MANUAL PARA CONVÊNIOS

Portal de Acionamento Sul Fluminense

Outubro de 2026

1 O que é o portal

É o canal para o seu convênio acionar a Sul Fluminense pela internet, sem ligar nem mandar WhatsApp. Assim que você envia, o plantão é avisado na hora: alarme nos computadores, alerta na TV da sala de atendimento, e-mail e, se ninguém responder em poucos minutos, SMS.

Pelo mesmo portal você acompanha cada atendimento, do recebimento ao sepultamento, e envia os documentos que faltarem.

2 Como abrir

Você recebe um **link exclusivo do seu convênio**. Não tem login nem senha.

1. Abra o link no computador ou no celular (Chrome, Edge ou Safari).
2. Confira, no alto à direita, o nome do seu convênio.
3. Salve nos favoritos ou fixe na tela inicial do celular.

> Passe o link só para quem aciona pelo convênio. Se ele vazar, avise: geramos um novo na hora e o antigo para de funcionar.



À esquerda o formulário; à direita, “Meus acionamentos”.

Em resumo

1

Abra o link

O link exclusivo do seu convênio, no computador ou no celular.

2

Preencha ou leia o documento

Nome de quem aciona e do(a) homenageado(a) bastam. Com a DO ou a guia, clique em “Ler documento”.

3

Acione e acompanhe

Clique em “Acionar a Sul Fluminense” e siga as 8 etapas em “Meus acionamentos”.

URGÊNCIA? PLANTÃO 24 HORAS

(24) 3071-2525 · (24) 99924-9490

3 Como acionar

Só dois campos são obrigatórios (*). O resto ajuda a equipe a chegar mais rápido e preparada.

Campo	O que preencher
Quem está acionando *	Seu nome. O portal lembra dele da próxima vez.
Nome do(a) homenageado(a) *	Nome completo de quem faleceu.
Local e cidade	Onde está agora: hospital, residência (com endereço), IML.
Responsável e telefones	Quem da família procurar. Até dois telefones.
Peso e altura	Aproximados, para separar a urna certa.
Cobertura (plano)	Escolha o plano: aparece o que ele cobre. Se não estiver na lista, descreva nas observações.
Observações	Valor autorizado, pedidos da família, horários.
Documentos exigidos	Os 7 obrigatórios já vêm marcados. Residência e vínculo são opcionais. Use “Outros” para outro documento ou o prazo.
Anexar documento	Foto ou PDF da guia, da DO ou outro que você já tenha.

Clique em **Acionar a Sul Fluminense**. Aparece a mensagem verde de confirmação e o acionamento entra em “Meus acionamentos” como **Aguardando a equipe**.

> Em caso de urgência, ligue também para o plantão.



Formulário preenchido, com o plano e os documentos marcados.

4 Ler documento: o formulário se preenche sozinho

Tem a Declaração de Óbito, a certidão ou a guia da seguradora? Use o quadro amarelo no topo. É o jeito mais rápido.

1. Clique em **Ler documento**.
2. Escolha a foto ou o PDF (até 6 páginas).
3. Aguarde até 1 minuto.
4. Os campos lidos ficam em amarelo: homenageado(a), local, cidade, responsável, telefone e plano. O valor autorizado vai para as observações.
5. **Confira tudo.** O portal avisa o que ficou pouco legível.
6. Complete o que faltar e clique em **Acionar**.

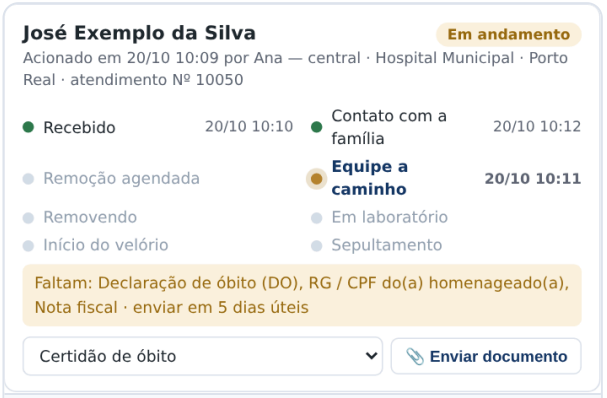
> O documento lido já vai como anexo. Fotografe-o inteiro, reto, com boa luz e sem reflexo.



Depois da leitura: campos em amarelo e aviso para conferir.

5 Acompanhar o andamento

Etapa	Quando aparece
1. Recebido	A equipe assumiu; aparece o nº do atendimento.
2. Contato com a família	A equipe já falou com o responsável.
3. Remoção agendada	Horário e motorista definidos.
4. Equipe a caminho	O carro saiu para a remoção.
5. Removendo	A remoção está sendo feita.
6. Em laboratório	Preparo do corpo (ou “Sem laboratório”).
7. Início do velório	Antes, mostra a previsão (“prev.”).
8. Sepultamento	Também com previsão; ou “Cremação”.



Etapa concluída = bolinha verde com dia e hora; a atual fica em dourado.

A página se atualiza sozinha a cada minuto e mostra os últimos 90 dias. A etiqueta resume: **Aguardando a equipe**, **Em andamento** ou **Concluído**.

6 Enviar documentos depois

Depois que a equipe assume, cada acionamento mostra a faixa amarela **“Faltam: …”** com os documentos ainda não recebidos. Quando tudo chega, fica verde.

1. No acionamento, escolha qual documento é (ex.: “Certidão de óbito”).
2. Clique em **Enviar documento** e escolha a foto ou o PDF (até 20 MB).
3. O arquivo vai direto para o atendimento e a faixa se atualiza.

7 Dúvidas frequentes

Apareceu “Link indisponível”. O link foi trocado ou desativado. Peça o novo à Sul Fluminense.

Ficou muito tempo em “Aguardando a equipe”. Ligue para o plantão para confirmar.

Mandei uma informação errada. Ligue para o plantão e passe a correção.

Fora do horário comercial? O portal e o plantão funcionam 24 horas, todos os dias.

A leitura não preencheu tudo. Complete à mão; uma foto mais nítida costuma resolver.

PLANTÃO 24 HORAS

(24) 3071-2525 · (24) 99924-9490

Grupo Funerário Sul Fluminense