



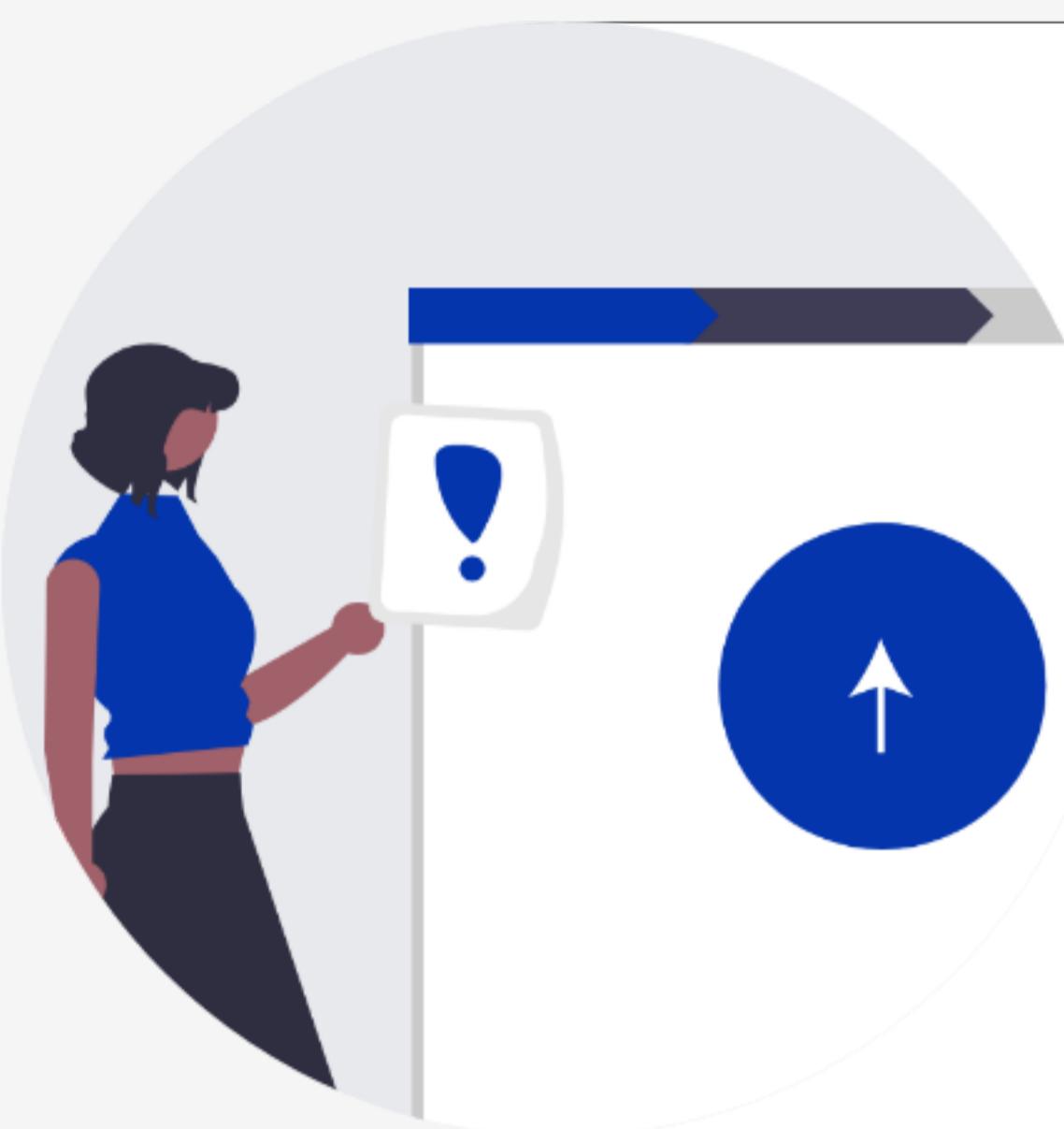
## Como acessar nossa ouvidoria\_

Se após contactar o **SAC** você ainda precise de algum suporte, fale com nossa **Ouvidoria** pelo formulário ao fim da página.



