

# Rede credenciada

## Perguntas e Respostas:

transição da operação do plano de saúde da  
Petrobras para a Associação Petrobras de  
Saúde

28/07/2021

## TEMAS

TRANSIÇÃO PARA A APS.....	3
TERMOS DE ASSINATURA.....	4
CANAIS DE RELACIONAMENTO.....	7
FATURAMENTO.....	8

## **TRANSIÇÃO PARA A ASSOCIAÇÃO PETROBRAS DE SAÚDE**

### **1. Qual a previsão de data da transição?**

A partir de 1º de abril, a Associação Petrobras de Saúde (APS) assume a operação da Saúde Petrobras, passando a ser responsável por cuidar de quase 280 mil beneficiários em todo o Brasil.

### **2. Como seremos avisados sobre as mudanças neste período?**

Faremos ampla divulgação por comunicados, WhatsApp, pop-up no Portal TISS, live com os prestadores, mensagens pelo canal do Telegram e pelo site [saudepetrobras.com.br](http://saudepetrobras.com.br).

### **3. O contrato terá alteração ou será feito somente aditivo?**

Não ocorrerá alteração no contrato. Os serviços e valores contratados, regras e prazos estabelecidos estão mantidos. No entanto, para ocorrer a migração do contrato atual é necessário assinar o termo aditivo de cessão ou termo de migração do Portal TISS.

### **4. Haverá mudança na carteira do paciente?**

A mudança será apenas no modelo visual e no número da operadora junto à ANS. A matrícula do beneficiário permanece a mesma. Você também poderá consultar a elegibilidade do beneficiário pelo CPF. Ele deve apresentar o número da carteirinha ou CPF acompanhado de um documento oficial com foto no momento da identificação. A consulta da elegibilidade antes de cada atendimento é obrigatória e pode ser consultada no Portal TISS.

### **5. O CNPJ e o nº de registro da ANS irão mudar?**

Sim. O CNPJ da APS será 39.427.632/0001-71 e o número de registro ANS será 42263-1.

### **6. Como ficarão as pendências dos reajustes e extensões que já estavam em andamento com a Petrobras?**

As pendências dos reajustes e extensões em andamento com a Petrobras continuarão a ser tratadas na associação.

### **7. Quanto aos impostos, por ser associação serão mantidas as mesmas alíquotas?**

Os impostos praticados e a substituição tributária estão mantidas.

### **8. Durante quanto tempo poderemos usar as guias da AMS?**

Quando a migração ocorrer é necessário passar a utilizar guias com o CNPJ e registro da ANS da APS. No período de até 90 dias a partir da migração não ocorrerão glosas por divergência de CNPJ de faturamento ou do número da operadora nas guias.

### **9. O plano passará a recolher nosso INSS?**

Não. Seguimos com os mesmos moldes antes da transição.

### **10. Com a Associação existe alguma possibilidade de política de reajustes regulares dos honorários?**

Em face do cenário econômico mundial, agravado pela pandemia, o nosso plano vem desdobrando esforços para assegurar seus compromissos e manter os custos nos patamares atuais, garantindo o atendimento aos beneficiários e a segurança financeira dos credenciados, promovendo a sustentabilidade do benefício de saúde, juntamente com nossos principais parceiros. Condição que nos remete à necessidade de renegociar contratos atuais, buscando o equilíbrio financeiro entre as partes, de tal modo que permanece em análise eventuais concessões de reajustes de tabela ao longo dos próximos meses. Caso haja decisão pela concessão do reajuste, haverá ampla divulgação junto a rede credenciada. A posição na associação é a mesma.

## **TERMOS DE ASSINATURA**

### **1. Há diferença entre a assinatura do termo aditivo e o de migração?**

Sim. O termo de aditivo de cessão é direcionado via e-mail pela ferramenta DocuSign para os contratualizados e o termo de migração está disponível em Portal TISS para os não contratualizados.

### **2. Quando iremos receber o aditivo pelo DocuSign?**

Os termos de aditivo de cessão já foram encaminhados aos credenciados contratualizados, caso não localize em sua caixa deve ser enviado e-mail para [contratualizacao@saudepetrobras.com.br](mailto:contratualizacao@saudepetrobras.com.br) para nossa análise.

### **3. Como saber se o novo contrato foi assinado corretamente? Posso solicitar esta confirmação?**

Após a assinatura do seu documento, pode ser solicitado conferência no e-mail: [contratualizacao@saudepetrobras.com.br](mailto:contratualizacao@saudepetrobras.com.br).

### **4. Só recebi o termo de aditivo de cessão. O de migração será encaminhado também?**

Não. Se você recebeu o termo de aditivo de cessão significa que já possui contrato. Neste caso, basta a assinatura do termo encaminhado via e-mail.

