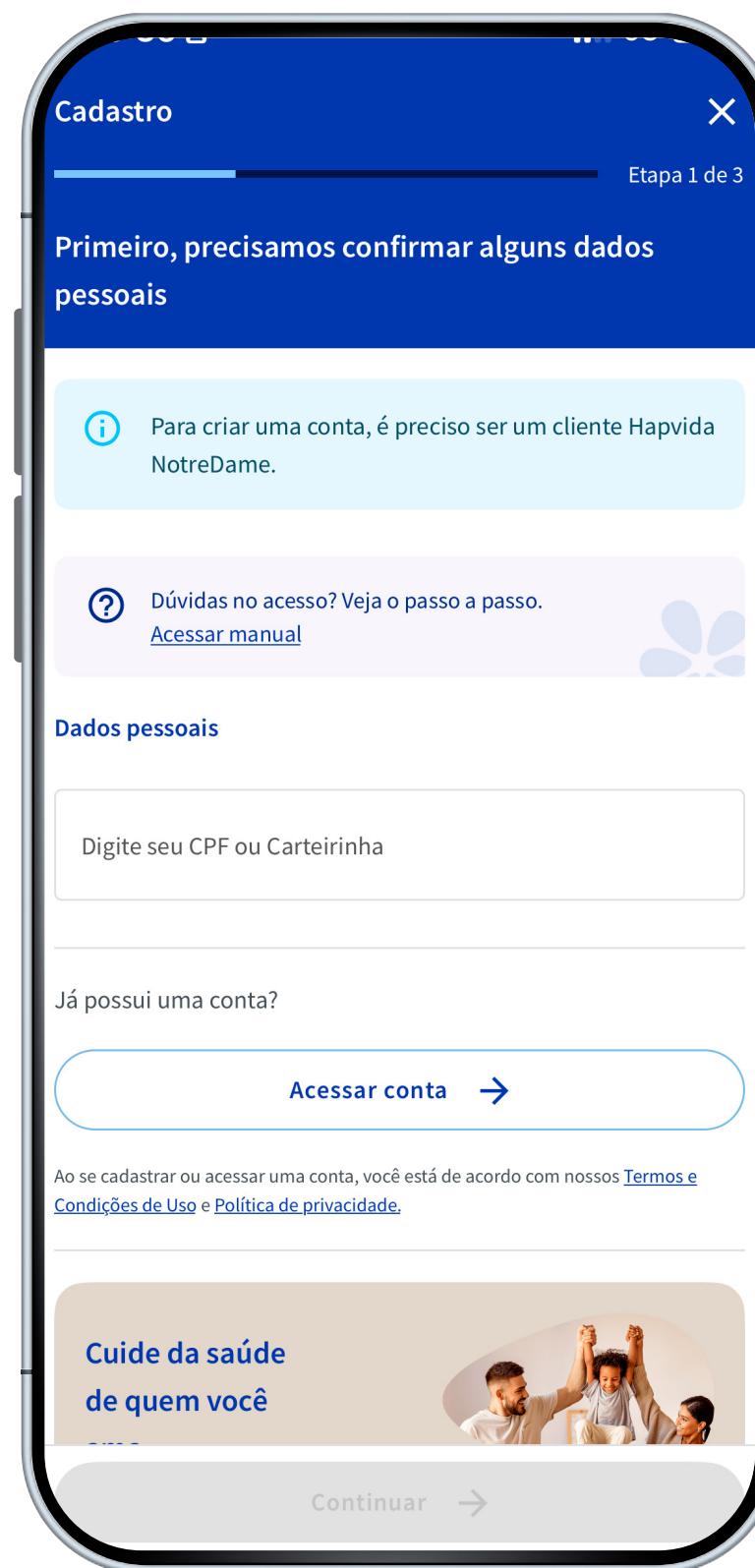


## 2 Cadastro

1 – Após abrir o Aplicativo, toque no botão “Fazer cadastro”.



2 – Digite o CPF ou a Carteirinha do titular e toque em “Continuar”.

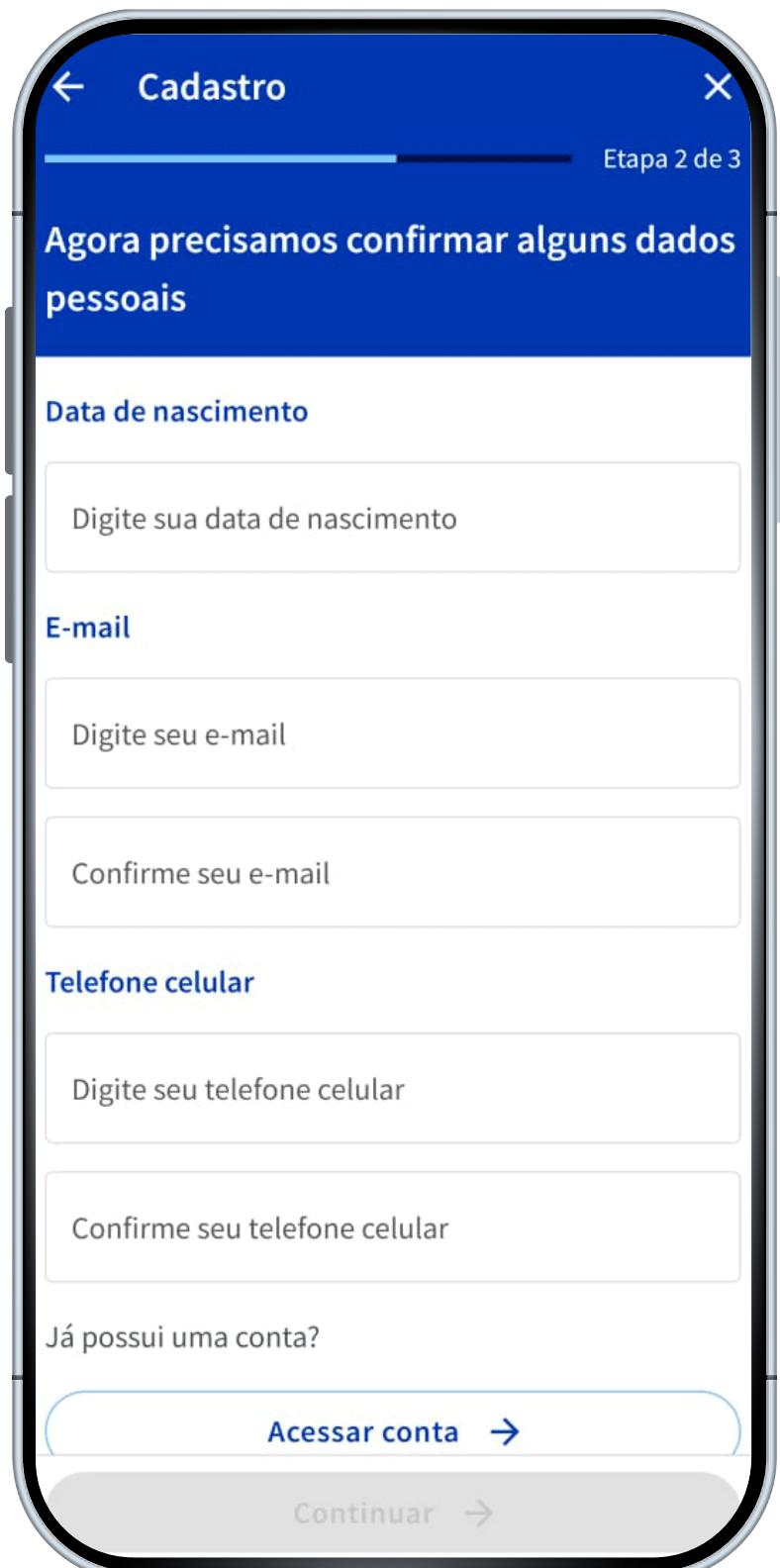


Se você já tem cadastro pelo site, não precisa realizar novamente, basta usar o mesmo login e senha.

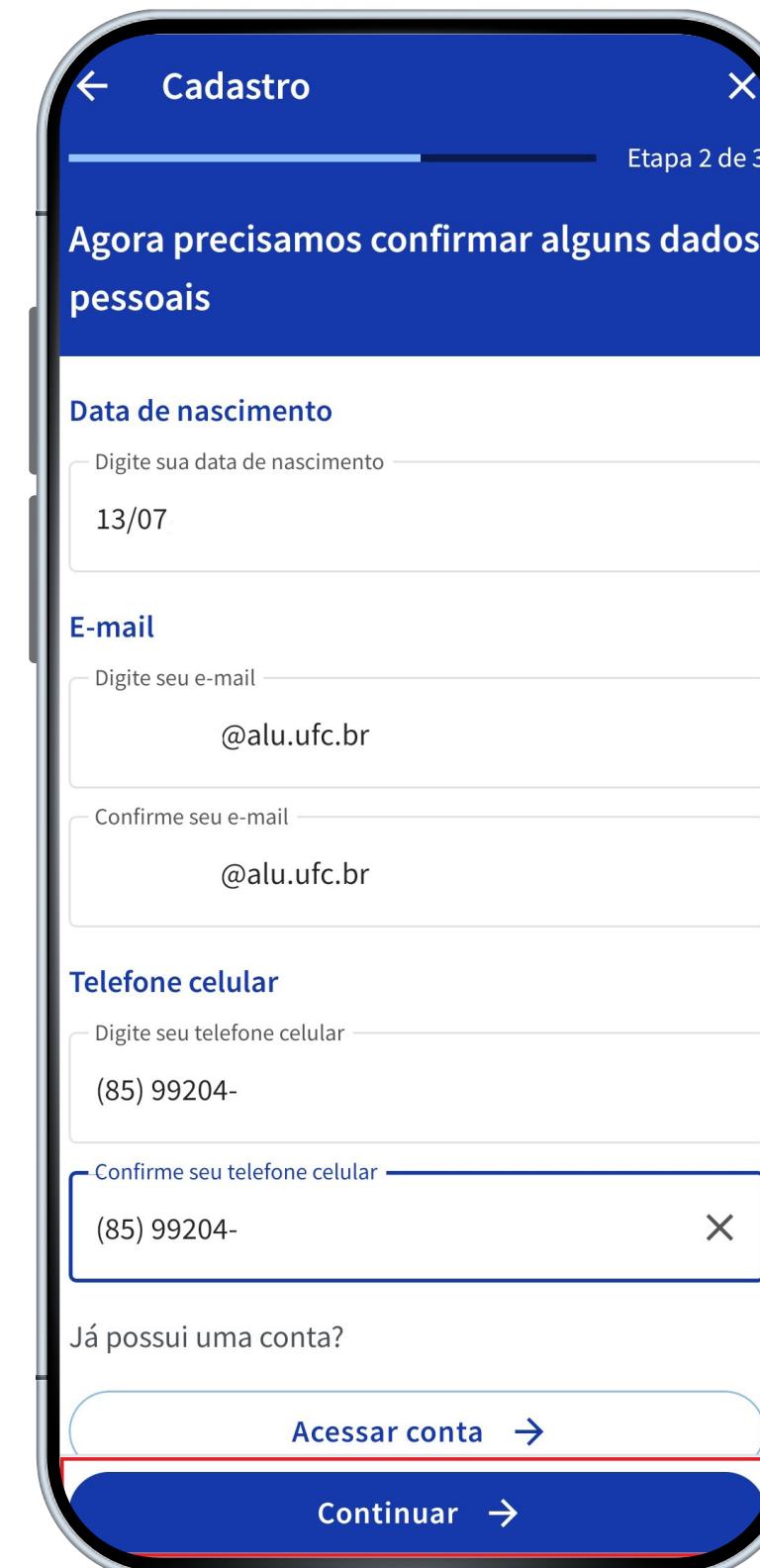


## 2 Cadastro

3 – Preencha os dados solicitados pelo aplicativo.



4 – Após o preenchimento dos seus dados, toque em “Continuar”.

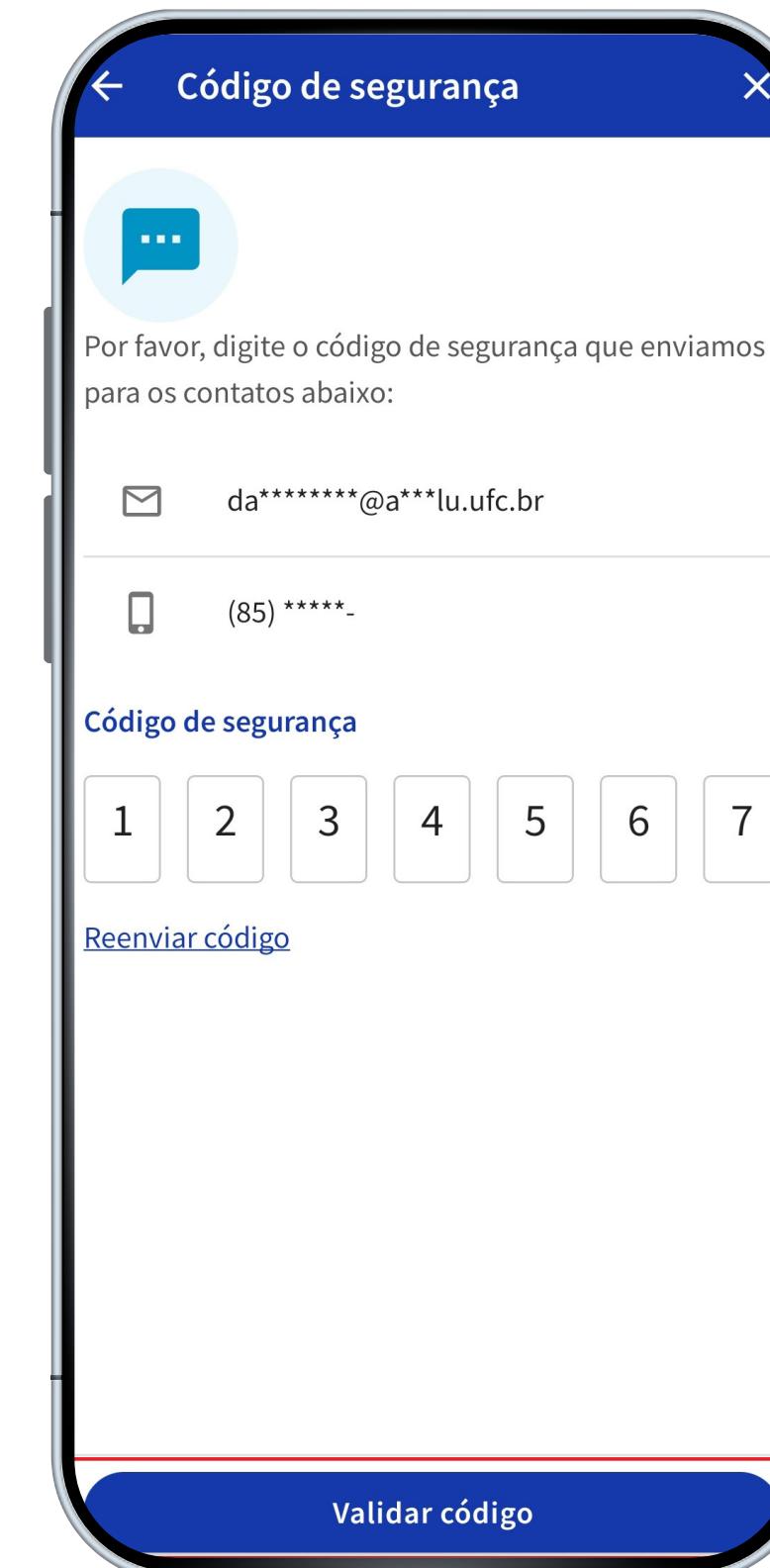


## 2 Cadastro

5 – Neste momento, verifique seu e-mail e SMS para pegar o código.

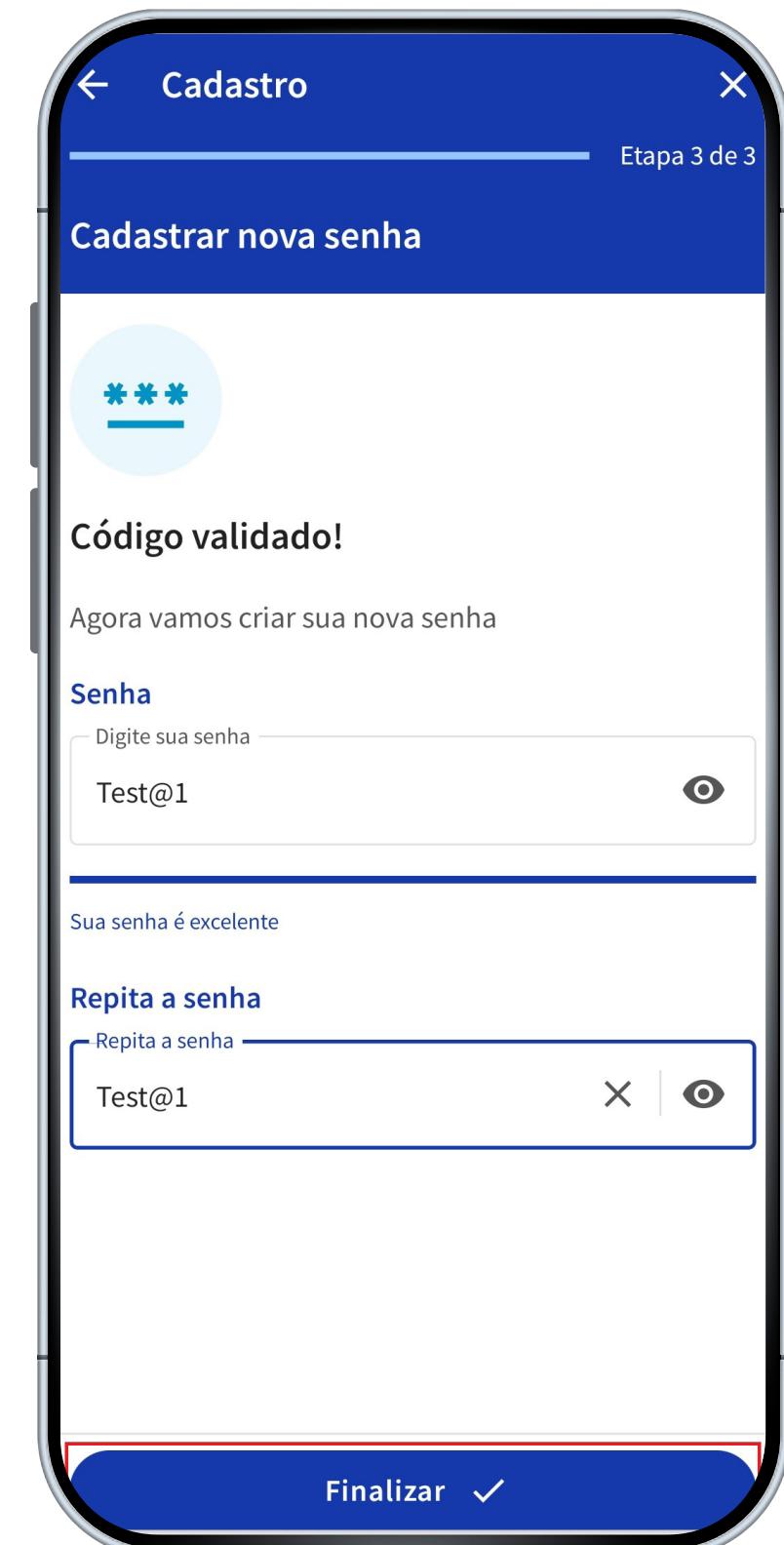


6 – Após o preenchimento do código, toque em “Validar código”.

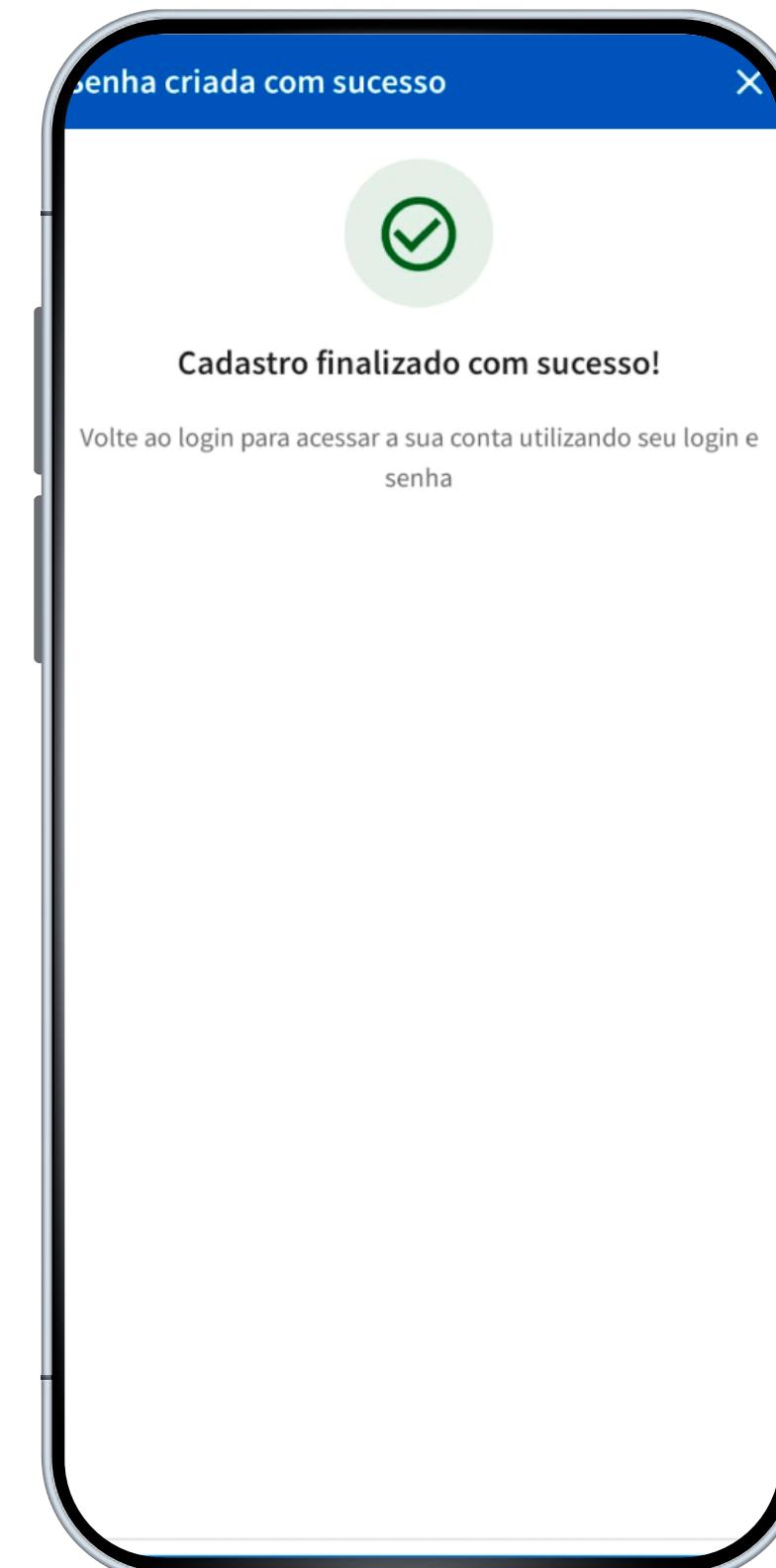


## 2 Cadastro

7 – Crie uma senha de 6 caracteres, que contenha número, letra maiúscula, letra minúscula e um caractere especial.



8 – Após a criação da sua senha, o cadastro será finalizado.

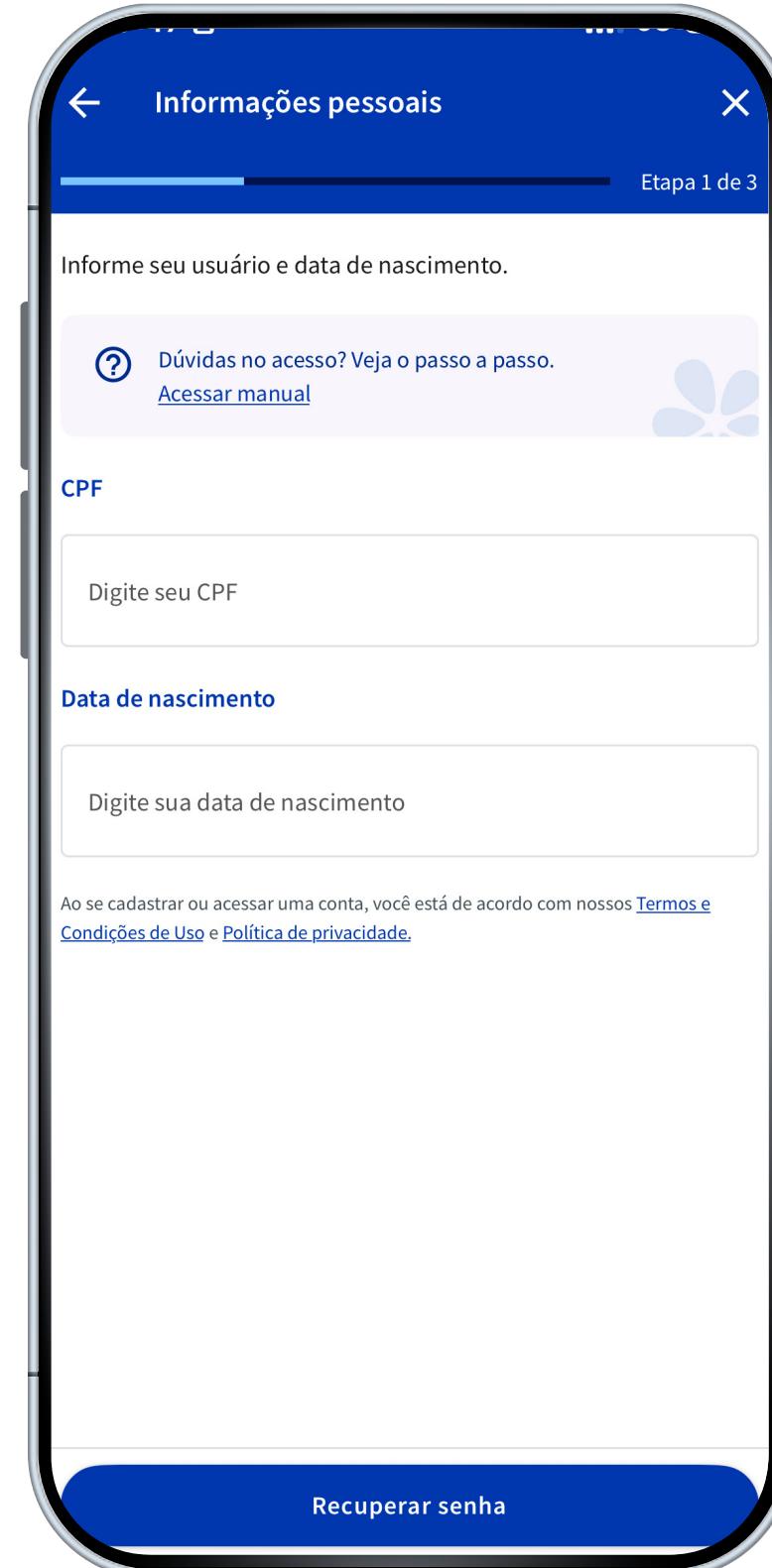


### 3 Redefinir senha

1 - Para redefinir sua senha, toque em “Esqueci minha senha”.

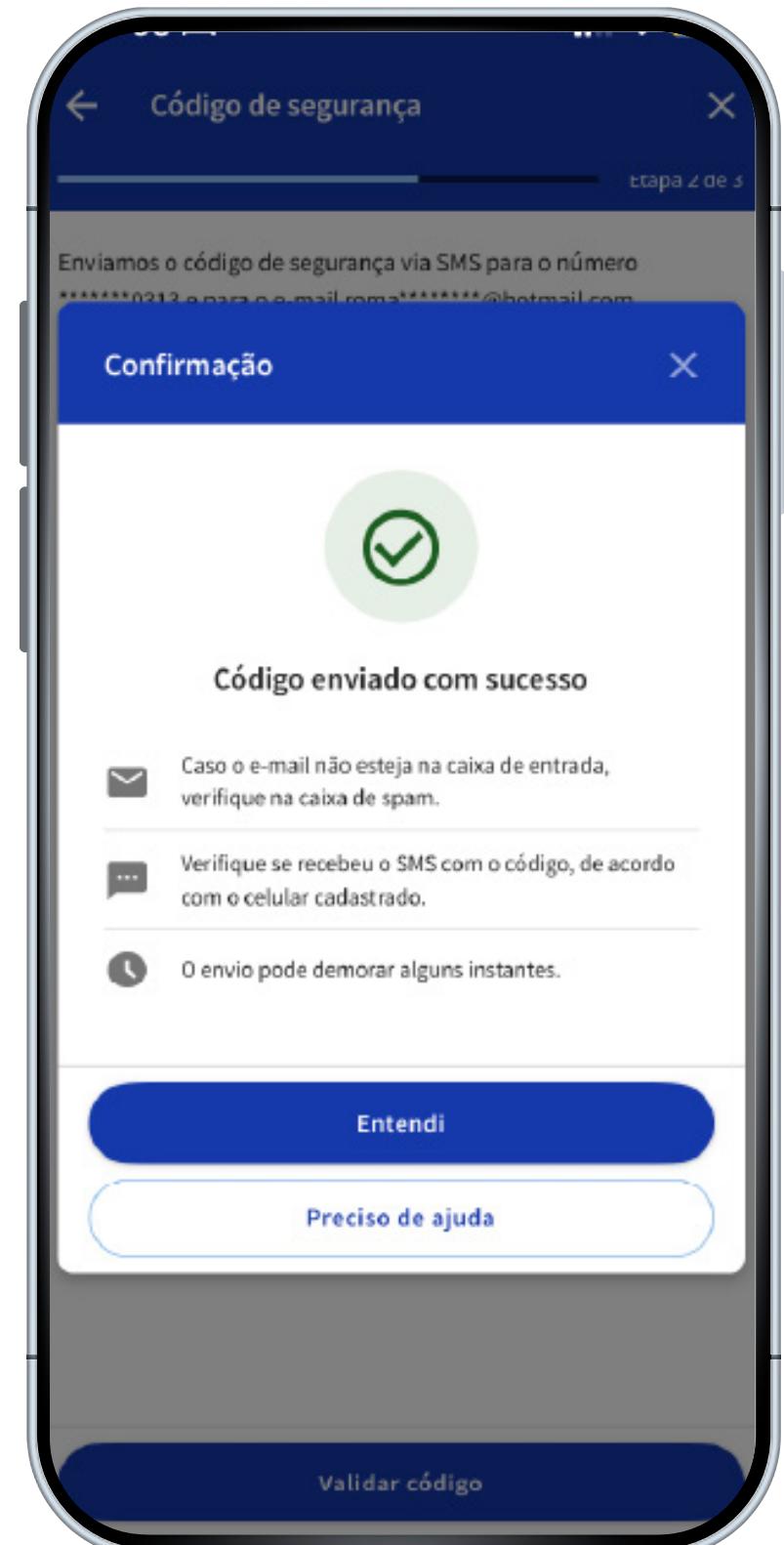


2 – Digite o CPF ou a Carteirinha do titular do plano e, em seguida, digite a data de nascimento. Depois toque no botão “Recuperar senha”.



### 3 Redefinir senha

3 – Um código será enviado para o e-mail e telefone já cadastrados.

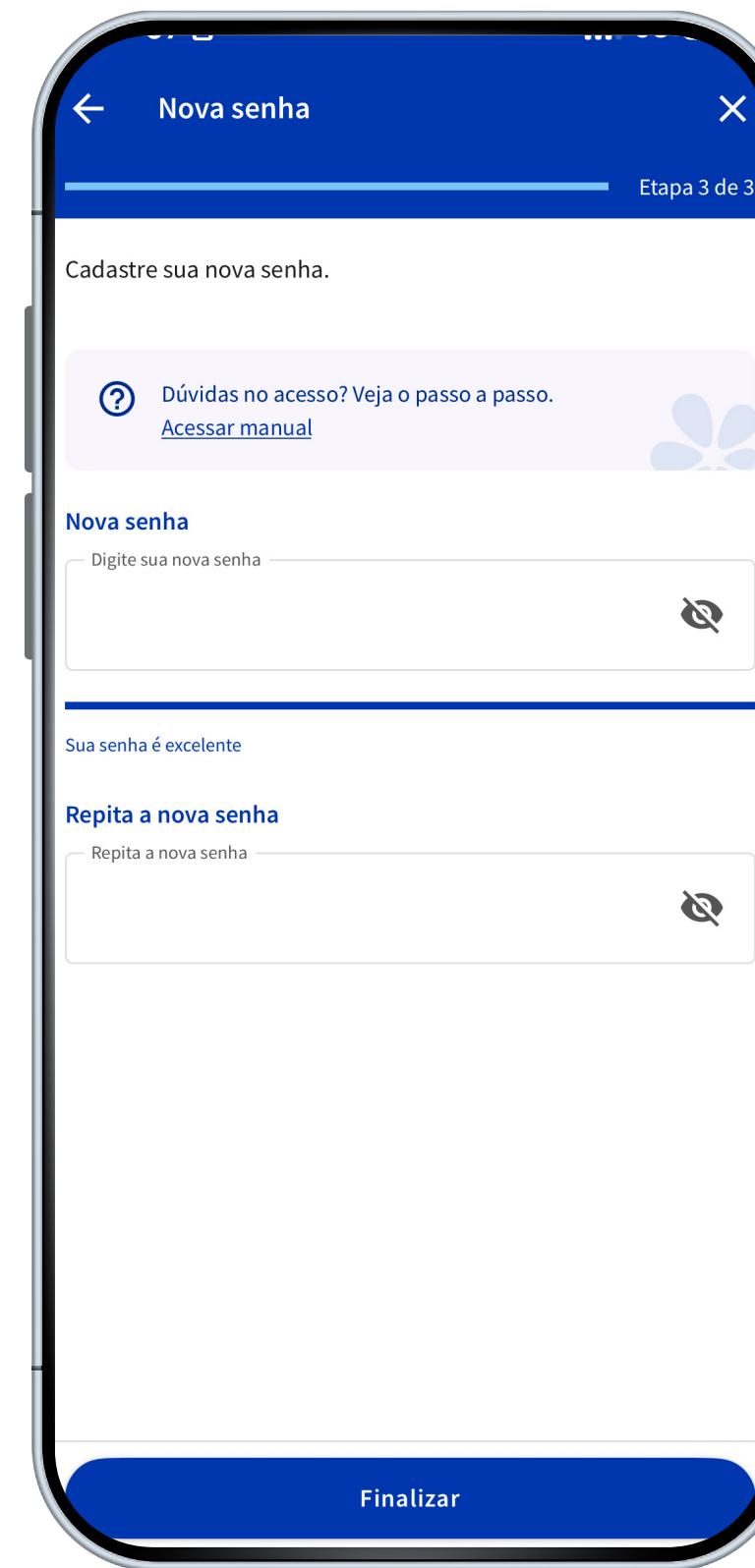


4 – Digite o código enviado para e-mail e telefone celular. Após isso, toque em validar código.

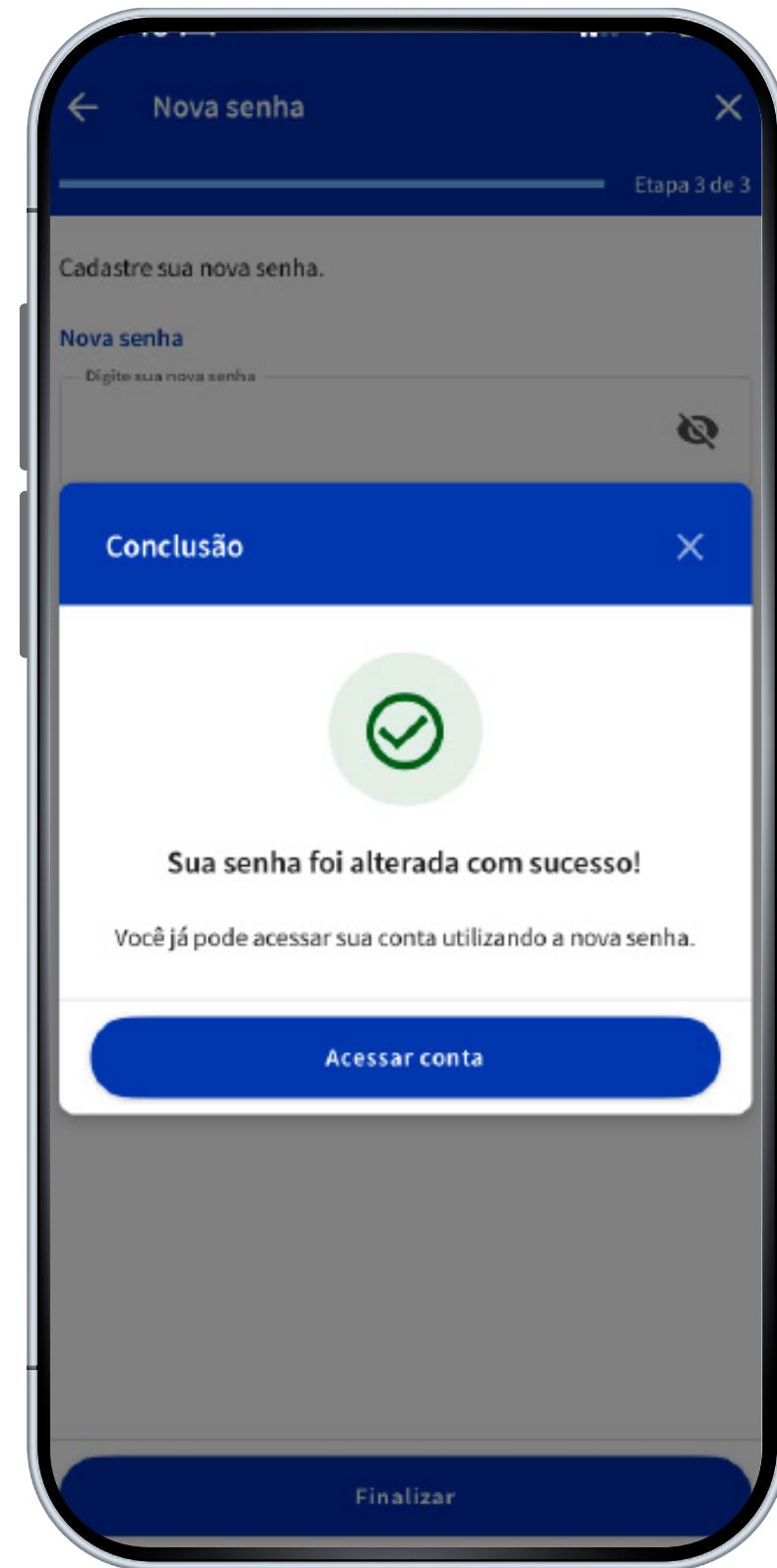


### 3 Redefinir senha

5 – Crie uma senha de 6 caracteres, que contenha pelo menos um número, uma letra maiúscula, uma letra minúscula e um caractere especial.