# Precisa de ajuda para começar?

Confira abaixo o passo a passo para acessar a Ouvidoria e acompanhar facilmente o andamento do seu chamado:



## 1. Tenha um chamado

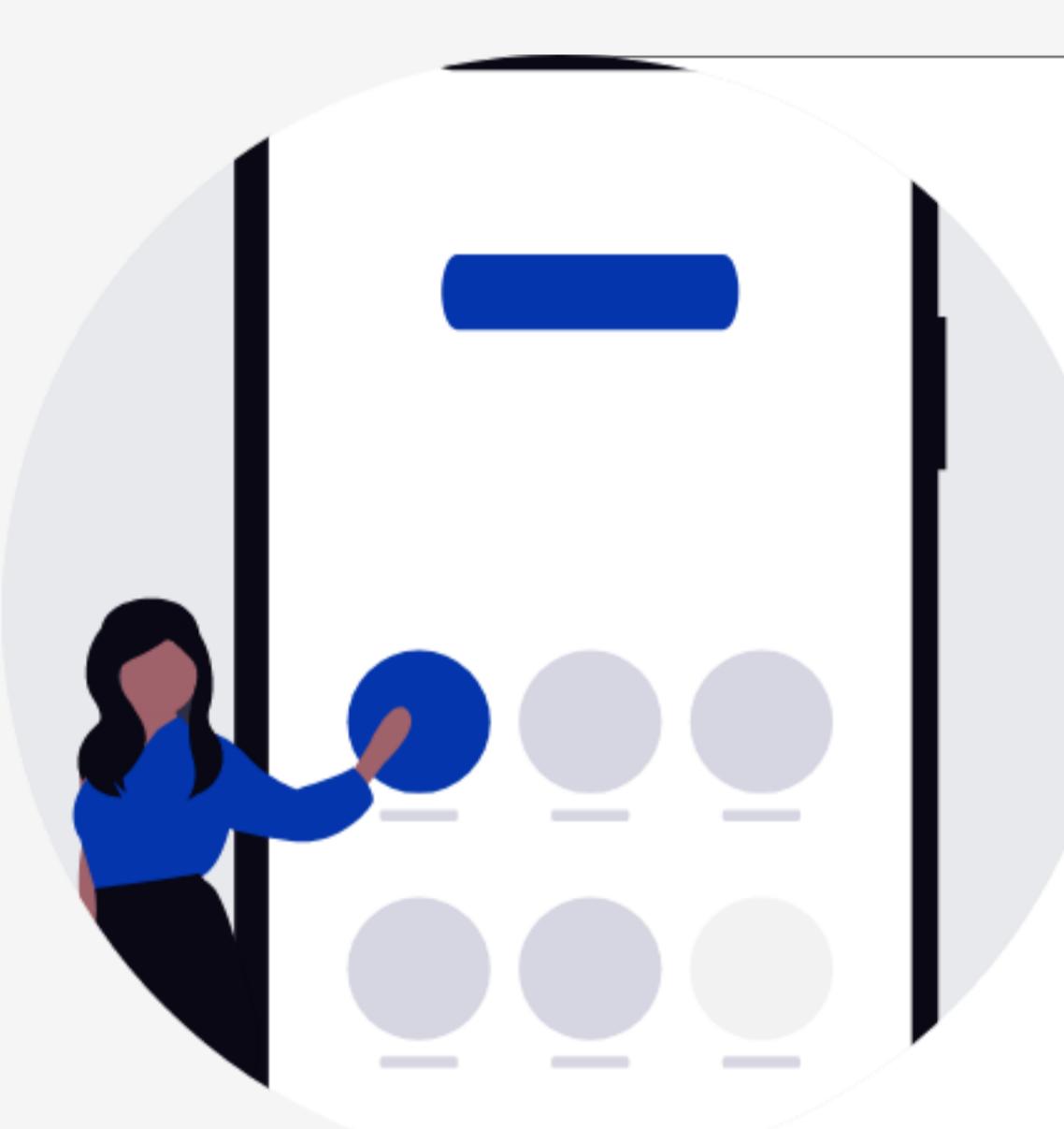
