

**Elegibilidade**

**Reembolso**

**Boleto, extratos  
e demonstrativos**

**Rede  
credenciada**









**Programas  
complementares**

**Canais de  
relacionamento**

**COVID-19**



## ELEGIBILIDADE

Serviço	Prazo de atendimento	Onde Solicitar
Carteira Virtual da Saúde Petrobras	Imediato - autosserviço	Portal Saúde Petrobras Aplicativo SAP Fiori (para empregados Petrobras)
Exclusão de beneficiários	30 horas úteis	 Botão de Serviços
Inclusão de beneficiários	30 dias úteis	 Botão de Serviços
Alteração de dados do dependente - Saúde Petrobras	30 dias úteis	 Botão de Serviços
Migração de dependentes entre titulares	30 dias úteis	 Botão de Serviços
Inclusão no Saúde Petrobras 28 anos	30 dias úteis	 Botão de Serviços
Declarações (Portabilidade / Tempo de Permanência na Saúde Petrobras e Declaração para o INSS )	07 dias úteis	 Botão de Serviços
Validade provisória da Saúde Petrobras após desligamento pelo PDV 2019, PAI, SegCorp 1, 2 e 3	180 dias úteis	 Botão de Serviços
Validade provisória da Saúde Petrobras após desligamento pelo PDV SegCorp 4	180 dias corridos	—
Validade provisória da Saúde Petrobras após desligamento pelo PDV SegCorp 4	30 dias corridos	—
Validade provisória da Saúde Petrobras após aposentadoria e processo de pensão	Até 01/04/2021	—
Comprovação Universitária - Saúde Petrobras	Suspensa a exigência de comprovação do primeiro semestre de 2021. Validade prorrogada até 30-09-2021 para todos os universitários dentro da faixa etária exigida.	 Botão de Serviços



## REEMBOLSO

Por causa da pandemia do novo coronavírus, o prazo de apresentação da NF/recibo passou a ser de 180 dias corridos, em vez de 90. O prazo de crédito permanece o mesmo e pode ser verificado no item “Prazo para crédito do reembolso”, disponível [AQUI](#).

Serviço	Prazo de atendimento	Onde Solicitar
Livre Escolha para consultas (exceto psicólogo e outros procedimentos)	30 dias corridos	Portal Saúde Petrobras
Livre Escolha para consultas com psicólogos ou outros procedimentos	30 dias corridos	Botão de Serviços
PAE (Programa de Assistência Especial)	15 dias úteis	Botão de Serviços
Auxílio Cuidador do Idoso	30 dias corridos	Botão de Serviços
Simulador de prévia de reembolso Livre Escolha (Pequeno Risco)	Imediato - autosserviço	Portal Saúde Petrobras
Prévia de reembolso Livre Escolha (Grande Risco)	10 dias corridos	e-mail para: previa.ams.petrobras@gamasaude.com.br
Benefício Farmácia	70 dias corridos	Portal Saúde Petrobras/ Aplicativo SAP Fiori Client
Auxílio cuidador do PAE (Programa de Assistência Especial) - Comprovante de Pagamento de Cuidador	15 dias úteis	Botão de Serviços




## BOLETO, EXTRATOS E DEMONSTRATIVOS

Serviço	Prazo de atendimento	Onde Solicitar
Emissão de 2ª via de boleto	Imediato - autosserviço	Portal Saúde Petrobras
Extrato Saúde Petrobras	Imediato - autosserviço	Portal Saúde Petrobras Aplicativo Sap Fiori Client
Extrato Benefício Farmácia	Imediato - autosserviço	Portal Saúde Petrobras
Demonstrativo de Despesas Médicas	Imediato - autosserviço	Portal Saúde Petrobras Portal de Aplicações SAP



## REDE CREDENCIADA

Serviço	Prazo de atendimento	Onde Solicitar
Localização de credenciados (Busca Rede Credenciada)	Imediato - autosserviço	Portal Saúde Petrobras Aplicativo busca AMS
Registro de indisponibilidade / Inexistência de rede credenciada	03 dias úteis	 Botão de Serviços



## PROGRAMAS COMPLEMENTARES

Serviço	Prazo de atendimento	Onde Solicitar
Avaliação inicial para inclusão no Programa de Atenção Domiciliar - PAD	03 dias úteis	Clique <a href="#">AQUI</a> para consultar a equipe de sua localidade
Inclusão no Programa Auxílio Cuidador do Idoso - ACI	15 dias corridos	 Botão de Serviços
Inclusão no Programa de Assistência Especial - PAE	30 dias úteis	Clique <a href="#">AQUI</a> para consultar a equipe de sua localidade
Busca Medicamentos	Imediato - autosserviço	Portal Saúde Petrobras
Delivery Benefício Farmácia	15 dias úteis	Portal Saúde Petrobras Aplicativo SAP Fiori Client



## CANAIS DE RELACIONAMENTO

### Canais Digitais

### Computador

### Celular

### Cobertura

Portal Saúde Petrobras

saudepetrobras.com.br

saudepetrobras.com.br

Todos

 Botão de Serviços

servicos.petrobras.com.br

servicos.petrobras.com.br

Todos

App Busca  
AMS

busca-ams.petrobras.com.br

Google Play e  
Apple Store

Todos

App Sap Fiori Client

—

Google Play e  
Apple Store

Empregados Ativos

Portal de Aplicações SAP

portalsap.petrobras.com.br

—

Empregados Ativos

Família Petrobras

familia.petrobras.com.br

familia.petrobras.com.br

Todos

### Canais de Atendimento

### Contato

### Agendamento

### Horário

Central de Relacionamento

0800 287 2267 (Opção 1)

Não Há

24hs

WhatsApp

(11) 96474-0011

Não Há

Dias Úteis - 06h às 18h

Atendimento Presencial  
(Suspenso Temporariamente)

—

0800 287 2267 (Opção  
1/Subopção 3)

—



## COVID - 19

Canais Covid-19	Computador	Celular	Cobertura
Einstein Conecta (Orientação médica online)	<a href="https://conecta.einstein.br/">https://conecta.einstein.br/</a>	Google Play e Apple Store	Todos
App Canguru (Teleobstetrícia)	—	Google Play e Apple Store	Todos
WhatsApp	—	(11) 96474-0011 (Opção 06)	Todos
Central de Relacionamento	—	0800 287 2267 (Opção 1)	Todos
Portal Saúde Petrobras	<a href="http://saudepetrobras.com.br">saudepetrobras.com.br</a>	<a href="http://saudepetrobras.com.br">saudepetrobras.com.br</a>	Todos
AmparoWay (Atendimento on-line com médicos de família)	<a href="http://tiny.cc/telessaudeampetrobras">http://tiny.cc/telessaudeampetrobras</a>	4020-1752	Todos
AmparoTech (Atendimento on-line da rede credenciada)	<a href="https://portal.amparo.tech/">https://portal.amparo.tech/</a>	—	Todos
Atendimento pré-hospitalar (APH) (Atendimento médico com unidades móveis para os casos em que, após o primeiro contato com o Einstein Conecta, tenha sido identificada uma situação de emergência que requeira uma consulta presencial)	—	4020- 2231	Todos os beneficiários, inclusive empregados da ativa do município de Manaus. Funciona 24h, todos os dias da semana.