

**Tutorial**

# **Recurso- Cobrança Indevida**

**Portal do Beneficiário e App TRFMED**

**15/JUL/2024**

# Recurso- Cobrança Indevida

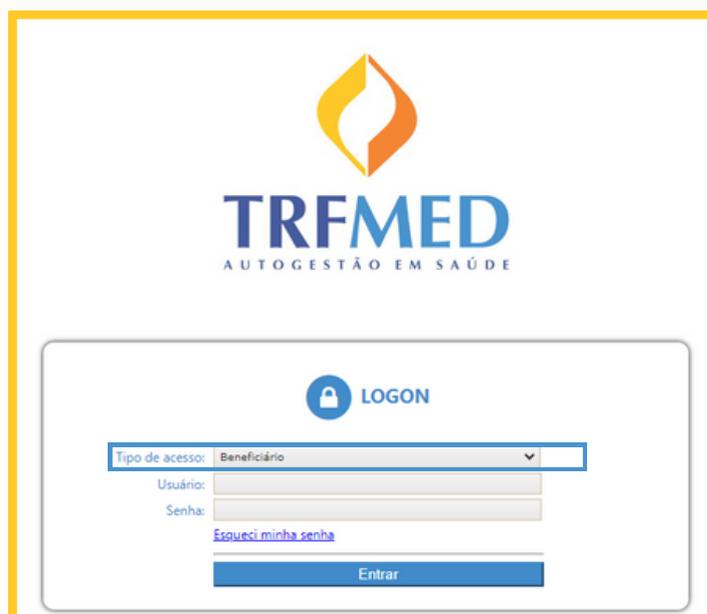
1

Acesse o **Portal do Beneficiário**, disponível em nosso site, ou clique em:



2

Realize o login no Portal, utilizando os dados do beneficiário e com a opção **"Tipo de Acesso: beneficiário"** selecionada.

A screenshot of the TRFMED login page. At the top is the TRFMED logo with the tagline "AUTOGESTÃO EM SAÚDE". Below the logo is a "LOGON" section with a lock icon. It features a dropdown menu for "Tipo de acesso:" with "Beneficiário" selected. Below are input fields for "Usuário:" and "Senha:". There is a link for "Esqueci minha senha" and a blue "Entrar" button at the bottom.

3

Em seguida, o beneficiário será levado para a tela principal do portal, onde deve clicar no ícone **"Fale Conosco"**:



Fale Conosco

4

Será exibido o submenu abaixo. Para acessar as categorias do Fale Conosco, o beneficiário deverá selecionar a opção **"Registro"**:



5

Na aba "**Categoria**" selecione a opção "**Recurso - Cobrança Indevida**"



Categoria

RECURSO- COBRANÇA INDEVIDA

6

No campo "**Registro**". redija de forma clara o ocorrido.



Registro:

Campo obrigatório

7

Selecione o Tipo de Arquivo que será anexado à solicitação.



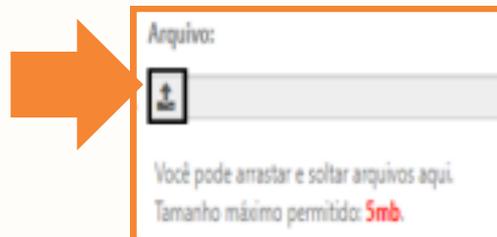
DOCUMENTO COMPROBATÓRIO



**IMPORTANTE:**

O **Extrato de Cobrança** é um arquivo **obrigatório** à sua solicitação.