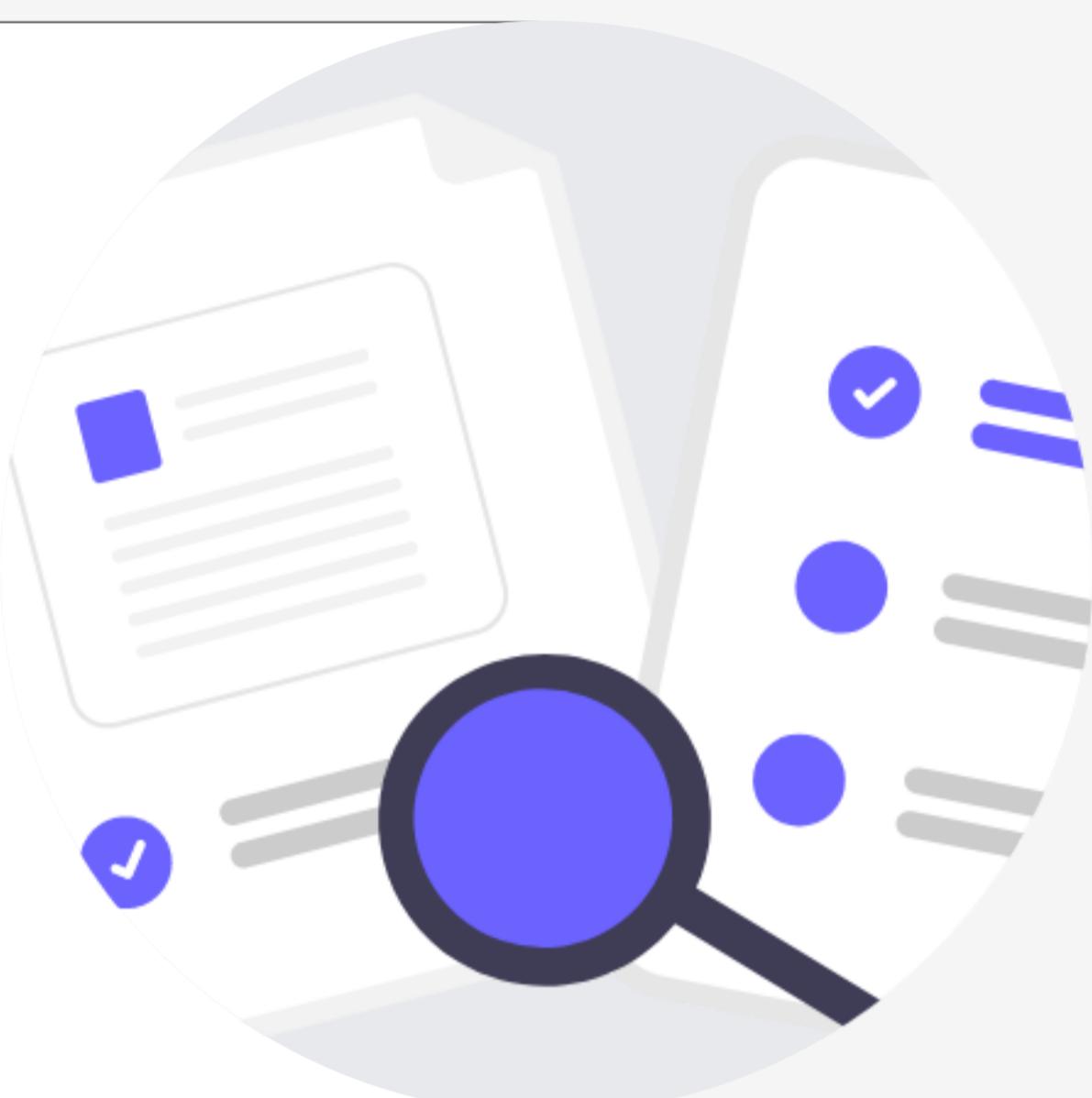
Para abrir um chamado na Ouvidoria, você precisará ter um número de protocolo no SAC. Caso ainda não o possua, siga as instruções da próxima página para abrir um novo chamado.

