



amil

FAQ - Cliente (PME)

Pequenas e Médias Empresas

Perguntas e Respostas

ANS - nº 326305

Válido até: Setembro/2025
Material revisado bimestralmente.

As informações contidas neste material
podem sofrer alterações sem aviso prévio.

1) ATENDIMENTO/TELEFONES

Escopo - atendimento PME
Telefone de atendimento

2) ACESSO AO PORTAL GESTOR DE EMPRESA E MOVIMENTAÇÃO CADASTRAL

Acesso ao portal Gestor de Empresa
Inclusão de beneficiário
Portabilidade
Troca de plano
Exclusão de beneficiário
Troca de titularidade

3) ABERTURA DE FILIAL E COLIGADA

Regras e prazos
Inclusão de prestador de serviço
Unificação de fatura

4) TROCA DE CNPJ

Regras

5) CANCELAMENTO DE CONTRATO

Como solicitar
Regras (aviso prévio e multa)
Cancelamento de coligada e filial

6) NOMEAÇÃO E DESTITUIÇÃO DE CORRETORA

Regras e prazos

7) REAJUSTE

Como funciona
Reajuste pool RN 565
Negociação

8) DÚVIDAS GERAIS

2ª via e prorrogação de boleto
Retirada de suspensão de atendimento
Aditivos contratuais
Reembolso

1) ATENDIMENTO E TELEFONES ÚTEIS

1 - Como funciona o atendimento ao gestor PME?

Empresas de 2 a 29 vidas - Todas as demandas precisam ser registradas e tratadas pela Central de Atendimento ao Gestor PME.

Empresas de 30 a 99 vidas - As demandas relacionais (ex: negociação de reajuste, visitas, retenção do cliente, etc.) serão atendidas por um executivo de contas que é nomeado no mês de vigência do contrato, e as demandas operacionais do contrato (ex: 2º via de boleto, orientações sobre faturamento, movimentação cadastral, etc.) serão realizadas pela Central de Atendimento ao Gestor PME.

Obs.: as demandas assistenciais (ex: reembolso, rede credenciada, análise e liberação de procedimentos, agendamento, etc.) devem ser registradas e tratadas na Central de Atendimento ao Beneficiário.

2 - Quais são os telefones úteis para o atendimento ao PME?

TELEFONES:

- **Central de Atendimento ao Gestor PME** - 3003-1332 (capitais e regiões metropolitanas)/0800-703-9800 (demais localidades).
- **Central de Atendimento ao Gestor PME One** - 3003-7663 (capitais e regiões metropolitanas)/0800-705-1663 (demais localidades); atendimento de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h, exceto feriados.
- **Central de Atendimento ao Beneficiário** - 3004-1000 (capitais e regiões metropolitanas)/0800-706-2363 (demais localidades); Atendimento 24 horas.

2) ACESSO AO PORTAL EMPRESA E MOVIMENTAÇÃO CADASTRAL

3 - Como acessar o portal Gestor de Empresa?

Passo 1 - Acesse o site institucional: <https://institucional.amil.com.br>.

Passo 2 - Selecione "Entrar".

Passo 3 - Selecione "Gestor de Empresa".

Passo 4 - Insira o nome do usuário.

Obs.:

- Caso não lembre a senha, é possível recuperar a partir através do portal Gestor Empresa na opção "Esqueceu a senha".
- Caso não lembre o nome do usuário, será necessário entrar em contato com a Central de Atendimento ao Gestor PME, por meio do 3003-1332, selecionando a opção 2 da URA, e o nome do usuário será encaminhado para o e-mail do gestor cadastrado.

4 - Existe algum material de navegação no portal Gestor de Empresa?

Sim. Para ajudar na navegação, o manual operacional do portal está disponível na área logada do Gestor de Empresa e no site institucional:

Link: [Materiais de apoio ao Gestor de empresa | Amil](#)

5 - Como realizar a inclusão de beneficiário em um contrato?

A partir da área logada no portal Gestor de Empresa, acessando o caminho a seguir:

Passo 1 - Acesse o "Menu".

Passo 2 - Clique em "Movimentação Cadastral".

Passo 3 - Clique em "Inclusão de Titular" ou "Inclusão de Dependente".

Passo 4 - Insira os dados cadastrais e anexe a documentação comprobatória.

Passo 5 - Após clicar na opção "Incluir", retorne ao módulo de movimentação cadastral e selecione a opção "Enviar Movimentação para Operadora".

Passo 6 - Será gerado um número de lote que poderá ser acompanhado por meio das opções "Consultar Lote" e

6 - Qual é a documentação necessária para realizar a inclusão de beneficiário?

