

BR CRIA A CENTRAL INTERNA DE ATENDIMENTO AMS (CIA AMS)

O projeto intitulado Central Interna de Atendimento AMS (CIA AMS), elaborado através de parceria GSAM/GATEND, foi estruturado para atendimento aos beneficiários da AMS, com a finalidade de receber, tratar e orientar as demandas provenientes dos beneficiários (empregados/aposentados/pensionistas e respectivos dependentes), buscando manter o alto padrão na qualidade e agilização do atendimento a esse público, que hoje direciona para diversos canais a mesma manifestação, o que torna a resposta à demanda demorada e sem acompanhamento e controle adequados.

O serviço contará com uma equipe treinada pela GATEND, para receber e tratar as manifestações recebidas, mas não substituirá os serviços prestados pelo Call Center da AMS (08002821200). As autorizações para procedimentos, exames, internações e atendimentos aos credenciados, continuarão sendo recepcionados pelo referido Call Center.

Os contatos com a Central Interna de Atendimento AMS deverão ser feitos através dos seguintes canais:

Telefone: (21) 3978-6003

E-mail: atendimentoams@br-petrobras.com.br

Chave corporativa: BAMS - Atendimento AMS

O horário de atendimento da Central é de segunda a sexta das 8h às 18h.

Após 18h e nos finais de semana e feriados, o atendimento será prestado exclusivamente pelo Call Center (0800 28 21 200).

Confira abaixo alguns assuntos que podem ser tratados em cada um dos canais:

→ Central Interna de Atendimento AMS (CIA-AMS) - (21) 3978-6003

→ Call Center AMS - (0800 28 21 200)

Inclusão de dependentes na AMS

Cobertura

Carteirinha

Autorizações

Regimes de Escolha (Livre ou Dirigida)

Limites para Tratamentos

Reembolso

Exames

Medicamentos Especiais

Internações

Benefício Farmácia

Pagamento de credenciados

Tabela de Participação

Perícia

Programa Sociais, Programas de Saúde e Qualidade de Vida

Diárias de Acompanhante

Pesquisa de Credenciados

Pesquisa de Credenciados