Seu número de protocolo será necessário para este chamado.

## 2. Informe o número de protocolo

Comece a preencher o formulário com seus dados pessoais e informe o número de protocolo referente ao primeiro atendimento no SAC.

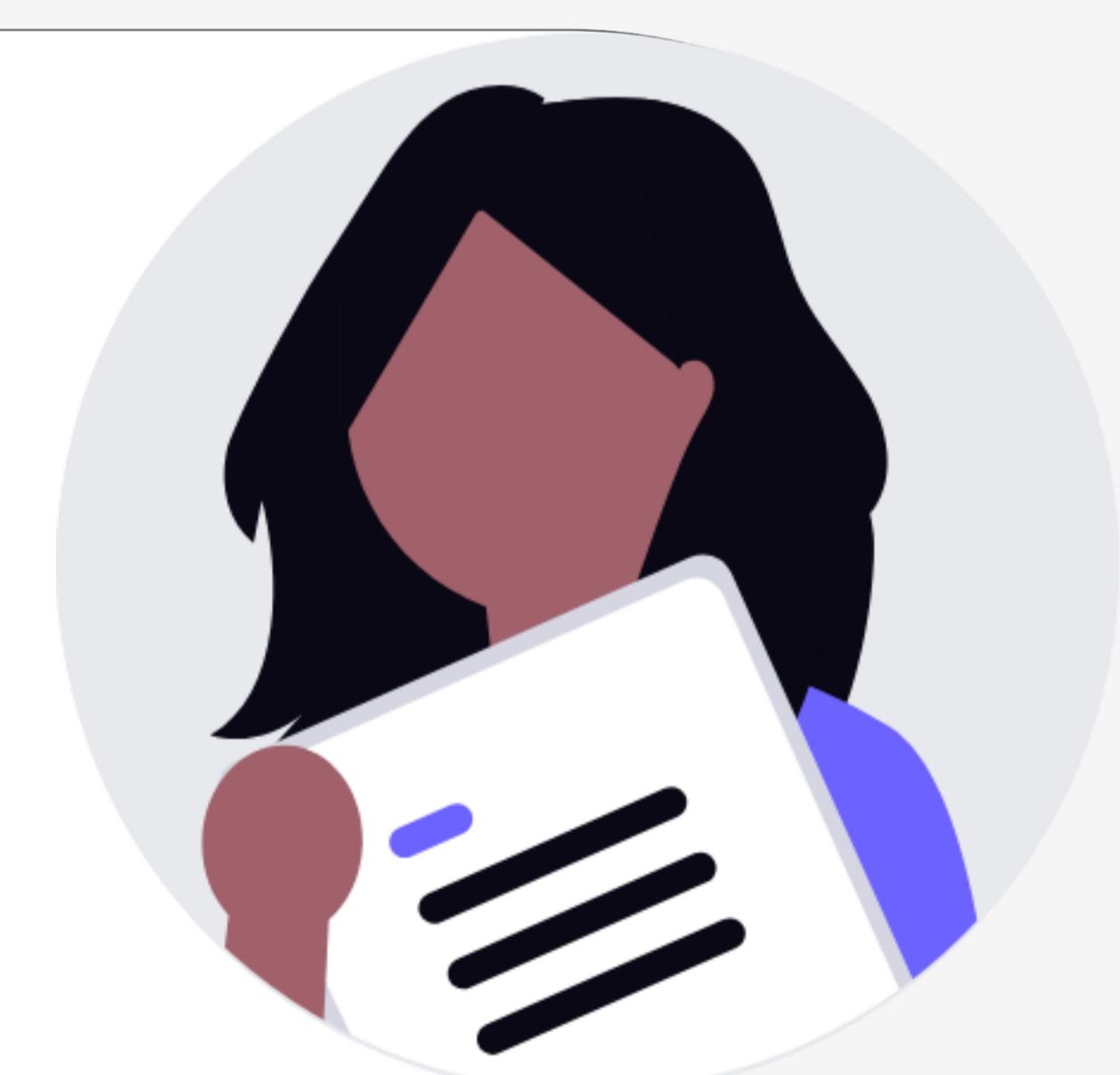
O número é o mesmo do chamado que foi aberto no SAC.



## 3. Escolha o tipo de manifestação

Para que a gente consiga entender o seu pedido e te ajudar da melhor forma possível, pedimos, por favor, que nos detalhe o máximo possível da sua necessidade.

