



AMS ASSISTÊNCIA
MULTIDISCIPLINAR
DE SAÚDE

PERGUNTAS FREQUENTES

PERGUNTAS FREQUENTES

1 - Quais são os dados e documentos necessários para realizar a Renovação Cadastral para Pessoa Jurídica?

- Natureza Jurídica - Preencher de acordo com o Cartão CNPJ emitido em 2020.
- Código e Descrição da Atividade Econômica Principal (CNAE Principal) - Preencher de acordo com o Cartão CNPJ emitido em 2020.
- Código e Descrição das Atividades Econômicas Secundárias (CNAE Secundários) - Preencher de acordo com o Cartão CNPJ emitido em 2020.
- Optante Simples Nacional - anexar ao cadastro se pertinente e preencher a declaração que consta no anexo IV da IN RFB nº 1.234/2012 através do link <http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?idAto=37200&visao=anotado>
- Tipo de isenção/benefício/imunidade - Anexar documento que comprove a exceção tributária.

Nos casos de Sociedade Beneficente, para os credenciados que possuem o CNAE de Assistência Social será necessário anexar o Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social (CEBAS) e a declaração conforme o modelo do anexo II da IN RFB nº 1.234/2012, link <http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?idAto=37200&visao=anotado>

Já para os casos dos credenciados com o CNAE de Instituições de Caráter Filantrópico, será necessário anexar o Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social (CEBAS) e a declaração conforme o modelo do anexo III da IN RFB nº 1.234/2012, link <http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?idAto=37200&visao=anotado>

- Número da Inscrição Municipal - preencher campo de acordo com o Alvará de Funcionamento.
- Dados bancários - conferir ou caso necessário alterar dados.

PERGUNTAS FREQUENTES

- Dados para contato - Conferir ou preencher os campos: Responsável por contato, E-mail comercial e Telefone comercial (Fixo ou Celular).
- Endereço CNPJ: Marcar com o ícone "estrela" o endereço do seu Cartão CNPJ, ou preencher os campos de acordo com o endereço contido no Cartão CNPJ emitido em 2020.
- Ponto (s) de atendimento - conferir e, em caso de alteração, anexar o alvará da vigilância sanitária; alvará de licença e funcionamento e CNES. Se porventura o alvará estiver vencido ou ainda não tenha sido liberado pelo órgão competente, deverá unir em um único anexo o documento vencido junto com o protocolo de solicitação de renovação.

OBS: O cartão do CNPJ pode ser retirado atualizado através do link:

http://servicos.receita.fazenda.gov.br/Servicos/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp?cnpj=

2 - Quais são os dados e documentos necessários para realizar a Renovação Cadastral Pessoa Física?

- Data de Nascimento - preencher campo
- Sexo - selecionar campo
- INSS/NIS/PIS/NIT- preencher campo
- Número da Inscrição Municipal - preencher campo
- Dados bancários - conferir ou caso necessário alterar dados
- Dados para contato - Conferir ou preencher os campos: Responsável por contato, E-mail comercial e Telefone comercial (Fixo ou Celular).
- Ponto (s) de atendimento - conferir e em caso de alteração anexar o alvará da vigilância sanitária; alvará de licença e funcionamento e CNES. Se porventura o alvará estiver vencido ou ainda não tenha sido liberado pelo órgão competente, deverá unir em um único anexo o documento vencido junto com o protocolo de solicitação de renovação.

3 - Sou credenciado como cooperativa. Preciso apresentar CNES?

PERGUNTAS FREQUENTES

Sim. Quando a Cooperativa é uma unidade administrativa não dispendo de estrutura própria ambulatorial ou Hospitalar, deverá ter seu registro no CNES conforme orientação do Ministério da Saúde. Qualquer dúvida de como realizar o cadastro, entrar em contato com o Disque Saúde 136.

4 - Sou fisioterapeuta domiciliar. Preciso apresentar CNES?

Não. Para a especialidade de fisioterapia domiciliar o campo CNES deverá ser preenchido com 9999999 e no comprovante do CNES anexar a carteira profissional.

5 - Minha conta bancária apresenta uma das seguintes situações: conta conjunta; conta salário; conta poupança. Posso incluí-las na Renovação Cadastral?

Não. Em caso de alteração da conta bancária, a nova conta deve ser do tipo “conta corrente” e ser da mesma titularidade do cadastro do credenciado.

6 - Na Renovação Cadastral os dados bancários não conferem com os dados da conta bancária que atualmente eu rebo meu faturamento. Devo corrigir essa informação no Portal?

Sim. As informações dos dados bancários deverão ser corrigidas no Portal, mesmo que seja apenas o dígito da agência ou da conta corrente

7- Desconheço o Dígito Verificador da minha agência, como devo preencher?