**Clique no primeiro ícone à esquerda**



**Clique no botão "Adicionar Arquivo"**



**Verifique se os arquivos estão na listagem, como na imagem abaixo**

Arquivos
Nome
EXEMPLO MANUAL.jpg

**Clique no botão "Salvar"**



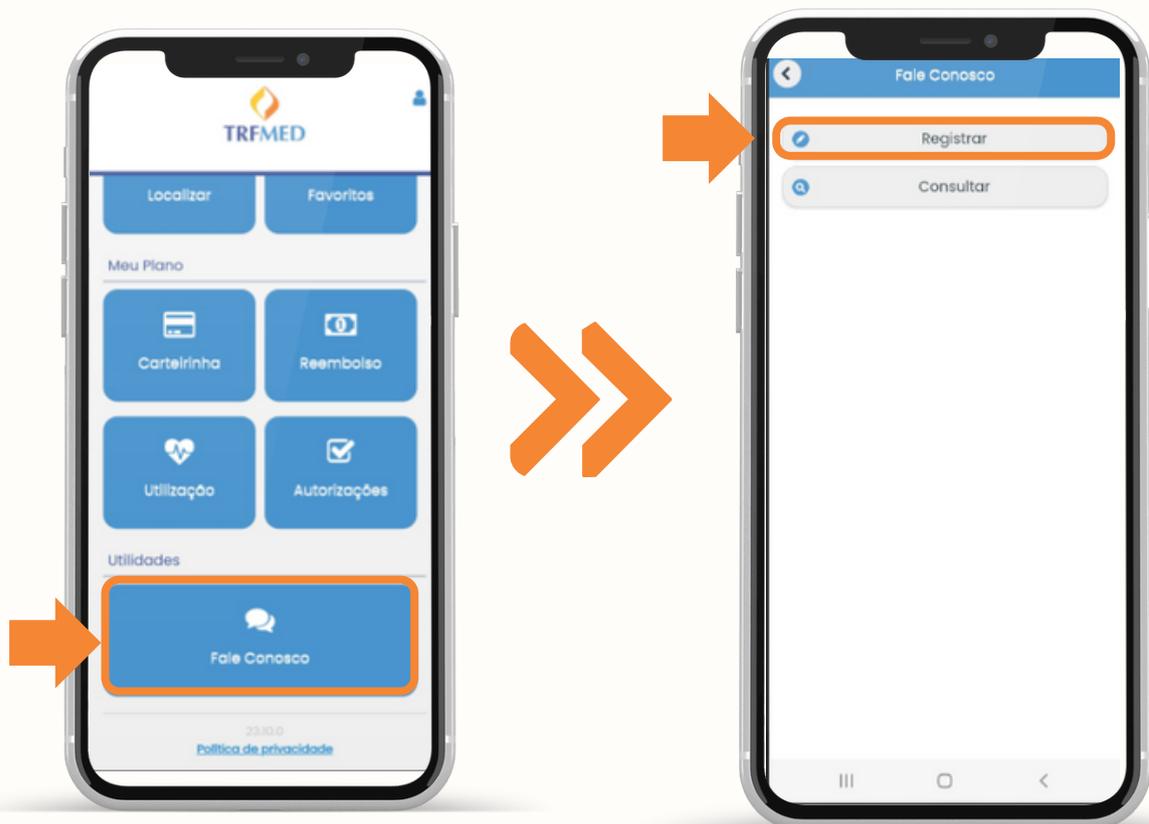
**Tudo pronto!**

**Seu recurso foi solicitado!**

# Recurso- Cobrança Indevida via App TRFMED

1

No App TRFMED acesse o menu "Fale Conosco".  
Em seguida, clique em "Registrar".



2

Preencha o campo de e-mail e, em **"Categoria"**, selecione **"Recurso Cobrança Indevida"**.

Em seguida, em Anexos, clique em **"incluir"**, e selecione ou tire uma foto do documento comprobatório relacionado à sua solicitação.

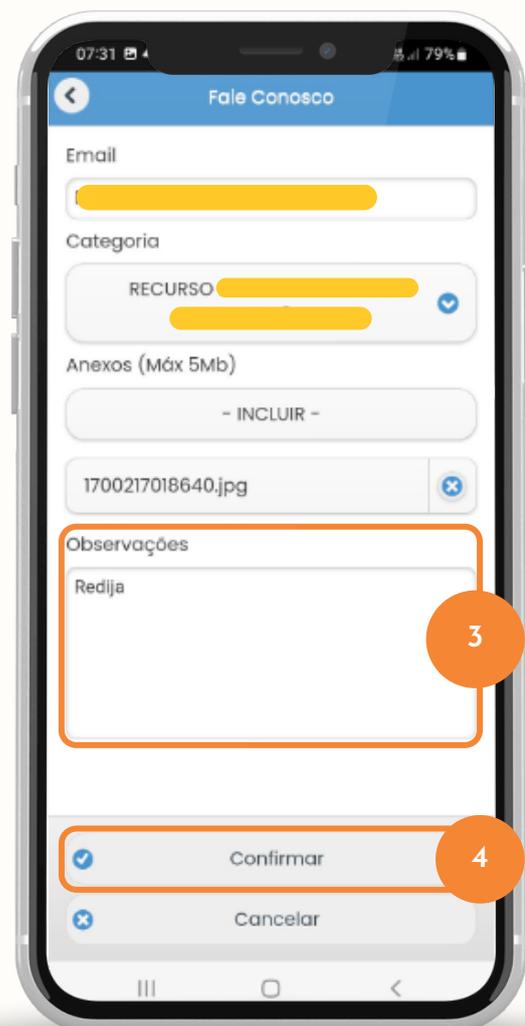


3

Selecionado o arquivo, no campo **"Observações"**, redija de forma clara o motivo da sua solicitação ou ocorrido.

4

Em seguida, clique em **"Confirmar"**.



The image shows a smartphone screen with the 'Fale Conosco' (Contact Us) form. The form includes the following fields and elements:

- Email:** A text input field with a yellow highlight.
- Categoria:** A dropdown menu with 'RECURSO' selected and a yellow highlight.
- Anexos (Máx 5Mb):** A section with a '- INCLUIR -' button and a file named '1700217018640.jpg' with a close icon.
- Observações:** A text area with the placeholder text 'Redija' and a yellow highlight. A blue circle with the number '3' is positioned to the right of this field.
- Buttons:** At the bottom, there are two buttons: 'Confirmar' (with a checkmark icon) and 'Cancelar' (with an 'x' icon). A blue circle with the number '4' is positioned to the right of the 'Confirmar' button.

5

Finalizado o processo, será exibida uma caixa com o número de protocolo do mesmo.



**Tudo pronto!**

Seu recurso foi solicitado e enviado para análise da equipe do TRFMED!

# Canais de Comunicação TRFMED

Acompanhe nossos canais de comunicação pra ficar por dentro da sua Autogestão em Saúde e aproveitar ainda mais!

Escolha seu preferido e seja sempre bem-vindo!

## Central de Atendimento

 (81) 3425.9970

## Instagram

 @trfmedsaude

## Facebook

 TRFMED Autogestão

## Youtube

 @TRFMED

## Site

 [trfmed.trf5.jus.br](http://trfmed.trf5.jus.br)

## E-mail

 [atendimento.trfmed@trf5.jus.br](mailto:atendimento.trfmed@trf5.jus.br)

## Comunidade WhatsApp

para receber atualizações, acesse o QR Code abaixo:



## Portal do Beneficiário



Aqui você tem acesso ao Fale Conosco e ao quadro de avisos