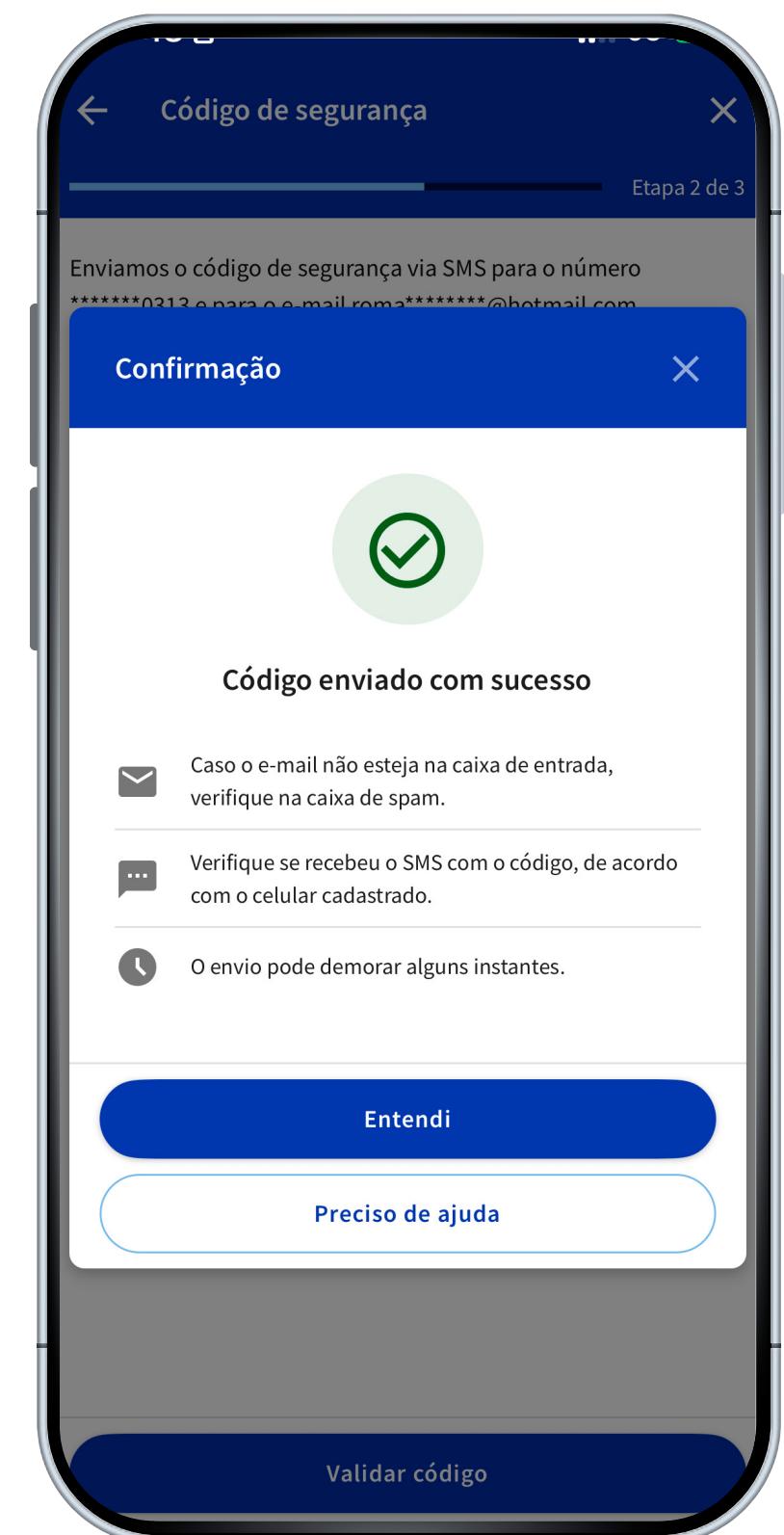


6 – Pronto! Sua nova senha foi criada. Clique em “Acessar conta” para voltar a tela de login.

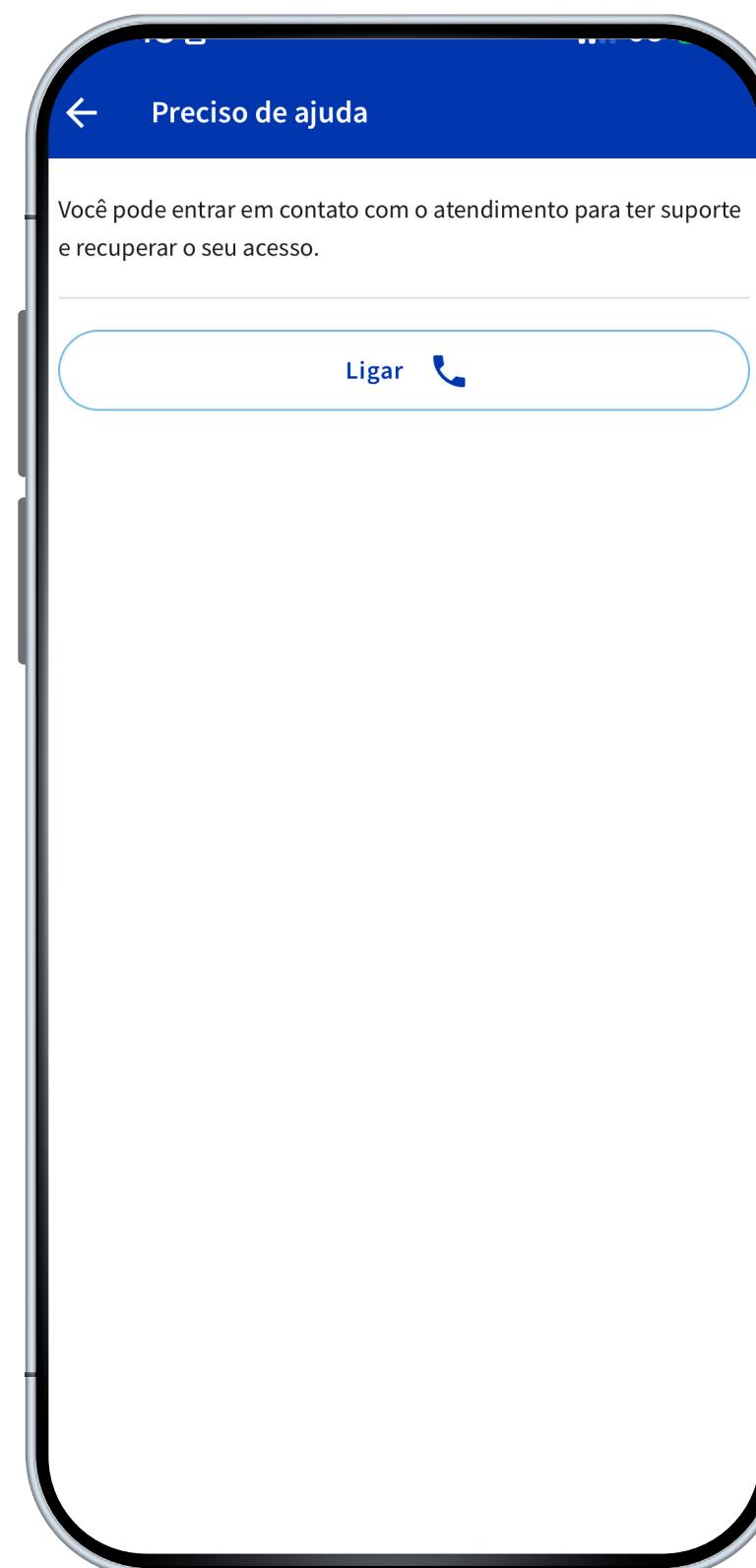


### 3 Redefinir senha

7 – Caso não receba o token ou não reconheça os dados de e-mail e telefone, toque na opção “Preciso de ajuda”.

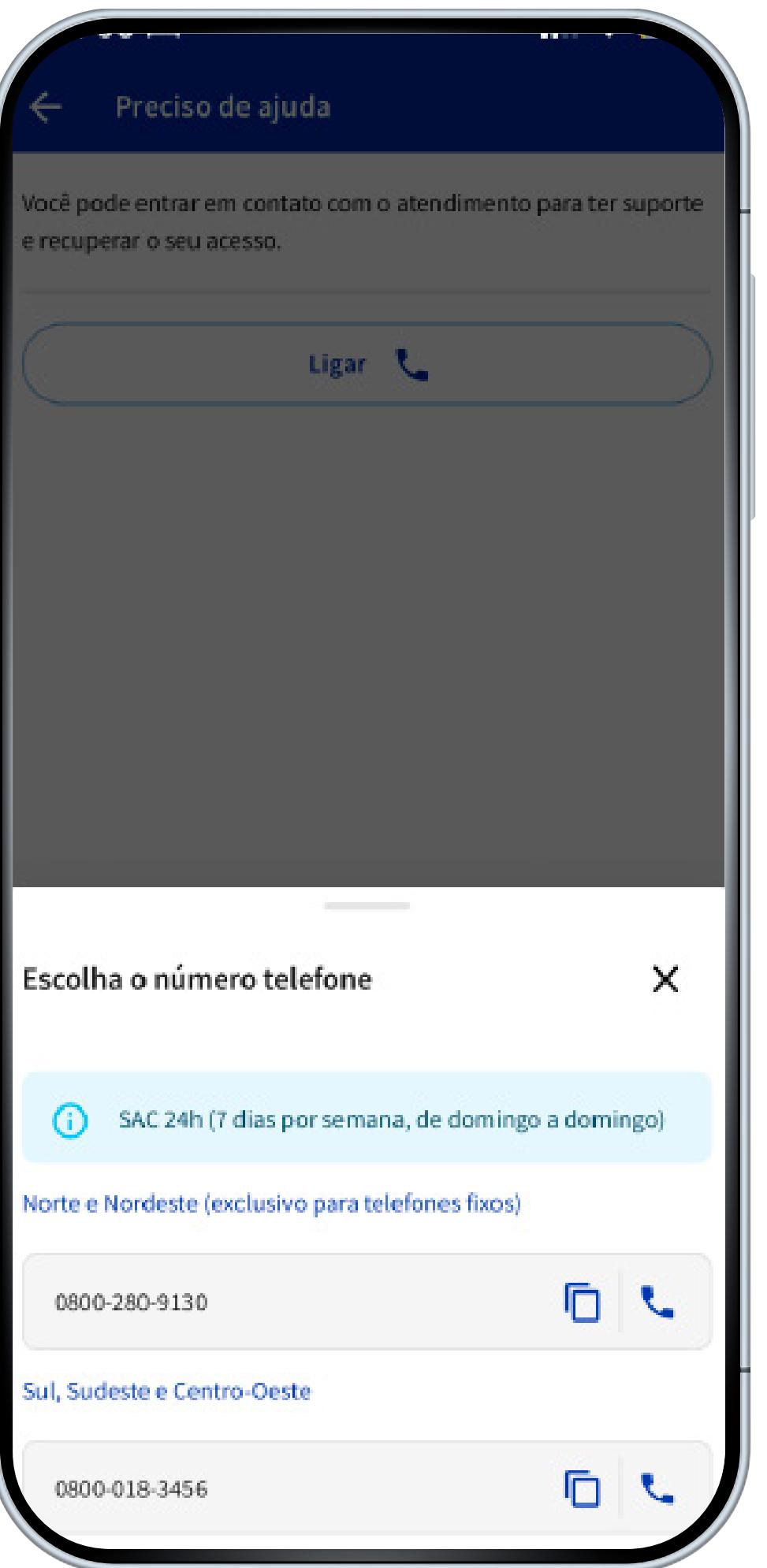


8 – Em seguida, toque em ligar para visualizar o número do SAC Hapvida Notre Dame e obtenha ajuda com os seus dados cadastrais.



## 3 Redefinir senha

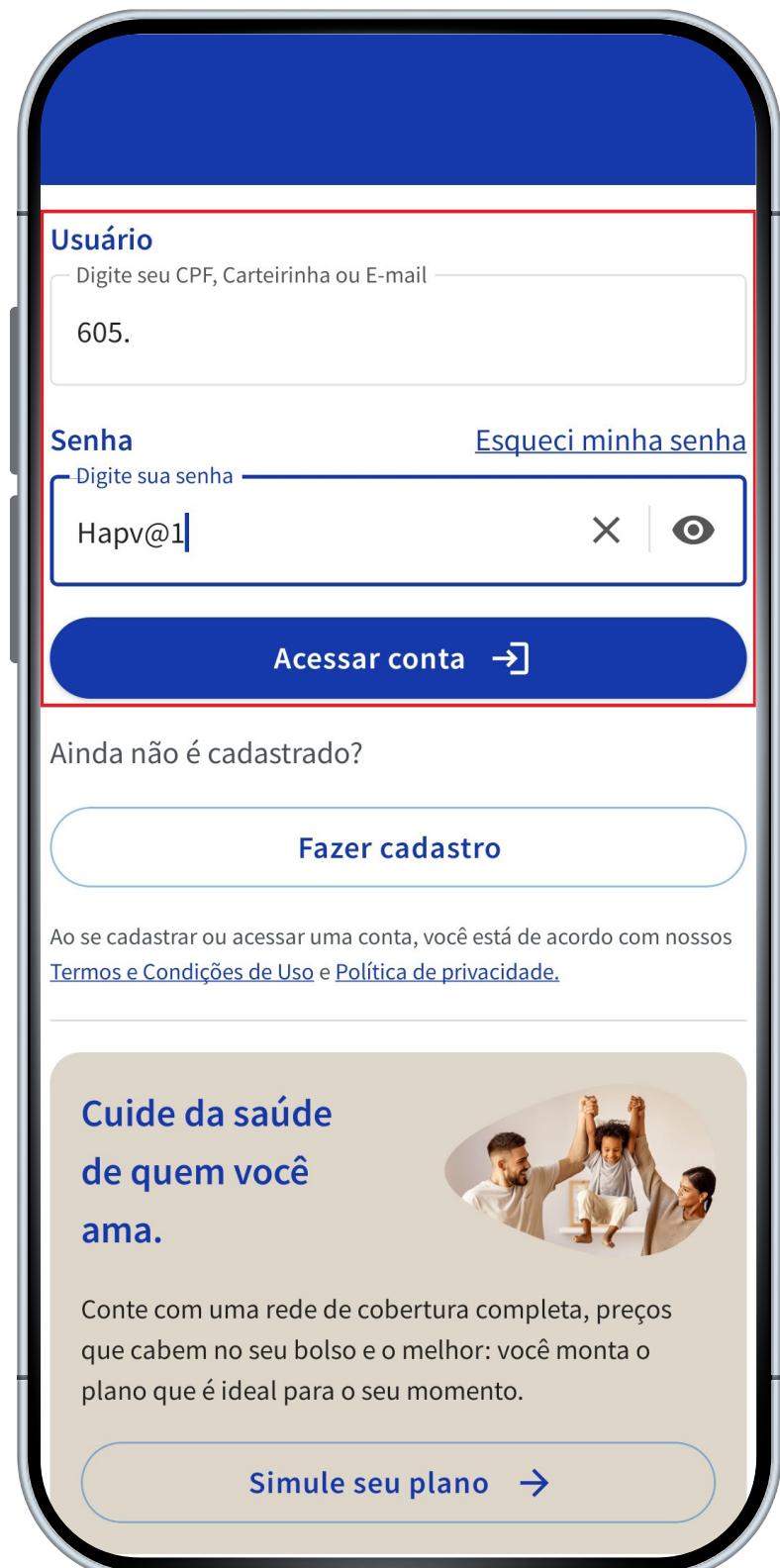
9 – Verifique o número que corresponde a região onde você se encontra e entre em contato com o nosso time de atendimento.



4

## Login no app

1 – Para realizar o Login no App, digite seu CPF, e-mail ou carteirinha e sua senha cadastrada nos passos anteriores.



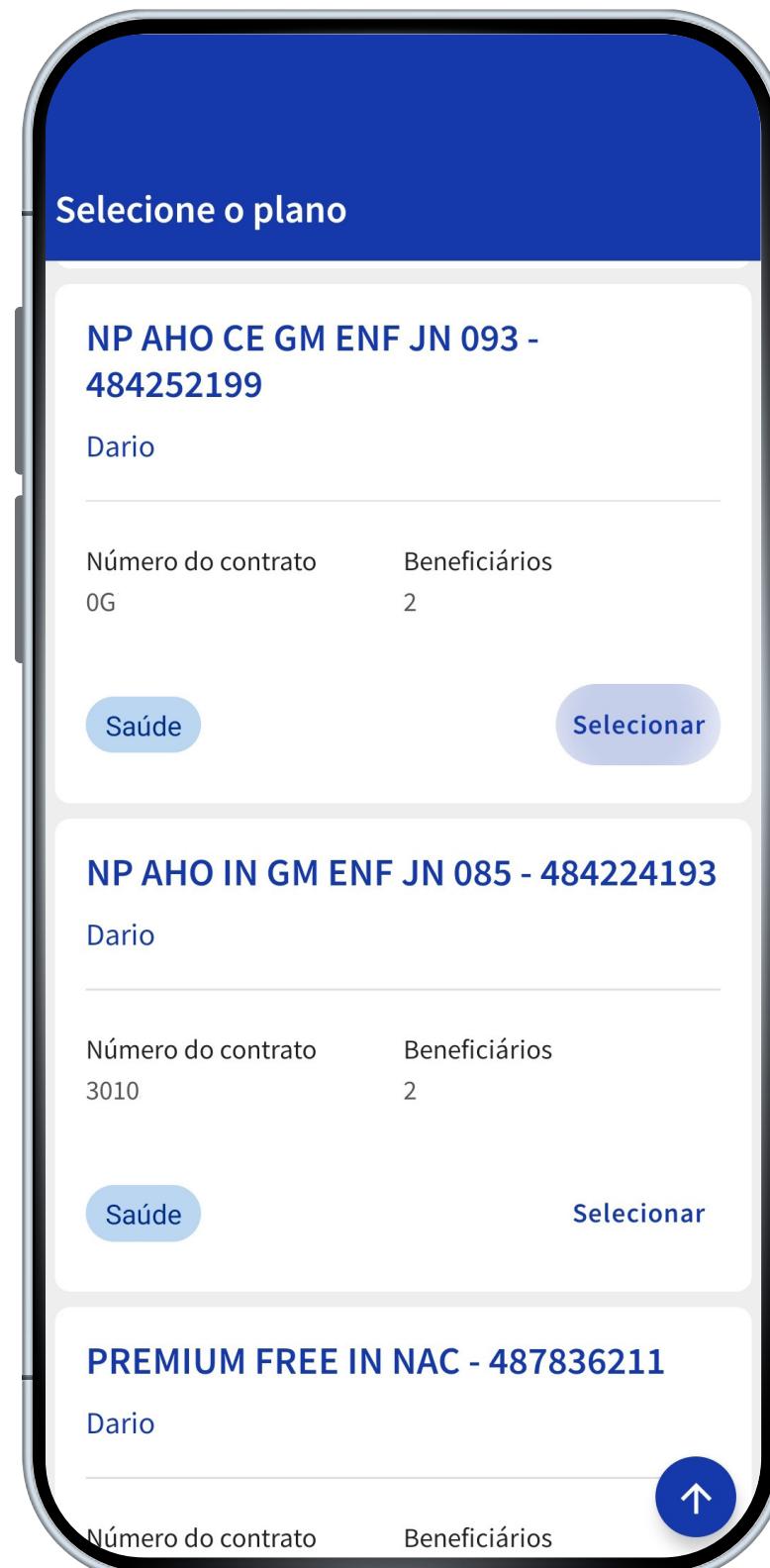
2 – Escolha se deseja habilitar o login com a biometria ou não.



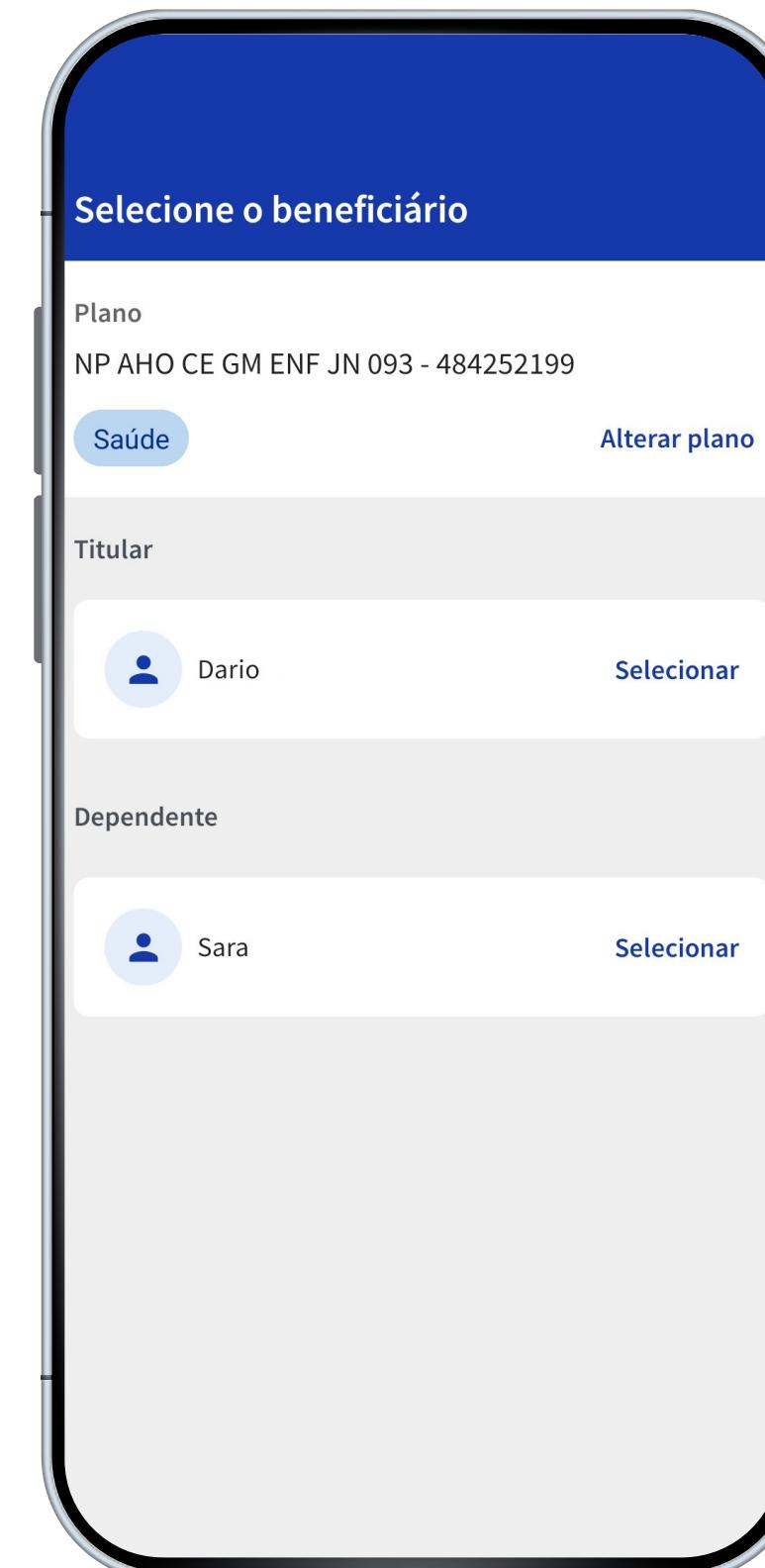
4

## Login no app

3 – Selecione o Plano a ser acessado.  
Atenção ao selecionar seu Plano de  
Saúde ou Odonto.

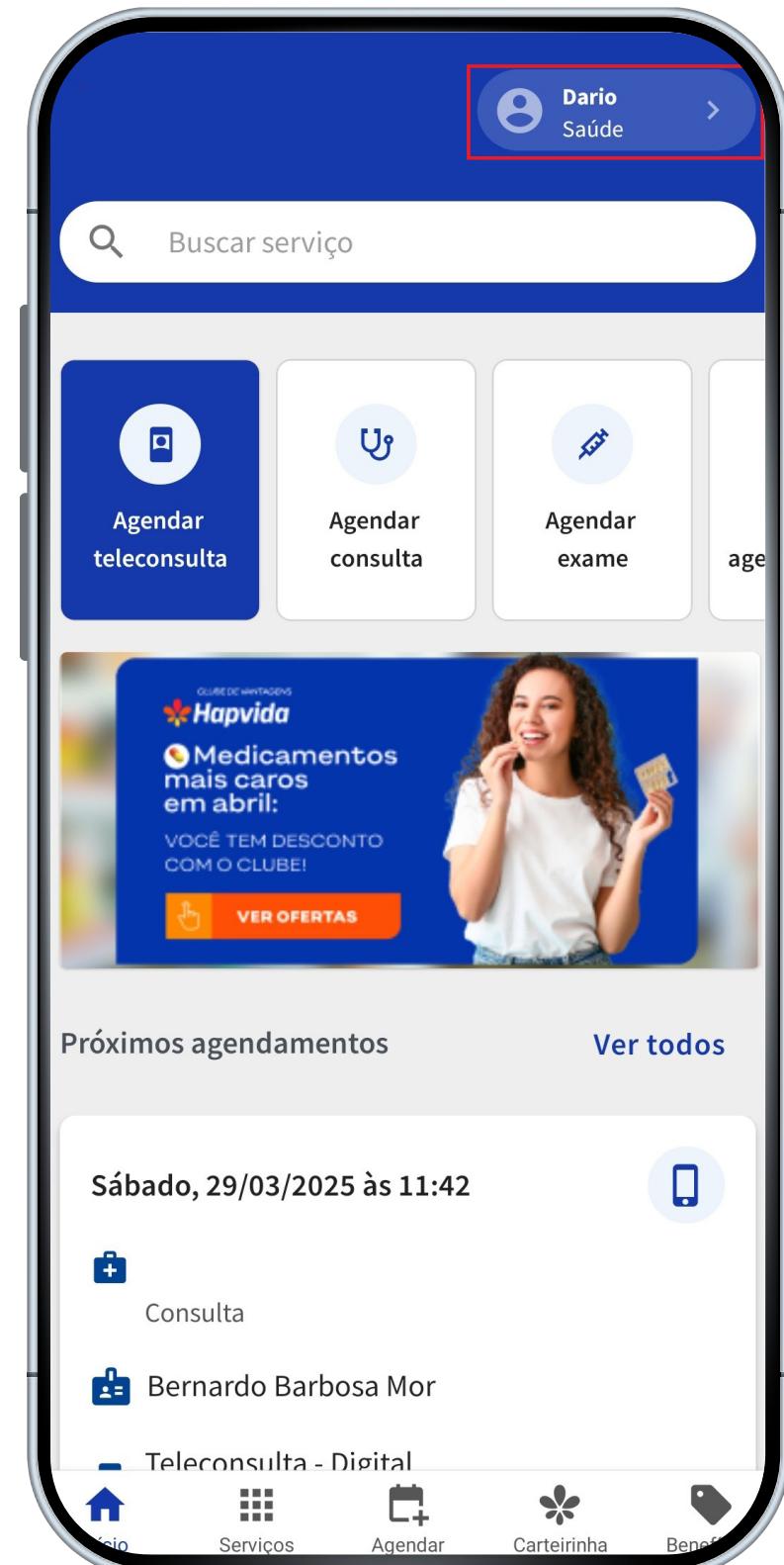


4 – Selecione o beneficiário desejado  
que pertence ao contrato selecionado.

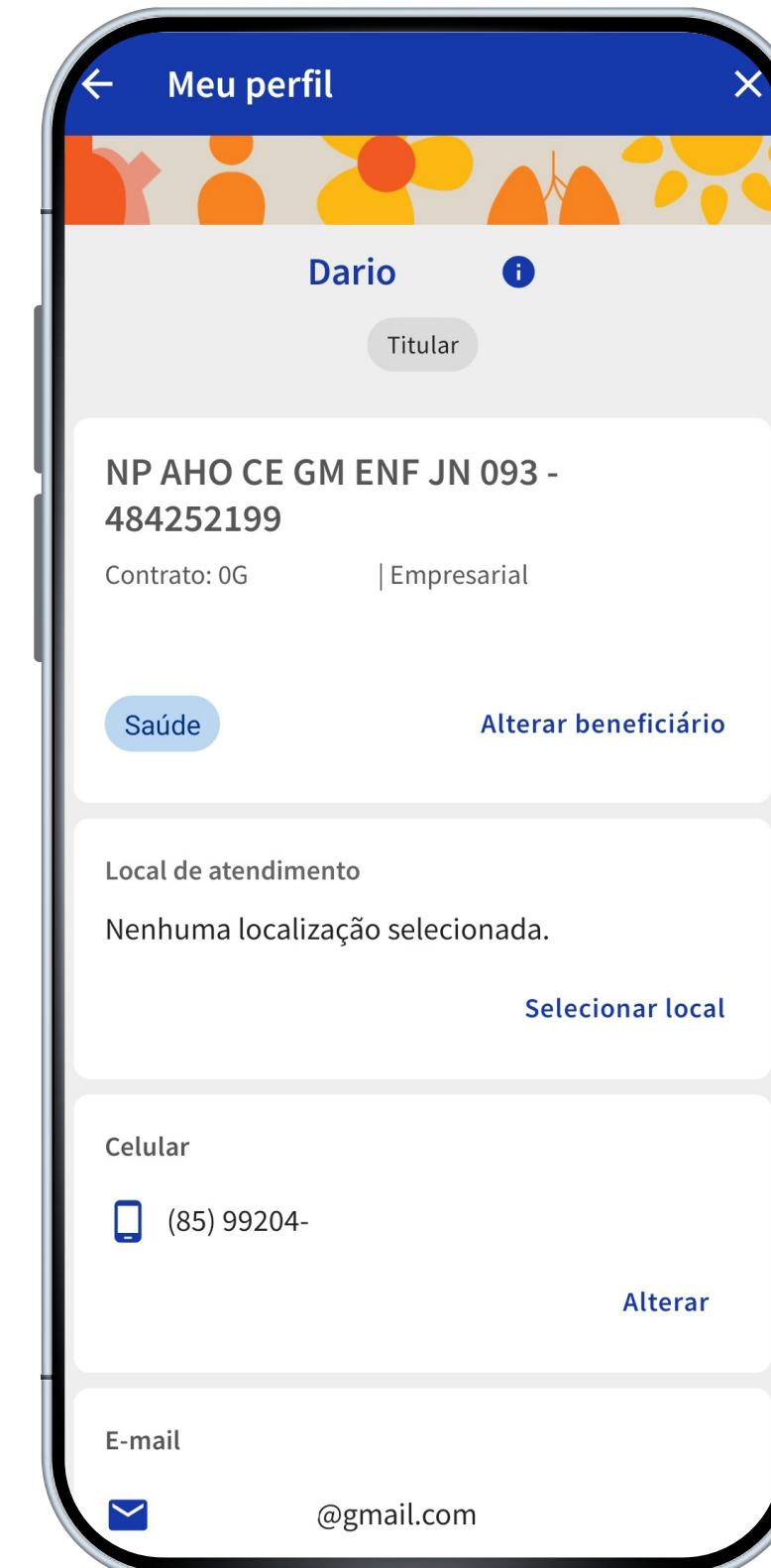


## 5 Atualização cadastral

**Passo 1:** Clique no seu nome para acessar o “Meu perfil”.



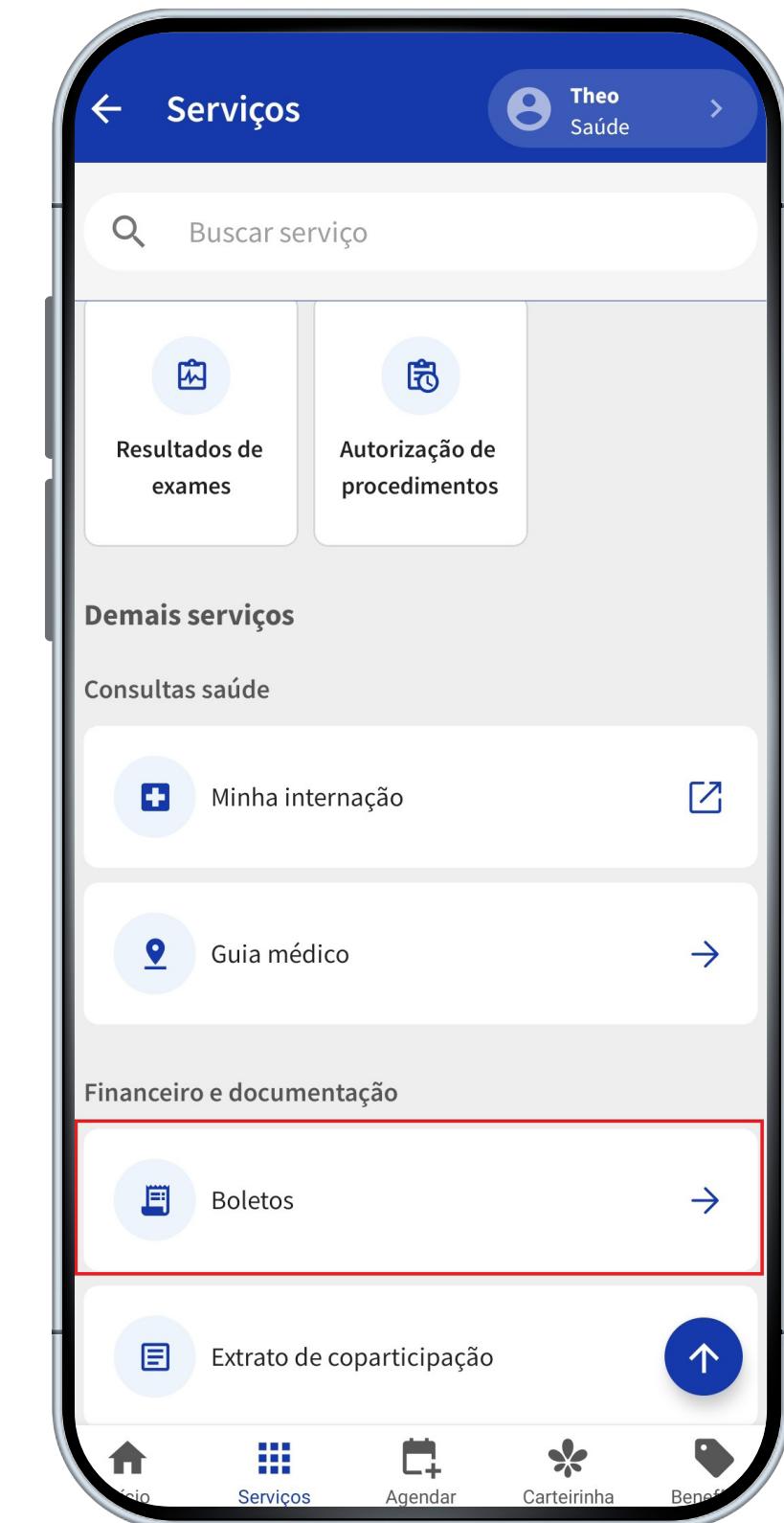
**Passo 2:** Nessa seção, basta selecionar o que deseja alterar e seguir os passos informados.



## 6 2º via de boleto

1 – Na página inicial do aplicativo, toque no menu “Serviços”.

Em seguida, navegue até a seção “Financeiro e documentação” e em seguida toque na opção “Boletos”.



2 - Nesta tela você pode copiar a linha digitável e ver alguns detalhes do boleto. Para ver o restante das informações e baixar o PDF, clique em “Ver detalhes”.



## 6 2º via de boleto

3 – Selecione a opção “Baixar PDF” para visualizar o boleto completo.