Apesar de em alguns casos não ser comumente exibido no respectivo cartão utilizado para saques e outras operações, o Dígito Verificador (DV) da Agência existe e, se solicitado, deve ser informado na Renovação Cadastral. Caso não conheça o seu DV, verifique junto a sua agência.

PERGUNTAS FREQUENTES

Para correntistas da Caixa Econômica Federal, também é possível consultar o Dígito Verificador diretamente no site da Caixa:

[link para <http://www.caixa.gov.br/atendimento/Paginas/encontre-a-caixa.aspx>].

Ratificamos a necessidade de conferir e informar os dados bancários corretos em sua íntegra, sob risco de impossibilitar a efetivação dos créditos de pagamentos a qualquer momento, ainda que não tenha havido alteração.

8 - Qual o formato do arquivo para anexar ao cadastro?

JPG; JPEG; BMP; PDF; TIF e TIFF

9 - Qual o prazo para a Renovação Cadastral?

A Renovação Cadastral está sendo realizada em ondas, logo, cada credenciado tem uma data final distinta. O prazo final da última onda será 15/06/2020.

10 - No formulário o campo do INSS/NIS/PIS/NIT, devo incluir o dígito da numeração?

Não. O campo para preenchimento do INSS/NIS/PIS/NIT possui 11 posições e deverá ser preenchido sem o dígito.

11 -Tenho vários CNPJs credenciados (filiais), como devo proceder durante a Renovação Cadastral?

Em caso de grupos econômicos, a Renovação Cadastral deverá ser realizada para cada CNPJ credenciado.

PERGUNTAS FREQUENTES

12 - O que acontecerá se eu não realizar a Renovação Cadastral dentro do prazo?

Após a finalização do prazo estabelecido, o envio de novos faturamentos estará condicionado à conclusão da Renovação Cadastral.

13 - Não consegui solicitar senha de autorização de um procedimento no Portal, isso tem a ver com a Renovação Cadastral?

Não, a Renovação Cadastral não tem impacto no processo de autorização. Caso encontre algum problema para solicitar autorizações, entrar em contato com a Central de Relacionamento - 0800-287-2267

Opções:

- 1- Serviços AMS;
- 1- Serviços AMS;
- 2- Prestador Médico ou 3 - Prestador Odontológico.

14 - Não tenho interesse em realizar a Renovação Cadastral, como faço para solicitar o descredenciamento?

Para solicitar o descredenciamento, é necessário abrir um Fale Conosco no Portal AMS <https://ams.petrobras.com.br>, e seguir as orientações de preenchimento abaixo:

Aba de “Contato” - Identificação: Credenciado - Motivo: Dúvida ou Consulta - Assunto: Rede Credenciada - Subcategoria: Solicitação de descredenciamento.

15 - Sou credenciado como Pessoa Física serviços médicos e odontológicos, o que é necessário para incluir uma nova especialidade?

PERGUNTAS FREQUENTES

Para inclusão de nova especialidade, é necessária comprovação da especialidade de no mínimo cinco anos através de um dos seguintes documentos:

- Título de especialista pela Associação Médica Brasileira (AMB) ou pelo Conselho Federal de Odontologia (CFO); Certificado de residência na especialidade desde que reconhecida pelo Ministério da Educação ou demais órgão competentes; Certificado de Pós-Graduação Latu Sensu
- Registro da especialidade no Conselho de Classe

As documentações só serão solicitadas após análise da Petrobras, atentar para o item 16.

16 - Sou credenciado como Pessoa Jurídica serviços médicos, o que é necessário para incluir uma nova especialidade?

Para inclusão de nova especialidade é necessário:

- Cópia do currículo detalhado
- Comprovante de Conclusão de Curso Superior
- Comprovação da especialidade de no mínimo cinco anos através de um dos seguintes documentos:

I. Título de Especialista pela Associação Médica Brasileira (AMB) ou pelo Conselho Federal de Odontologia (CFO).

II. Certificado de residência na especialidade, desde que reconhecida pelo Ministério da Educação ou demais órgãos competentes.

III. Certificado de Pós-Graduação Lato Sensu.

- Registro da Especialidade no Conselho;

PERGUNTAS FREQUENTES

- Relação do corpo clínico, incluindo o responsável técnico da instituição, contendo nomes, especialidade que será estendida;
- Certificado vigente de inscrição da empresa no Conselho de Classe;
- Currículo, diploma e título do responsável pelo serviço a ser estendido;

As documentações só serão solicitadas após análise da Petrobras, atentar para o item 16.

17 - Incluí especialidade (s) que originalmente não havia (m) sido contratada (s) para atendimento. Já posso começar a atender com essas especialidades?

