



**Postal Saúde**  
Sua vida, nossa existência

# **Resolução Normativa Nº623 no Aplicativo**

## **Objetivo**

Cumprir as novas normas da Resolução Normativa Nº 623 que entrará em vigor a partir do dia 01/07/2025.

1. Acesse o aplicativo com os dados do titular ou dependente e selecione a opção 'Protocolos de Atendimento' para acompanhar o andamento da sua solicitação.

10:48 • 100



**2.** Preencha os campos 'Matrícula', 'CPF' e 'Data de Nascimento', e em seguida clique no botão 'Enviar'.

11:33 •

100



Protocolos d...



Meus protocolos de atendimento

Matrícula

CPF

Data de nascimento

Enviar

**3. Listagem dos protocolos de atendimento com status 'Concluído' e 'Em análise'.**



**3.1.** Estão disponíveis as seguintes opções de filtro para pesquisa de protocolos: 30 dias, 60 dias, 90 dias, 180 dias e 'Outros'. Por padrão, o sistema exibe as solicitações dos últimos 30 dias.

**3.2.** O botão "Histórico" permite a visualização de todos os protocolos de atendimento registrados, independentemente do período.

**3.3.** Ao selecionar a opção "Outros", é necessário preencher os campos "Data inicial" e "Data final" e clicar no botão "Aplicar". Caso deseje cancelar o preenchimento, clique no botão "Cancelar".

Preencha as datas para filtrar

Data inicial  
01/02/2024

Data final  
02/02/2023

Aplicar

Cancelar

**4.** Visualização dos status e do detalhamento das autorizações de procedimentos ou serviços relacionados à cobertura assistencial

**4.1** Acesse o aplicativo utilizando os dados do titular e selecione a opção 'Autorizações'.



5. O aplicativo exibirá as autorizações com suas respectivas fases, quando houver. No exemplo abaixo, uma autorização está na situação 'Autorizado parcialmente'.

15:38 • 100

## Histórico - Autorizações

Filtros 1 Ordenar por Periodo Situação

| Beneficiário | Quant. Itens |
|--------------|--------------|
| [REDACTED]   | 0            |

Solicitante [REDACTED]

**NÃO INFORMADO**

Situação **AUTORIZADO**

|                            |                             |                             |
|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Data Sol.c.<br>04/04/2025  | Data Autoriz.<br>04/04/2025 | Data Validade<br>01/10/2025 |
| Beneficiário<br>[REDACTED] | Quant. Itens<br>0           |                             |
| Solicitante<br>[REDACTED]  |                             |                             |

**INTERAÇÃO**

Nº da guia: [REDACTED]

Situação **AUTORIZADO PARCIALMENTE**

|                            |                             |                             |
|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Data Sol.c.<br>16/02/2022  | Data Autoriz.<br>23/04/2025 | Data Validade<br>15/08/2022 |
| Beneficiário<br>[REDACTED] | Quant. Itens<br>0           |                             |
| Solicitante<br>[REDACTED]  |                             |                             |

**5.1** Ao selecionar o registro na situação “Autorizado parcialmente”, é possível visualizar os detalhes da autorização.

15:56 • 100

← ⌂

## Detalhe da autorização

**INTERAÇÃO**

Situação  
**AUTORIZADO PARCIALMENTE**

|                           |                             |                             |
|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Data Sol.c.<br>16/02/2022 | Data Autoriz.<br>23/04/2025 | Data Validade<br>15/08/2022 |
|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------|

Nº DA GUIA  
[REDACTED]

SENHA  
[REDACTED]

BENEFICÁRIO  
[REDACTED] 

SOLICITANTE  
[REDACTED] 

PRESTADOR  
[REDACTED]

Geral Expandir todos

**5.2** Para cada fase, haverá um texto padrão (em destaque), que deverá ser exibido pelo aplicativo no detalhamento da autorização.

15:56 •

Detalhe da autorização

SOLICITANTE

PRESTADOR

LS

Geral

Expandir todos

1. Tipo de serviço  
GELFOAM | MATERIAIS

Situação  
NEGADO

Código

Data Autorização  
04/03/2022

Quant. Solicitada  
1

Quant. autorizada  
1

Texto glosa

Informamos que, no momento, não foi possível dar continuidade à sua solicitação devido à existência de pendências cadastrais em seu registro junto ao plano de saúde. Para garantir a segurança e a conformidade dos atendimentos, recomendamos que entre em contato com nossa Central de Atendimento - 0800 888 8116.

2. Tipo de serviço  
GELFOAM | MATERIAIS

**5.3** Ao selecionar o registro na situação “Negada”, é possível visualizar os detalhes da autorização em questão.

11:04 •

Wi-Fi 4G 4G

← Histórico - Autorizações

Filtros 1 Ordenar por Período Situação

**EXAMES**  
Nº da guia:  
**AUTORIZADO**

|              |               |               |
|--------------|---------------|---------------|
| Data Solic.  | Data Autoriz. | Data Validade |
| 04/06/2025   | 09/06/2025    | 01/12/2025    |
| Beneficiário | Quant. Itens  |               |
| [REDACTED]   | 0             |               |
| Solicitante  |               |               |
| [REDACTED]   |               |               |

**EXAMES**  
Nº da guia:  
**NEGADO**

**Fase: Cancelada**

|              |               |               |
|--------------|---------------|---------------|
| Data Solic.  | Data Autoriz. | Data Validade |
| 22/05/2025   | 22/05/2025    | 18/11/2025    |
| Beneficiário | Quant. Itens  |               |
| [REDACTED]   | 0             |               |
| Solicitante  |               |               |
| [REDACTED]   |               |               |