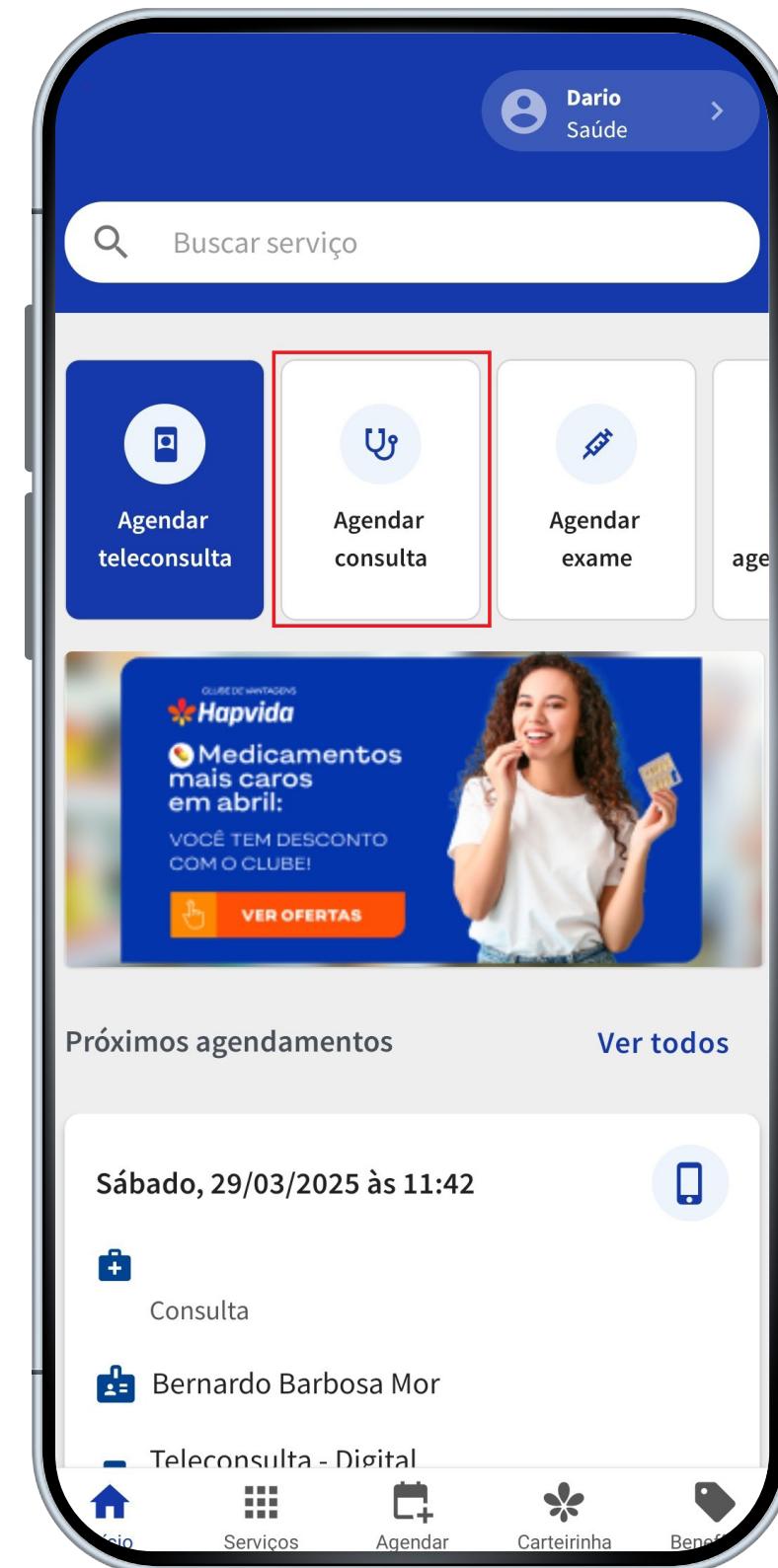


HAPVIDA ASSISTENCIA MEDICA LTDA.		PAGAR ESTA FATURA		COMPETÊNCIA DESTA MENSALIDADE																																																							
		ATÉ 05/12/2025		05/12/2025 à 05/01/2026		Matriz: Rua Heraclito Graca, 406, CENTRO CEP: 60.140-061 - Fortaleza - Ceará Fone: (085) 3255.9090 - FAX: (085) 3255.9045																																																					
ANS - No. 36.825-3																																																											
<p>Acessando o site da Hapvida (<a href="http://www.hapvida.com.br">http://www.hapvida.com.br</a>) ou buscando contato junto ao serviço de atendimento ao consumidor SAC (0800 280 9130), V. Sa. pode obter informações sobre as substituições ocorridas na rede assistencial do seu plano (plano de saúde).</p> <p>NA DATA DE EMISSÃO DO BOLETO, 07/11/2025, SEU CONTRATO POSSUI 396 DIAS DE ATRASO CUMULATIVO, CONFORME ART. 13, PARÁGRAFO ÚNICO, II, DA LEI 9.656/98. SEU CONTRATO SERÁ CANCELADO SE ATINGIR 60 DIAS DE ATRASOS, CONSECUTIVOS OU NÃO, CUMULATIVAMENTE NOS ÚLTIMOS 12 MESES. LIGUE PARA O SAC 0800 280 9130 E SABIA COMO PAGAR AS FATURAS EM ATRASO. NÃO DEIXE SEU PLANO SER CANCELADO.</p> <p><b>DADOS MINIMACAO DA FATURA</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Mensalidade Plano Sócio</td> <td>(-) Descontos</td> <td>(*) Valor de Odontológico</td> <td>(*) Sefaz de Cotação</td> <td>(*) Valor Fator Móvel/Cor</td> <td>(-) Outros</td> <td>(*) Total da Fatura</td> </tr> <tr> <td>469,52</td> <td>0,00</td> <td>43,19</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> <td>512,71</td> </tr> </table> <p><b>Detalhamento da Fatura</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Carteira</th> <th>Tipo de Assistência Médica Odontológica Odontológica Médica</th> <th>Beneficiários</th> <th>Nome Plano /Serviço</th> <th>Mês Atualizado</th> <th>Valor</th> <th>Reajuste Anual</th> <th>Observação</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>NOV</td> <td>RS 234,76</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>NOV</td> <td>RS 21,59</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>NOV</td> <td>RS 21,59</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>NOV</td> <td>RS 234,76</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Informações de Pagamento</b></p> <p>Nome: _____ N. Documento: _____ Agri/Cod.Ben.: _____</p> <p><b>Local de Pagamento</b> <b>PAGAVEL EM QUALQUER AGÊNCIA BANCÁRIA ATÉ O VENCIMENTO</b></p> <p><b>Vencimento</b> <b>05/12/2025</b></p> <p><b>Nome do Beneficiário/CPF/CNPJ</b> <b>HAPVIDA ASSISTENCIA MEDICA</b></p> <p><b>Agência / Código do Beneficiário</b></p> <p><b>Data do documento</b> 07/11/2025 <b>Nº do Documento</b> _____ <b>Especie DOC</b> _____ <b>ACEITE</b> _____ <b>Data Processamento</b> 07/11/2025 <b>Nosso Número</b> _____</p> <p><b>Carteira</b> COBRANÇA SIMPLES RCR <b>Especie</b> REC <b>Quantidade</b> _____ <b>x Valor</b> _____ (=) Valor do Documento 512,71</p> <p><b>Instruções de responsabilidade do beneficiário</b></p> <p>(-) Desconto (-) Abatimento (+) Mora (-) Outros Acréscimos (=) Valor Cobrado</p>						Mensalidade Plano Sócio	(-) Descontos	(*) Valor de Odontológico	(*) Sefaz de Cotação	(*) Valor Fator Móvel/Cor	(-) Outros	(*) Total da Fatura	469,52	0,00	43,19	0,00	0,00	0,00	512,71	Carteira	Tipo de Assistência Médica Odontológica Odontológica Médica	Beneficiários	Nome Plano /Serviço	Mês Atualizado	Valor	Reajuste Anual	Observação					NOV	RS 234,76							NOV	RS 21,59							NOV	RS 21,59							NOV	RS 234,76		
Mensalidade Plano Sócio	(-) Descontos	(*) Valor de Odontológico	(*) Sefaz de Cotação	(*) Valor Fator Móvel/Cor	(-) Outros	(*) Total da Fatura																																																					
469,52	0,00	43,19	0,00	0,00	0,00	512,71																																																					
Carteira	Tipo de Assistência Médica Odontológica Odontológica Médica	Beneficiários	Nome Plano /Serviço	Mês Atualizado	Valor	Reajuste Anual	Observação																																																				
				NOV	RS 234,76																																																						
				NOV	RS 21,59																																																						
				NOV	RS 21,59																																																						
				NOV	RS 234,76																																																						



## 7 Agendamento de consulta

1 – Para agendar uma consulta, selecione a opção “Agendar teleconsulta” ou “Agendar consulta”.

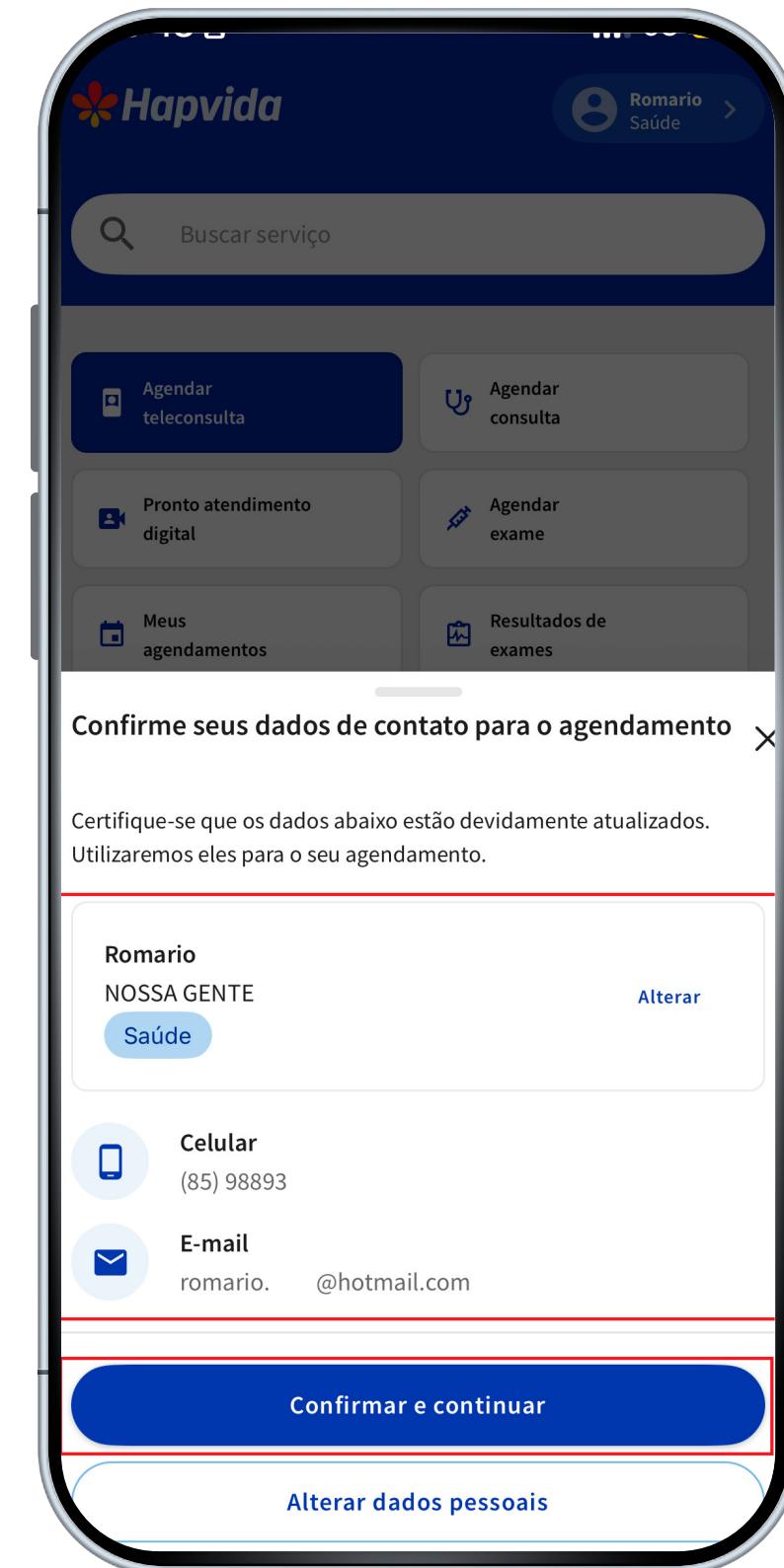


2 – Ao selecionar, você tem a opção de escolher entre o atendimento presencial e digital.

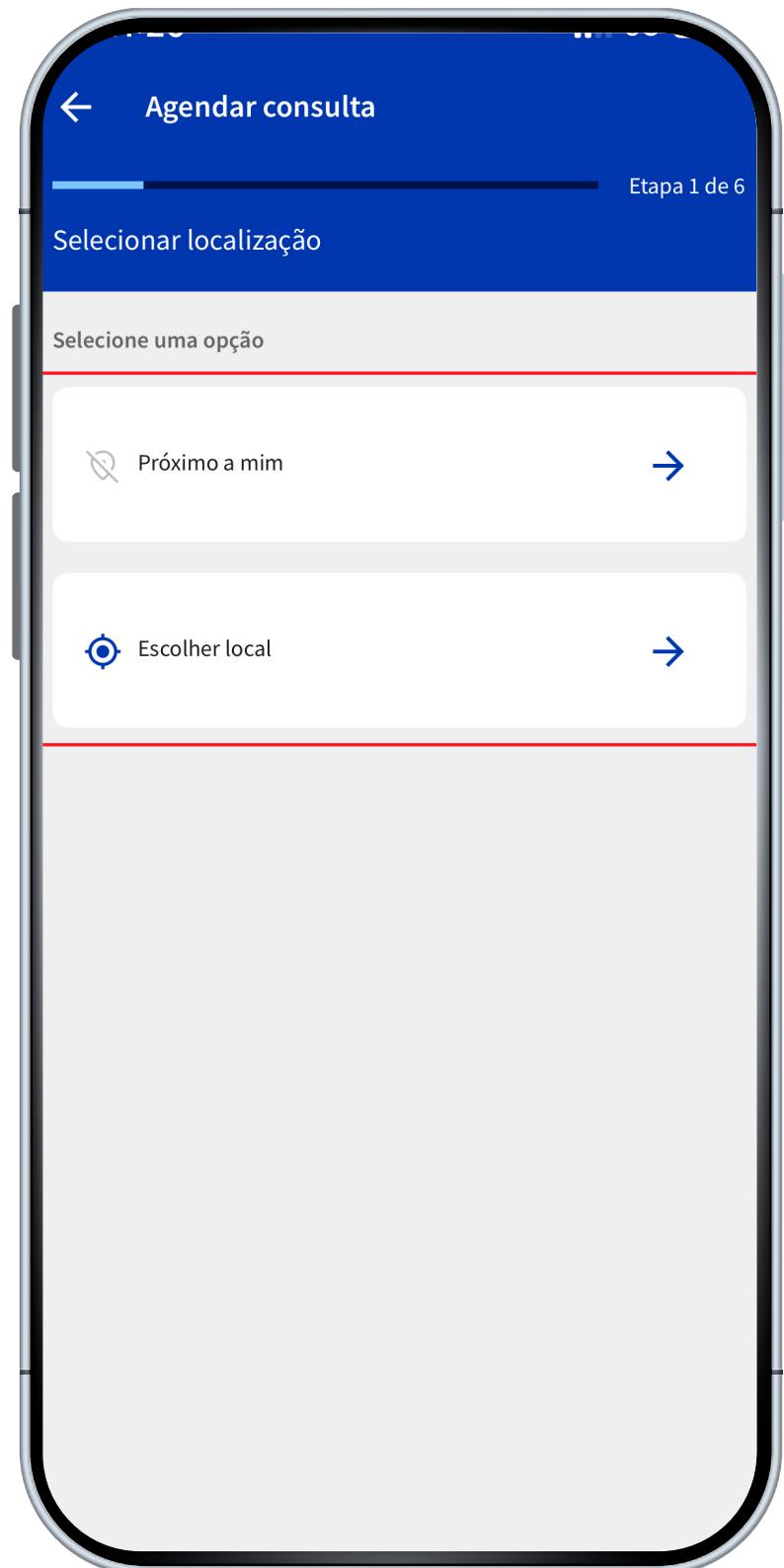


## 7 Agendamento de consulta

3 – Confirme seu contrato e dados para contato (telefone e e-mail). Se estiverem corretos, toque em “Confirmar e continuar”.



4 – Selecione a localização.



# 7 Agendamento de consulta

5 – Selecione a especialidade desejada.

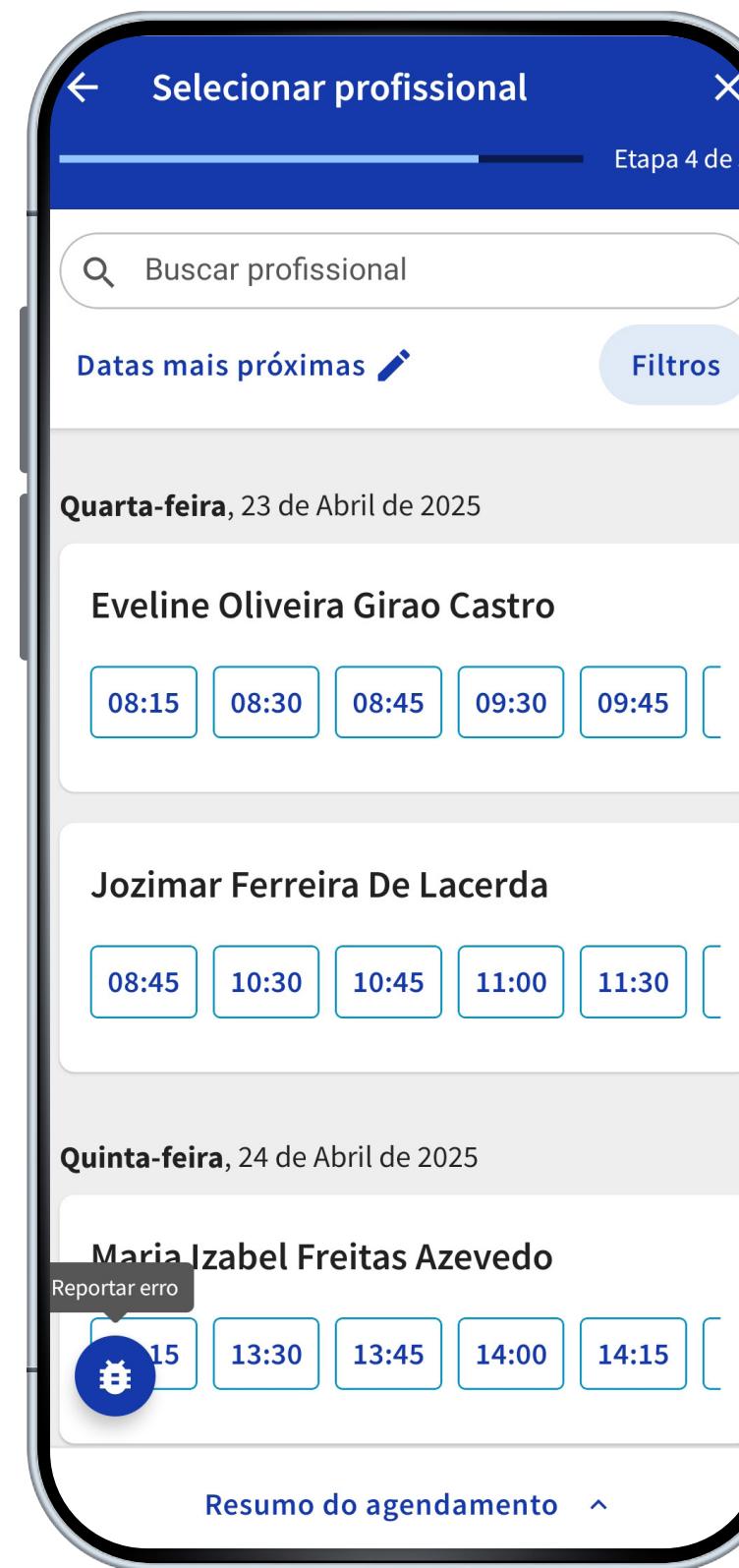


6 – Selecione a unidade desejada.



## 7 Agendamento de consulta

7 – Em caso de rede própria, selecione o profissional e horário desejados.



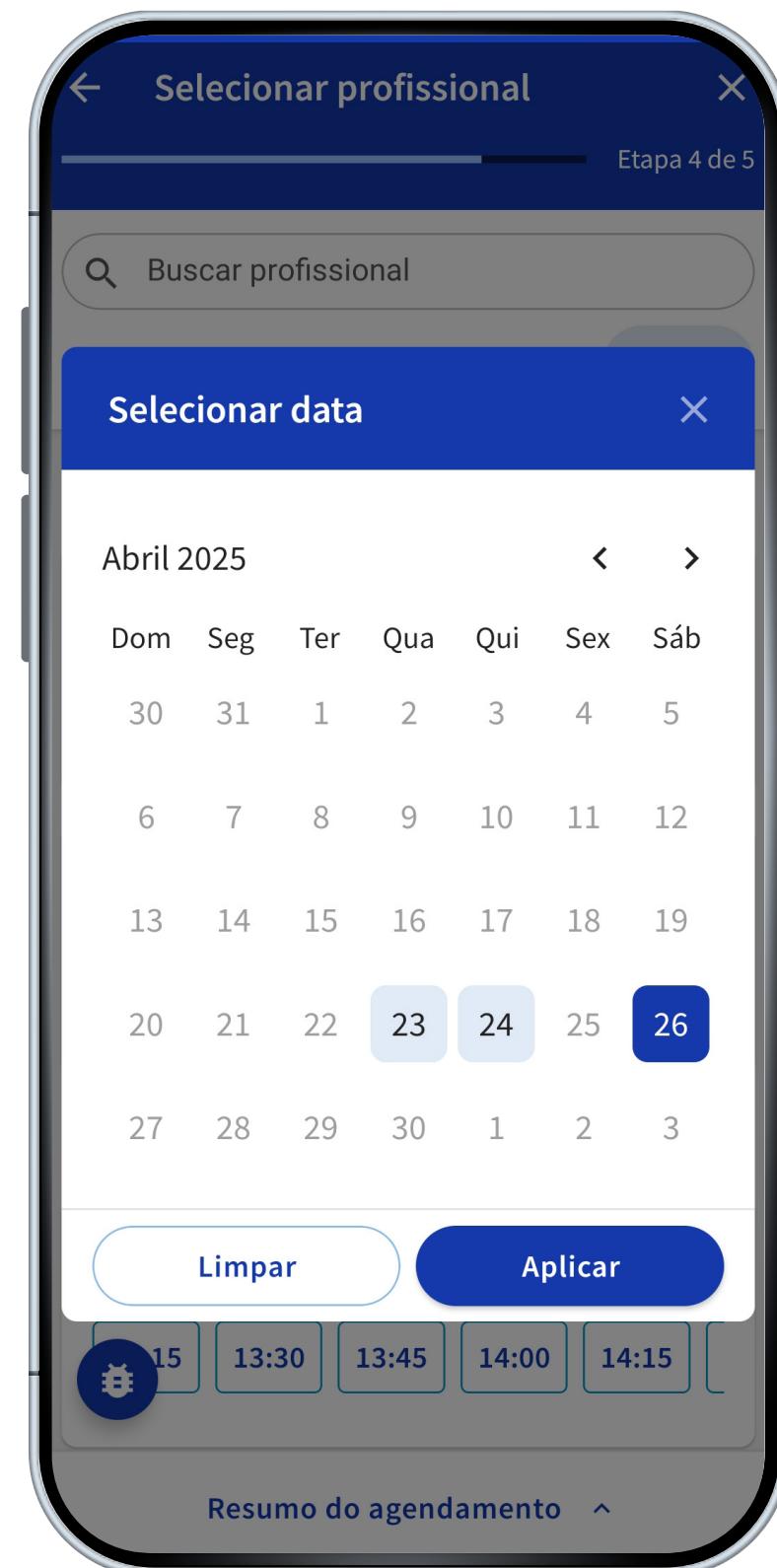
8 – Caso deseje ver mais agendas, toque em “Datas mais próximas”.



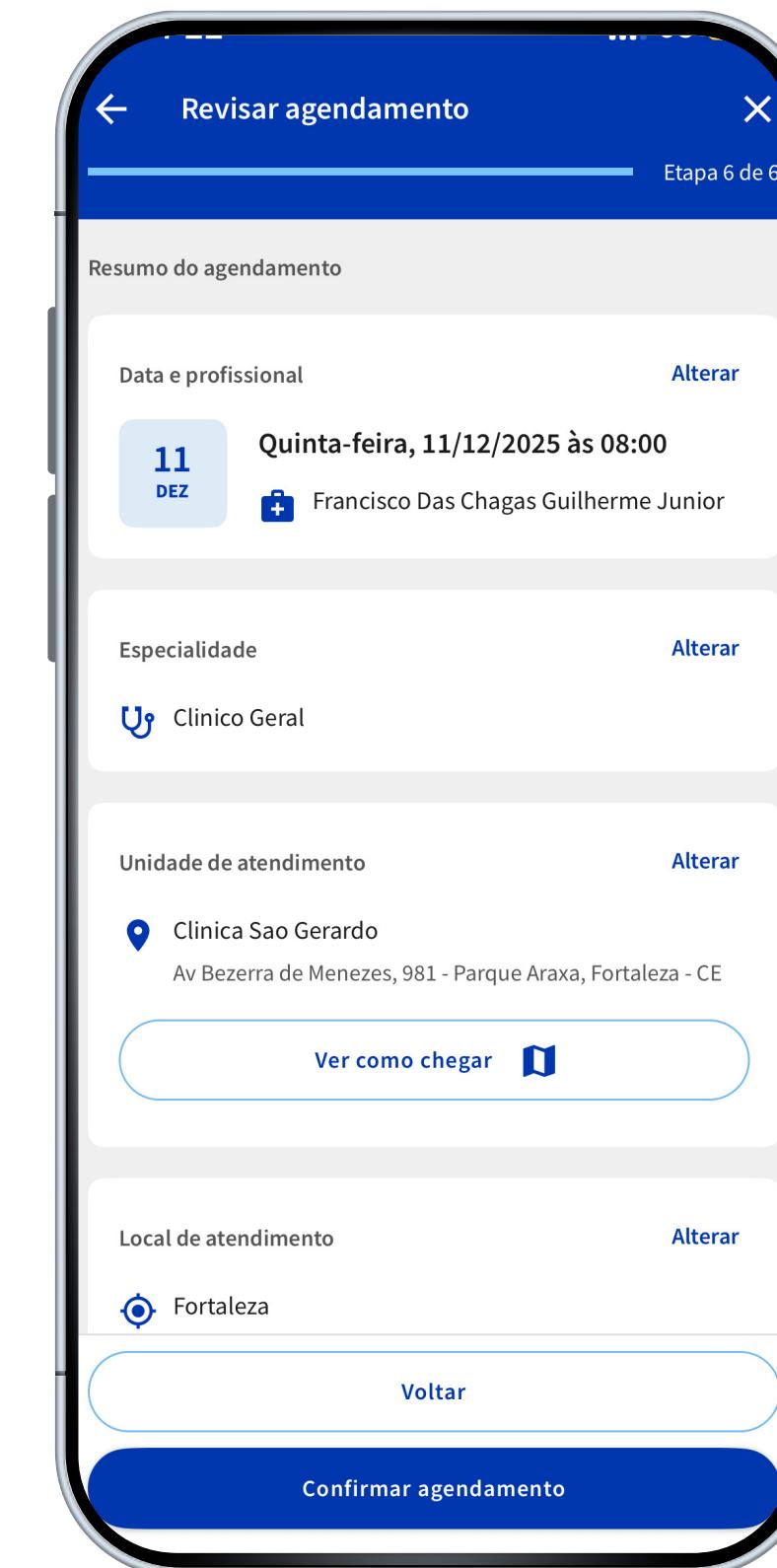
## 7 Agendamento de consulta

9 – Selecione uma data e toque em “Aplicar” para confirmar a escolha.

Em seguida, selecione o horário desejado.

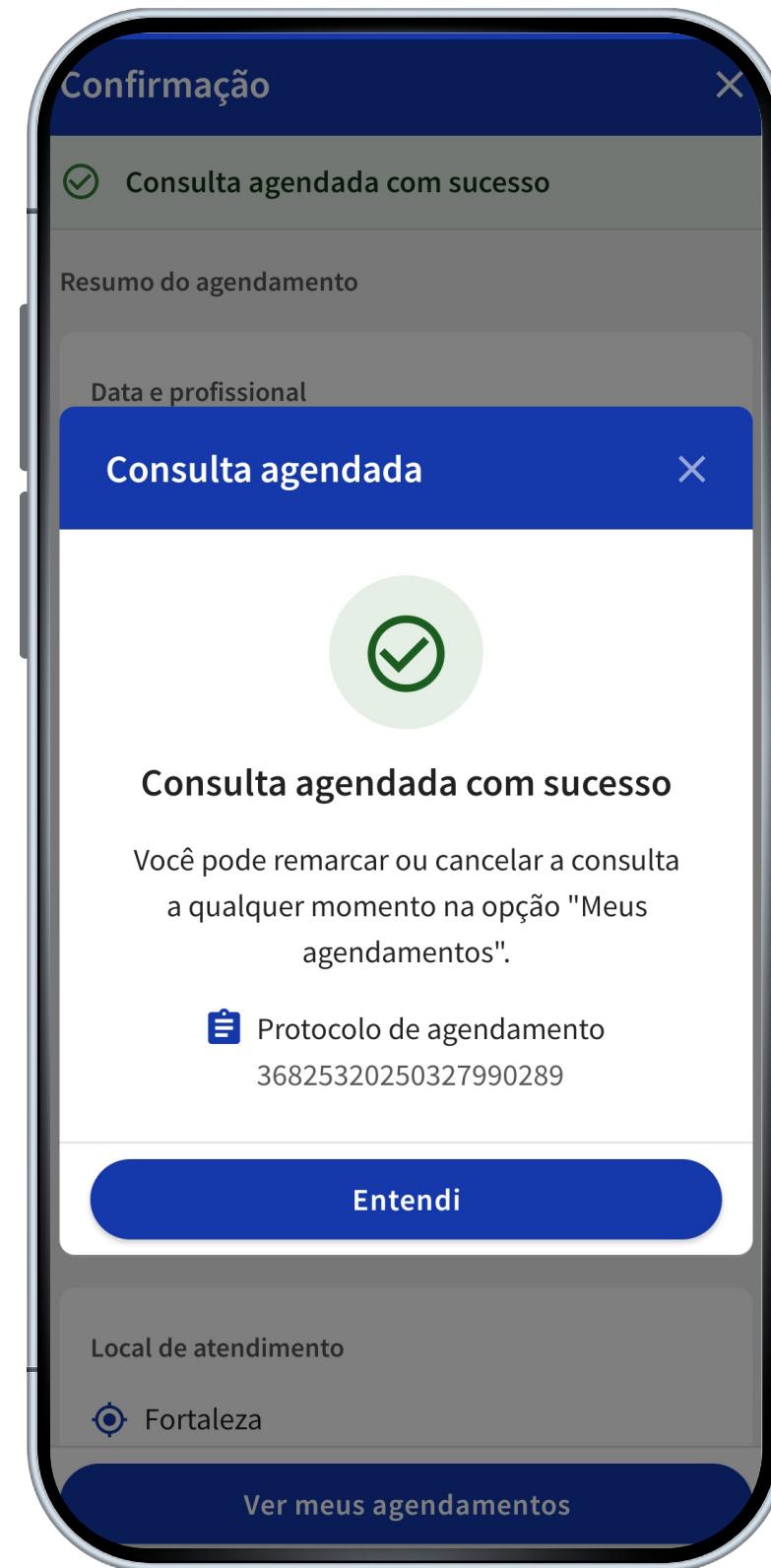


10 – Revise as seleções feitas e toque em “confirmar agendamento”.

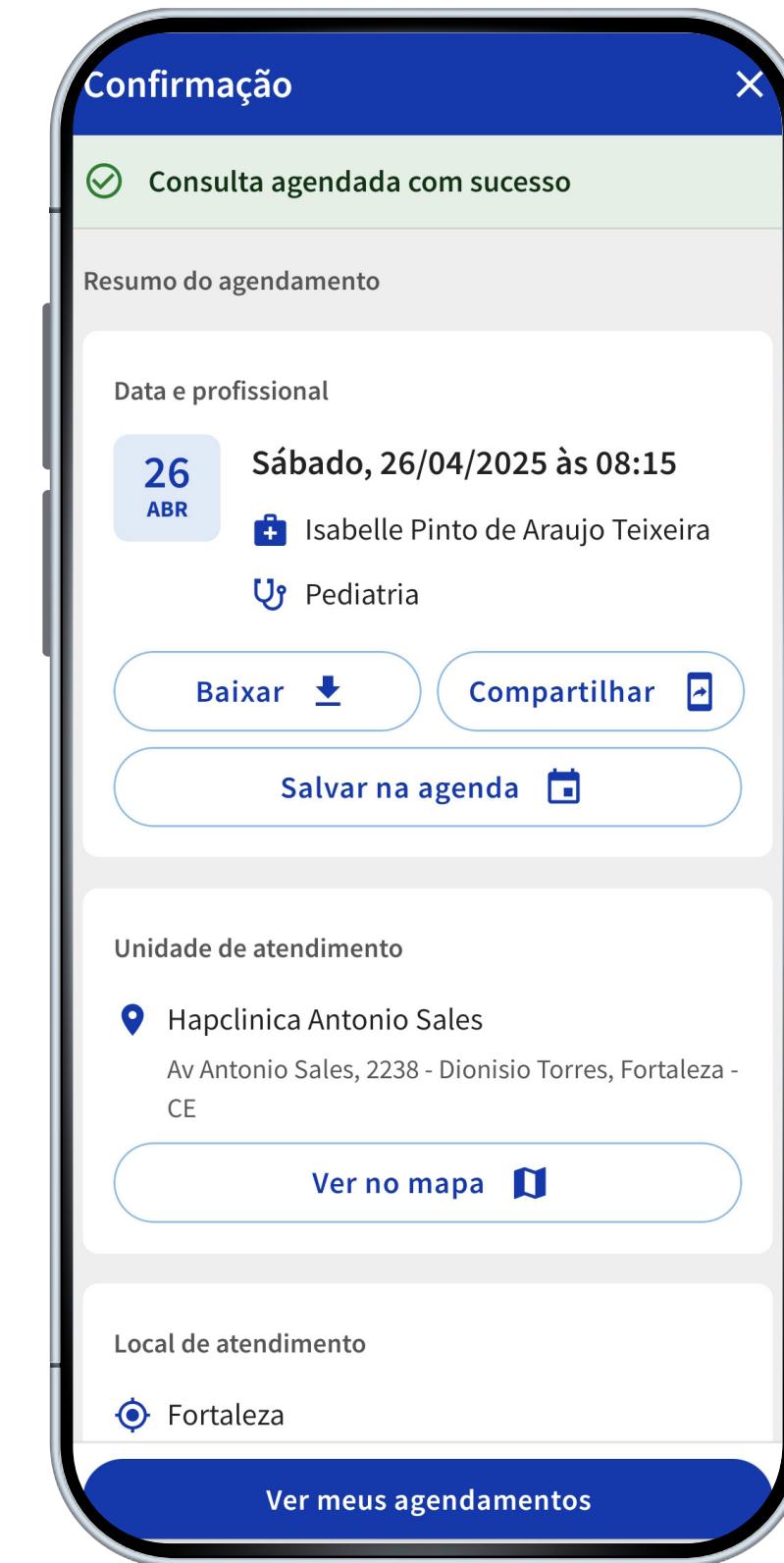


# 7 Agendamento de consulta

11 – Pronto, seu agendamento foi confirmado.



12 – Este é o comprovante de seu agendamento.

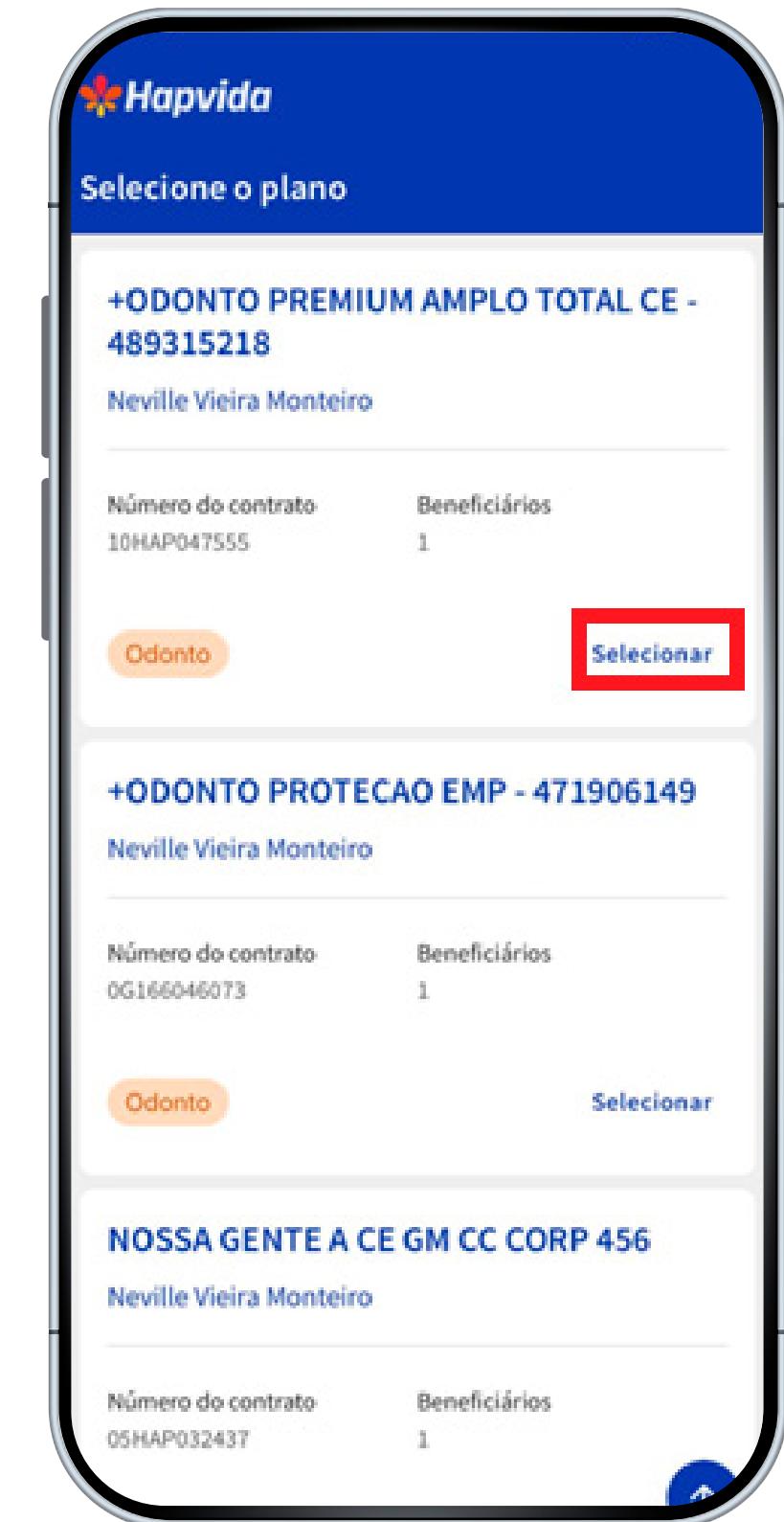


## 8 Agendamento odonto

1 – Faça login com o seu usuário e senha.

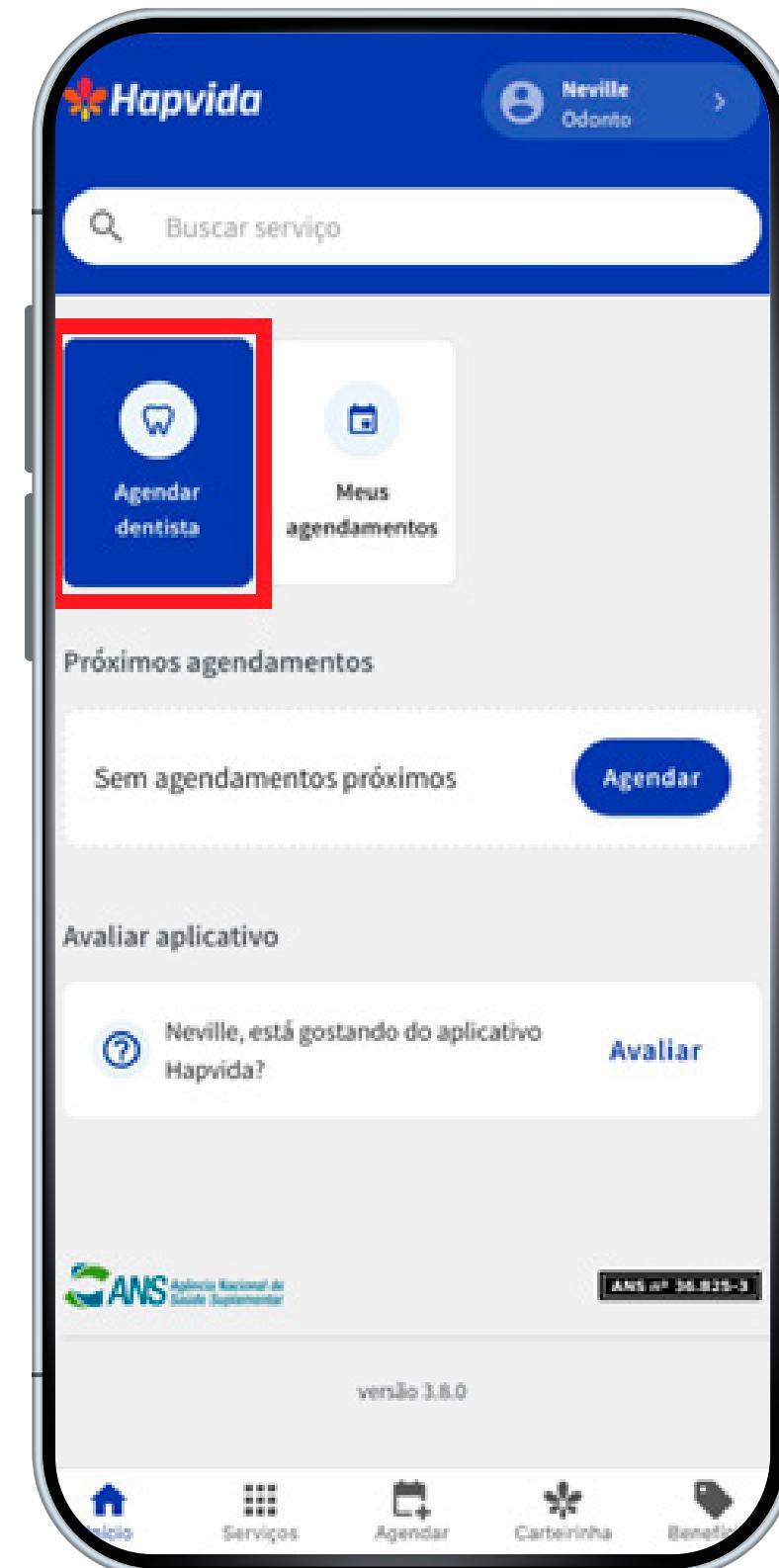


2 – Selecione o plano que deseja acessar.