INCLUSÃO DE TITULARES	DOCUMENTOS
CLT ou sócio	Para CLT: E-social S2200 contendo os dados do titular (nome completo, CPF e data de admissão e CNPJ da empresa). Para sócio: cópia do contrato social constando o nome do titular como sócio; e o documento deverá estar assinado por ele e deve constar registro da junta comercial do estado/OAB.
Advogado associado	Contrato de associação com averbação junto ao registro da sociedade perante a seccional da OAB.
Contrato temporário	E-social S2200 contendo os dados do titular (nome completo, CPF e data de admissão, e CNPJ da empresa).
Estagiário	Termo de compromisso de estágio, assinado pelo aluno e pela instituição de ensino.
Menor aprendiz	E-social S2200 contendo os dados do titular (nome completo, CPF e data de admissão e CNPJ da empresa).
INCLUSÃO DE DEPENDENTES	DOCUMENTOS
Cônjuge	• Certidão de casamento; • Escritura pública de união estável.
Filho	• Certidão de nascimento; • Certidão de casamento (comprovante para enteado); • Escritura pública de união estável (comprovante para enteado); • RG/CNH (do filho); • Guarda definitiva; • Guarda provisória.
Filho interditado por lei ou maior inválido	Laudo médico/perícia médica/documento que comprova a curatela/tutela.
Agregado	A possibilidade de inclusão de agregados deverá obedecer ao disposto em contrato.

7 - Qual é a regra para a aplicação de carência na inclusão de beneficiário?

Contratos de 2 a 29 vidas - Serão aplicadas as carências contratuais. As exceções são:

- Recém-nascido - Incluído dentro dos 30 dias do nascimento ou da adoção, caso o titular possua o plano com segmentação hospitalar com obstetrícia e tenha cumprido o prazo mínimo de 180 dias de carências.
- Portabilidade - Será dispensado do cumprimento de períodos de carências ou de cobertura parcial temporária, relativos às coberturas previstas na segmentação assistencial do plano de origem, conforme RN 438.
- Adoção - Filho adotivo com menos de 12 anos e incluído dentro dos 30 dias da adoção, caso o titular tenha cumprido todas as carências. Obs.: caso o titular não tenha cumprido todas as carências, serão aplicados os prazos restantes a cumprir.
- Súmula 21 - Aproveitamento de carências quando a migração entre produtos, na mesma operadora, ocorre sem dissolução de continuidade, ou seja, a migração de um produto para outro deve ocorrer de forma imediata. Na Amil, foi definido que é possível aplicar a súmula 21 em até 30 dias, quando ocorre a migração entre produtos.

Contratos de 30 a 99 vidas - Haverá isenção da carência em dois cenários:

- Inclusão dentro dos 30 dias do evento (admissão, casamento, nascimento ou adoção para filho menor de 12 anos, considerando a data da sentença de adoção).
- Inclusão dentro dos 30 dias de implantação do contrato, independentemente se está dentro ou fora dos 30 dias do evento (admissão, casamento ou nascimento).

8 - Realizei uma inclusão por meio da movimentação cadastral, mas entrou com carência. Qual é o procedimento para analisar se a carência é devida ou indevida?

Entre em contato com a Central de Atendimento ao Gestor PME, por, a partir de um protocolo, analisaremos as carências aplicadas.

• **Central de Atendimento ao Gestor PME** - 3003-1332 (capitais e regiões metropolitanas)/0800-703-9800 (demais localidades).

• **Central de Atendimento ao Gestor PME One** - 3003-7663 (capitais e regiões metropolitanas)/0800-705-1663 (demais localidades).

9 - Em caso de inclusão fora do prazo (admissão, casamento e nascimento), mas dentro dos 30 dias da implantação do contrato, haverá carência?

Sim, para os contratos de 2 a 29 vidas. Para os contratos de 30 a 99 vidas, haverá isenção de carências dentro dos 30 dias de implantação do contrato.

10 - Esqueci de incluir alguns beneficiários na implantação da proposta, posso inclui-los após alguns dias de vigência? Terá carência?

Poderá inclui-los a qualquer tempo, porém deverá observar as regras de carências contempladas no contrato.

11 - Tenho um contrato que tinha 28 beneficiários ativos, e realizei a inclusão de 4 beneficiários dentro do prazo dos 30 dias da admissão, porém foram imputadas carências contratuais. Está correto? Se não, como faço para ajustar?

A carência contratual será imputada até 29 beneficiários incluídos. A partir de 30 beneficiários dentro dos 30 dias do evento (admissão, casamento, nascimento e adoção para filho menor de 12 anos, considerando a data da sentença de adoção), não deverá ocorrer imputação de carência. Caso ocorra, deverá acionar a Central de Atendimento ao Gestor PME para análise. Obs.: no caso de adoção, caso o titular não tenha cumprido todas as carências, serão aplicados os prazos restantes a cumprir.

• **Central de Atendimento ao Gestor PME** - 3003-1332 (capitais e regiões metropolitanas)/0800-703-9800 (demais localidades).