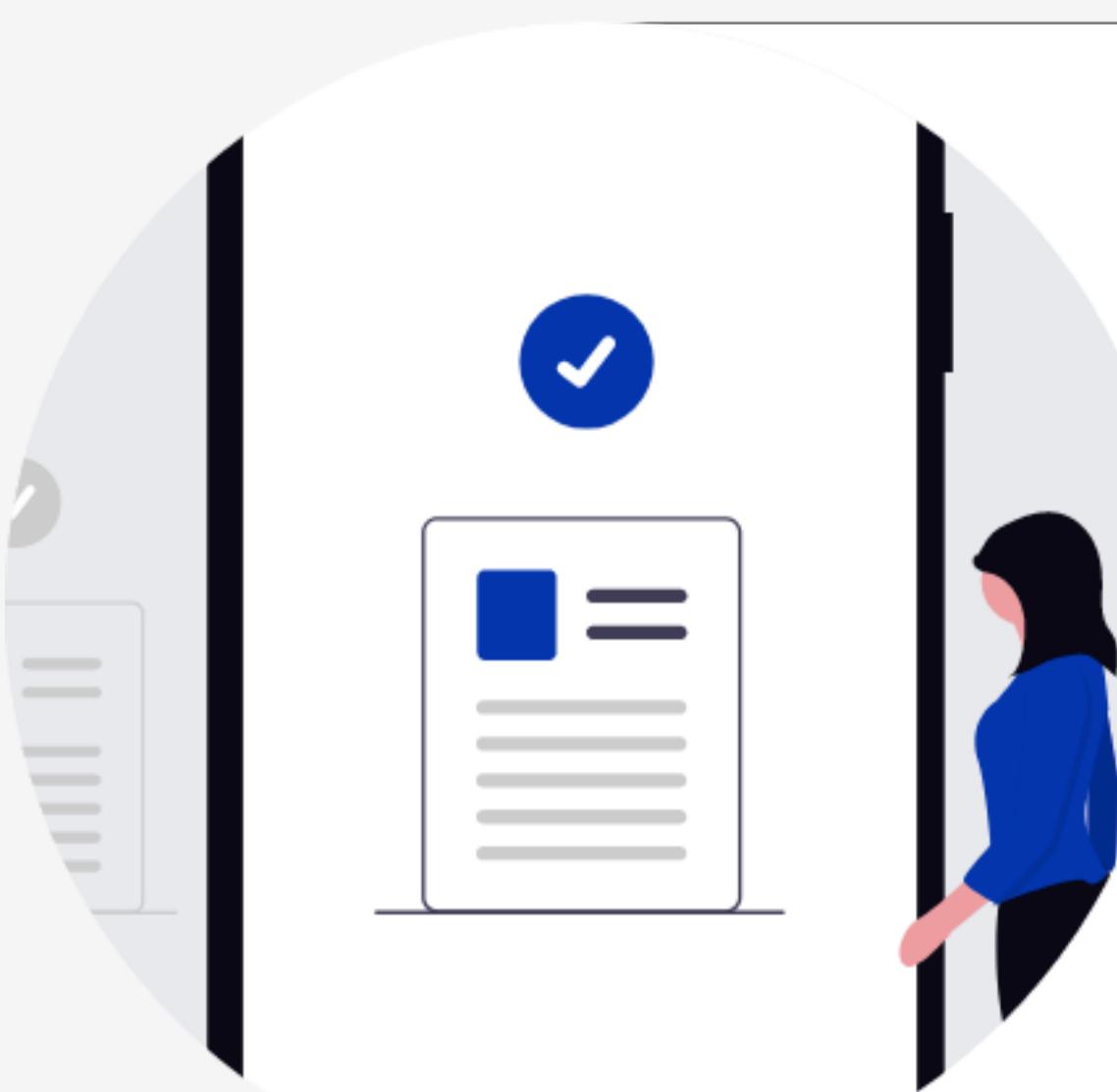
Neste momento, cada detalhe conta!



## 4. Não esqueça dos documentos!

Possui algum tipo de documentação que vai facilitar o seu processo? Anexe todos os documentos no formulário junto ao seu pedido.

Não esqueça de verificar o tipo de documento permitido: Apenas aceitamos .jpg, .jpeg, .png e .pdf.