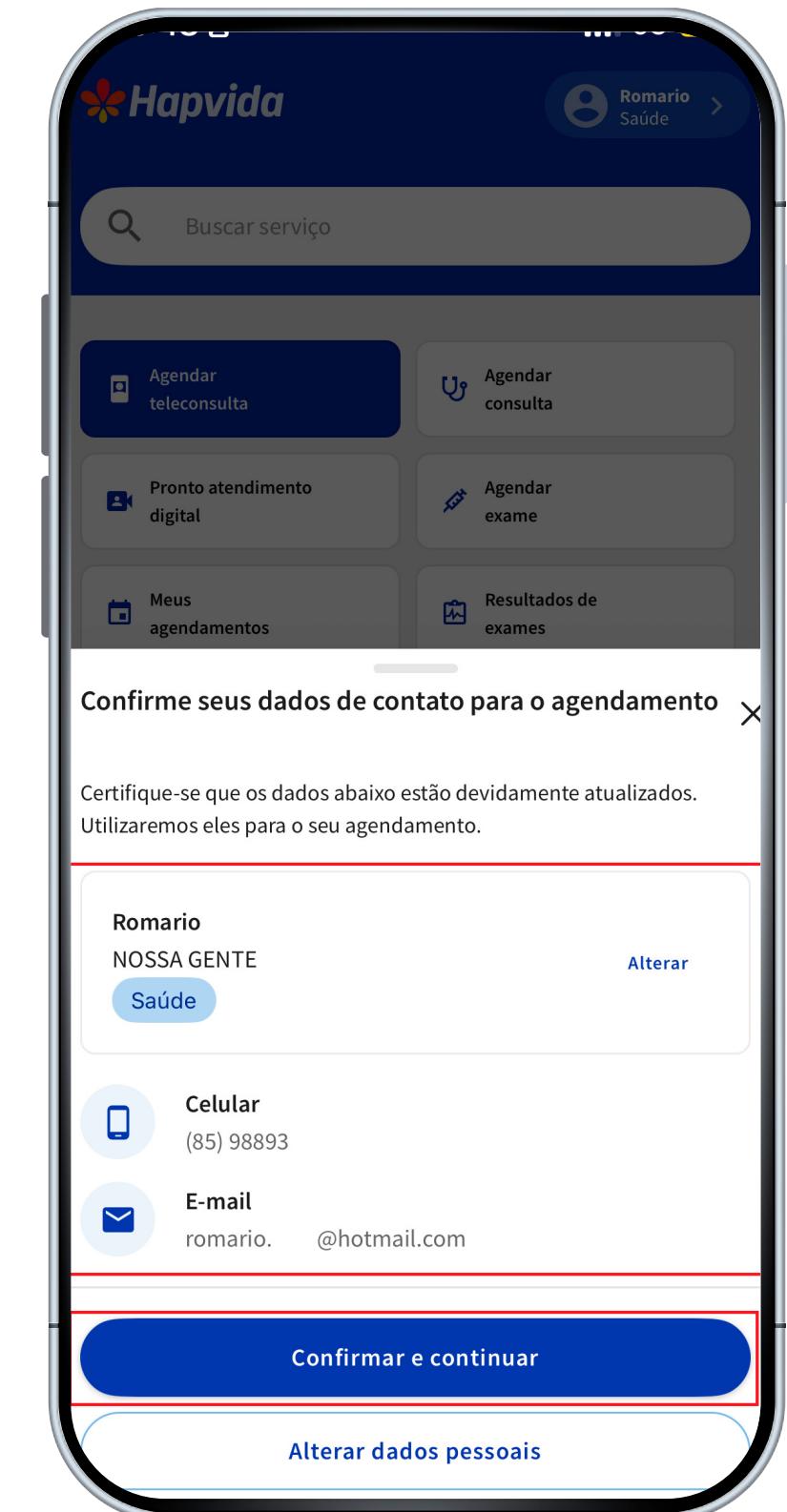


## 8 Agendamento odonto

3 – Para agendamento odontológico, selecione a opção “Agendar dentista”.

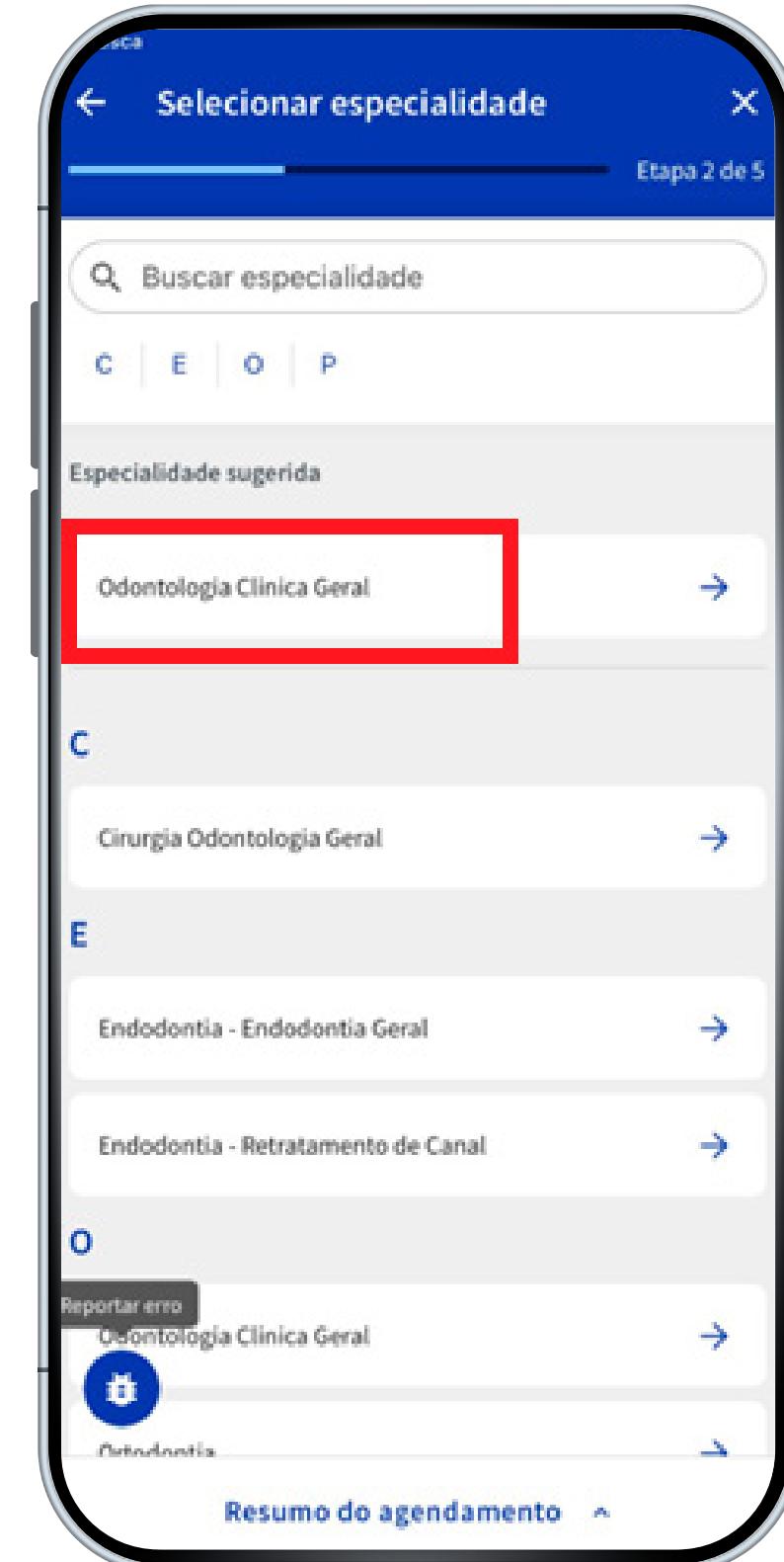


4 – Revise os dados de contrato, cidade de atendimento, celular e e-mail e toque em “Confirmar seleção”.

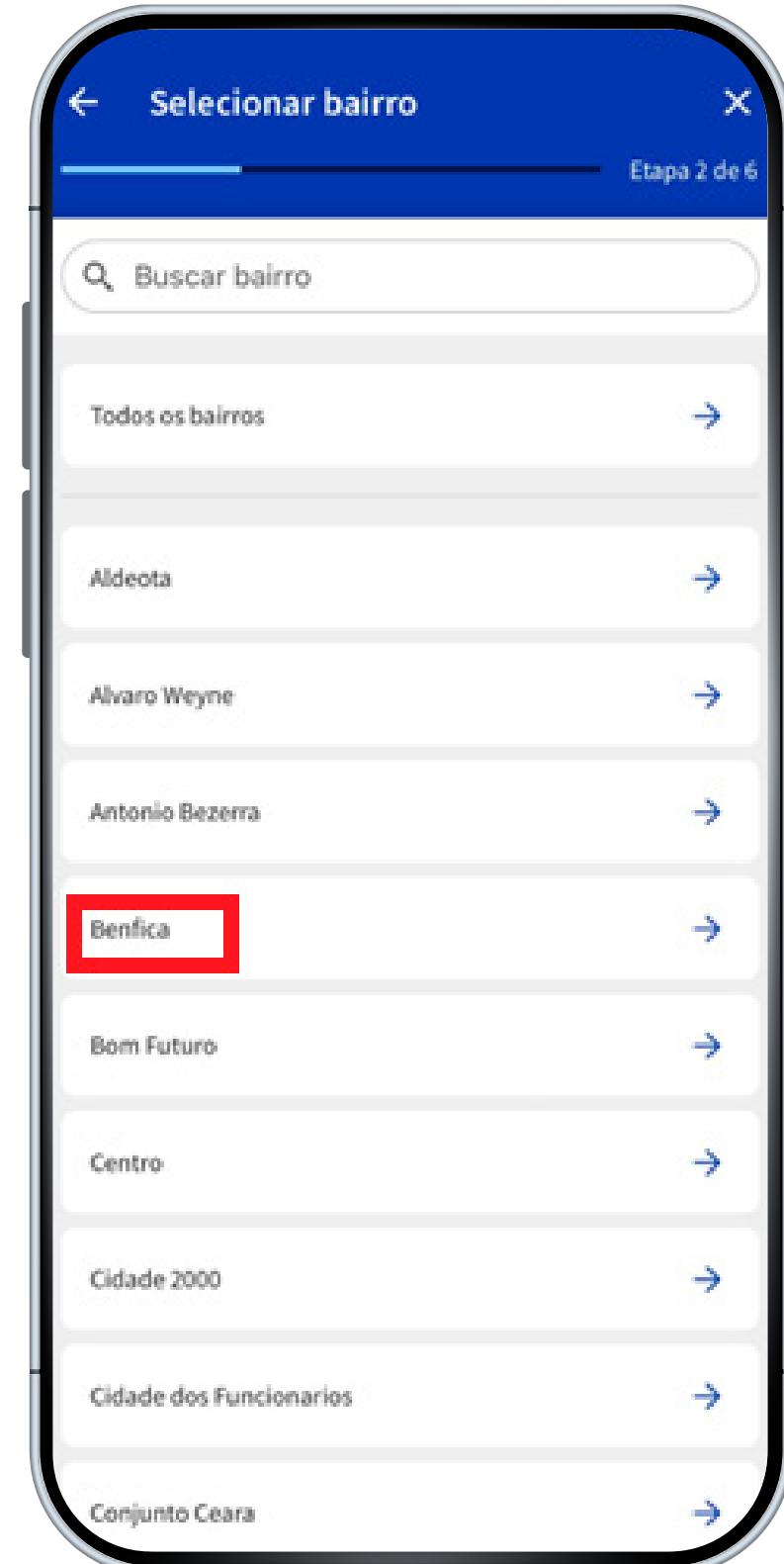


## 8 Agendamento odonto

5 – Selecione a especialidade desejada.

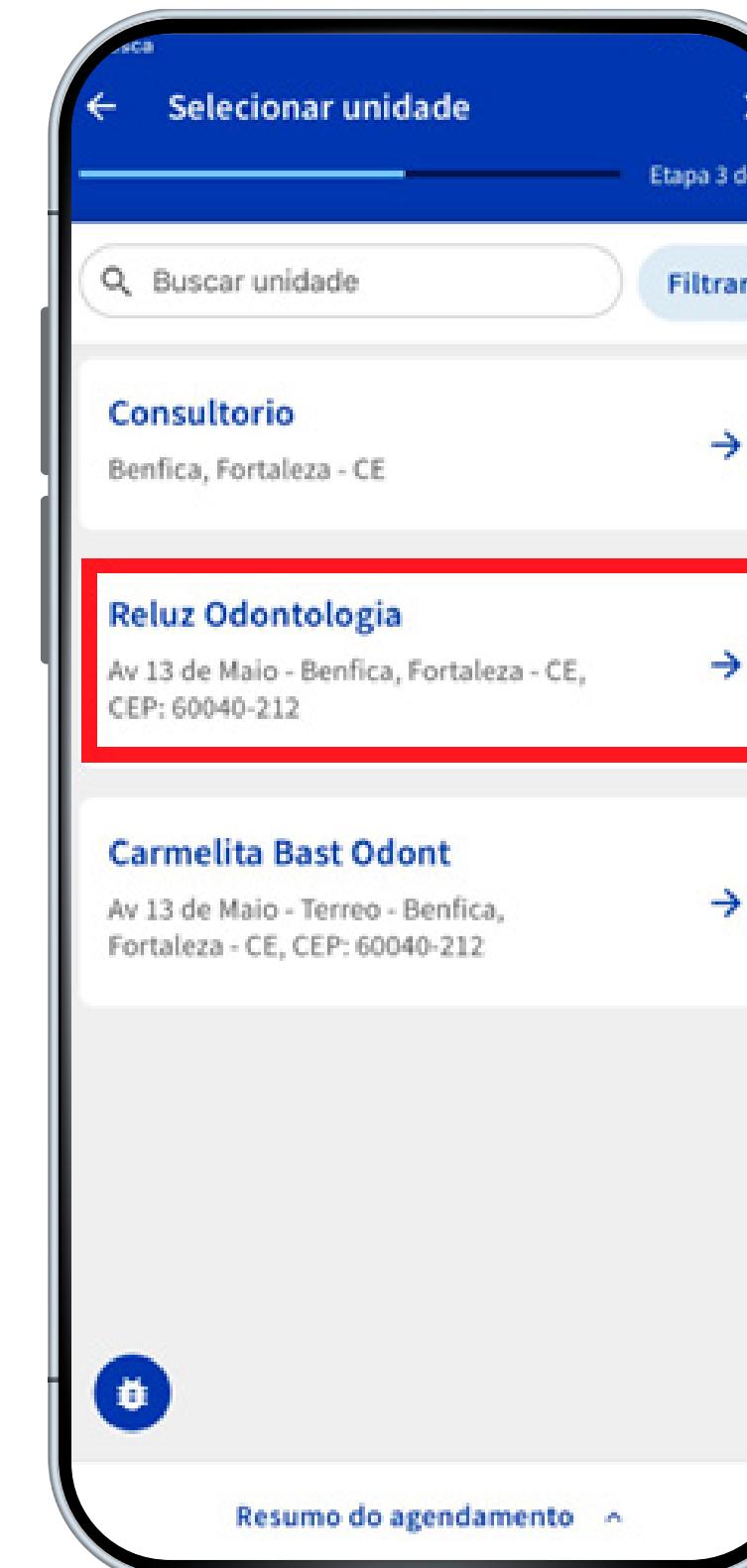


4 – Selecione o bairro de atendimento.

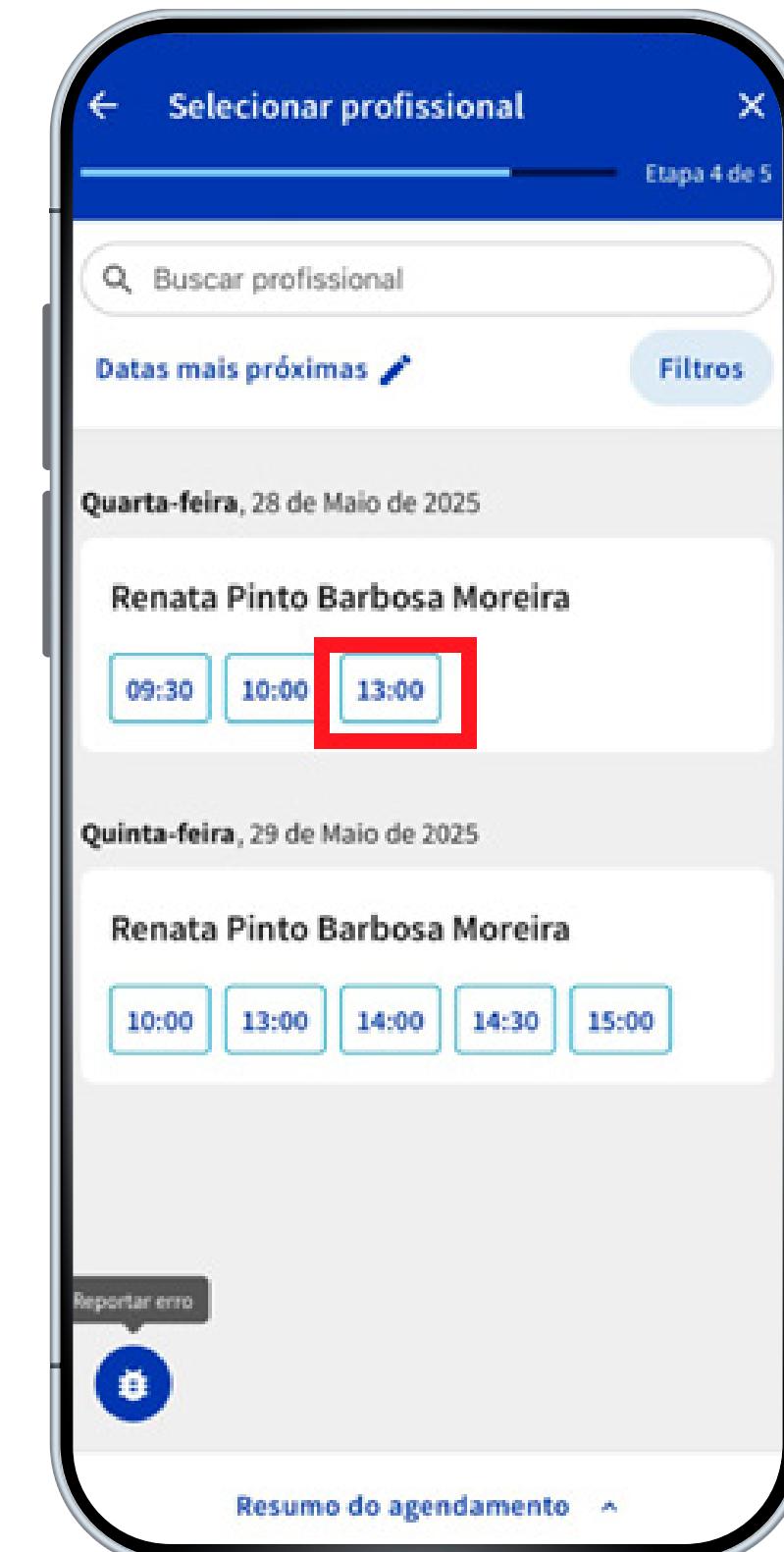


## 8 Agendamento odonto

7 – Selecione a unidade desejada.

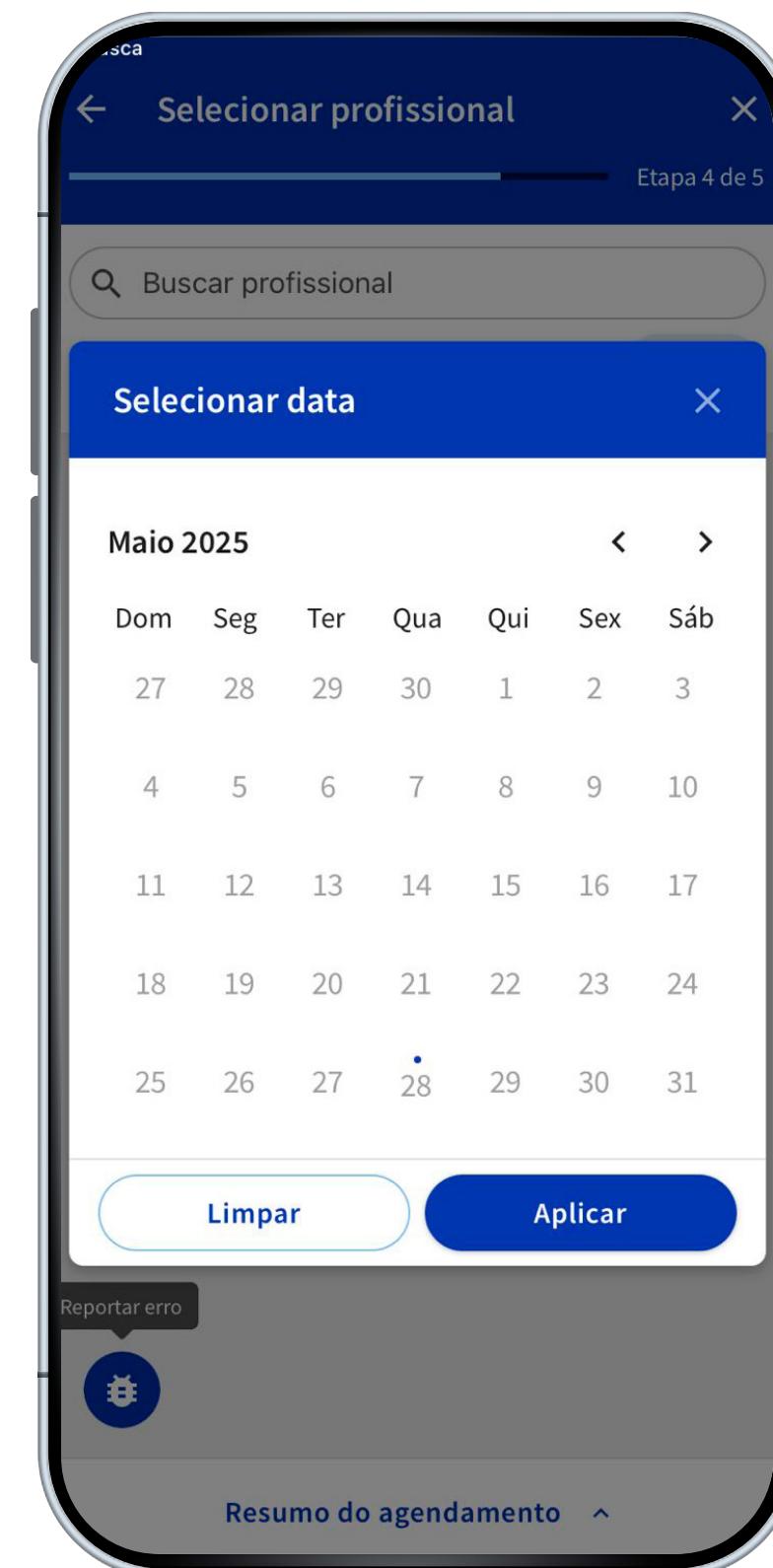


8 – Selecione a data, o profissional e o horário desejados. Para ver mais agendas, toque em “Datas mais próximas”.

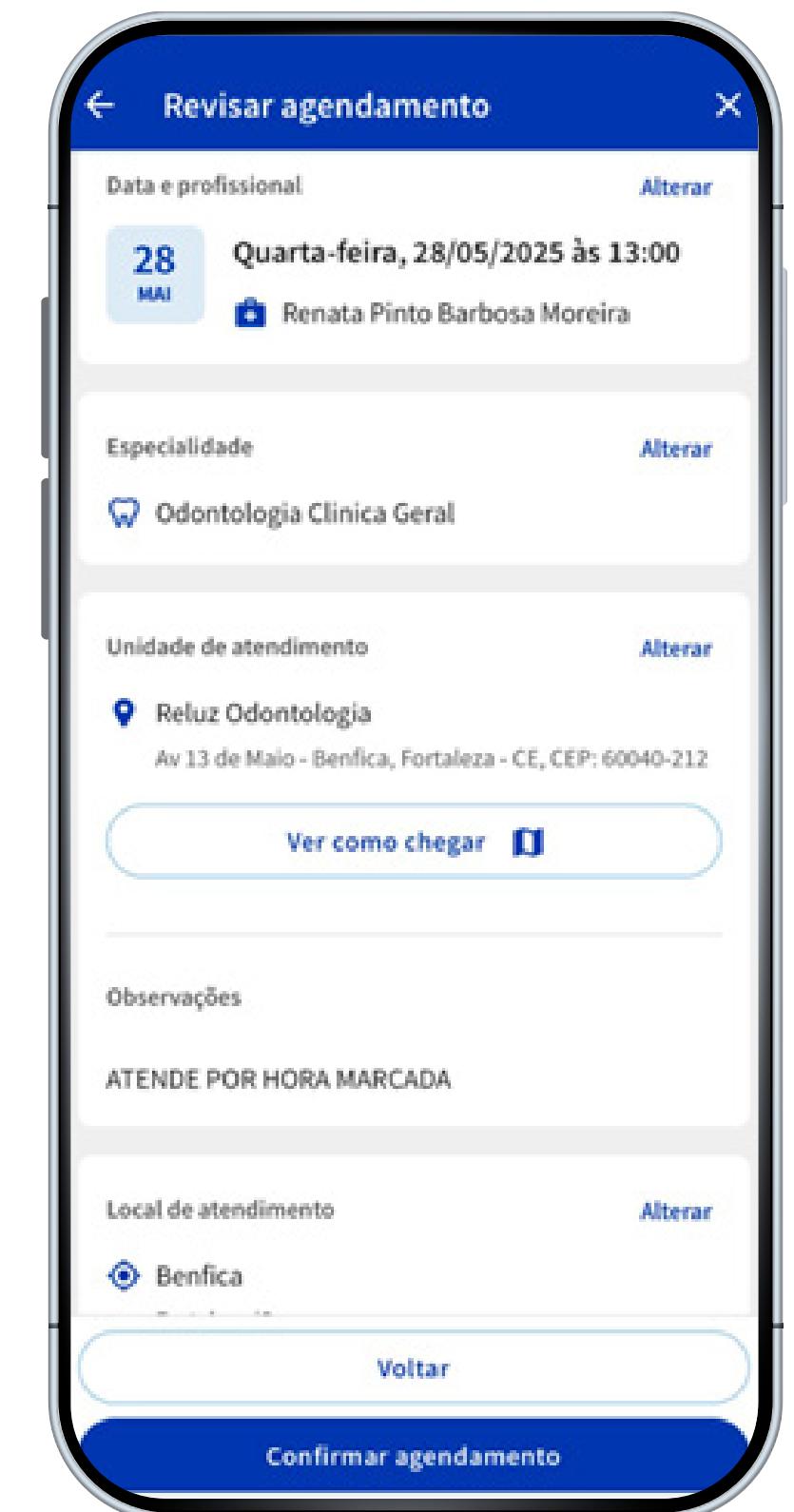


## 8 Agendamento odonto

9 – Em “Datas mais próximas”, filtre pela data de sua preferência e toque em “Aplicar”.

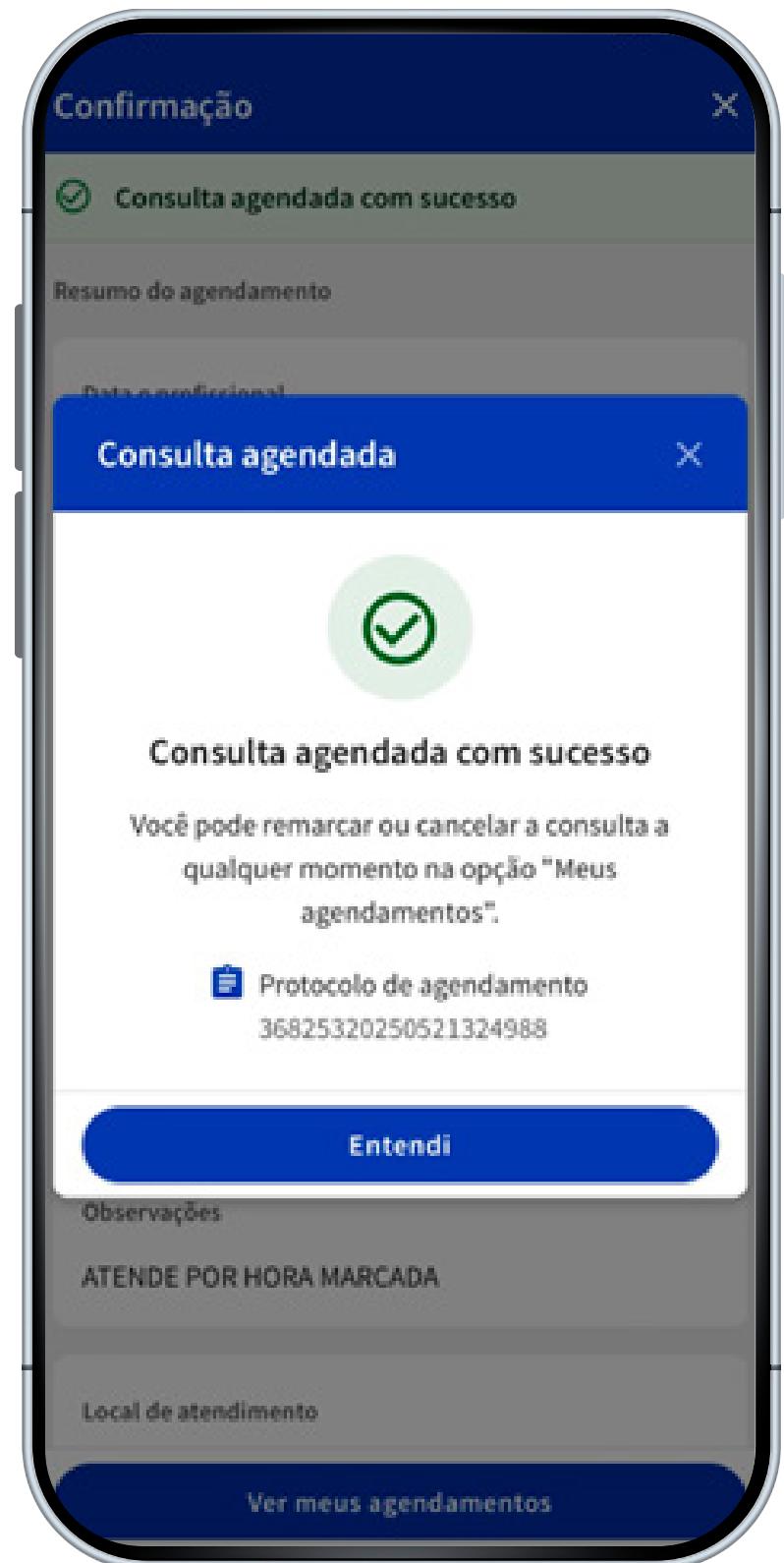


10 – Revise as seleções feitas e toque em “Confirmar agendamento”.



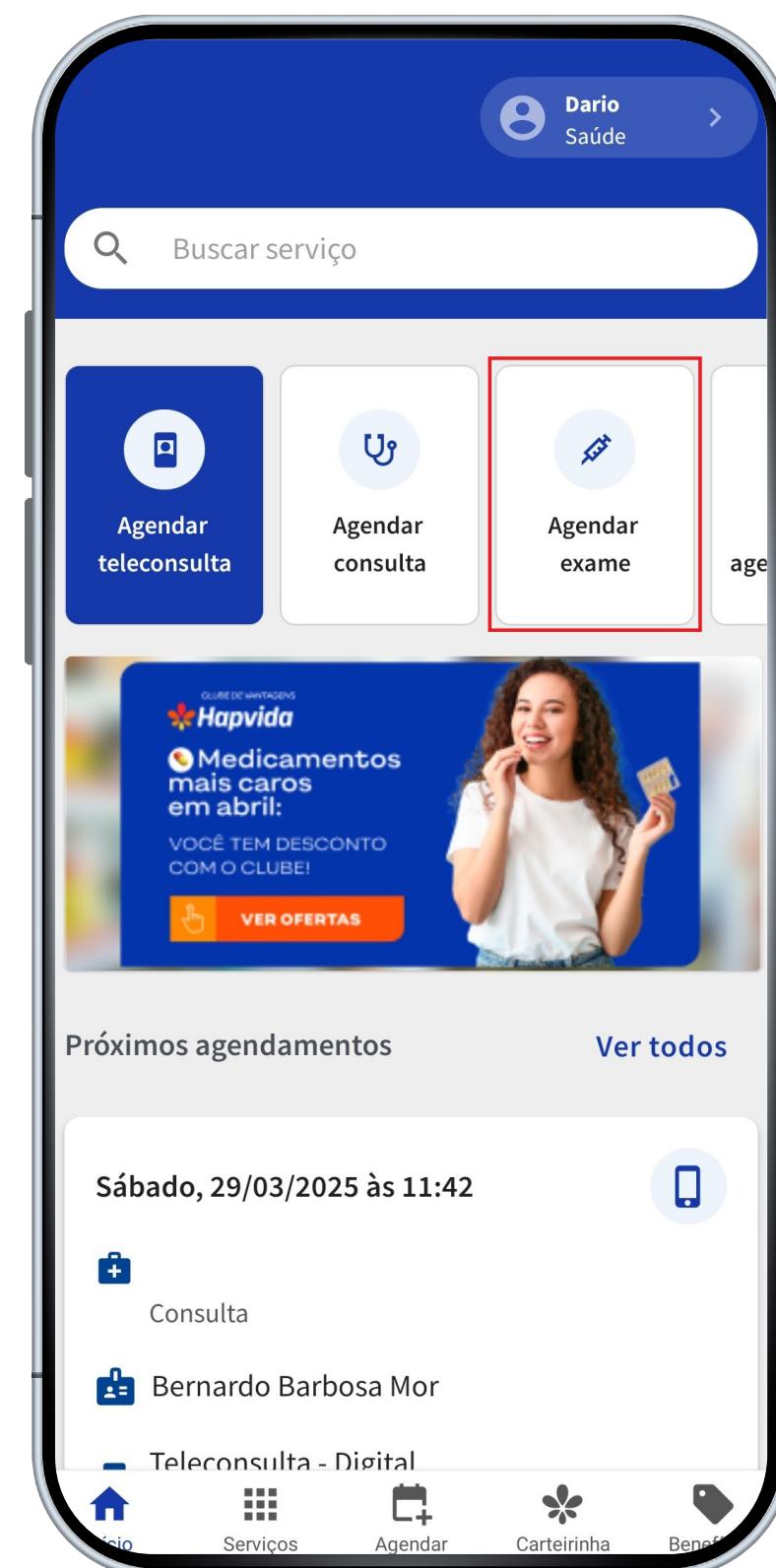
## 8 Agendamento odonto

11 – Sua consulta foi agendada com sucesso.

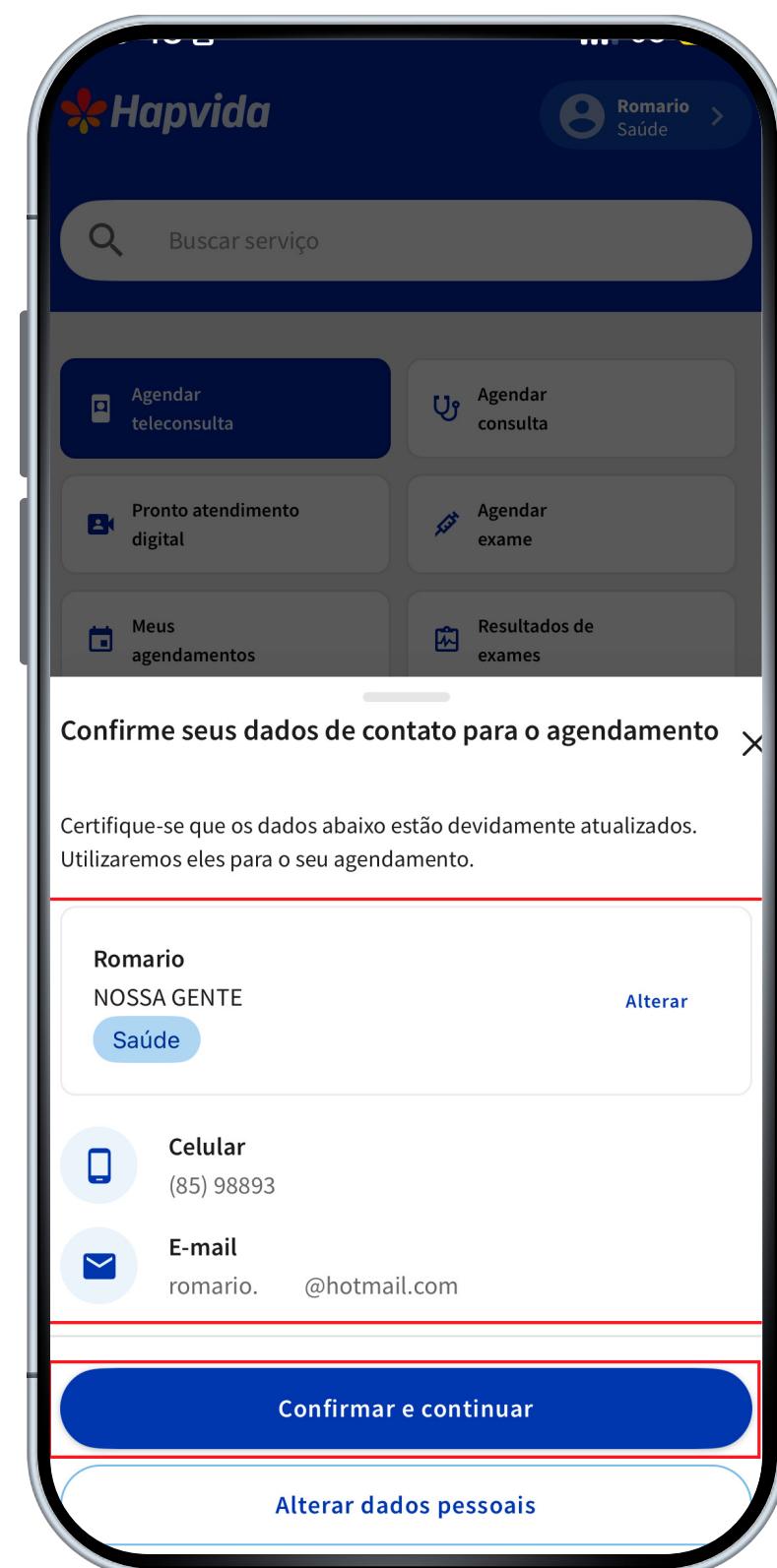


## 9 Agendamento de exames

1 – Para agendar, selecione “Agendar exame”.

