



DESCRITIVO DO SERVIÇO

Terapias On-line

Assistência Médica do Trabalhador

O que é o Serviço de Terapias On-line

O serviço oferece acesso a sessões com psicólogos e nutricionistas, realizadas por videochamada, com qualidade, segurança e sigilo profissional. O usuário agenda sua consulta via WhatsApp ou Portal e realiza o atendimento de forma 100% digital, sem necessidade de deslocamento ou instalação de aplicativo. Cada especialidade possui uma frequência ideal definida:

- **Psicologia:** até 4 sessões por mês (1 por semana) — R\$ 50,00 por sessão — a partir de 13 anos
- **Nutrição:** até 4 consultas por ano (1 por trimestre)

Caso o usuário deseje mais sessões do que as previstas no pacote contratado, ele pode adquirir novos pacotes adicionais, sem limite de utilização (salvo regra da empresa contratante). O pagamento é feito via PIX ou cartão de crédito (até 4x), com valor fixo por pacote (ou com isenção, conforme o plano).

Exemplo Prático de Uso do Serviço

Situação: Juliana está se sentindo sobrecarregada emocionalmente e decide iniciar sessões de psicoterapia. Passo a passo:

1. Juliana acessa o WhatsApp da **FETRAB Assist** e seleciona a opção "Terapias Online".
2. Informa que deseja atendimento psicológico, escolhe dias e horários disponíveis e confirma seus dados.
3. A equipe agenda a sessão e envia o link da videochamada.
4. No dia e horário marcados, Juliana realiza sua sessão com a psicóloga, de forma sigilosa e segura.
5. Após a primeira sessão, ela continua o acompanhamento semanal, conforme o pacote adquirido.
6. Caso precise. Juliana poderá adquirir outro pacote sem carência ou limitação.

SUMÁRIO

04 — Canais para Acionamento

04 — Abrangência do Serviço

04 — Especialidades Disponíveis

04 — Valor da Coparticipação

04 — Carência

04 — Limite de Utilização

05 — Como Utilizar

06 — Políticas

07 — Dúvidas Frequentes

Canais para Acionamento

- WhatsApp: (71) 3321-8866
- Portal de Agendamento: Link do Portal — Usuário: CPF / Senha: 6 primeiros dígitos do CPF

Abrangência do Serviço

Cobertura nacional: o serviço está disponível em todas as regiões do Brasil.

Especialidades Disponíveis

Este serviço oferece acesso a consultas com psicólogos e nutricionistas qualificados, realizadas por videochamada. O pacote já contempla uma frequência ideal de acompanhamento:

- **Psicologia:** 4 sessões por mês (1 por semana)
- **Nutrição:** 4 consultas por ano (1 por trimestre)

Caso deseje mais sessões do que o previsto, é possível contratar mais de um pacote por vez, sem limite de utilização.

Valor da Coparticipação

Valor fixo pago pelo usuário diretamente à **FETRAB Assist** para agendamento e realização da consulta. O valor varia ou nem é cobrado conforme o plano contratado pela empresa.
Psicologia: **R\$ 50,00** por sessão.

Carência

Este produto, por padrão, não possui carência. Entretanto, a empresa contratante pode aplicar um período de carência conforme sua estratégia comercial. A definição da carência, quando houver, é de responsabilidade da empresa junto ao seu usuário.

Limite de Utilização

Este produto, por padrão, possui limite de utilização. ~~Psicologia: 4 sessões por mês (1 por semana). Nutrição: 4 consultas por ano (1 por trimestre).~~ 

Como Utilizar: Solicitação via WhatsApp ou Link

1ª ETAPA: Contato Inicial

Ao acessar o WhatsApp no número **(71) 3321-8866**, o usuário visualizará o menu com as seguintes opções:

1. Especialidades Presenciais
2. Especialidades Online
3. Terapias Online
4. Auxílio Exame
5. Auxílio Medicamento
6. Clínico Geral Online 24h
7. Clube de Desconto
8. Preciso de ajuda
9. Encerrar Atendimento

Observação: somente os serviços incluídos no plano contratado estarão disponíveis para acionamento. Atendimento humano disponível de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h (exceto feriados).