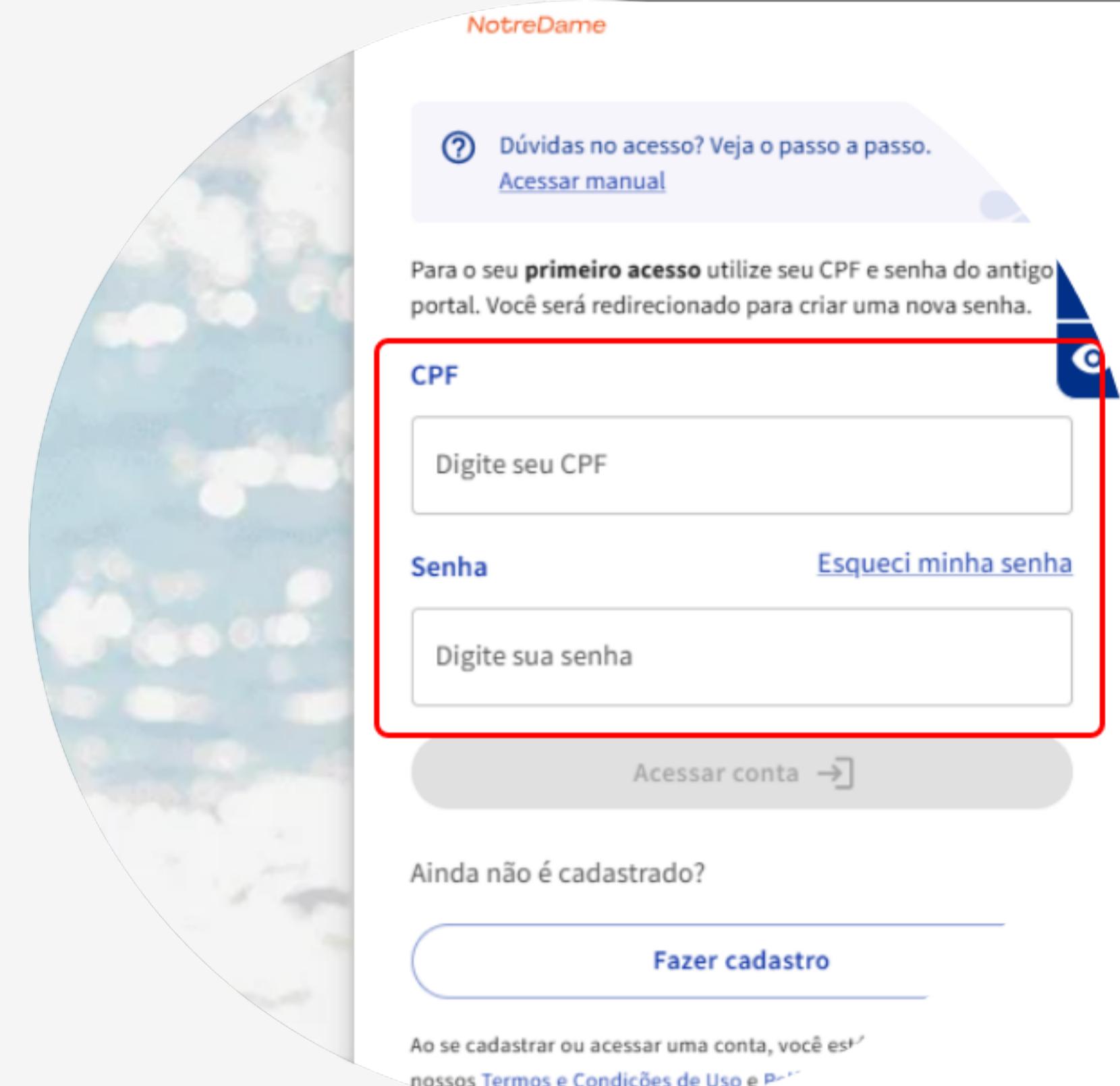
## 5. Formulário preenchido? Pode clicar "Enviar"!

Após finalizar o envio do seu formulário é só aguardar nosso retorno. Ele ocorre em até 7 dias úteis.

Estamos comprometidos em analisar sua solicitação e encontrar a melhor solução para você.

# Ainda não possui um chamado?

Veja como é fácil obter o número do protocolo a partir do SAC.