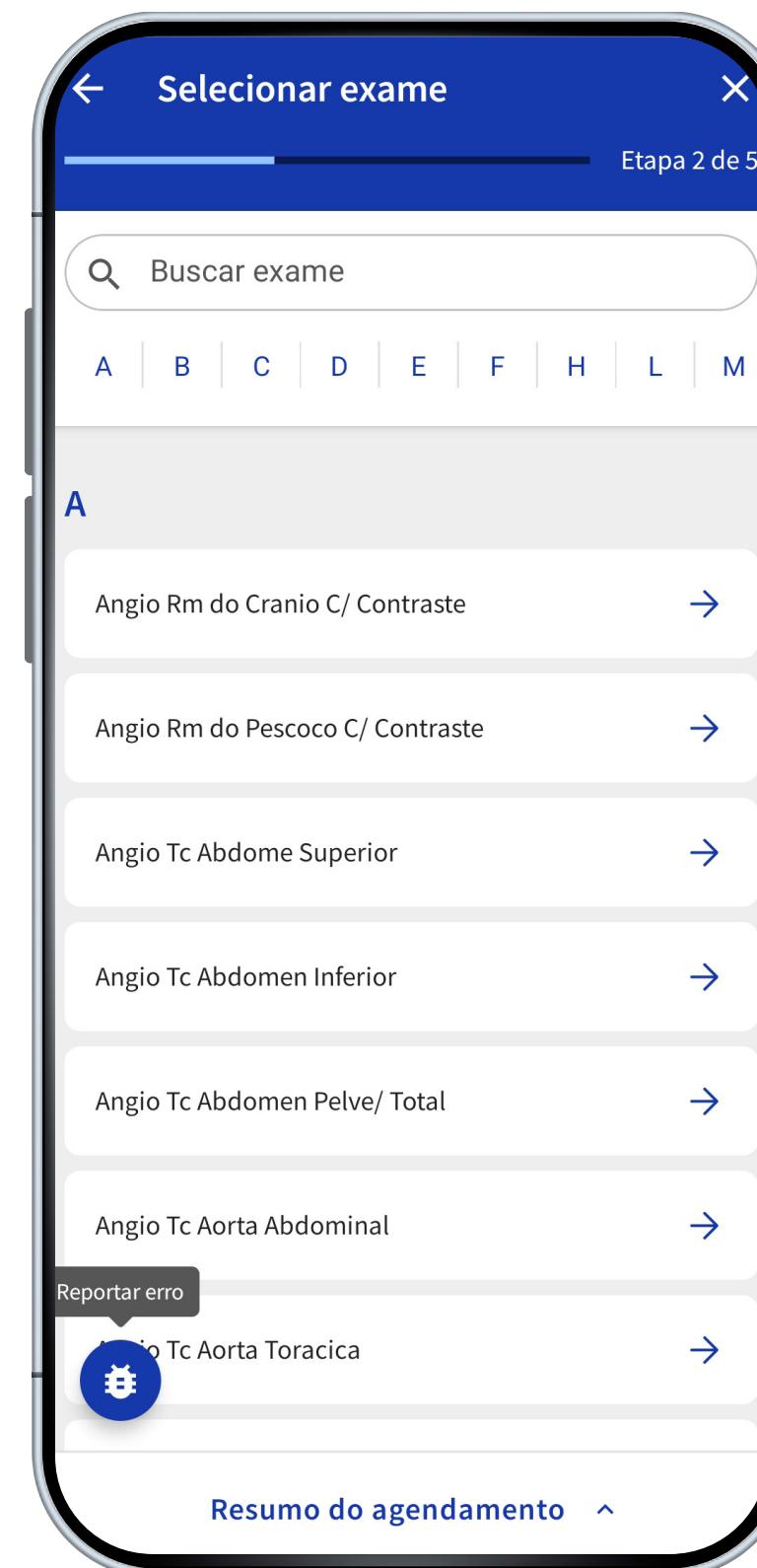


2 – Confirme seu contrato e dados para contato (telefone e e-mail). Se estiverem corretos, toque em “Confirmar e continuar”.

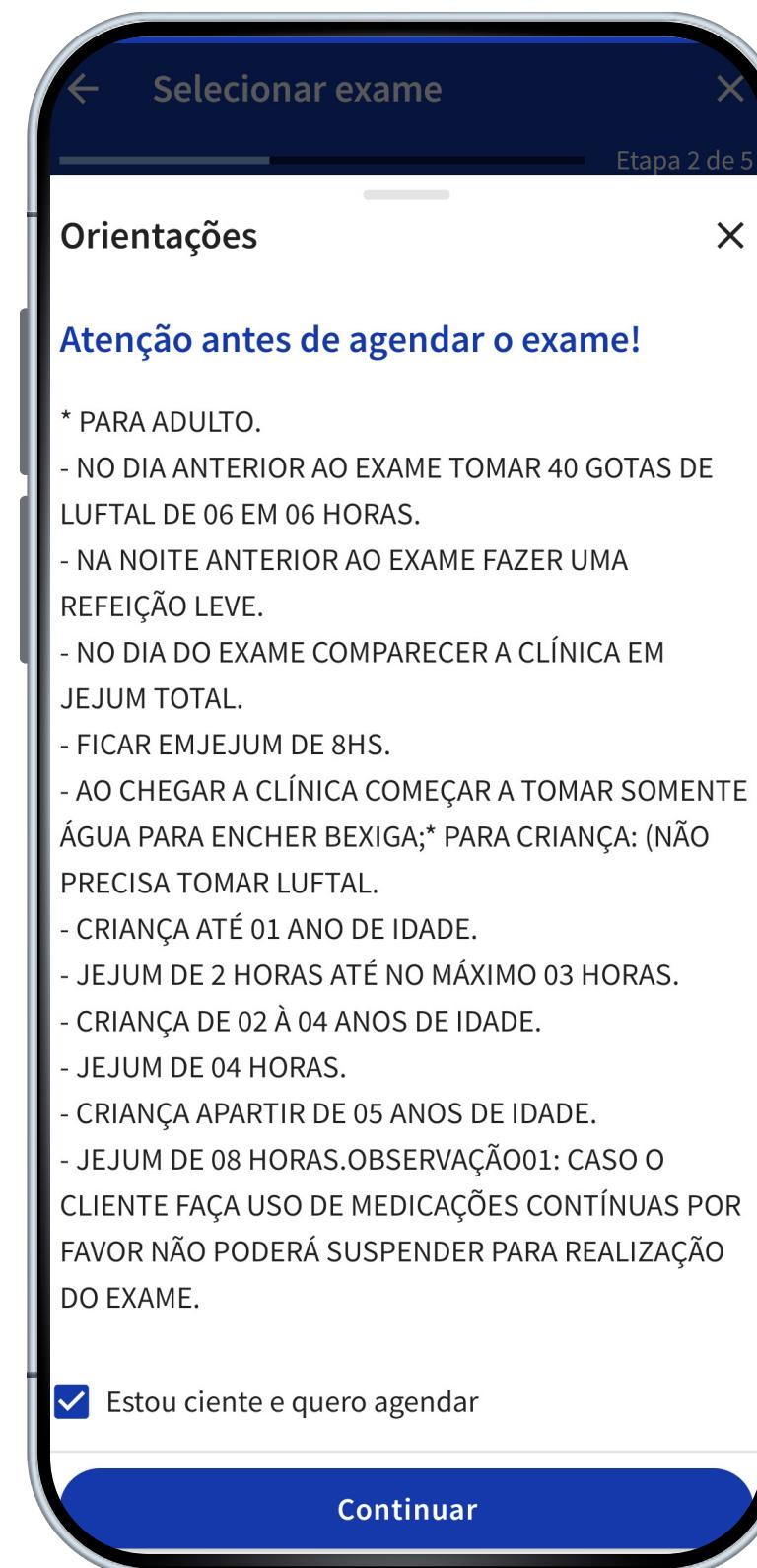


## 9 Agendamento de exames

3 – Selecione o exame desejado.



4 – Leia atentamente as orientações dos exames e toque em “Estou ciente e quero agendar” e, em seguida, em “Continuar”.



9

# Agendamento de exames

5 – Selecione a unidade desejada ou toque na opção “Buscar unidades próximas” para expandir o raio de busca.



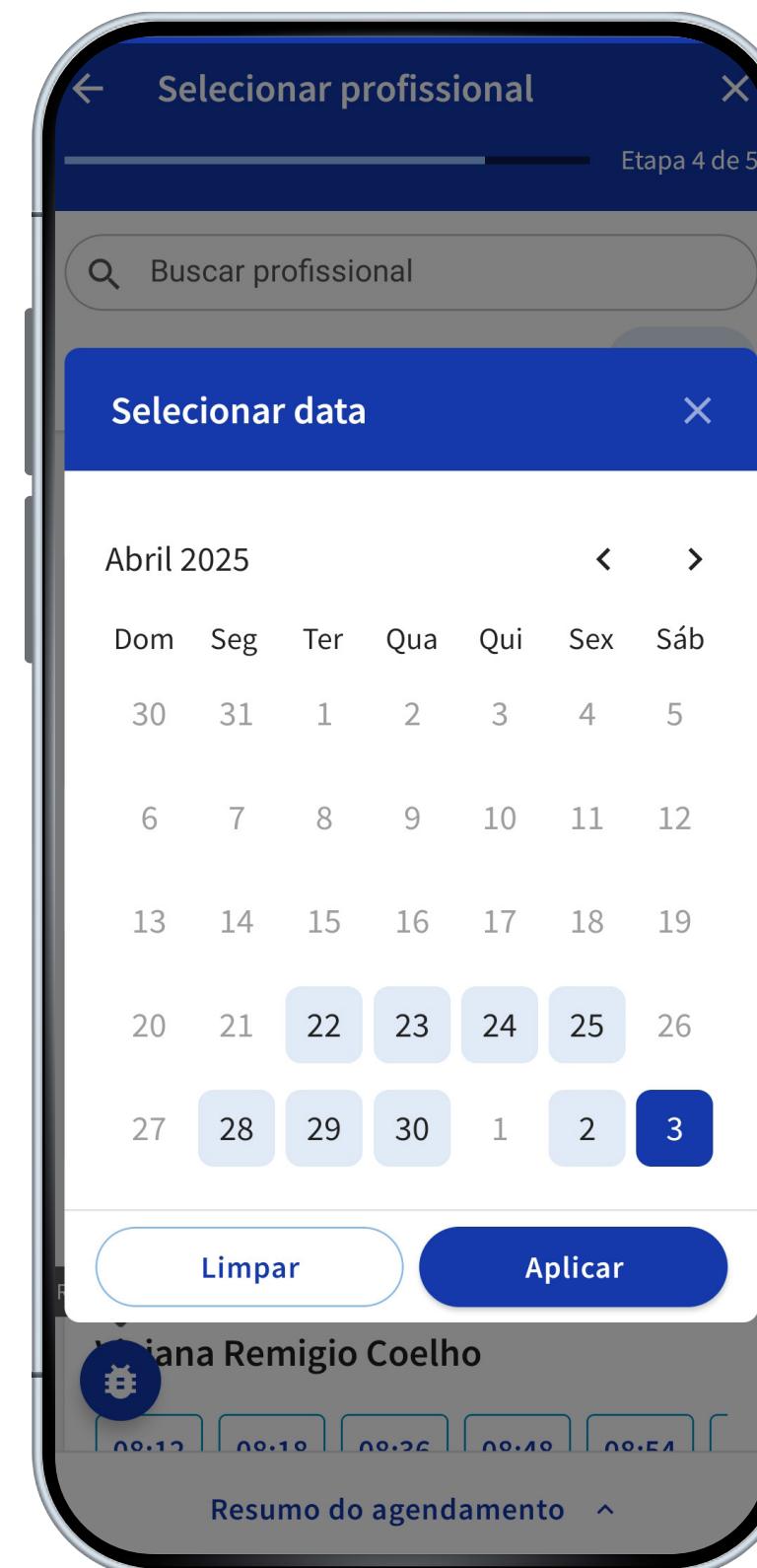
6 – Selecione o profissional e horário desejados, mas caso deseje ver mais agendas, toque em “Datas mais próximas”.



## 9 Agendamento de exames

7 – Selecione uma data, toque em “Aplicar” para confirmar sua escolha.

Em seguida, selecione o horário desejado.



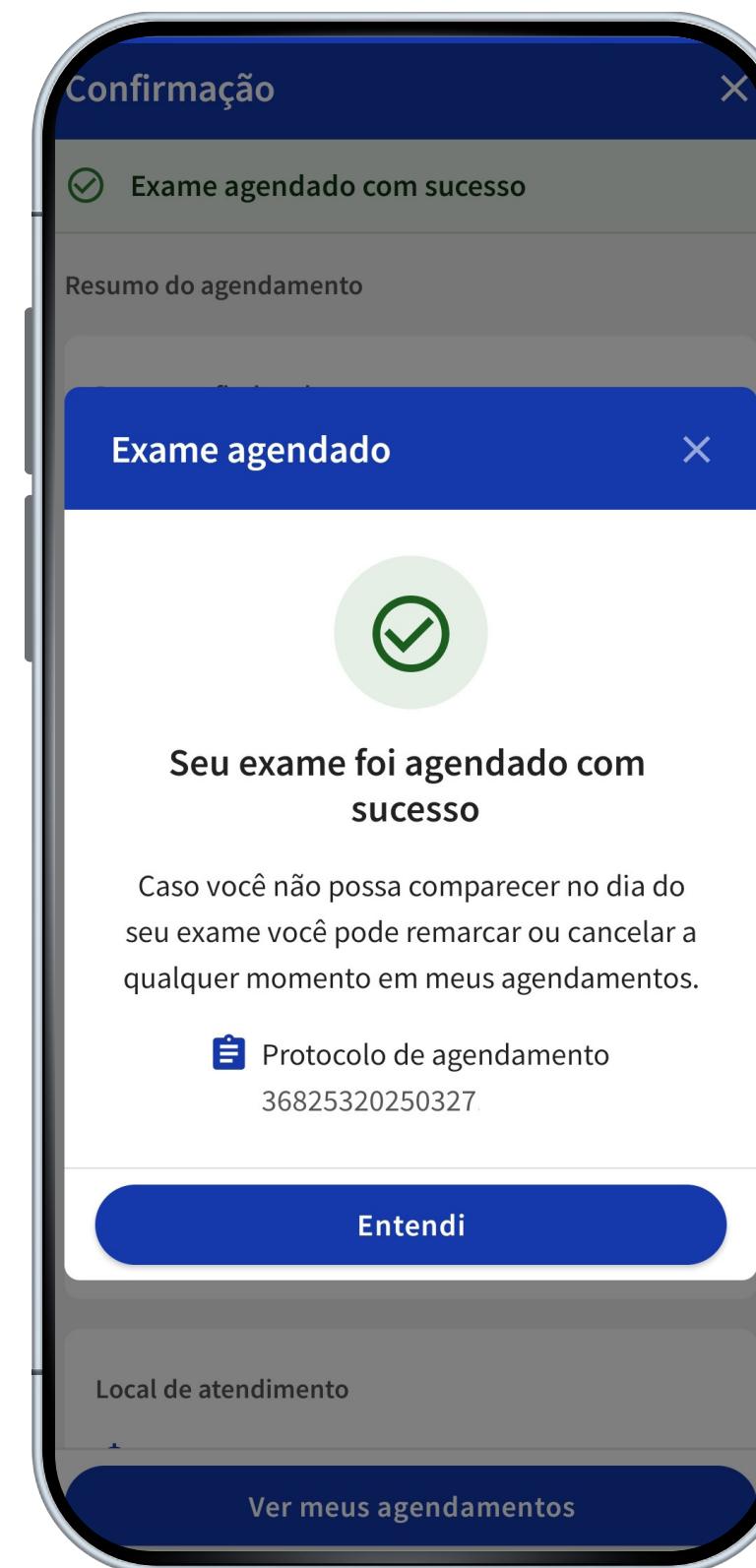
8 – Revise as seleções feitas e toque em “Confirmar agendamento”.



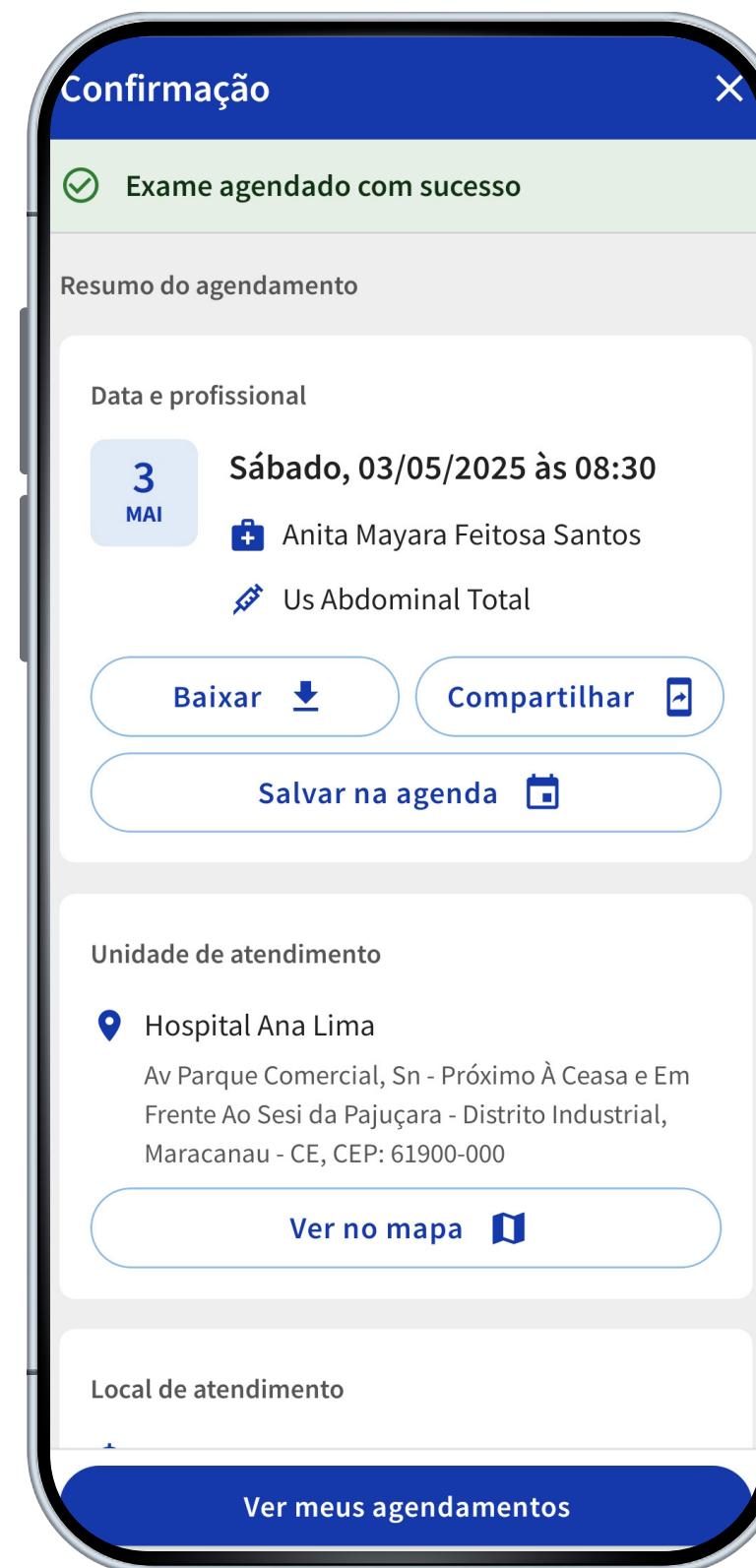
9

# Agendamento de exames

9 – Pronto, seu exame foi agendado.

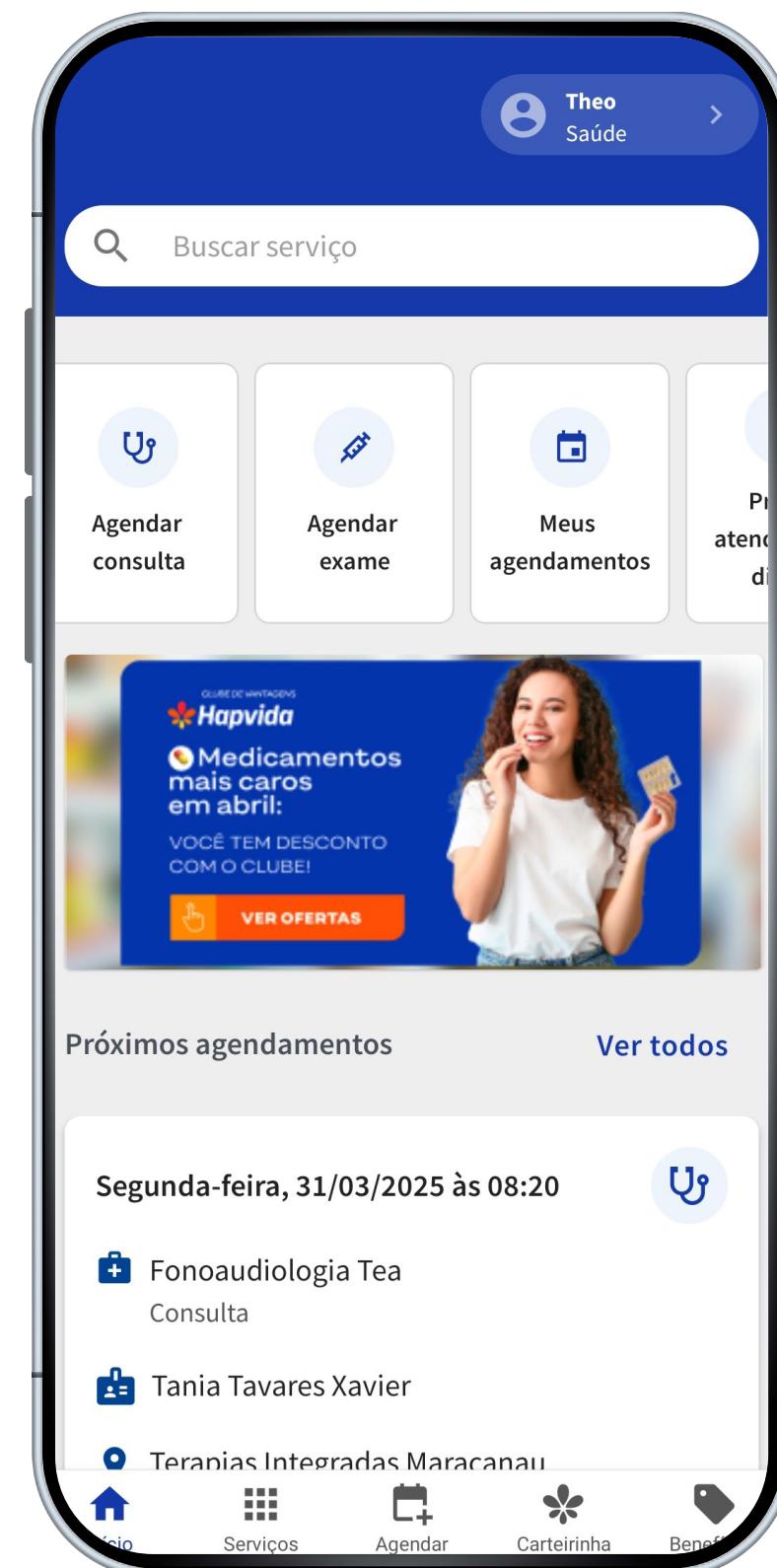


10 – Esse é o seu comprovante de agendamento.

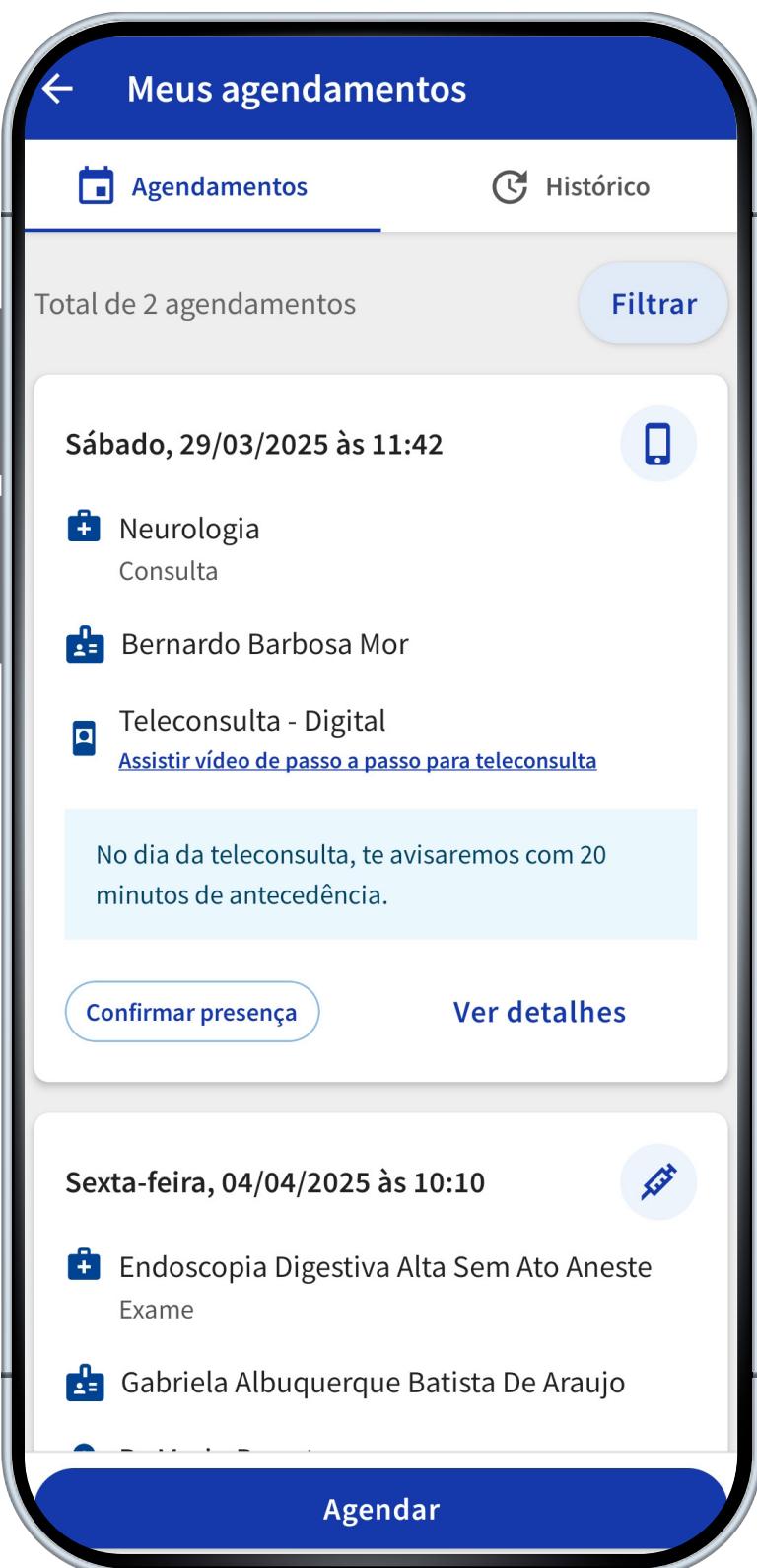


## 10 Meus agendamentos

1 – Selecione a opção “Meus agendamentos”.

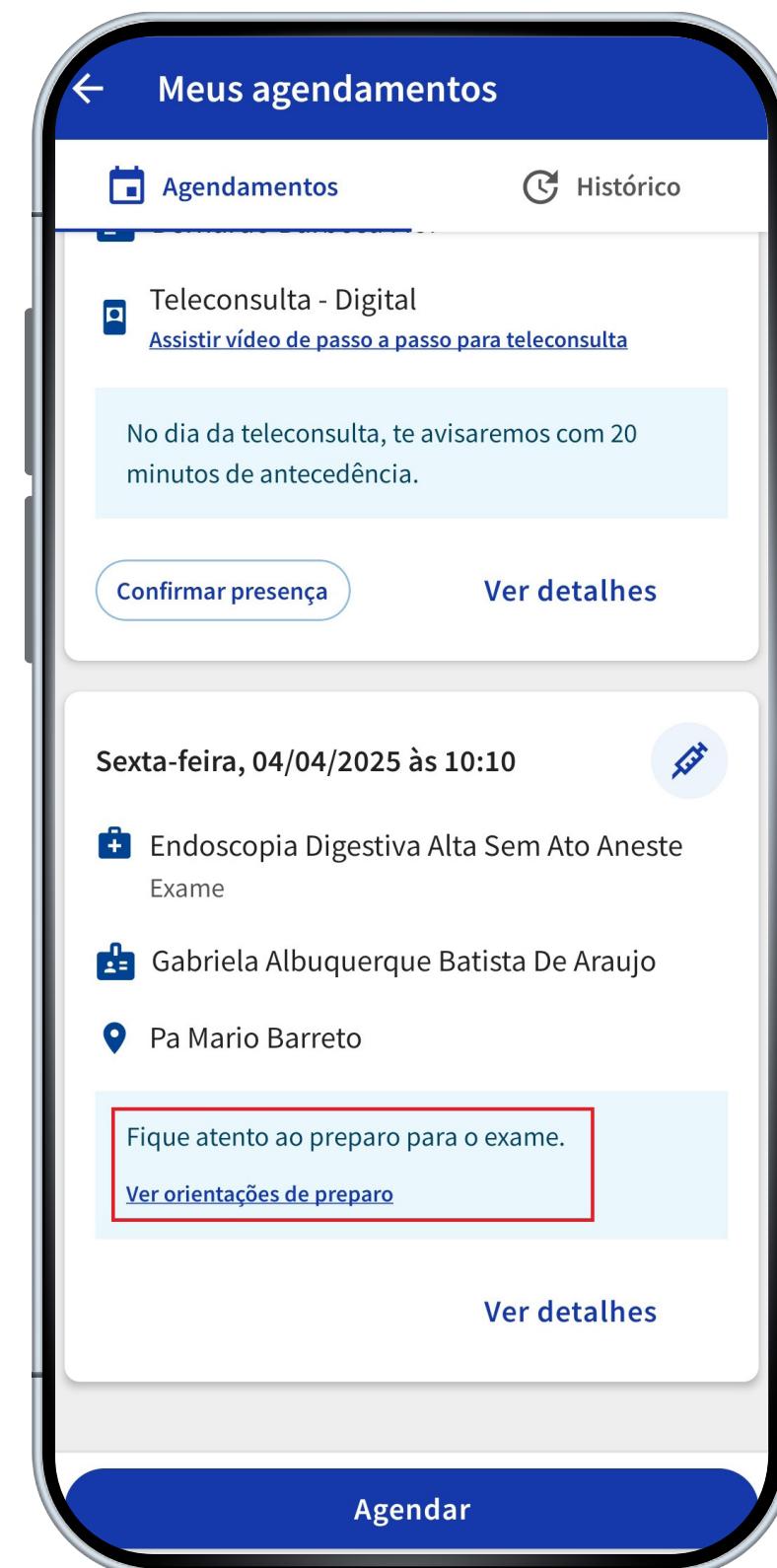


2 – Aqui você consegue ver todos os seus agendamentos de consultas e exames.

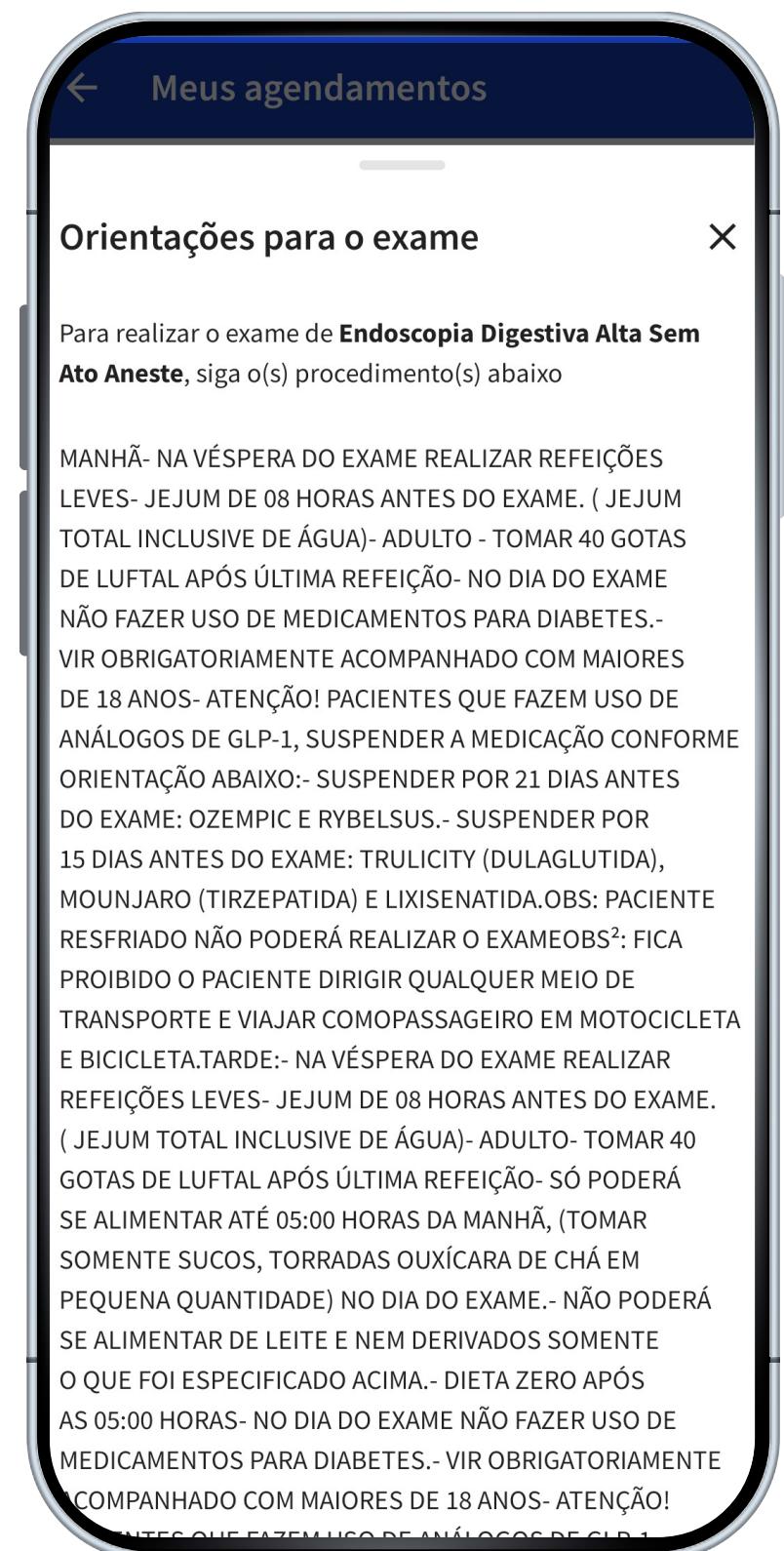


## 10 Meus agendamentos

3 – Nesse campo é possível ler as orientações, caso o exame tenha algum tipo de preparo.

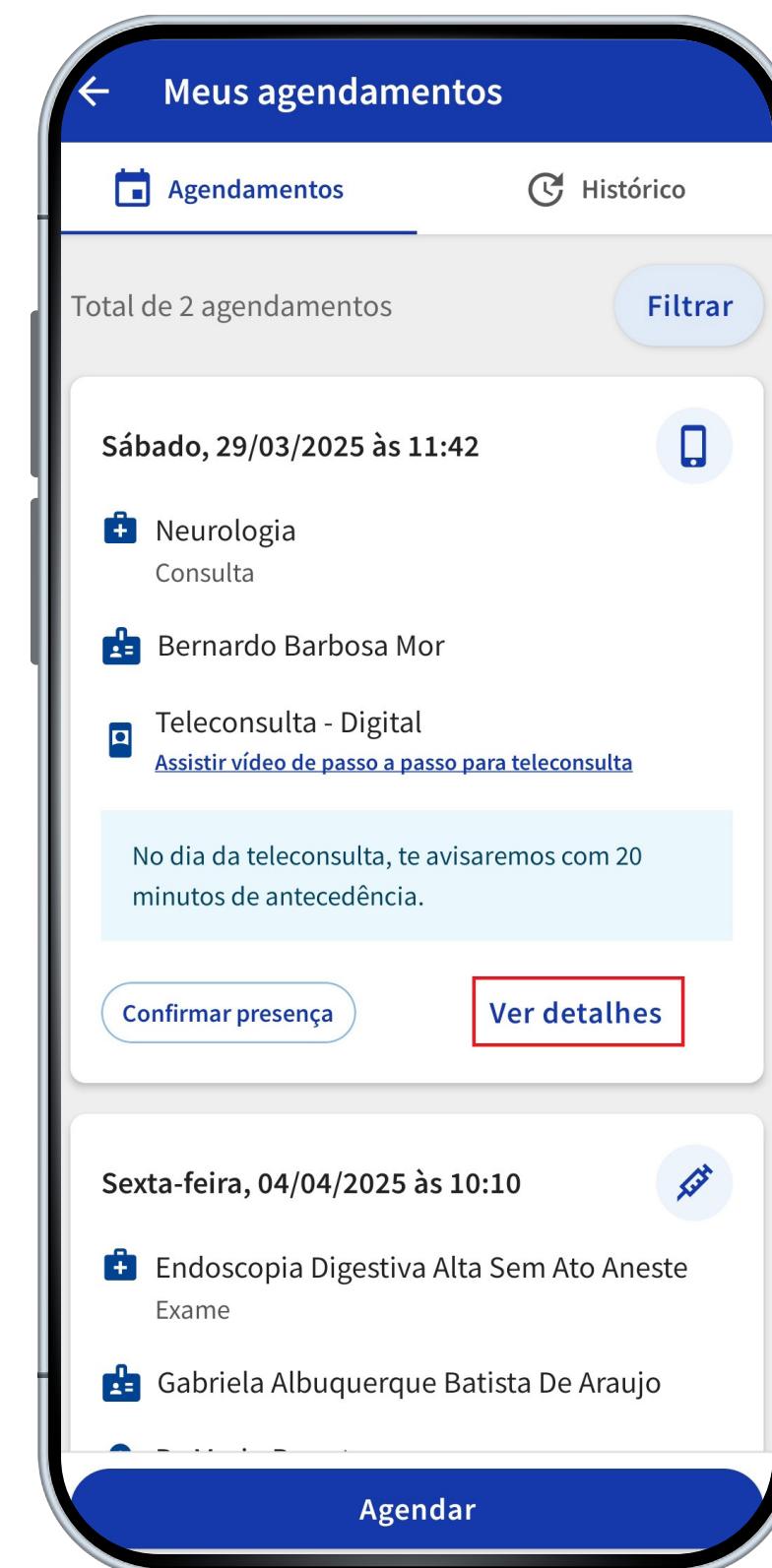


4 – Esse é o seu preparo.