**5. Os termos aditivos da migração que recebi estão não conformes, já formalizei os ajustes por e-mail e não recebi o retorno. Como proceder?**

Orientamos que encaminhe um e-mail para [contratualizacao@saudepetrobras.com.br](mailto:contratualizacao@saudepetrobras.com.br) para tratarmos sua demanda.

**6. Recebi o contrato e estava com informação errada e respondi com essa informação. Vou receber outro com as informações corretas?**

Sim. Existindo dados incorretos, deve ser encaminhado para [contratualizacao@saudepetrobras.com.br](mailto:contratualizacao@saudepetrobras.com.br) para realizarmos a correção e novo envio de termo de aditivo de cessão.

**7. Assinamos o termo e não recebemos ainda login de acesso ao portal, como proceder?**

A assinatura do termo de migração não tem relação com o acesso ao portal, é necessário entrar em contato com os canais de atendimento para verificação.

**8. Recebi o contrato e estava com informação errada e respondi com essa informação. Vou receber outro com as informações corretas?**

Sim. Existindo dados incorretos, deve ser encaminhado para [contratualizacao@saudepetrobras.com.br](mailto:contratualizacao@saudepetrobras.com.br) para realizarmos a correção e novo envio de termo de aditivo de cessão.

**9. Possuo dois endereços e o contrato só veio com o que não é o principal. O correto não seria receber dois contratos?**

O termo deve conter o endereço principal do credenciado, caso haja inconsistência, deve ser enviado um e-mail para [contratualizacao@saudepetrobras.com.br](mailto:contratualizacao@saudepetrobras.com.br) para nossa verificação e ajuste.

**10. Os contratos que vem pela plataforma vai para o CEO assinar. Geralmente, depois de assinado o contrato retorna para este e-mail. Como a área comercial pode solicitar uma cópia do contrato assinado?**

Após as assinaturas de todos os envolvidos, será encaminhada uma cópia do documento, caso outro setor precise ter uma cópia, deve ser enviado e-mail para [contratualizacao@saudepetrobras.com.br](mailto:contratualizacao@saudepetrobras.com.br) com a solicitação.

**11. Gostaria de mudar de Pessoa Física para Pessoa Jurídica. É possível? Como devo proceder para acompanhar o pedido?**

Sim. O prestador deve enviar e-mail para [redcredenciada@saudepetrobras.com.br](mailto:redcredenciada@saudepetrobras.com.br).

**12. O contrato aditivo ao contrato físico ainda vigente implica mudanças na relação prestador/empresa?**

Não haverá nenhuma alteração na relação entre prestador/empresa após a assinatura do termo aditivo de cessão ou termo de migração.

**13. Assinei o aditivo, porém ainda não tive devolutiva. Identifiquei que outros nomes que aparecem no aditivo que precisam de assinatura continuam pendentes no aplicativo, como se as pessoas ainda não estivessem assinado. Essa demora é normal?**

Sim. Por parte da Petrobras e da APS, celebraremos cerca de 16,7 mil instrumentos contratuais, motivo pelo qual pode haver alguma demora nas assinaturas, mas elas serão realizadas e ao final será encaminhada uma cópia do documento.

**14. Veio o aditivo de contrato, porém, mudei de endereço. Solicitei a troca, confirmaram por e-mail, mas o aditivo para assinar continua com endereço antigo. Como proceder?**

Se houver alteração de endereço, deve ser atualizado pelo e-mail [redcredenciada@saudepetrobras.com.br](mailto:redcredenciada@saudepetrobras.com.br), após atualização em nosso sistema, faremos o reenvio do termo com o novo endereço.

**15. As pessoas que quiserem podem se cadastrar na plataforma DocuSign e acompanhar o andamento das assinaturas dos documentos?**

Não há objeção em realizar o cadastro na plataforma para acompanhamento das assinaturas, quando todos os envolvidos assinarem o documento, será enviado uma cópia.

**16. A plataforma de migração funcionará em qualquer navegador de internet, ou vai ter um navegador específico?**

O Portal TISS (<https://portalamstiss.petrobras.com.br>) está disponível para ser acessado em todos os navegadores.

## CANAIS DE RELACIONAMENTO

### **1. Fomos habilitados e não recebemos ainda login de acesso ao portal, como proceder?**

Após receber informação que seu cadastro está ativo, no Portal TISS (<https://portalamstiss.petrobras.com.br>), do lado esquerdo da tela há a opção "como obter o primeiro login". Caso ocorra algum problema durante esse acesso, entrar em contato com a central de atendimento 24h 0800 287 2267.

### **2. Vamos ter algum canal direto para qualquer dúvida?**

Os canais de atendimento continuam os mesmos. Reforçamos que o chat-online do Portal TISS é um canal virtual exclusivo para a nossa rede credenciada. Com atendimento das 8h às 20h, de segunda à sexta.