2ª ETAPA: Confirmar data de nascimento

A atendente virtual solicitará a confirmação da data de nascimento do paciente. Atenção: o atendimento está disponível apenas para pacientes com idade superior a 13 anos.

3ª ETAPA: Aprovação das condições de realização da consulta

O usuário deve concordar com as condições de realização, que incluem:

- Manter o celular ligado e acompanhar a fila de atendimento até ser chamado
- Estar em local calmo e silencioso durante a teleconsulta
- Ao ser chamado, realizar a leitura e aceite do Termo de Consentimento e ativar a câmera e o microfone
- Ao final da consulta, avaliar o atendimento

4ª ETAPA: Aprovação dos requisitos de realização da consulta

Requisitos técnicos: ambiente bem iluminado, câmera e microfone habilitados, internet estável (Wi-Fi), navegador compatível (iOS: Safari ou Chrome / Android: Chrome, Firefox ou Edge).



5ª ETAPA: Recebimento do Protocolo e Link da consulta

O usuário receberá um protocolo da solicitação e o link de acesso à fila de atendimento da teleconsulta. Ao clicar no link, será direcionado automaticamente ao navegador, onde aguardará ser chamado. Se houver outro atendimento em andamento, o sistema informará a posição na fila e o tempo estimado de espera.

6ª ETAPA: Recebimento de Receita, Pedido ou Atestado

Quando necessário, o profissional poderá solicitar o e-mail do usuário durante a consulta para envio de receita, pedido ou atestado médico. O documento será enviado diretamente para o e-mail informado, em até 24 horas após a realização da consulta.


Política de Estorno

- Cartão de crédito: estorno junto à operadora, podendo ocorrer em até 5 dias úteis.
- PIX: devolução para a conta de origem em até 24 horas úteis após validação.

Política de Reembolso

- Autorização prévia obrigatória antes da consulta, feita pela equipe da **FETRAB Assist** após não ser localizado um profissional/clínica apto para atendimento na região.
- Nota fiscal precisa conter: nome do paciente, data, valor, CNPJ da clínica e especialidade.
- Solicitação deve ser feita em até 7 dias corridos após a consulta.
- Pagamento do reembolso em até 7 dias úteis, via PIX para o titular da nota.
- Casos com responsável legal (menores, idosos, incapazes) são permitidos com documentação válida.
- Caso o plano tenha coparticipação, o valor do reembolso será descontado o devido valor de coparticipação do plano.

Política de Reagendamento

- Reagendamentos devem ser solicitados com antecedência mínima de 24 horas da consulta agendada.
- Em caso de não comparecimento sem aviso (no-show), o reembolso não será concedido.
- Clínicas com alta taxa de reagendamentos  ados poderão ser descredenciadas.

Dúvidas Frequentes

Poderei ser atendido sempre pelo mesmo profissional?

Não há garantia de que determinado(a) profissional que já realizou um determinado atendimento em favor do(a) usuário mantenha seus atendimentos por meio da plataforma. No caso de um profissional de saúde não mais prestar atendimentos por meio da plataforma não haverá qualquer obrigação da plataforma em informar os dados e contatos deste profissional ao(à) usuário(a), tendo em vista se tratar de informações pessoais e confidenciais do(a) profissional.

Quais são os canais para agendamento?

Através do WhatsApp no número (71) 3321-8866, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Caso tenha alguma divergência ou não conformidade, qual canal devo contatar?

Sempre através do WhatsApp no número (71) 3321-8866, de Segunda a Sexta-Feira, das 08:00 às 18:00, exceto feriados para equipe de suporte.

Quantas sessões estão inclusas no pacote?

Psicologia: 4 sessões mensais. Nutrição: 4 consultas por ano. Não há limite de aquisição. Você pode contratar quantos pacotes desejar.





FETRAB *Assist*
Assistência Médica do Trabalhador

Assistência à Saúde do Trabalhador

FALE CONOSCO

Telefone: (71) 3321-8866

Site: fetrabassist.com.br

WhatsApp: (71) 3321-8866