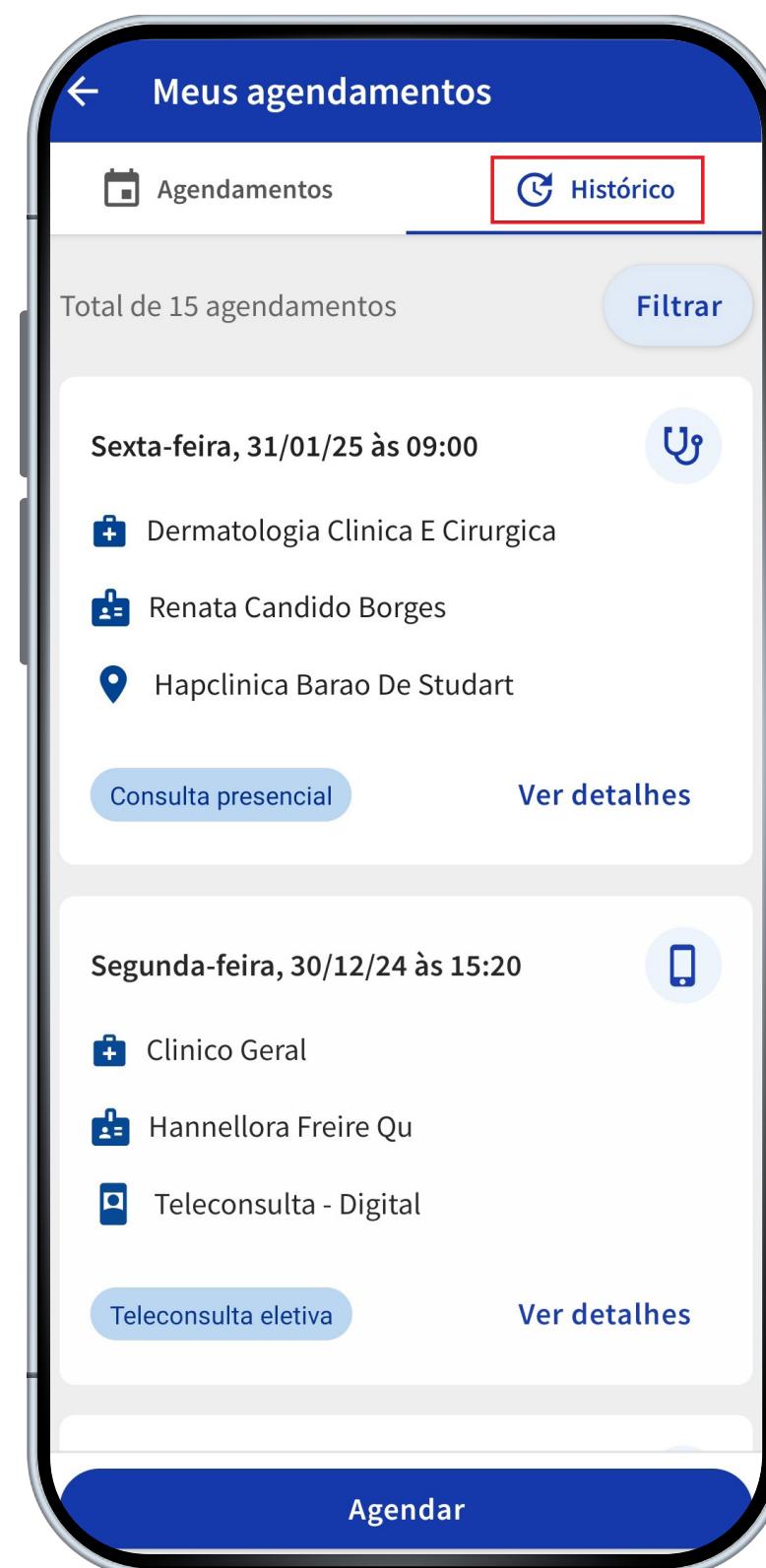


## 10 Meus agendamentos

5 – Caso deseje remarcar ou cancelar agendamento, basta tocar em “Ver detalhes” e selecionar a opção desejada.

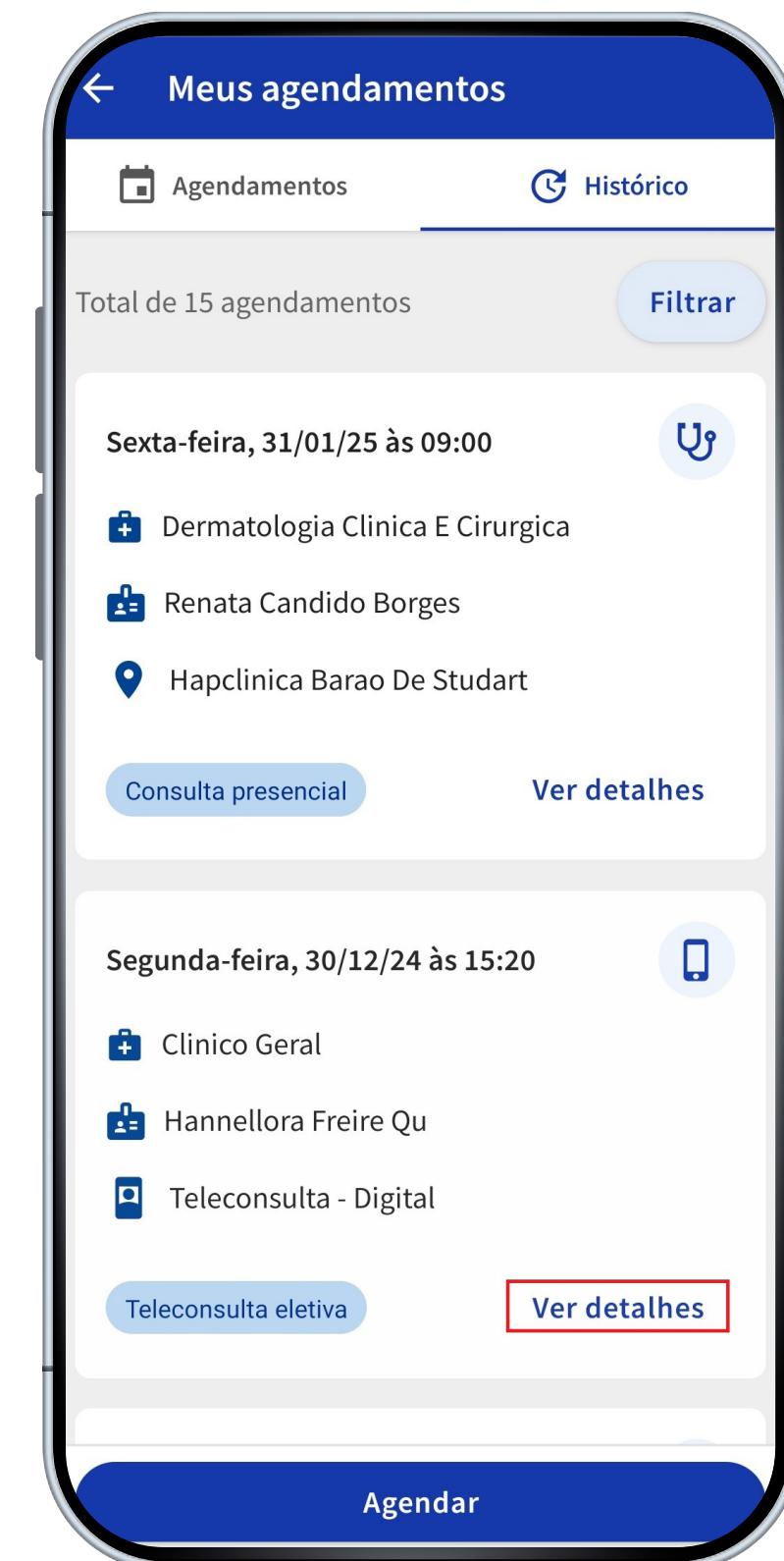


6 – Para visualizar receitas, atestados e relatórios de teleconsultas realizadas toque na opção “Histórico”.

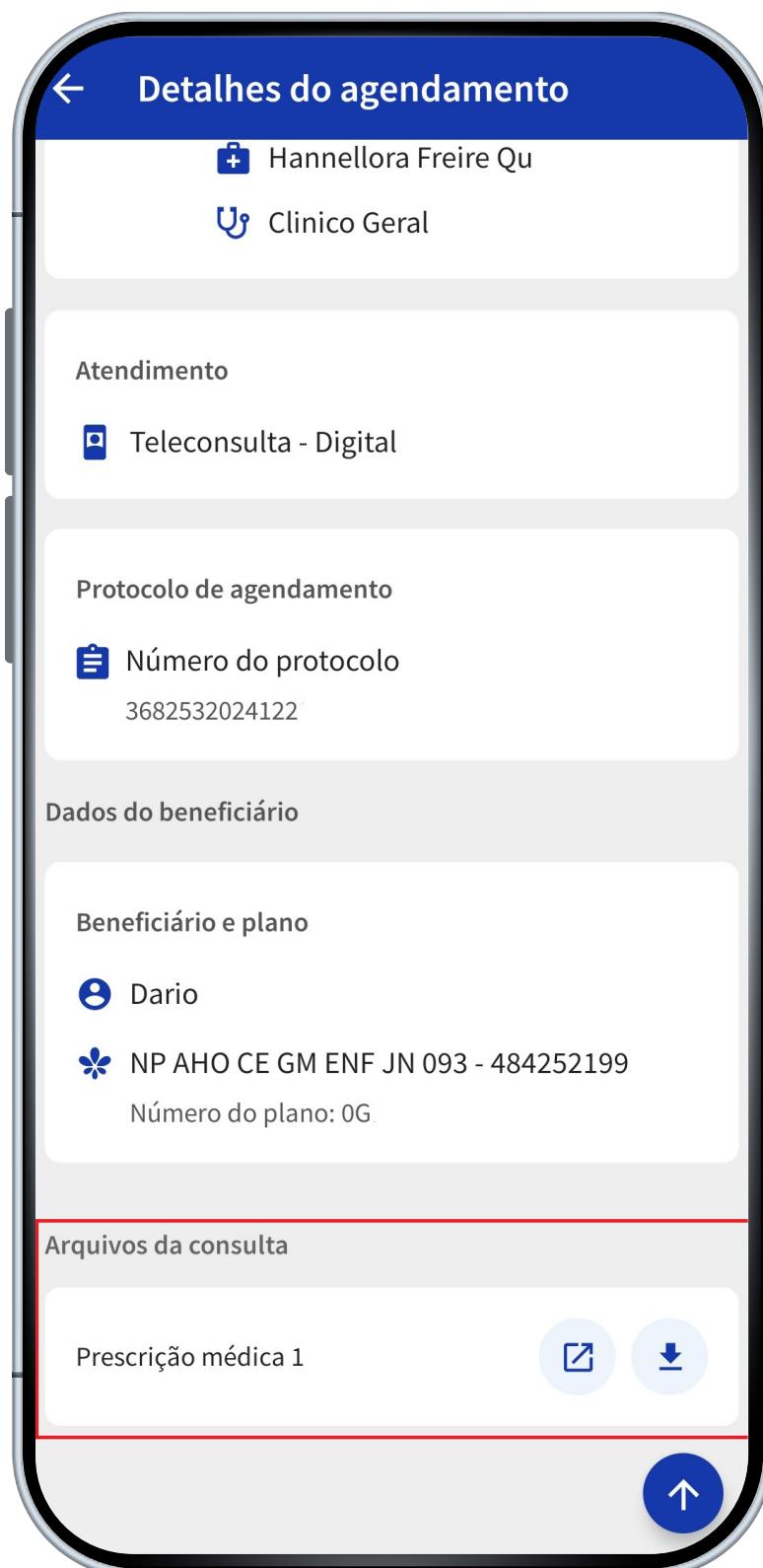


## 10 Meus agendamentos

7 – Toque em ver detalhes na consulta desejada.

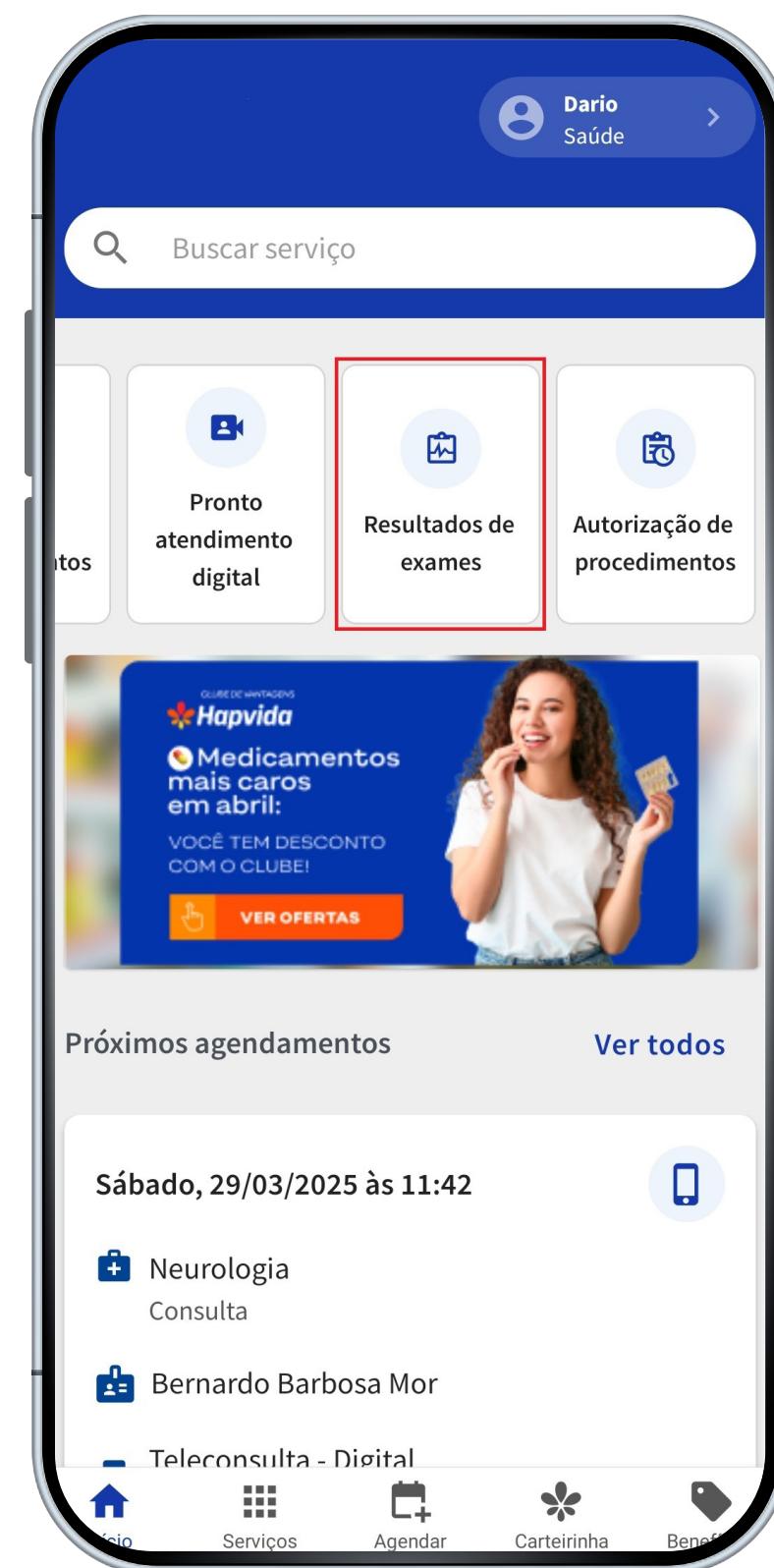


8 – Visualize ou baixe os arquivos da consulta na parte inferior da tela.

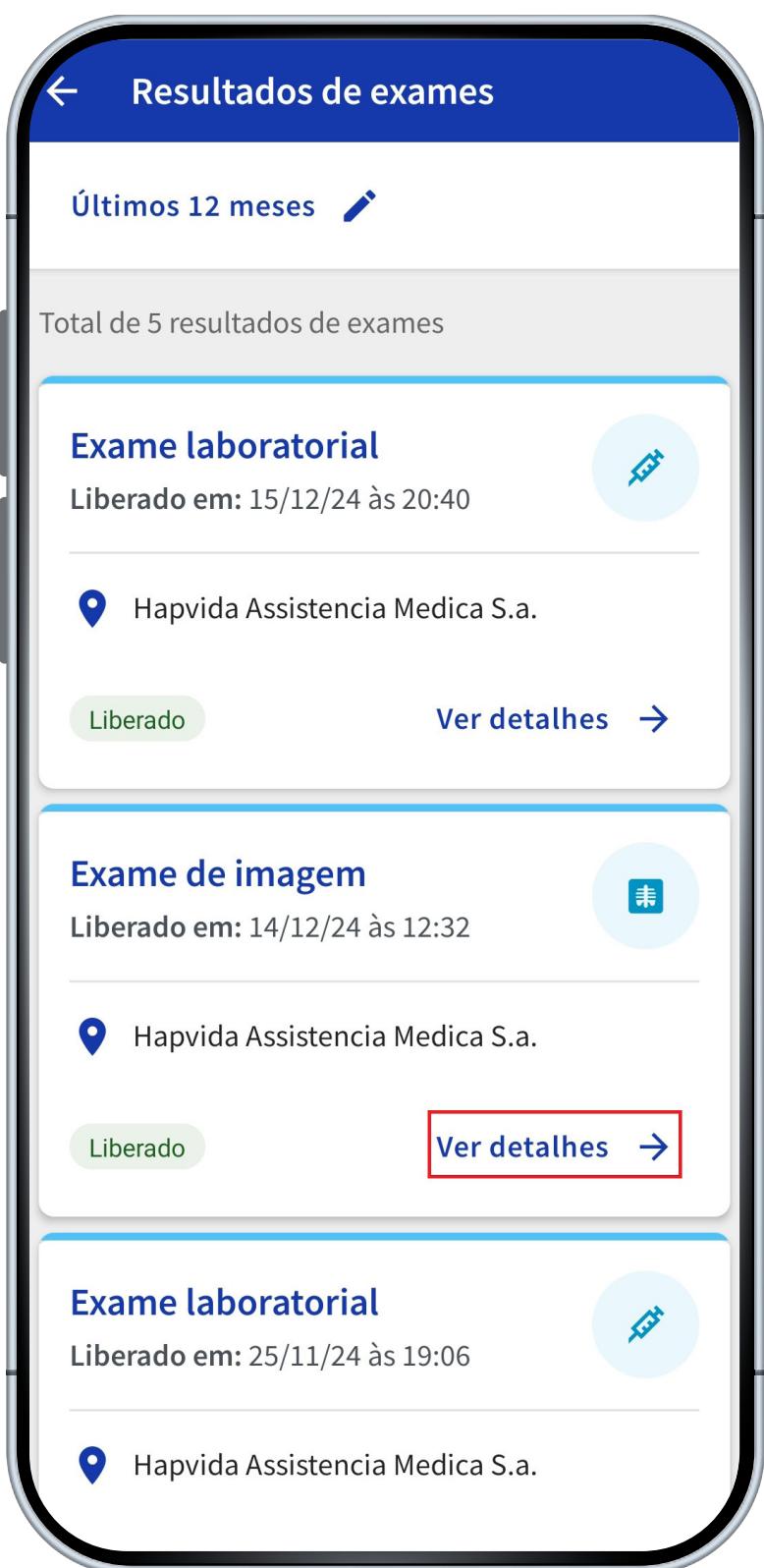


## 11 Resultado de exames

1 – Para visualizar os resultados de seus exames, basta tocar na opção: “Resultado de exames”.

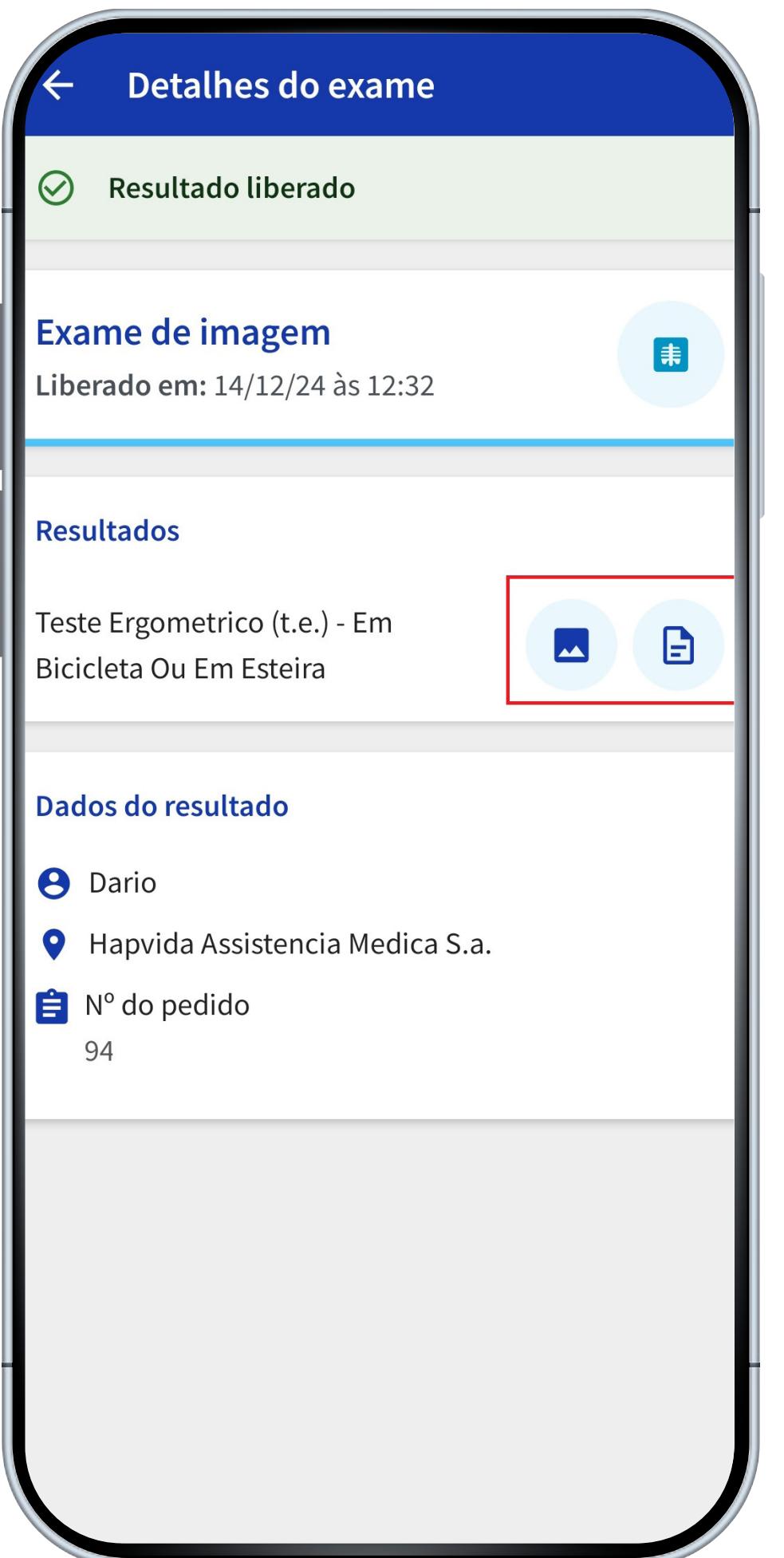


2 – Clique em “Ver detalhes” no exame desejado.



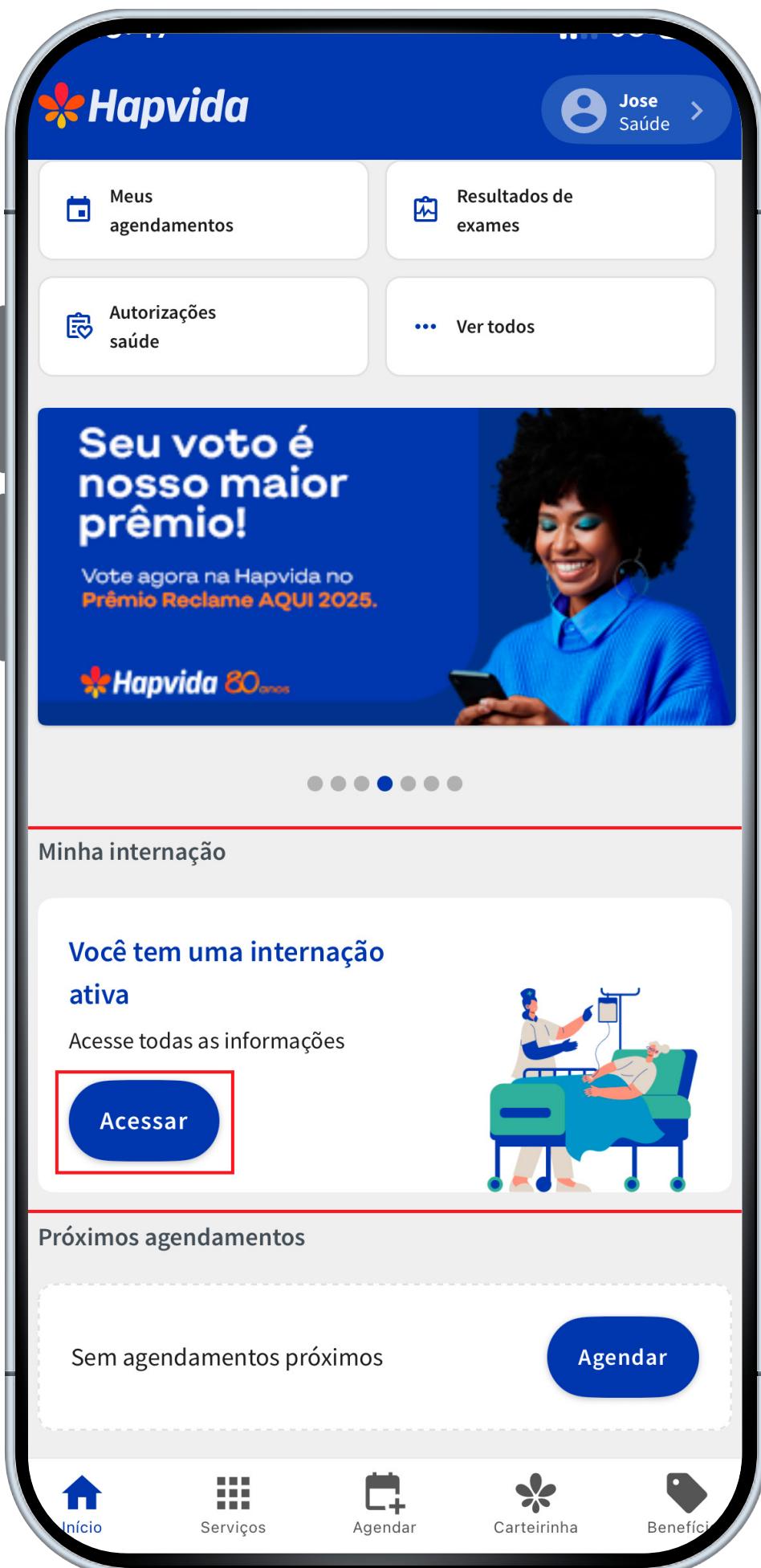
## 11 Resultado de exames

3 – Clique no ícone ao lado do exame para visualizar ou baixar o laudo ou imagem do exame.

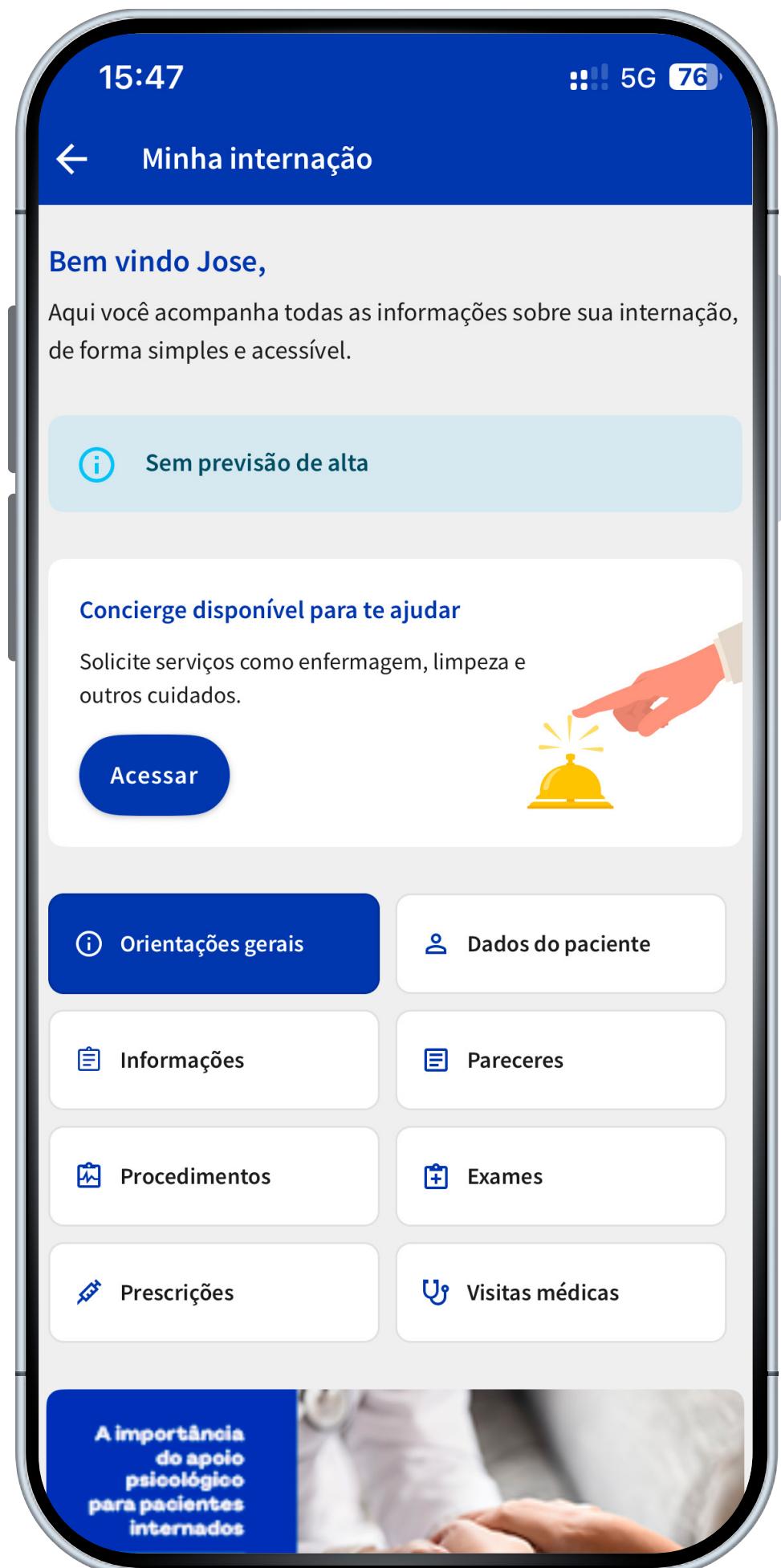


## 12 Minha internação

1 – Para visualizar a opção de minhas internações: Selecione o ícone de serviços na parte inferior do aplicativo, e, em seguida, toque em “Minha internação”.

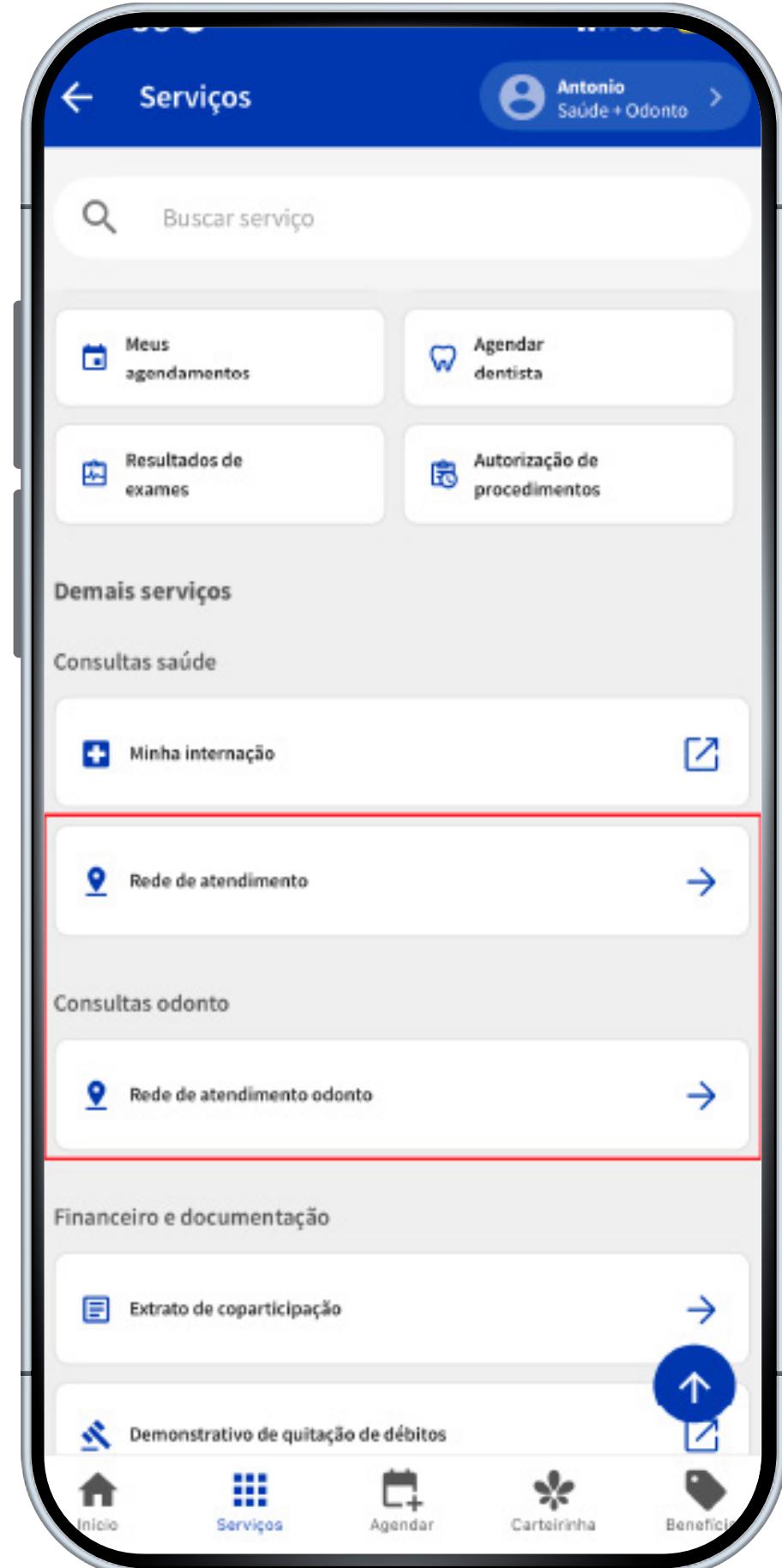


2 – Selecione uma das opções sobre a internação.

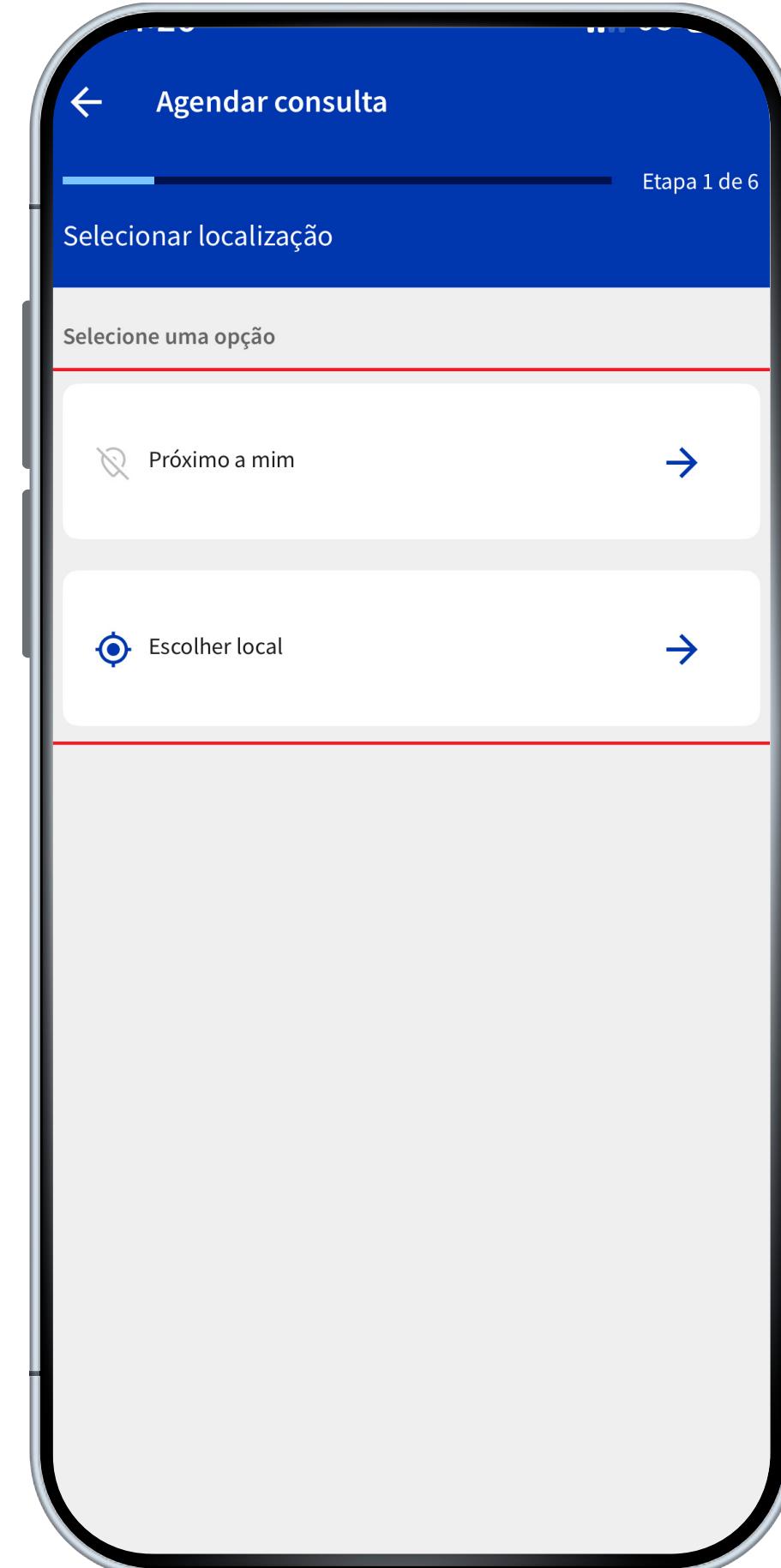


## 13 Rede de Atendimento

1 – Para visualizar sua Rede de Atendimento médico ou odontológico, selecione o menu “Serviços” na parte inferior do aplicativo e, em seguida, toque em “Rede de Atendimento” ou “Rede de Atendimento Odonto”.



2 – Selecione a localização que deseja consultar.