Não. As alterações efetuadas serão submetidas à análise. Nenhum atendimento poderá ser prestado para as novas especialidades antes da celebração de Aditivo Contratual. Caso seja realizado equivocadamente o atendimento, o credenciado não receberá por este atendimento.

18 - Quais os documentos necessários para incluir um novo ponto de atendimento?

São solicitados os seguintes documentos: alvará de licença e funcionamento, alvará da Vigilância Sanitária e o CNES.

A inclusão do novo ponto de atendimento será submetida à análise. Nenhum atendimento poderá ser prestado no novo endereço antes da avaliação da Petrobras.

Caso o alvará esteja vencido, poderá apresentar o protocolo. Será necessário digitalizar em um único documento o alvará com o protocolo e anexar no local indicado.

Será aceito, excepcionalmente em virtude da pandemia, uma justificativa referente a impossibilidade de apresentar o protocolo ou alvará atualizado

PERGUNTAS FREQUENTES

A Petrobras, posteriormente, entrará em contato para solicitar os documentos atualizados pois, de acordo com a legislação são obrigatórios. O mesmo se aplicará para o CNES.

Para credenciados Pessoa Física não será permitido a inclusão de novo ponto de atendimento fora do município do credenciamento original.

Para credenciados Pessoa Jurídica a inclusão do novo ponto de atendimento será analisado como um novo credenciamento, pois para cada ponto de atendimento é necessário apresentar um novo CNPJ.

Salientamos que a divulgação do novo endereço está estritamente ligada a todas especialidades contratadas, ou seja, não será possível divulgar diferentes especialidades por ponto de atendimento.

19 - Quero mudar de endereço de atendimento, quais os documentos necessários?

Para mudar de endereço de atendimento é necessário anexar os seguintes documentos: alvará de licença e funcionamento, alvará da Vigilância Sanitária e o CNES.

A mudança de endereço de atendimento será submetida à análise. Nenhum atendimento poderá ser prestado no novo endereço antes da avaliação da Petrobras.

Caso o alvará esteja vencido, poderá apresentar o protocolo. Será necessário digitalizar em um único documento o alvará com o protocolo, e anexar no local indicado no formulário.

Será aceito, excepcionalmente em virtude da pandemia, uma justificativa referente a impossibilidade de apresentar o protocolo ou alvará atualizado

PERGUNTAS FREQUENTES

A Petrobras, posteriormente, entrará em contato para solicitar os documentos atualizados pois, de acordo com a legislação são obrigatórios. O mesmo se aplicará para o CNES.

20 - Atualizei algum dado do meu endereço de atendimento, é necessário anexar algum documento?

Para casos de alteração de algum dado do endereço, é necessário anexar o alvará de licença e funcionamento, alvará da Vigilância Sanitária e o CNES.


As alterações de algum dado do endereço e CNES serão submetidas à análise. Nenhum atendimento poderá ser prestado no novo endereço antes da avaliação da Petrobras.

Caso o alvará esteja vencido, poderá anexar o protocolo. Será necessário digitalizar em um único documento o alvará com o protocolo, e anexar no local indicado no formulário.

Será aceito, excepcionalmente em virtude da pandemia, uma justificativa referente a impossibilidade de apresentar o protocolo ou alvará atualizado

A Petrobras, posteriormente, entrará em contato para solicitar os documentos atualizados pois, de acordo com a legislação são obrigatórios. O mesmo se aplicará para o CNES.

21 - O que devo fazer se após o preenchimento do campo ponto de atendimento os dados apagarem?

Para que a informação digitada nos campos do ponto de atendimento sejam salvas, deverá ser clicado no ícone de um disquete  localizado no início da linha onde será inserida a informação.

PERGUNTAS FREQUENTES

22 - Tenho uma exceção tributária. Devo enviar documentação? Qual?

Sim. Necessário anexar o documento apropriado que comprove a exceção. Caso não seja devidamente comprovado, a tributação aplicada seguirá de acordo com a legislação vigente pertinente.

Nos casos de Sociedade Beneficente, para os credenciados que possuem o CNAE de Assistência Social será necessário anexar o Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social (CEBAS) e a declaração conforme o modelo do anexo II da IN RFB nº 1.234/2012, link <http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?idAto=37200&visao=anotado>

Já nos casos de Sociedade Beneficente, para os credenciados que possuem o CNAE de Instituições de Caráter Filantrópico, será necessário anexar o Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social (CEBAS) e a declaração conforme o modelo do anexo III da IN RFB nº 1.234/2012, link <http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?idAto=37200&visao=anotado>

Já para as Empresas Optantes pelo Simples deve ser utilizado o modelo de declaração que consta no anexo IV da IN RFB nº 1.234/2012 link <http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?idAto=37200&visao=anotado>.

