

**Informações cadastrais**

**Validade e declarações**

**Reembolso**

**Boleto, extratos e demonstrativos**

**Rede credenciada**

**Programas complementares**

**Canais de relacionamento**

**COVID-19**



## INFORMAÇÕES CADASTRAIS

Serviço	Prazo de atendimento	Onde Solicitar
Carteira Virtual	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	30 dias úteis	Botão de Serviços
Migração de dependentes entre titulares	30 dias úteis	Botão de Serviços
Inclusão 28 anos	30 dias úteis	Botão de Serviços
Comprovação Universitária	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



## VALIDADE E DECLARAÇÕES

Serviço	Prazo de atendimento	Onde Solicitar
Declarações (Portabilidade / Tempo de Permanência e Declaração para o INSS )	07 dias úteis	Botão de Serviços
Validade provisória após desligamento pelo PDV 2019 e PAI (titulares em processo de aposentadoria)	180 dias corridos *	Botão de Serviços
Validade provisória após desligamento PDV SEGCORP e demais regionais	30 dias corridos	—
Validade provisória - Processo de pensão	180 dias corridos *	—

\* Validade condicionada devido a pandemia COVID 19, passível de revisão



## 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 médicas, odontológicas, de nutrição, fonoaudiológicas, fisioterapia e de terapia ocupacional	30 dias corridos	Beneficiários titulares - Portal Saúde Petrobras Beneficiários dependentes  Botão de Serviços
Livre escolha para consultas com psicólogos ou de 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)	04 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	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 Rede Credenciada
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 Rede Credenciada	busca-ams.petrobras.com.br	<a href="#">Google Play</a> e <a href="#">Apple Store</a>	Todos
App Sap Fiori Client	—	<a href="#">Google Play</a> e <a href="#">Apple Store</a>	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 (Suspensão 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.