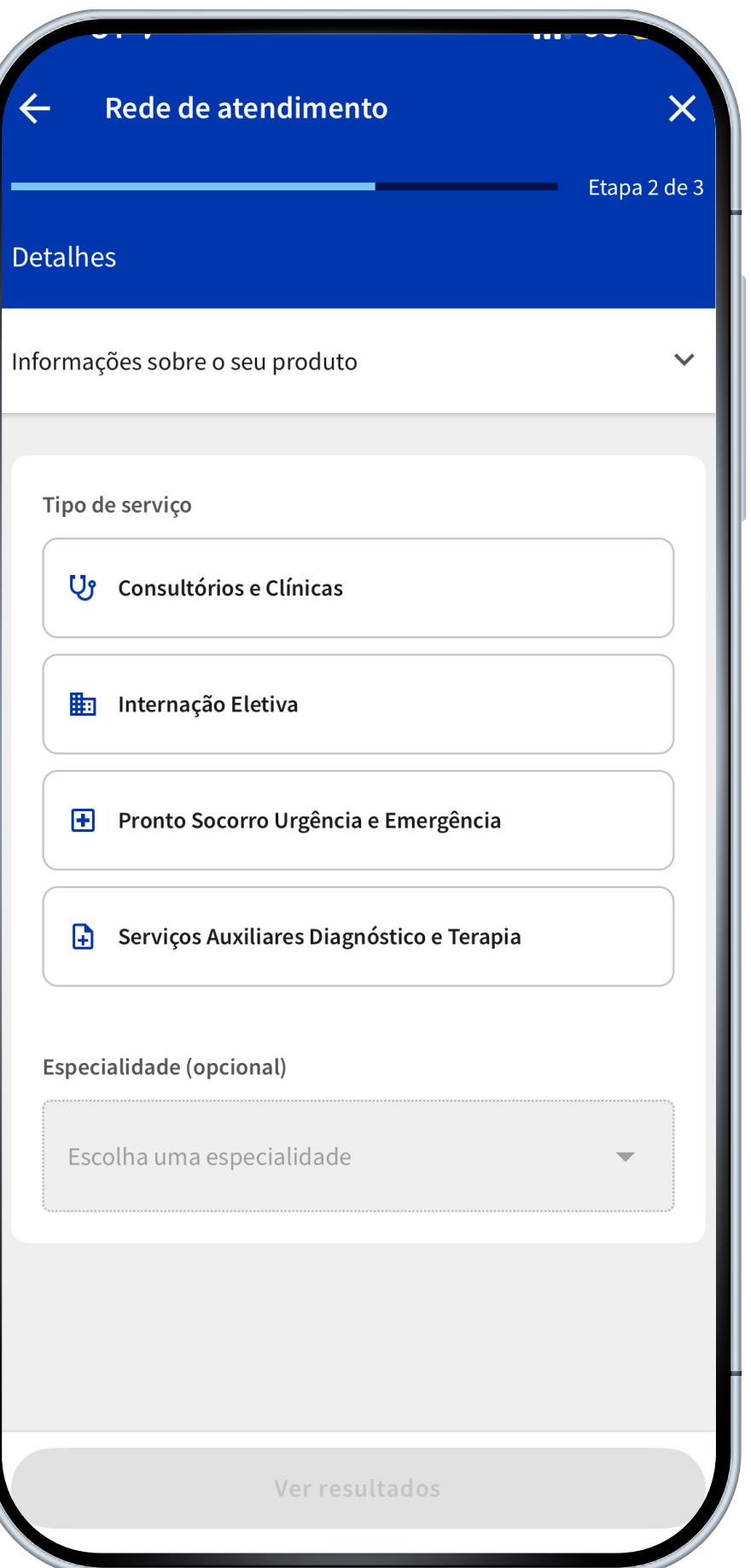


## 13 Rede de Atendimento

3 – Selecione o tipo de serviço que deseja consultar.

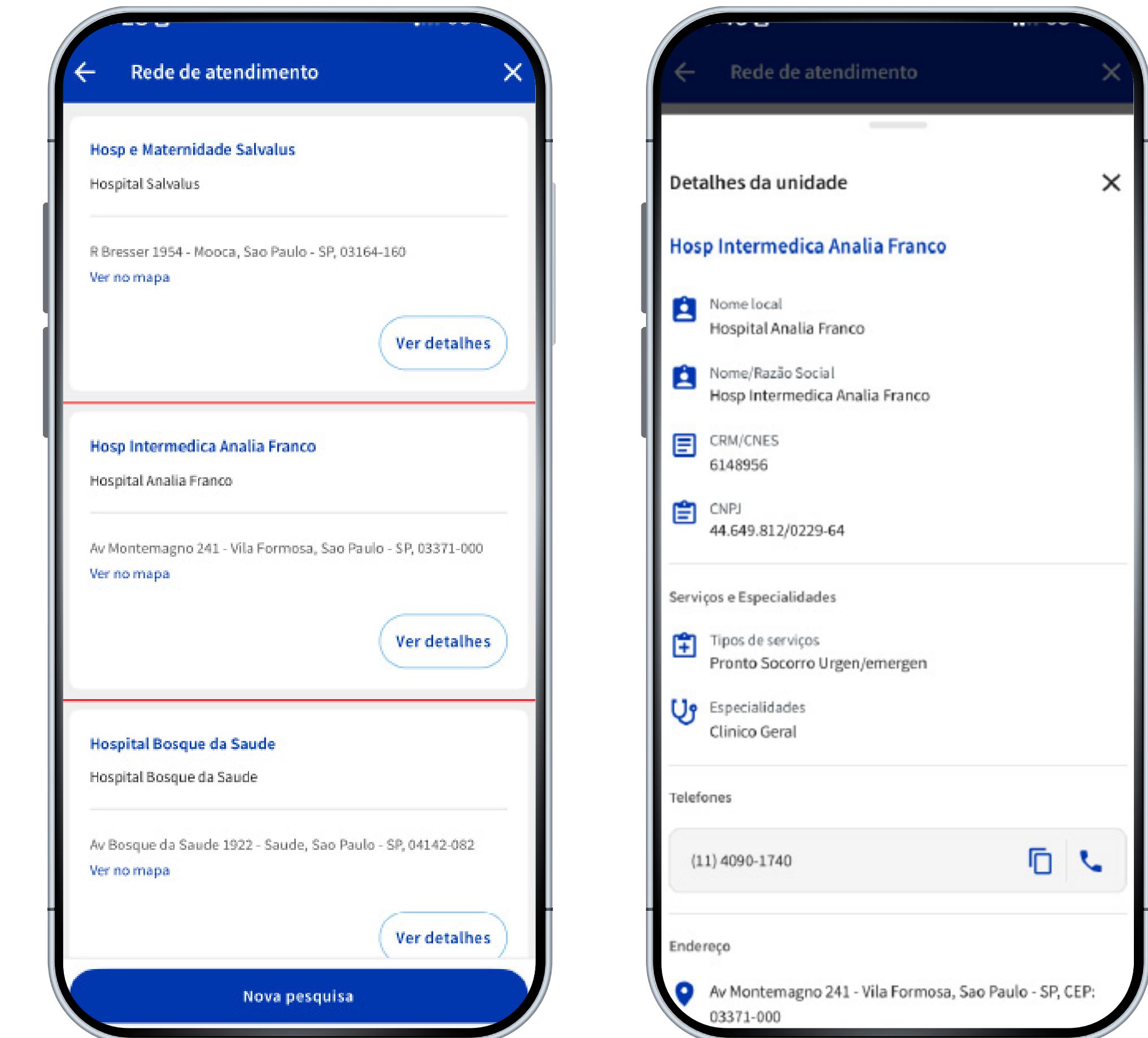
A seleção da especialidade é opcional.

Em seguida, toque em “Ver resultados”.



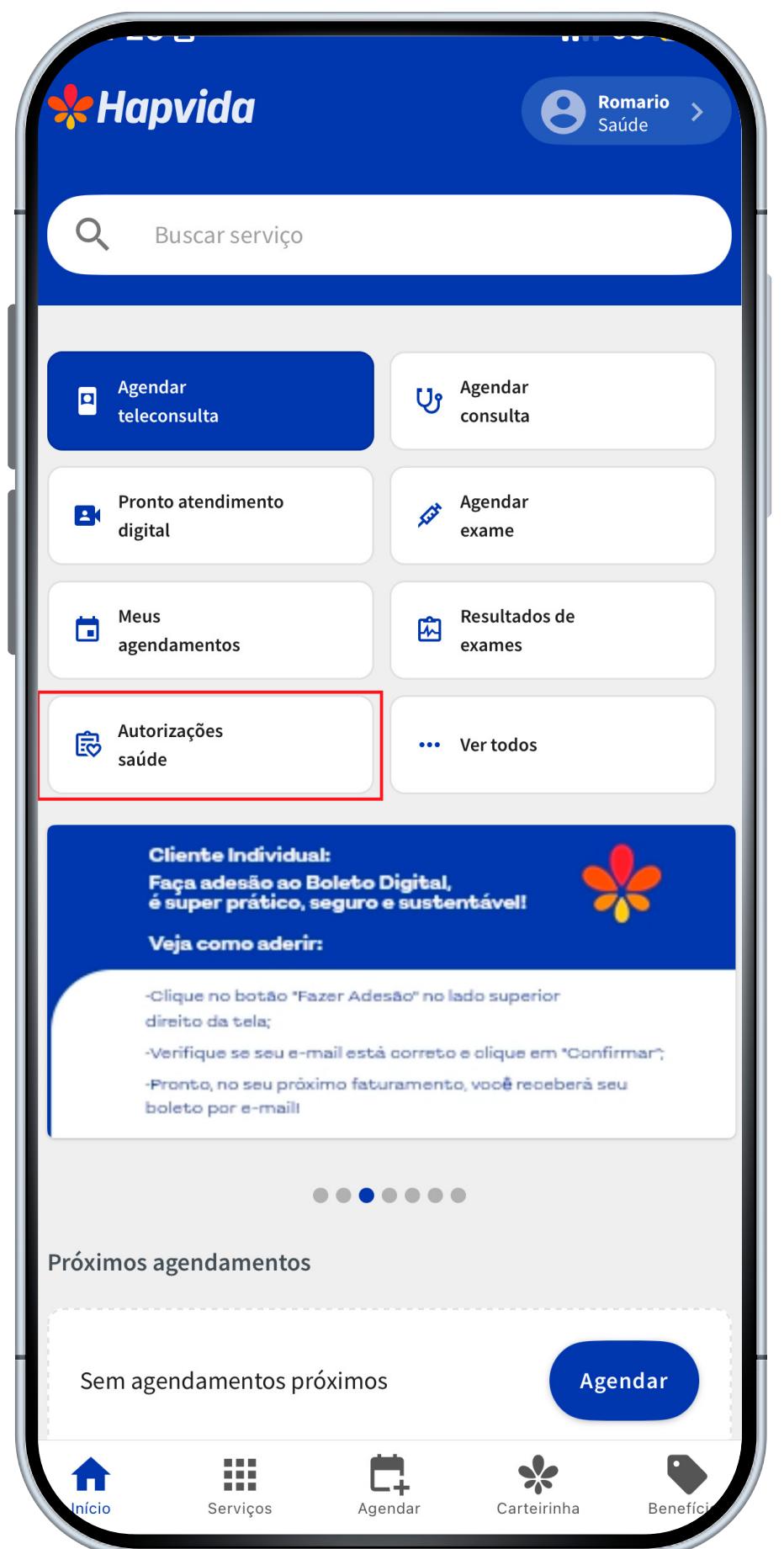
## 13 Rede de Atendimento

5 – Pronto, essas são as informações sobre a unidade.

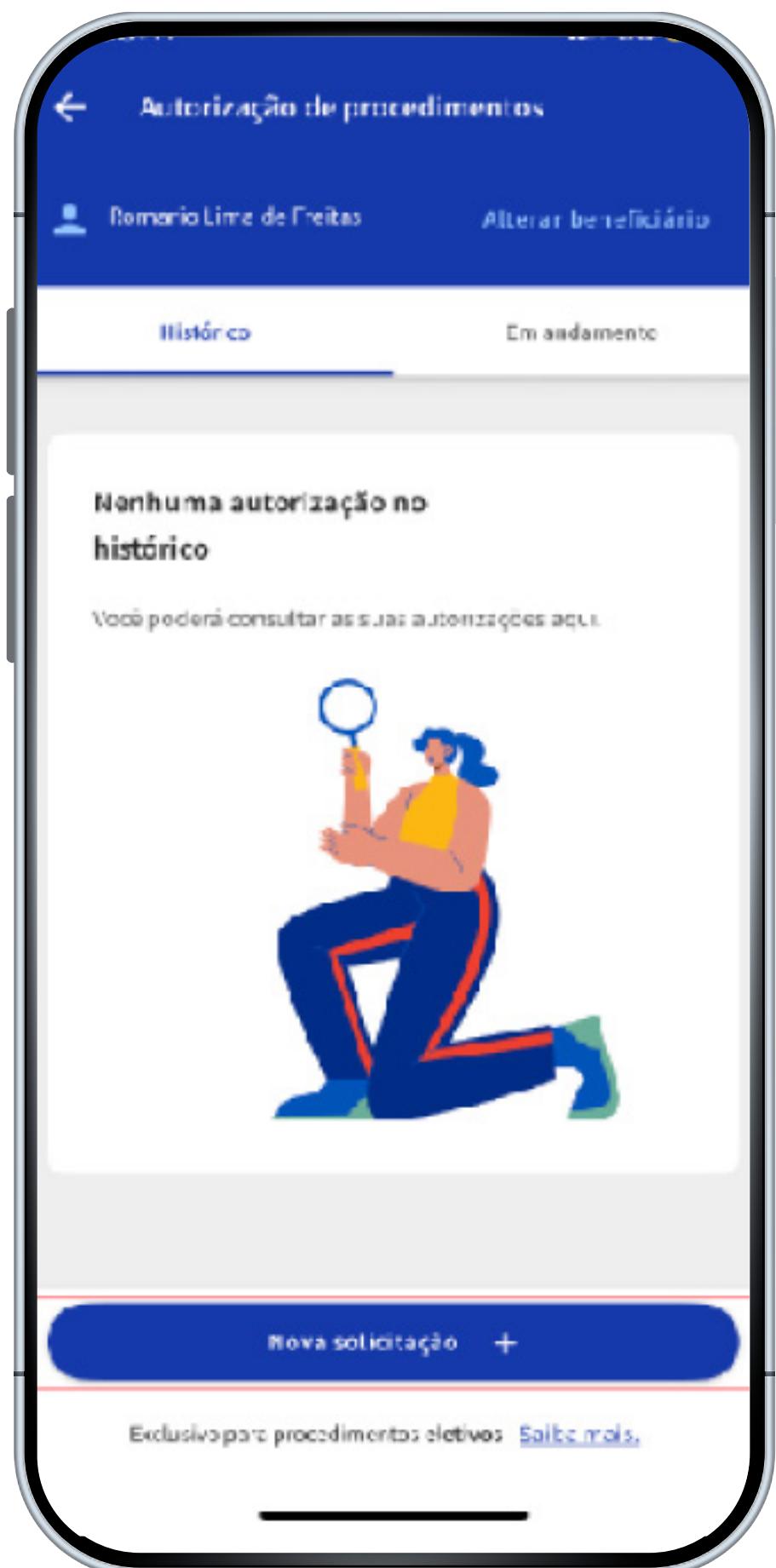


## 14 Autorizações e solicitações

1 – Para solicitar uma autorização, toque no menu “Serviços” e selecione a opção “Autorização saúde”.

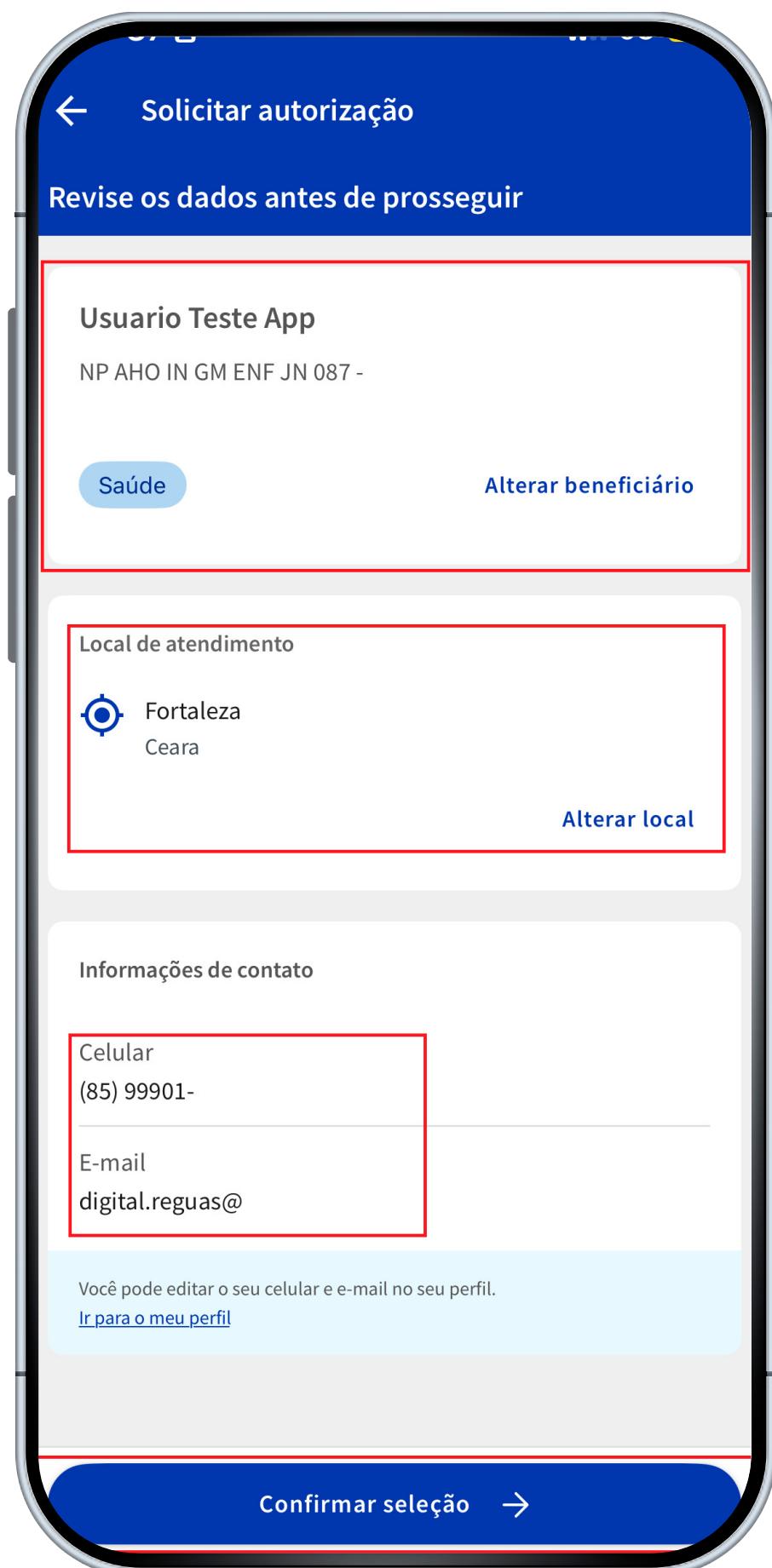


2 – Para gerar um novo pedido de autorização, toque em “Nova solicitação”.



## 14 Autorizações e solicitações

3 – Selecione a cidade de atendimento e verifique seus contatos. Após finalizar, toque em “Confirmar seleção”.

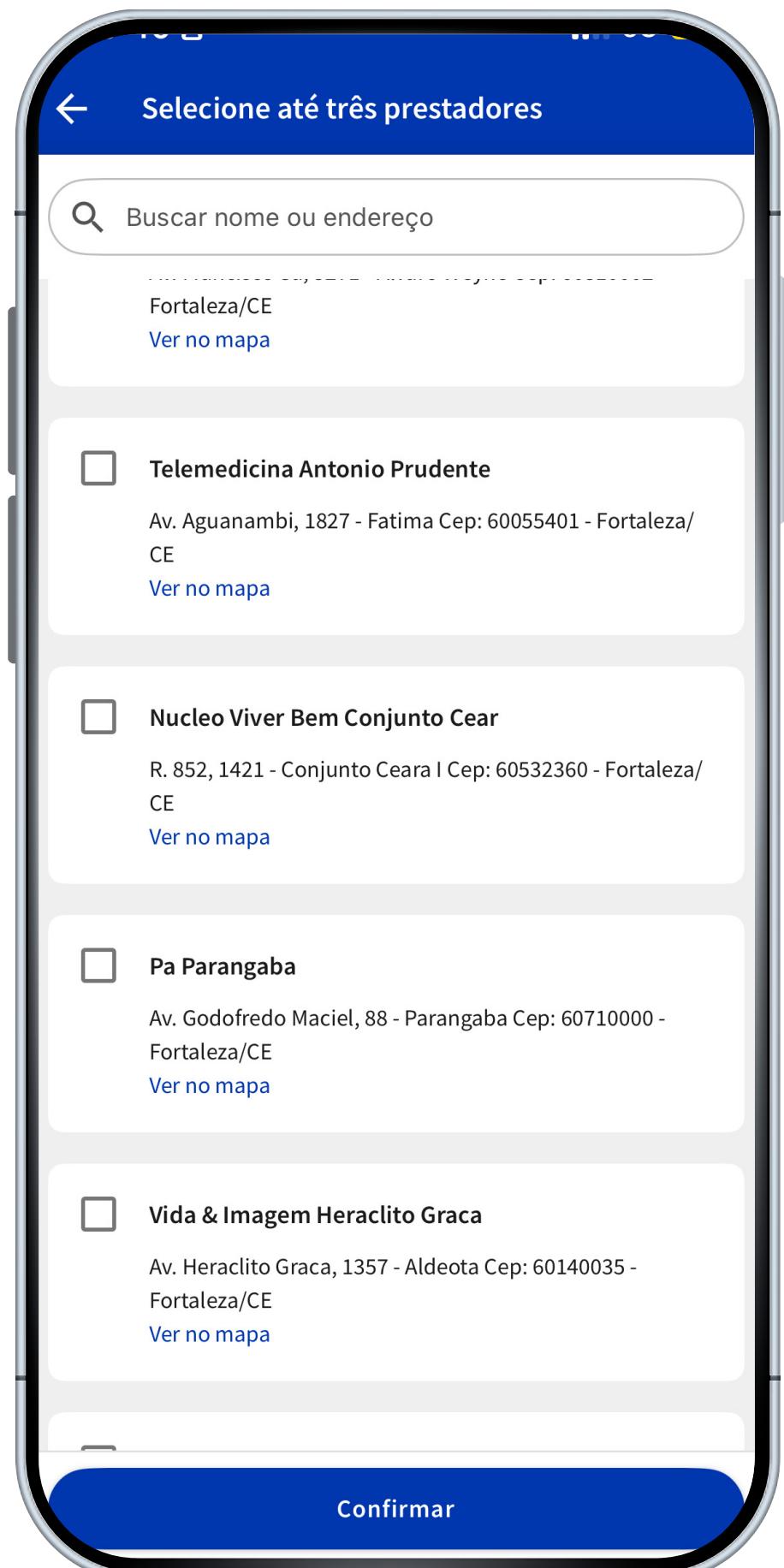


4 – Se tiver preferência por um prestador, clique em “Sim”, caso contrário, toque em “Não” para seguir.



## 14 Autorizações e solicitações

5 – Toque em “Buscar nome ou endereço” para selecionar o prestador pelo nome ou buscar por meio do endereço. Em seguida, toque em “Confirmar”.



6 – Anexe as guias e/ ou relatórios médicos do seu pedido, adicione alguma observação e toque “Enviar solicitação”.



## 14 Autorizações e solicitações

7 – Pronto!  
Solicitação realizada  
com sucesso.



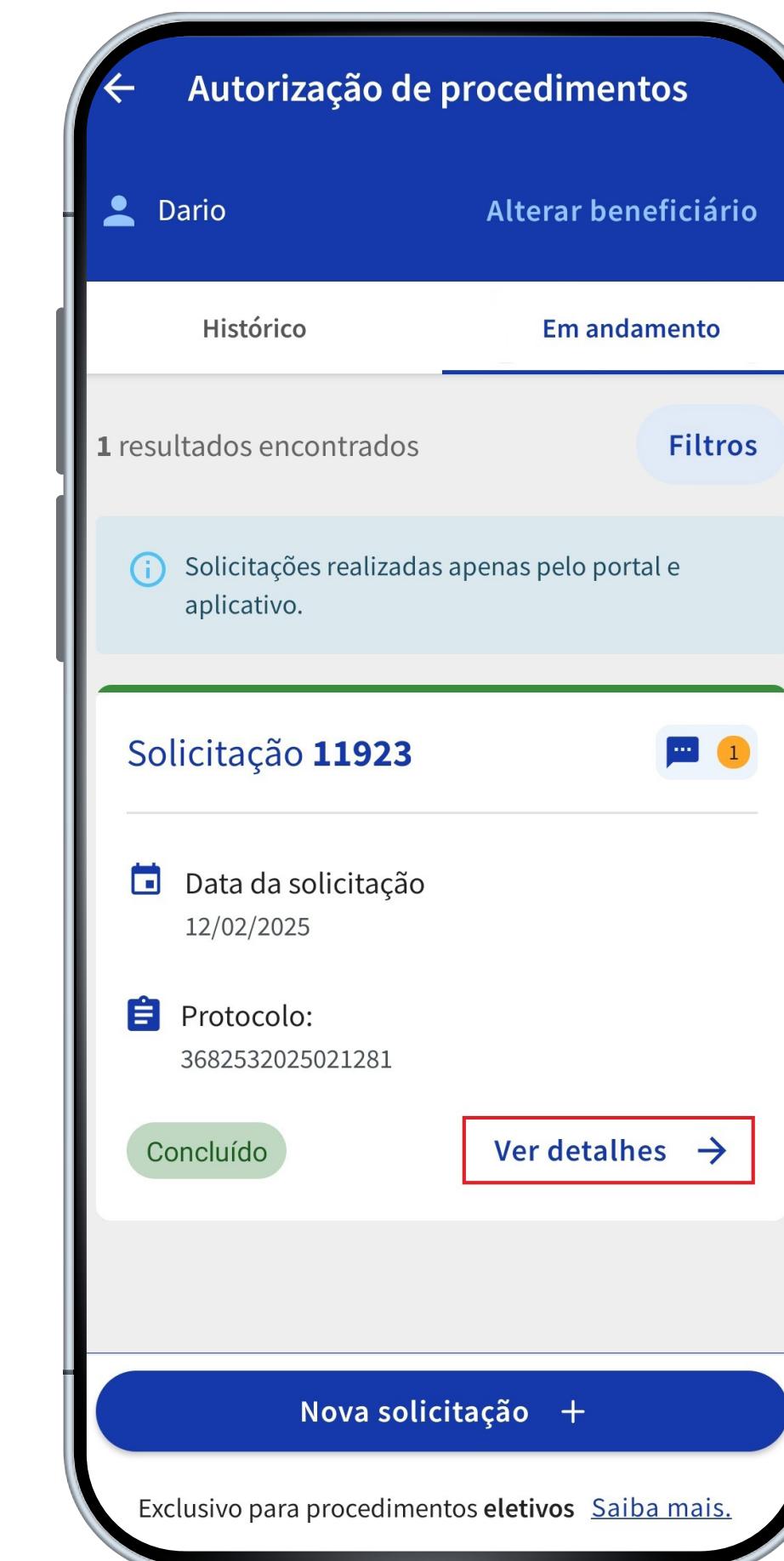
## 15 Acompanhamento de solicitação

1 – Para acompanhar uma solicitação realizada pelo site ou aplicativo, acesse a aba “Em andamento”.

Para consultar autorizações anteriores, selecione a aba “Histórico”.

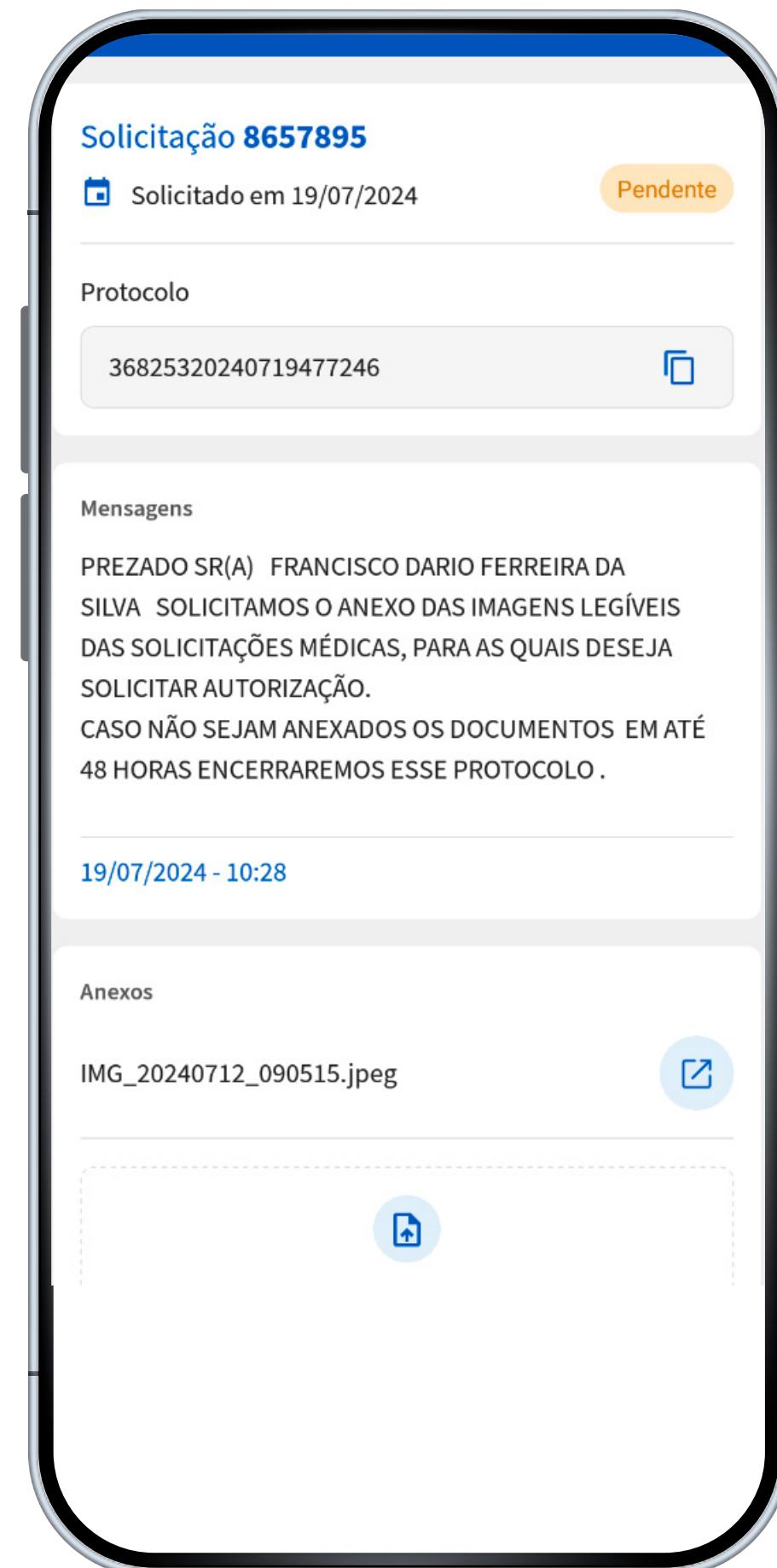


2 – Clique na opção “Ver detalhes” no card da solicitação desejada.

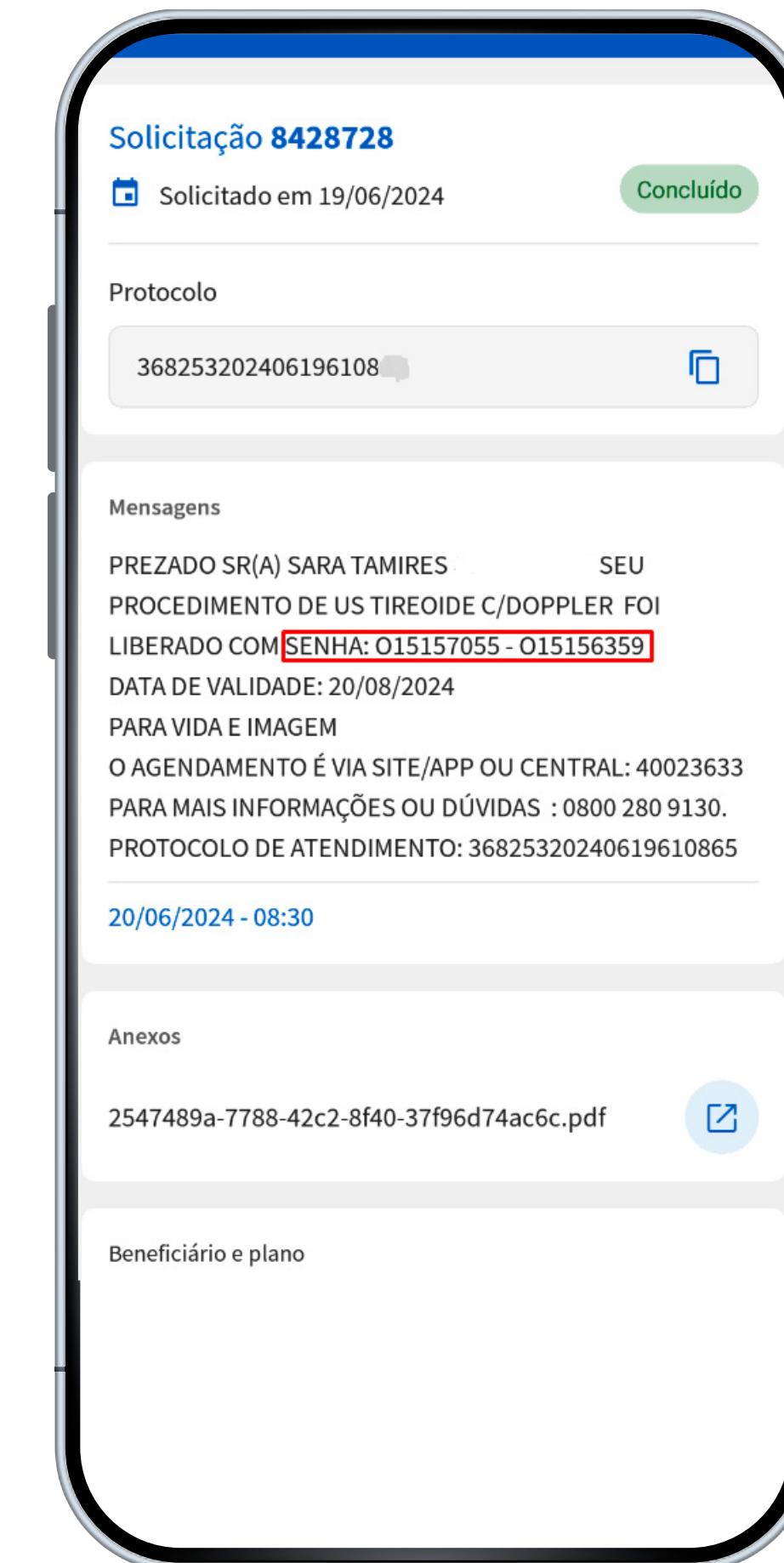


## 15 Acompanhamento de solicitação

3 – Nessa etapa, você vai conseguir ver o status da solicitação, como também poderá adicionar um novo arquivo, caso seja solicitado.

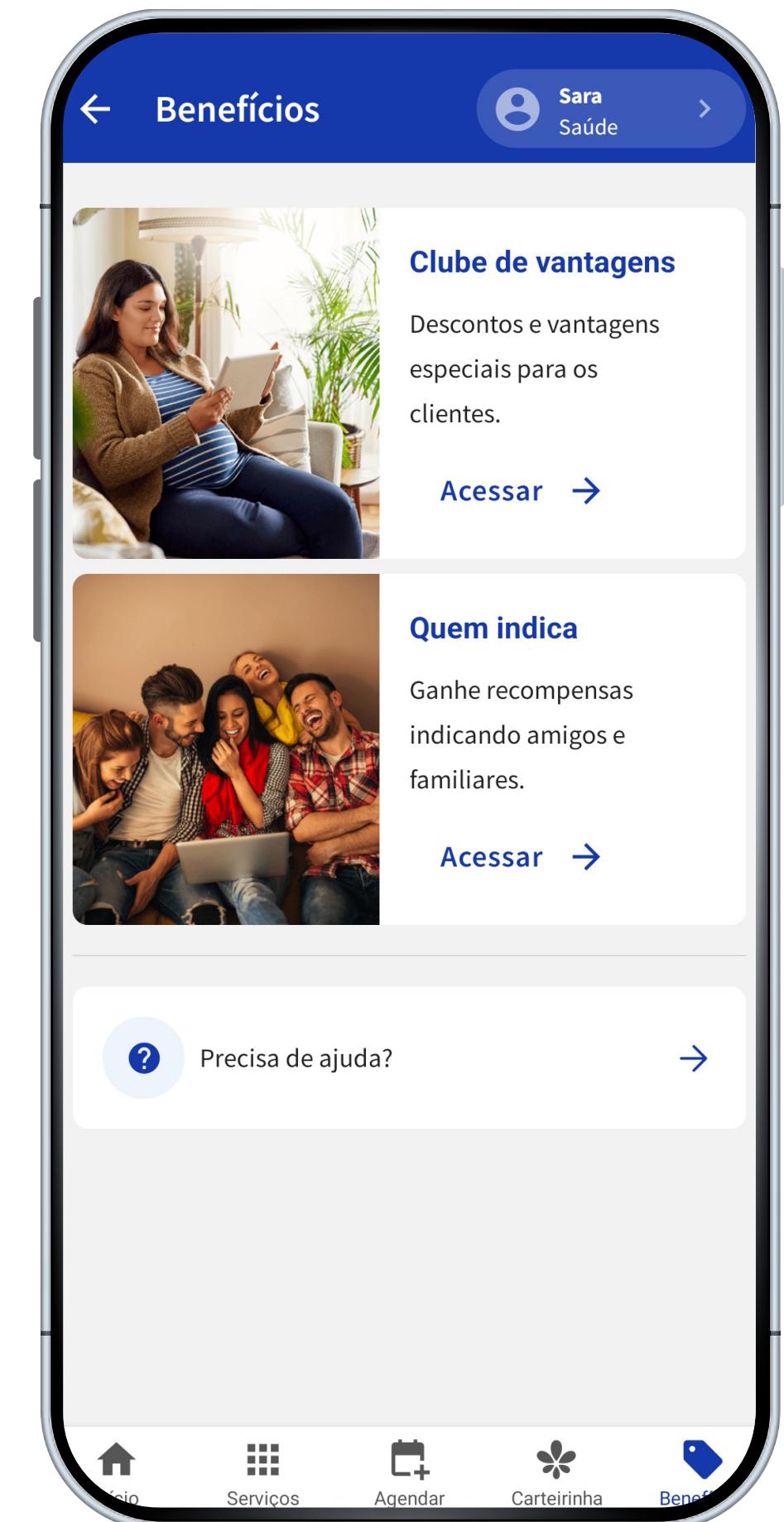


4 – Quando o protocolo for concluído, será possível visualizar a senha autorizada ou o motivo do indeferimento na última mensagem enviada.