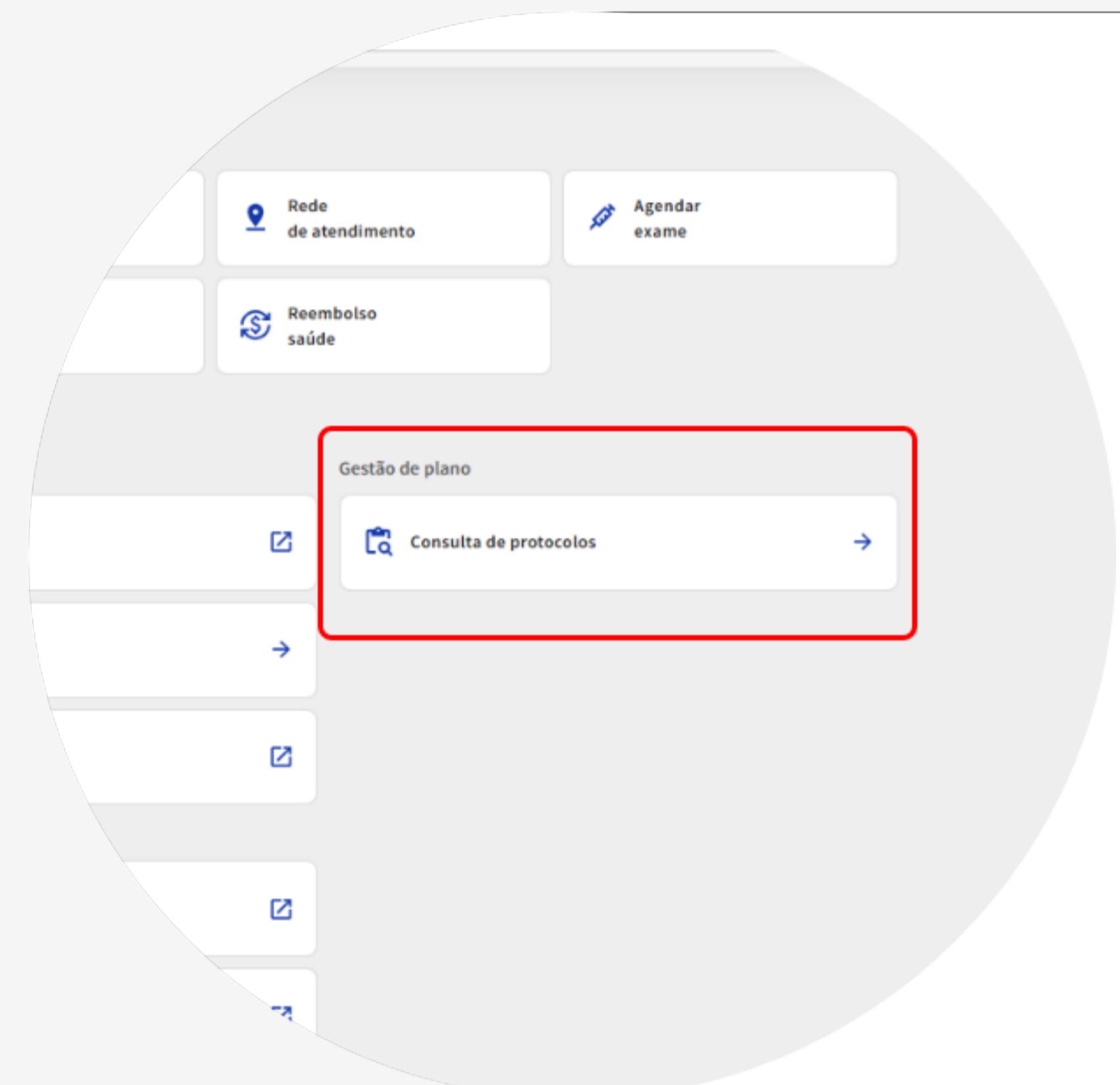
## 1. Faça o seu login no nosso Portal

Entre no Portal do Beneficiário da operadora escolhida e digite seu CPF e senha.

Caso seja necessário, você também poderá fazer o seu cadastro ou recuperar sua senha.

## 2. Faça o seu login no nosso Portal

Ao entrar no Portal, verifique o Menu de Serviços na lateral esquerda. Ali você vai encontrar uma seleção de opções para escolher. Para darmos início ao nosso procedimento, clique em "Serviços".



## 3. Procure "Consulta de Protocolos" em sua página de Serviços

Na página de "Serviços" você encontrará a direita a opção de "Gestão de Plano", onde poderá selecionar o card "Consulta de Protocolos" para visualizar os números de seus pedidos.

## 4. Busque o número de Protocolo mais recente

Consulte o número de protocolo do SAC ao qual deseja abrir o chamado na Ouvidoria.

Caso ainda não possua nenhum ou não consiga encontrar o número desejado, faça uma ligação para Sul, Sudeste e Centro-Oeste: 0800 018 3456, Norte e Nordeste: 0800 280 9130 e