23 - O que devo fazer se o cadastro da Renovação Cadastral for rejeitado, pois a documentação que comprova a exceção tributária não foi acatada pela Petrobras?

Você deverá acessar o cadastro da Renovação Cadastral e clicar na opção “não” do campo “Possui algum tipo de isenção/benefício/imunidade” e reenviar o cadastro.

PERGUNTAS FREQUENTES

Salientamos que a avaliação da documentação é realizada pelo Tributário da Petrobras, e caso necessário pelo Jurídico.

24 - O que devo fazer se o cadastro da Renovação Cadastral for rejeitado, pois a documentação que comprova opção pelo Simples Nacional não foi acatada pela Petrobras?

É provável que devolução seja pelo motivo de a declaração anexada não estar de acordo com o "Anexo IV da IN RFB 1234/2012", cujo modelo não poderá ser alterado. Você deverá refazer a declaração de acordo com modelo e reenviar.

25 - Não consigo acessar o menu Faturamento e Extrato no meu perfil do Portal, isso tem a ver com a Renovação Cadastral?

Sim. Para regularizar o seu acesso aos menus Faturamento e Extrato, será necessário realizar a renovação dos seus dados no menu "Renovação Cadastral".

26 - Está no período da Renovação Cadastral, mas o link não está aparecendo para mim no Portal, o que devo fazer?

Entrar em contato com um dos canais de atendimento da AMS:

- *Chat on-line* do Portal AMS TISS das 6hs às 20hs de segunda a sexta-feira.
- Central de Relacionamento - 0800-287-2267. Atendimento 24 horas.

Opções:

- 1- Serviços AMS;
- 1- Serviços AMS;
- 2- Prestador Médico ou 3 - Prestador Odontológico

PERGUNTAS FREQUENTES

27 - O que devo fazer se o pop-up aparecer no portal, e eu não localizar a aba para preenchimento do cadastro da Renovação Cadastral?

A aba que dá acesso ao preenchimento do cadastro da Renovação Cadastral somente é visualizada por quem na sua organização possui o login master (administrador). É provável que seu login seja de usuário simples.

Você pode consultar qual é o seu tipo de login acessando o menu **Administração > Usuário > Gerenciar** e verificar se a opção “**Administrador**” está habilitada.

Caso o seu login seja de administrador e mesmo assim não estiver com o acesso ao formulário da Renovação Cadastral, você deverá entrar em contato através dos canais de atendimento para verificar a situação do seu cadastro.

28 - Posso preencher o formulário de Renovação Cadastral pelo celular?

O portal AMS TISS não é preparado para uso em celular, podendo apresentar erros e falhas ao tentar inserir informações e anexar documentos.

Orientamos realizar o cadastro diretamente pelo computador, assim evitará qualquer inconsistência no preenchimento.

29- Durante o período da Renovação Cadastral gostaria de solicitar alteração de dados cadastrais, como devo proceder?

Caso a solicitação de alteração seja referente a dados solicitados na Renovação Cadastral, e o processo ainda não tenha sido concluído, a alteração deverá ser solicitada através do ícone “Renovação Cadastral” do Portal.

Caso a solicitação de alteração seja referente a dados não contemplados na Renovação Cadastral ou o processo já tenha sido concluído, a alteração deverá ser solicitada através do Fale Conosco do Portal AMS

PERGUNTAS FREQUENTES

<https://ams.petrobras.com.br> ou entrar em contato com a Central de Relacionamento - 0800-287-2267

Opções:

- 1- Serviços AMS;
- 1- Serviços AMS;
- 2- Prestador Médico ou 3 - Prestador Odontológico.

30- Quero migrar meu cadastro de Pessoa Física para Pessoa Jurídica, posso fazer através da Renovação Cadastral?

Não. Este tipo de demanda deve ser solicitada através do Fale Conosco do Portal AMS <https://ams.petrobras.com.br> entrar em contato com a Central de Relacionamento - 0800-287-2267

Opções:

- 1- Serviços AMS;
- 1- Serviços AMS;
- 2- Prestador Médico ou 3 - Prestador Odontológico.

31- Como saberei se minha Renovação Cadastral foi aceita?

A Petrobras enviará semanalmente para os credenciados que já realizaram a Renovação Cadastral o seguinte comunicado:

“Informamos que seu cadastro referente a Renovação Cadastral foi aprovado. Caso seu cadastro tenha alguma solicitação de alteração/inclusão de endereço ou especialidade, gentileza aguardar contato da equipe Petrobras.”

PERGUNTAS FREQUENTES

Portanto, você deverá aguardar receber o comunicado, não sendo necessário ligar para a central de relacionamento para obter informações nesse sentido.