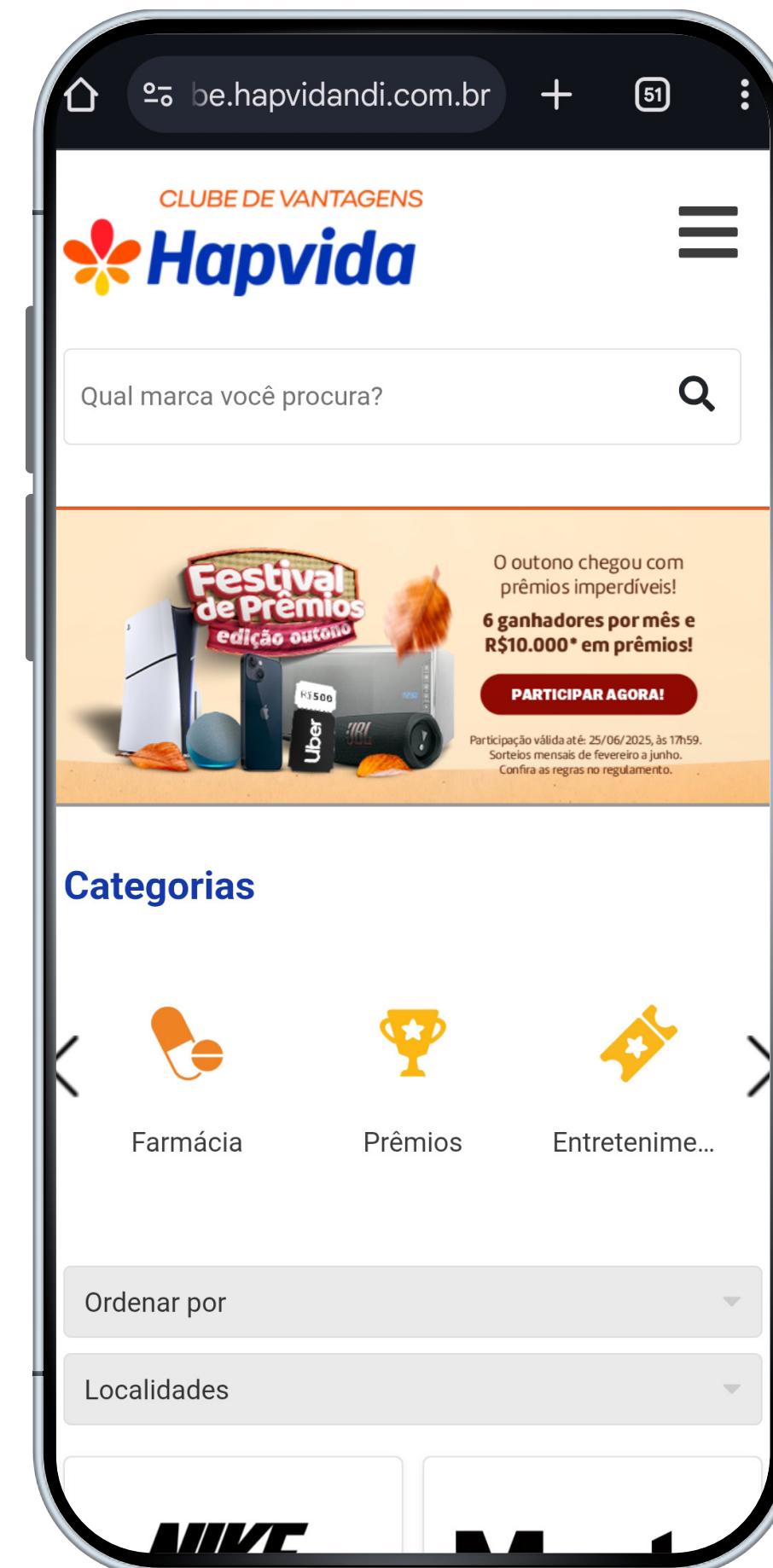


## 16 Clube de Vantagens

1 – Para acessar o Clube de Vantagens, toque no menu “Benefícios” e selecione a opção Clube de Vantagens.

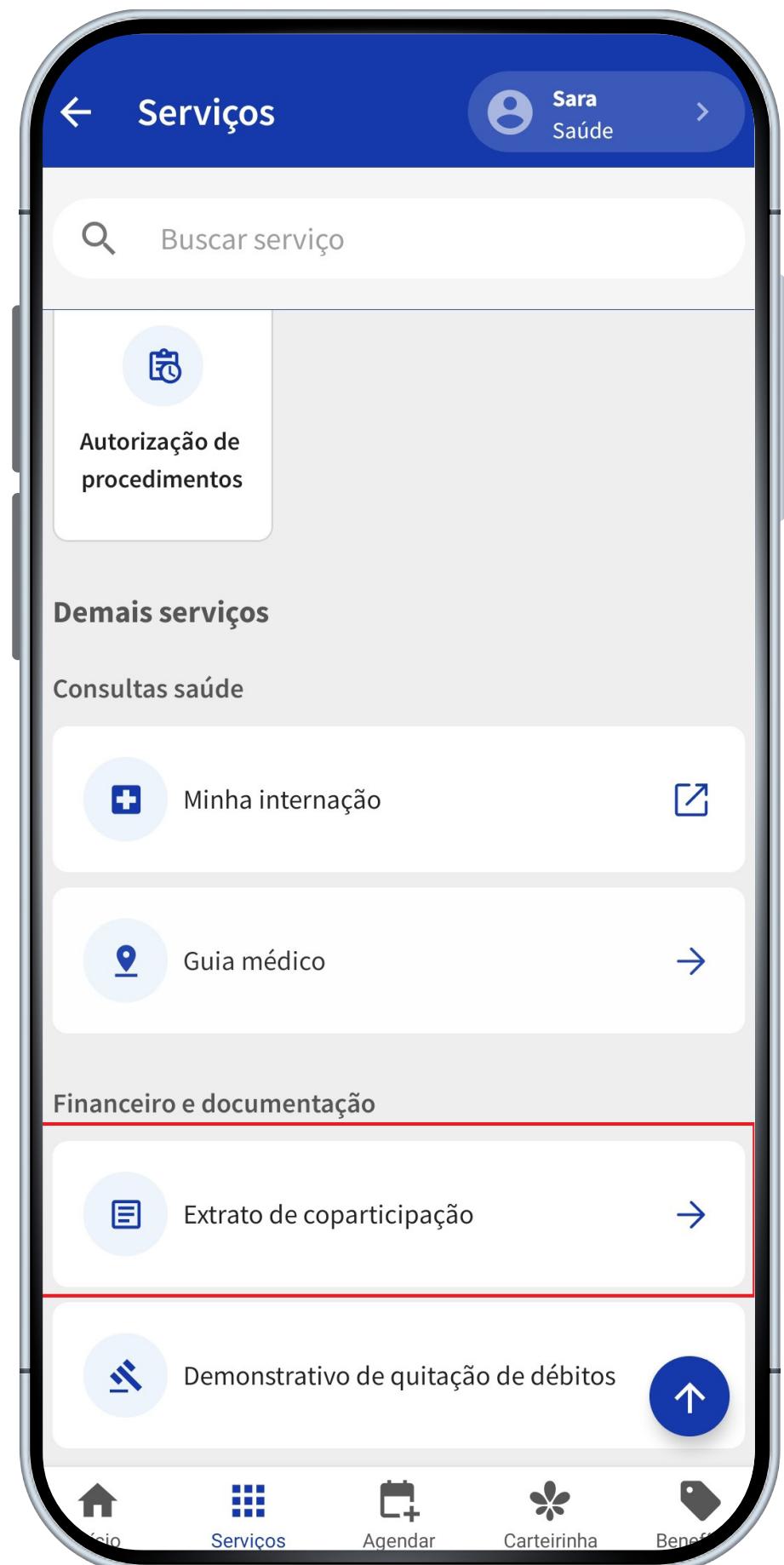


2 – Você já entra logado no site e pode usufruir das diversas promoções disponíveis.

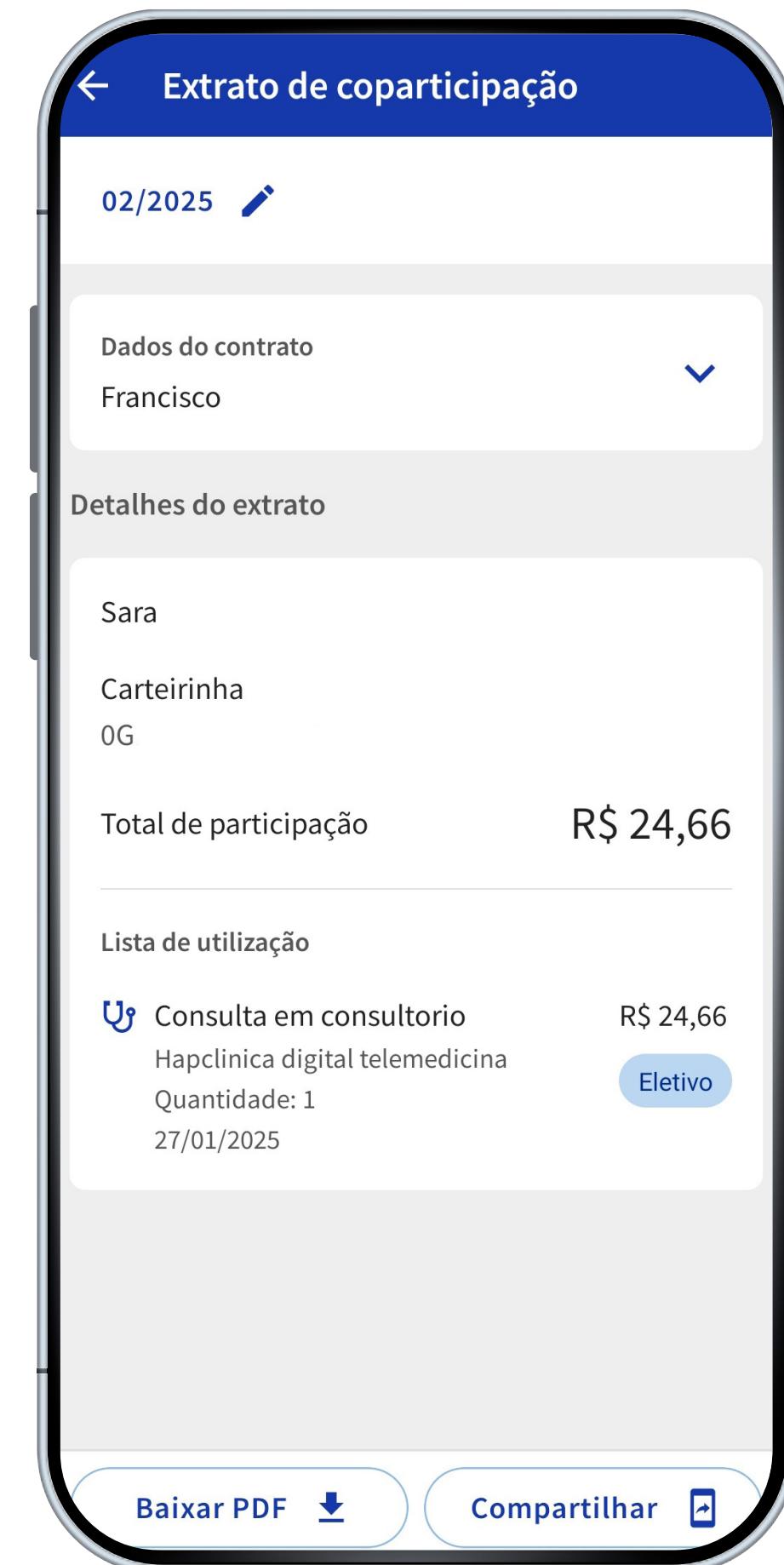


## 17 Extrato de coparticipação

1 – Para visualizar a opção de Extrato de coparticipação: selecione o ícone de serviços na parte inferior do aplicativo e, em seguida, toque em “Extrato de coparticipação”.

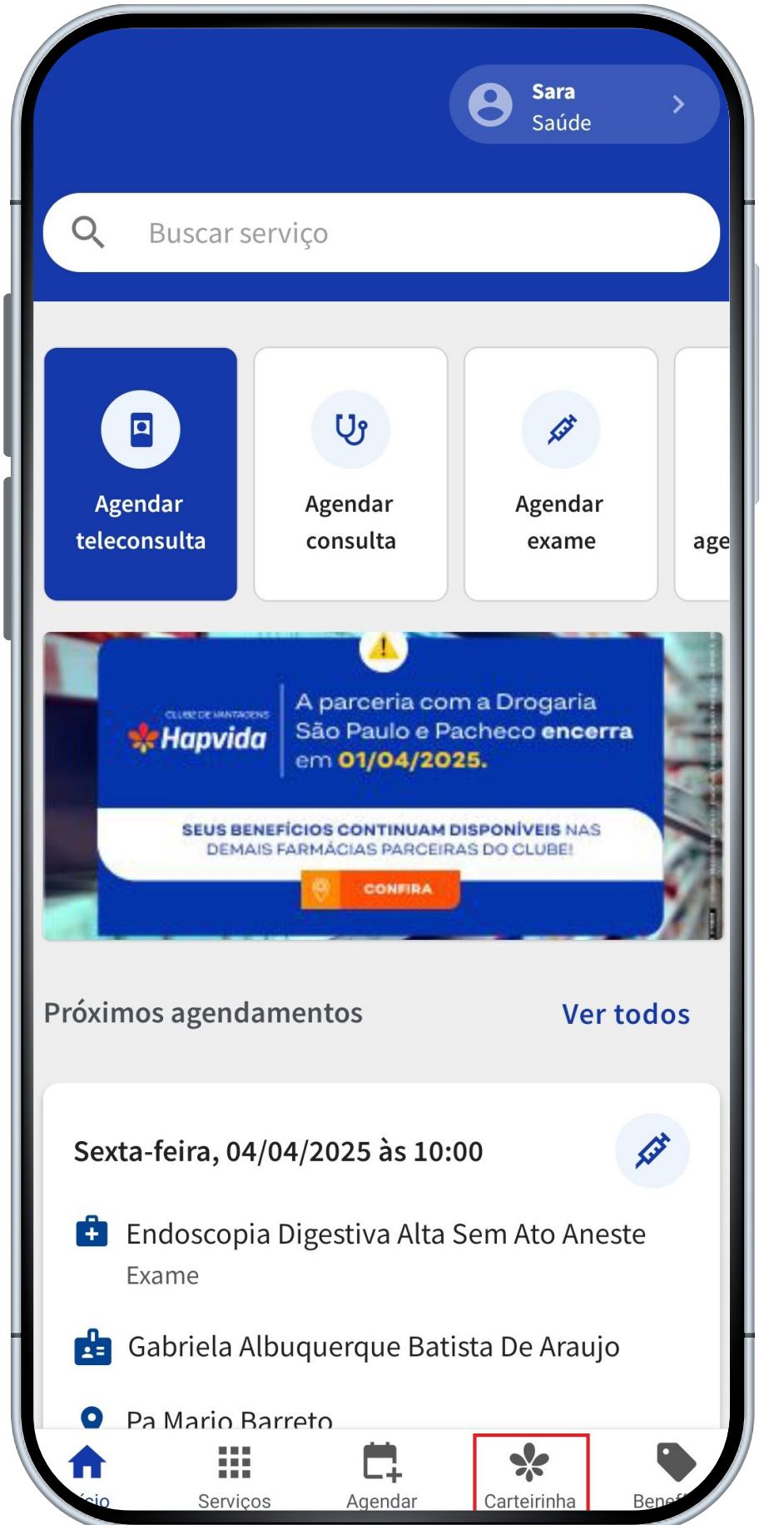


2 – Aqui constarão as informações do extrato de coparticipação.

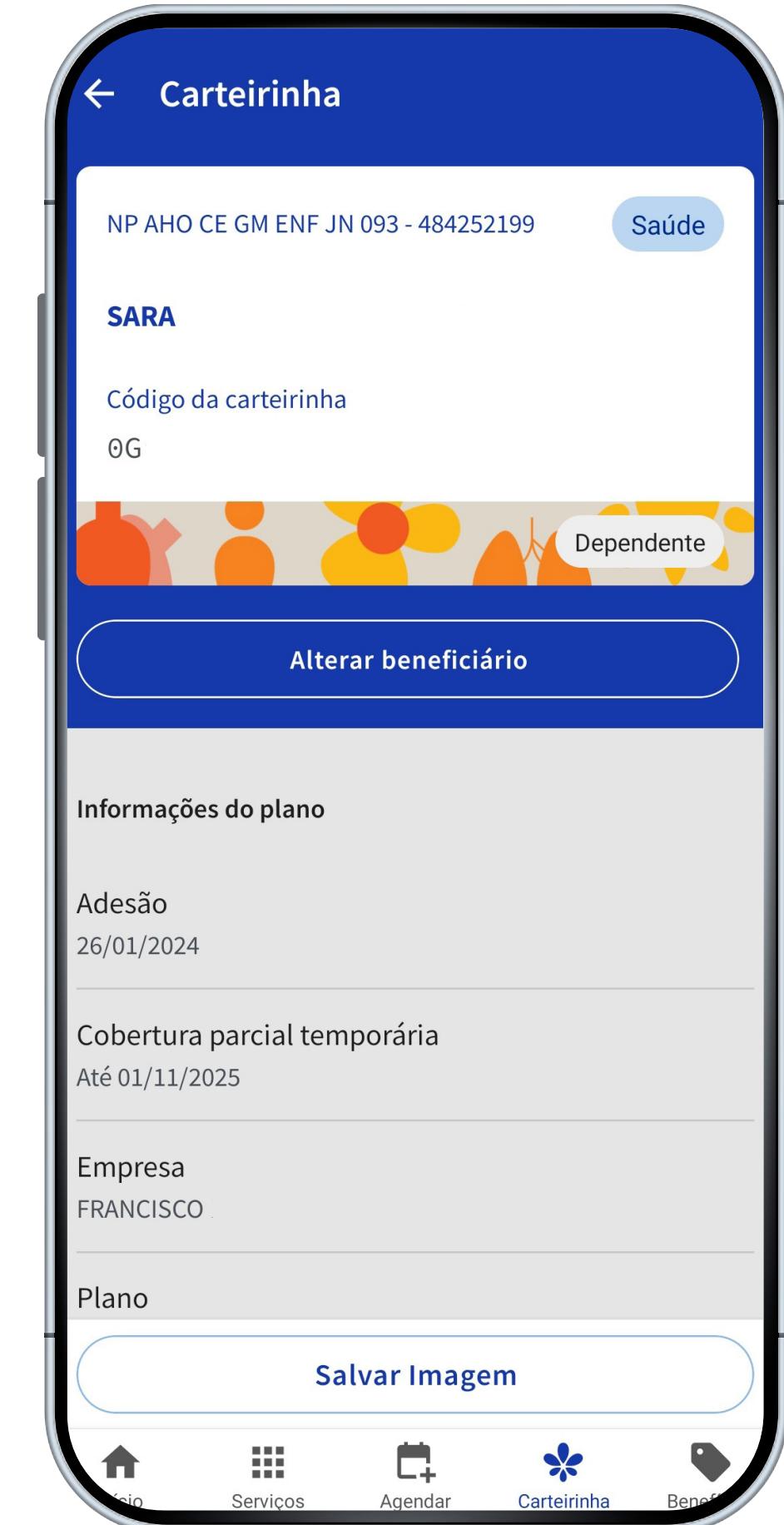


## 18 Carteirinha

1 – Para visualizar a opção de Carteira do plano, selecione o ícone de “Carteirinha” na parte inferior do aplicativo.

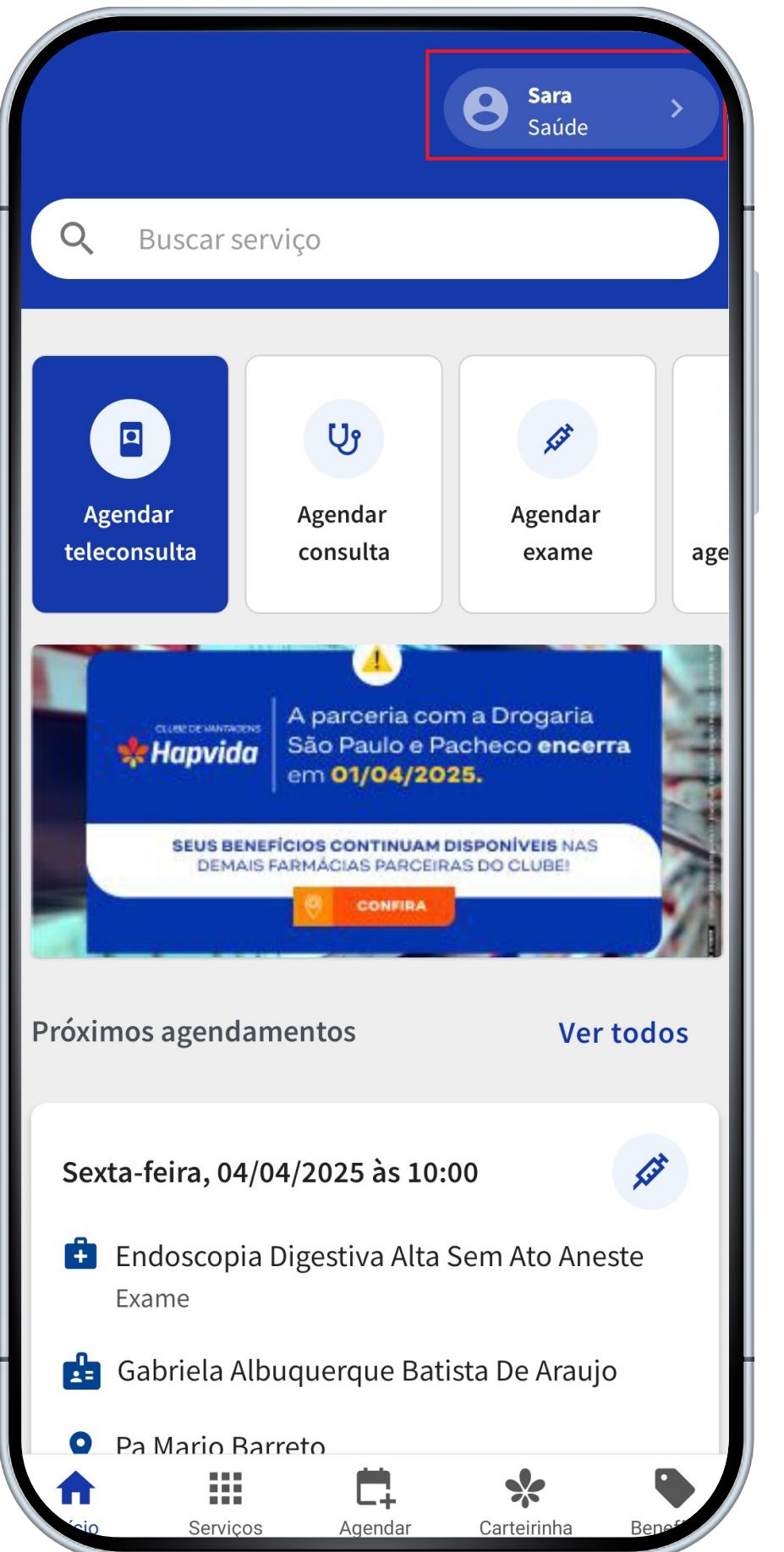


2 – Pronto, aqui você tem acesso a sua “Carteirinha” como também pode “Alterar o beneficiário” ou “Salvar Imagem”.

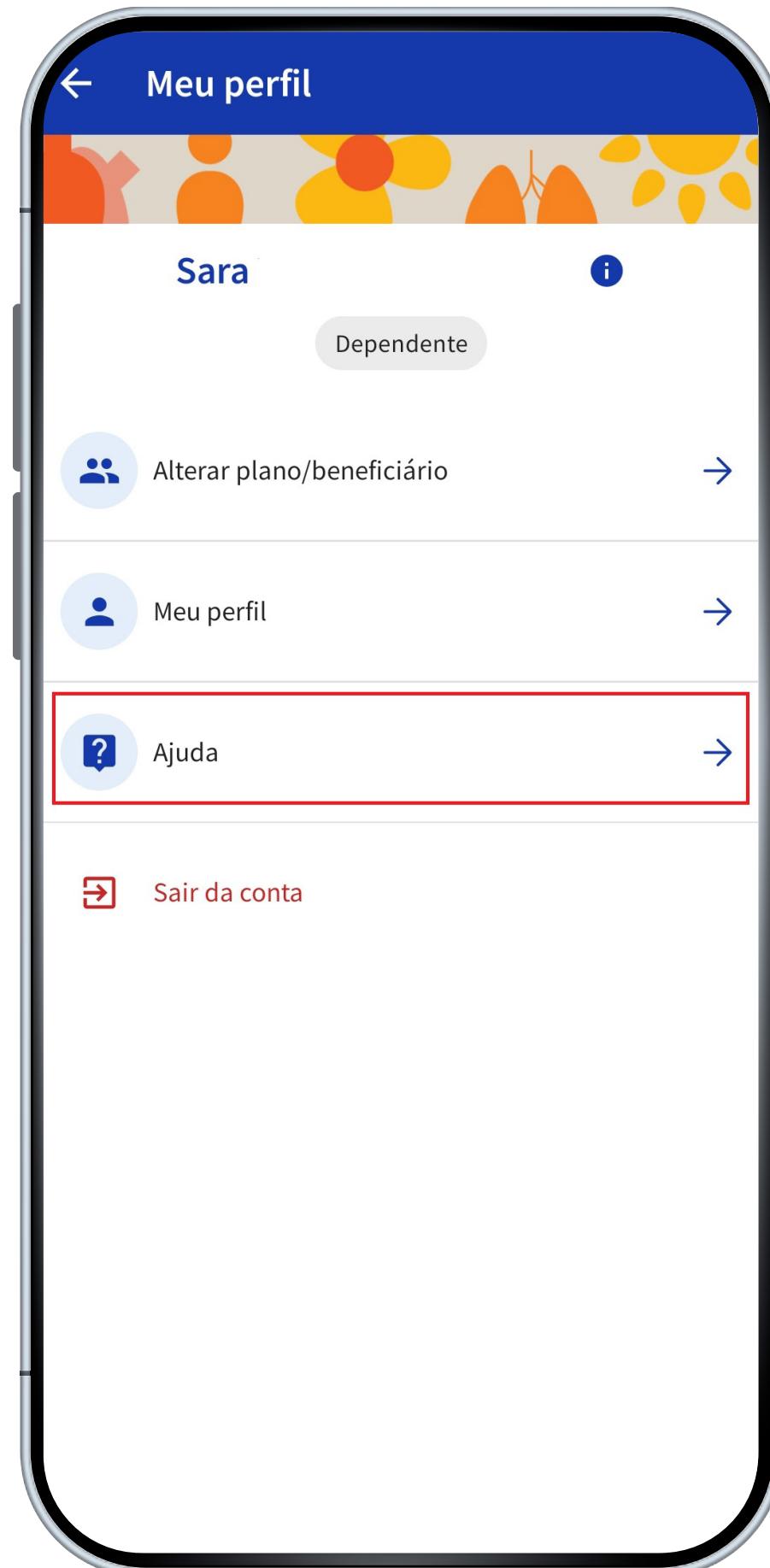


## 19 Ajuda

1 – Para visualizar a opção “Ajuda”, toque no seu nome.

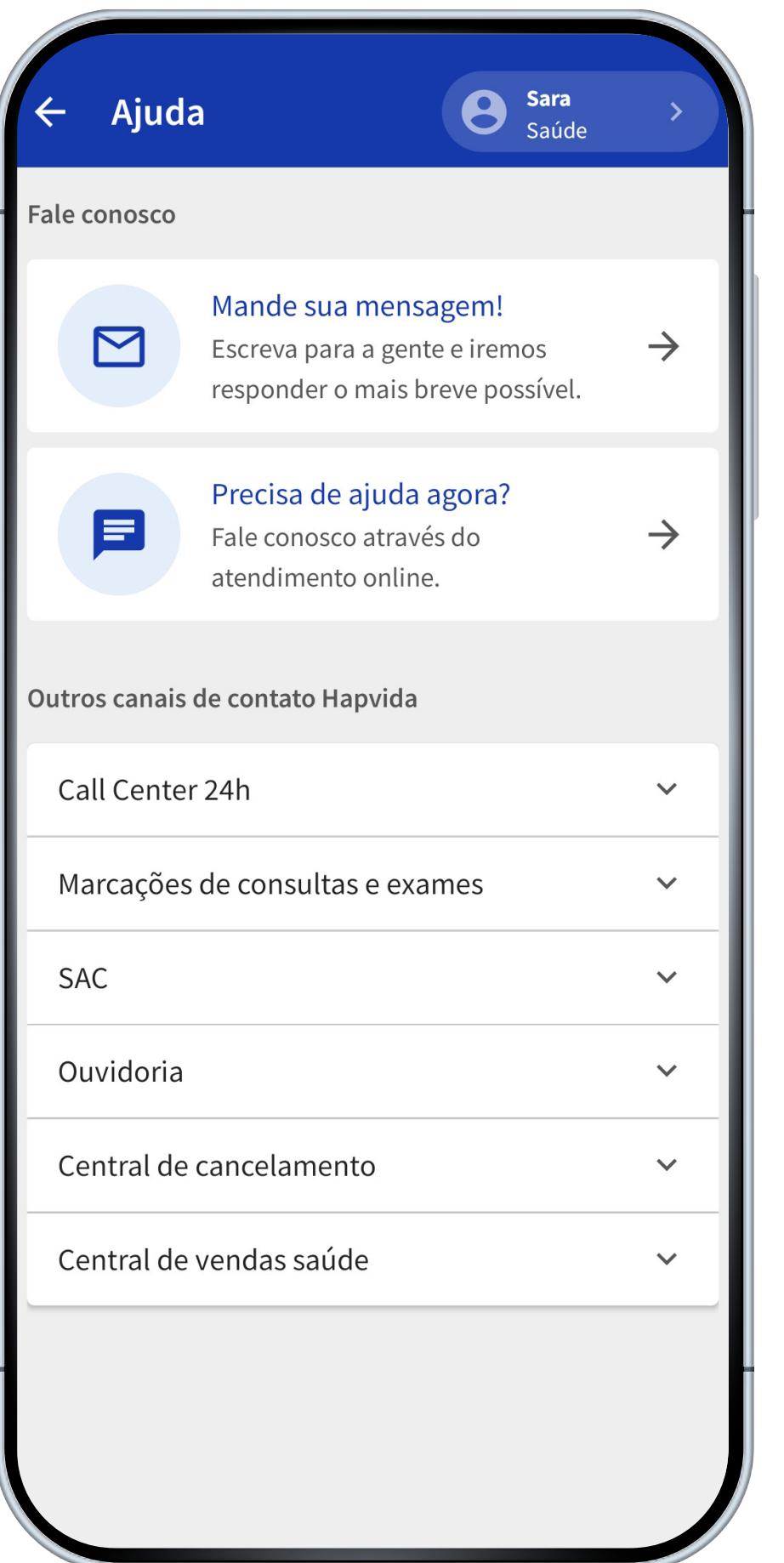


2 – Selecione a opção “Ajuda”.



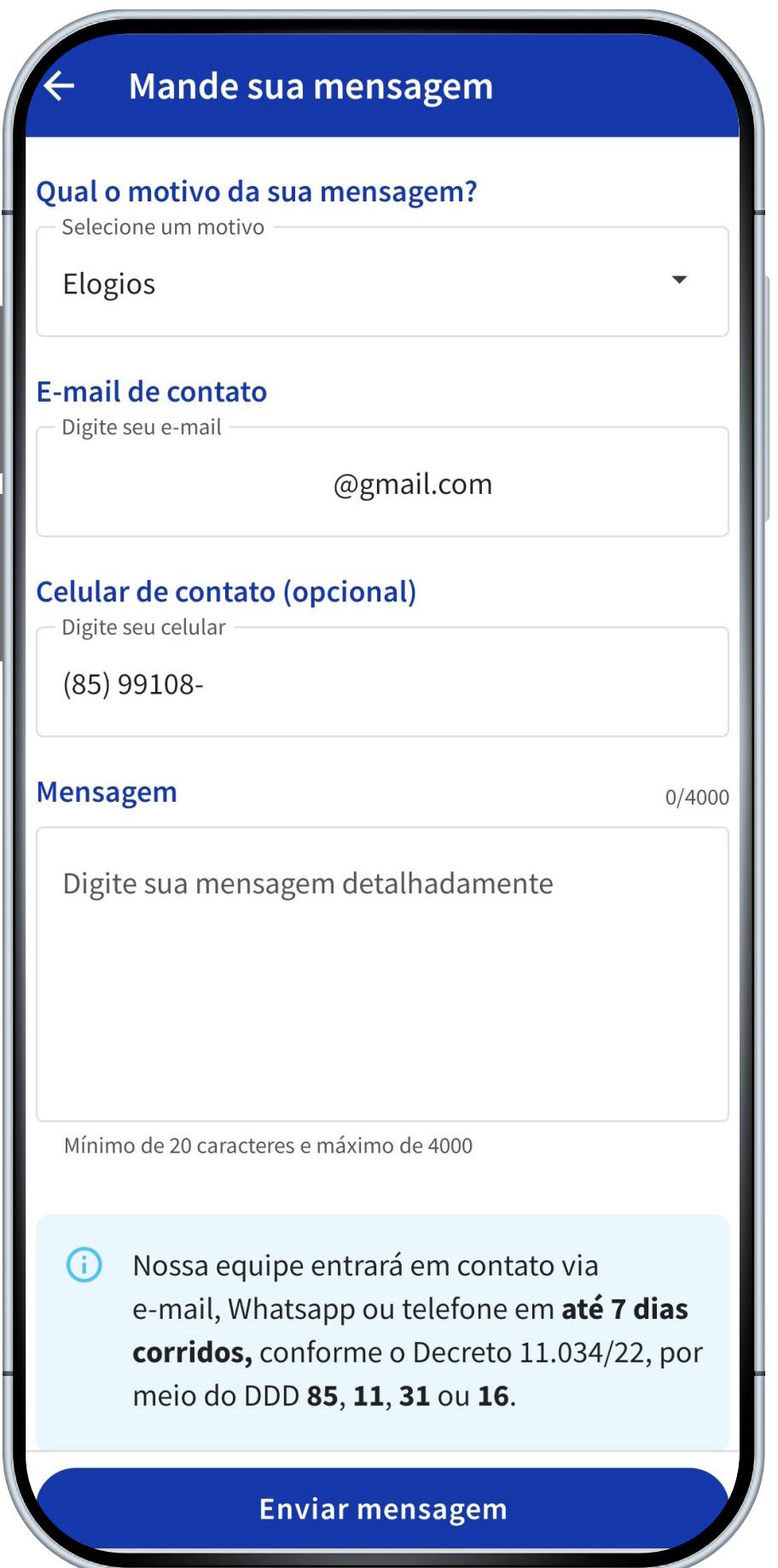
## 19 Ajuda

3 – Aqui você pode nos enviar uma mensagem, falar com um de nossos atendentes através de chat ou consultar os números de nossas centrais.



## 19 Ajuda

4 – Ao tocar em “Mande sua mensagem!” selecione um assunto, insira um e-mail de contato; Insira um telefone de contato (opcional) e sua mensagem.



5 – Mensagem enviada com sucesso.

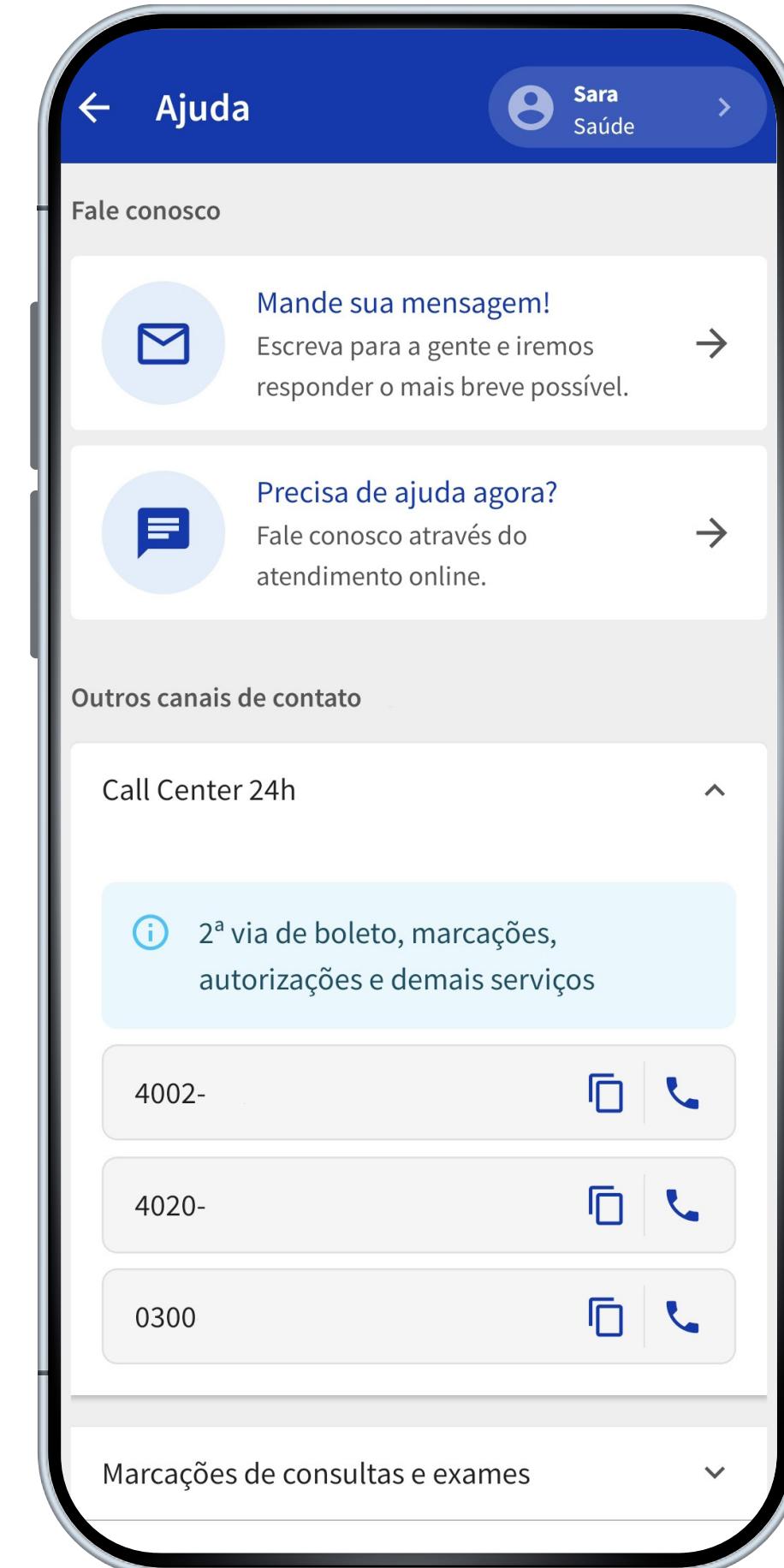


## 19 Ajuda

6 – Ao tocar em “Precisa de ajuda agora?”, você será direcionado para um chat online conforme o setor selecionado.



7 – Para ter acesso aos nossos telefones, clique no setor desejado.



Em caso de dúvidas, entre em contato com a nossa  
Central de Atendimento pelos links abaixo:





# Hapvida

**ANS nº 368253**

Responsável Técnico: Dr. Francisco Floriano Delgado Perdigão - CRM/CE 4953