

Serviço Digital: Consultar solicitação por nº de protocolo.

ÍNDICE

- 1. O que é?**
- 2. Acesso ao Serviço**
- 3. Passo-a-passo**
- 4. Perguntas Frequentes**

1. O QUE É?

A situação dos serviços que foram solicitados via formulários com autenticação do gov.br são acompanhados através do Painel do Cidadão.

Após solicitar, o segurado deve aguardar retorno por e-mail **em até 10 dias**.

Observação: A cada vez que o segurado complementar documentos, o prazo de resposta é prorrogado por mais 30 dias.

2. ACESSO AO SERVIÇO

Portal do Segurado > Aba “Serviços ao Segurado” > Menu “Outro” > “Opção “Consulta solicitação formulário” > Link “Acessar Serviço”.

3. PASSO-A-PASSO

- No Portal do Segurado selecione a aba “Serviços ao Segurado”.

Portal do Segurado



Página Inicial **Serviços ao Segurado** Perguntas Frequentes Site Institucional IPE Saúde

MEU MENU

- Inicio >
- Meus Dados >
- Meus Planos >
- Meus Serviços >

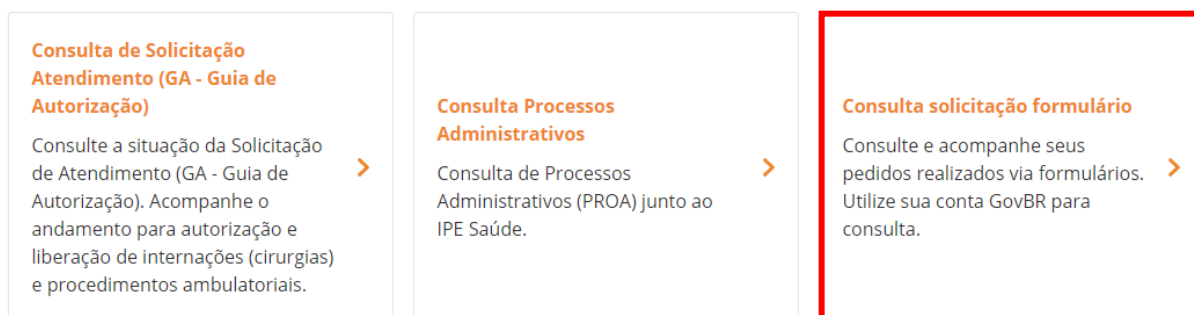
Serviços mais utilizados

- Atualização de cadastro
- Carências
- Grupo Familiar
- Alterar Senha Cartão
- Extrato de Utilização
- Habilitação de Segurado
- Boletos e Faturas

Visualizar todos os Serviços >

- Desça a barra de rolagem até o menu “Outros” e selecione a opção “Consulta solicitação formulário”.

OUTROS



Consulta de Solicitação Atendimento (GA - Guia de Autorização)

Consulte a situação da Solicitação de Atendimento (GA - Guia de Autorização). Acompanhe o andamento para autorização e liberação de internações (cirurgias) e procedimentos ambulatoriais. >

Consulta Processos Administrativos

Consulta de Processos Administrativos (PROA) junto ao IPE Saúde. >

Consulta solicitação formulário

Consulte e acompanhe seus pedidos realizados via formulários. Utilize sua conta GovBR para consulta. >

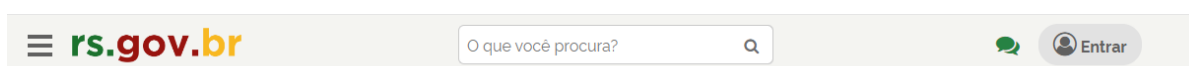
- Clique em “Acessar Serviço”.

Acessar Serviço



Você será
redirecionado para
outro site para
acessar este serviço.

- Acesse a sua conta no gov.br.



**Para continuar,
identifique-se utilizando o login
Gov.br**

Por meio da sua conta no gov.br, você poderá ter acesso a diversos
serviços públicos digitais.

Entrar com gov.br

- Você será redirecionado ao Painel do Cidadão, onde é possível visualizar todas as solicitações, novas e antigas, a situação que se encontram e também a data que a solicitação foi realizada.



Dúvidas sobre o painel do cidadão?

Informe-se sobre os serviços já integrados e confira todas as informações relevantes sobre o painel do cidadão e o que você pode consultar nessa área.

[Saiba mais](#)



Minhas solicitações

96362/0168	Atualizado em	Criada em	Órgão	Serviço	
AGUARDANDO RESPOSTA	27/10/2022	27/10/2022	IPE Saúde	IPE Saúde Plano de Assistência Médica Suplementar (PAMES)	>

- Após clicar no protocolo específico, será possível acessar os detalhes da solicitação, bem como o fluxo de respostas, conforme exemplo abaixo:

Por IPE Saúde

Prezado segurado (a)

Informamos que foi aberto o **processo nº XXXXXXXX** referente a sua solicitação. Comunicamos ainda que devido haver o protocolo **TESTE** e o protocolo **XXXXXXX** com demandas distintas, realizamos a abertura dos **EX2** protocolos em apenas um processo, ou seja, o processo informado acima. Então a tratativa do processo se dará apenas no protocolo **XXXXXXX**.

Atenciosamente,

IPE Saúde

Este é um e-mail automático, por favor, não responda.

25/01/2023 07:58



COMPLEMENTO NECESSARIO

Prezado(a) segurado(a), para prosseguirmos com o atendimento de sua solicitação, necessitamos que seja(m) encaminhado(s) o(s) documento(s) abaixo: RG/CPF (frente e verso); Cartão do IPE Saúde; Nota fiscal ou Comprovante de Assistência Médica assinado e carimbado; Formulário em anexo preenchido e assinado. Por fim, esclarecemos que deverá ser complementada a demanda, mediante o preenchimento Do formulário de COMPLEMENTO DE DEMANDA. Clique aqui para acessar o formulário. Atenciosamente, IPE Saúde Este é um e-mail automático, por favor, não responda.

[FORMULÁRIO DE COMPLEMENTO](#)

05/01/2023 15:45



4. PERGUNTAS FREQUENTES

- **Preenchi e enviei o formulário, como posso saber se a minha solicitação deu certo?**

A solicitação é feita com sucesso quando o número de protocolo é gerado. Tendo o número em mãos, basta aguardar análise e retorno do IPE Saúde.

- **O IPE solicitou complementação de documentos, de que forma posso enviá-los?**

No corpo da mensagem enviada para o segurado, haverá o link para clicar e enviar a documentação faltante.

- **O prazo para encaminhar a documentação que faltou expirou e a demanda foi encerrada, o que faço?**

Caso o prazo para envio de documentos expire e a demanda seja encerrada, o segurado deve realizar outra solicitação que respeitará novos prazos de acordo com a nova data.

- **O dependente pode solicitar a sua própria inclusão por formulário?**

Não, as solicitações de habilitações, exclusões e cancelamentos, bem como a de adesão a planos adicionais para os dependentes deve ser realizada pelo segurado titular.

- **Posso cancelar a minha solicitação após o envio?**

Caso deseje cancelar a sua solicitação, envie e-mail para atendimento@ipesaude.rs.gov.br informando os seus dados pessoais, matrícula e número do protocolo que deseja cancelar.