### **3. O login e senha são os mesmos utilizados na Petrobras?**

Sim. A forma de acesso continua sendo a mesma já utilizada pelos nossos prestadores.

### **4. Como terei acesso ao arquivo PowerPoint apresentado na live do dia 05 de março?**

Preparamos um material especial para os nossos prestadores. Todas as informações sobre a live está disponível em matéria destaque publicada no dia 09/03, em nosso portal ([saudepetrobras.com.br](http://saudepetrobras.com.br)).

### **5. Em qual canal consigo verificar o e-mail que tenho cadastrado ou solicitar troca de e-mail?**

Neste caso, basta enviar sua solicitação informando os seus dados de credenciado (número do CPF ou CNPJ), juntamente com o novo e-mail a ser alterado pelo Fale Conosco.

### **6. Como faço para ter acesso ao canal do Youtube da Saúde Petrobras?**

O link do canal da Saúde Petrobras no Youtube é <https://www.youtube.com/c>.

### **7. Os atendentes dos canais estão aptos a esclarecer dúvidas sobre o novo processo?**

Sim. Ao longo dos últimos meses temos realizado treinamentos constantes sobre todas as alterações que estão acontecendo, de forma que o suporte seja o mais assertivo possível.

### **8. Como posso ter acesso ao endereço dos credenciados em todo o Brasil para facilitar a indicação de pacientes?**

Em nossa página principal do portal ([saudepetrobras.com.br](http://saudepetrobras.com.br)) temos a opção de consulta: busca rede credenciada. Pelo link é possível ter acesso aos prestadores por nome, estado, especialidade e qualificação.

### **9. Por que foi criado o grupo do Telegram para rede credenciada?**

Para compartilharmos informações com os nossos prestadores e construirmos, juntos, um plano de saúde cada vez melhor para todos. Esse canal será interativo é muito importante que as informações lá postadas sejam visitadas, pois todas as adequações e alterações em nossa operação, além dos demais canais de comunicação, estarão no Telegram em tempo real.

### **10. Qual o link do Telegram?**

O link do novo canal no Telegram é <https://t.me/credenciadossaudepetrobras>.

## **FATURAMENTO**

### **1. As faturas serão enviadas apenas via portal?**

Para os prestadores e/ou serviços que ainda não estão isentos do envio de guias físicas, as faturas em papel deverão continuar sendo enviadas, em paralelo ao faturamento eletrônico, via portal.

### **2. Algumas opções preenchidas não salvam na digitalização de guias para o faturamento, como proceder?**

Orientamos que dúvidas como estas, sejam enviadas aos canais de relacionamento, com o print da guia que não teve o dado migrado e os dados de cadastro do prestador (CPF e/ou CNPJ), para um dos e-mails: [pagamentoseglosas.nne@saudepetrobras.com.br](mailto:pagamentoseglosas.nne@saudepetrobras.com.br) (Prestadores Regiões Norte /Nordeste) ou [pagamentoseglosas.sseco@saudepetrobras.com.br](mailto:pagamentoseglosas.sseco@saudepetrobras.com.br) (Prestadores Regiões Sudeste/ Sul/ Centro Oeste).

### **3. Com a nova reestruturação haverá melhorias a respeito de recurso de glosas?**

O objetivo da mudança é de ganharmos agilidade e melhorarmos os nossos processos. Estamos empenhados nessas melhorias, pois juntamente com a mudança, os processos e gaps estão sendo revisitados para termos retornos e resoluções mais assertivas.

### **4. Como ficam as pendências das glosas após a migração? Onde serão solucionadas?**



O processo de análise de contas não sofrerá alteração. Todos os atendimentos realizados até o momento da migração, serão cobrados pelos mesmos canais que hoje já existem. A partir da migração, as contas serão cobradas para o novo CNPJ, porém em momento oportuno, essas etapas serão informadas. Todas em tempo hábil para adaptação do prestador e sem prejuízo no recebimento dos serviços prestados.

**5. Possivelmente vamos passar por um período em que teremos contas da Petrobras e da Associação, nesse caso teremos os dois processos? Ex: se migrar em abril e tivermos alguma conta de março, devemos pedir uma nova guia ou mantemos o faturamento pela Petrobras?**

Os atendimentos realizados, bem como as contas cobradas em período anterior à migração, permanecerão sendo cobrados com o referido CNPJ (Petrobras). Em casos de contas parciais (internações, por exemplo), as prorrogações serão emitidas para o novo CNPJ assim que houver a virada, sendo faturados, portanto, e só após, para o novo CNPJ em tempo hábil para adaptação do prestador e sem prejuízo no recebimento dos serviços prestados.