• **Central de Atendimento ao Gestor PME One** - 3003-7663 (capitais e regiões metropolitanas)/0800-705-1663 (demais localidades).

12 - Para a inclusão de beneficiário, o preenchimento da declaração de saúde é obrigatório?

Sim. O preenchimento da declaração de saúde é obrigatório, exceto nos casos abaixo:

Contratos de 2 a 29 vidas: recém-nascido e cônjuge incluídos dentro dos 30 dias do evento (Nascimento e casamento).

Contratos de 30 a 99 vidas: inclusão dentro dos 30 dias do evento (celebração do contrato, vinculação à PJ contratante, casamento e nascimento).

13 - Qual é o prazo de análise para a efetivação da inclusão de beneficiário?

O prazo de análise é de 2 dias úteis, e poderá ser acompanhada pela Central de Atendimento ao Gestor PME e no portal Gestor de Empresa, acessando o seguinte caminho:

Passo 1 - Acesse o "Menu";

Passo 2 - Selecione "Movimentação Cadastral";

Passo 3 - Selecione "Consultar Lotes".

- **Central de Atendimento ao Gestor PME** - 3003-1332 (capitais e regiões metropolitanas)/0800-703-9800 (demais localidades).

- **Central de Atendimento ao Gestor PME One** - 3003-7663 (capitais e regiões metropolitanas)/0800-705-1663 (demais localidades).

14 - Posso incluir um beneficiário PJ (prestador de serviço) no plano de saúde?

Sim. Por meio da abertura de uma coligada (mencionada nesta FAQ, na questão 34).

15 - Posso realizar troca de plano?

Sim. A troca de plano poderá ser realizada a qualquer momento para os produtos disponíveis em seu contrato.

Contrato de 2 a 29 vidas: a troca poderá ser realizada a partir da área logada no portal Gestor de Empresa.

Contrato de 30 a 99 vidas: dentro do mês de aniversário, poderá ser realizada por meio do portal Gestor de Empresa, e fora do mês de aniversário, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento ao Gestor PME e a solicitação será processada em até cinco dias úteis.

- **Central de Atendimento ao Gestor PME** - 3003-1332 (capitais e regiões metropolitanas)/0800-703-9800 (demais localidades).

- **Central de Atendimento ao Gestor PME One** - 3003-7663 (capitais e regiões metropolitanas)/0800-705-1663 (demais localidades).

16 - Haverá carência na troca de plano?

Haverá até 180 dias de carência para novas coberturas e benefícios, incluindo nova rede credenciada de prestadores, inclusão e/ou ajuste de reembolso e melhor padrão de acomodação em internações (quarto coletivo vs. individual).

17 - Realizei a troca de plano, porém, na minha fatura, ainda consta o produto anterior. Haverá cobrança (em caso de upgrade) ou devolução (em caso de downgrade)?

Sim. Haverá cobrança ou devolução automática na próxima fatura (competência).

18 - Em caso de troca de plano, dentro dos 30 dias da implantação do contrato, haverá carência?

Haverá até 180 dias de carência para novas coberturas e serviços, incluindo nova rede credenciada de prestadores, inclusão e/ou ajuste de reembolso e melhor padrão de acomodação em internações (quarto coletivo vs. individual).

19 - Qual é a documentação necessária para realizar a exclusão?

Titular - Formulário de movimentação cadastral assinado pela empresa, e será imprescindível a assinatura do beneficiário quando é contribuinte ou empregado quando desistente do plano;

Dependente - Não é necessário o envio de formulário;

Óbito - Em caso de óbito, é necessário o envio da certidão de óbito junto do formulário assinado somente pelo responsável pela empresa, ou de carta explicativa, caso o falecimento seja do responsável.

20 - Preciso realizar a exclusão de um beneficiário que veio a óbito. Qual é o fluxo?

Para efetivar a exclusão, em caso de óbito do titular, é necessário encaminhar o formulário devidamente preenchido e assinado pela empresa (não é necessário que nenhum familiar assine o formulário) juntamente com a certidão de óbito ou com a carta explicativa, caso o óbito seja do responsável pela empresa. Em caso de óbito do dependente, é necessário somente o envio da certidão de óbito.

Em ambos os cenários, a solicitação deverá ser realizada a partir do Gestor de Empresa, no módulo **movimentação cadastral**, na opção "Excluir beneficiário".

Obs.:

- Para a devolução de valores, será considerada a data da comunicação do falecimento.
- Caso o contrato possua somente duas vidas, o gestor poderá incluir mais vidas elegíveis, e, se não houver novas vidas, será necessário o cancelamento do contrato, por meio do portal Gestor de Empresa.
- Se o único beneficiário desejar contratar um novo plano PF, poderá acionar a central "plantão de vendas", pelo através do telefone: 3004-1000, opção 6.

21- O gestor do contrato veio a óbito e preciso nomear um novo gestor para acessar o portal Gestor de Empresa. Como fazer?

Caso a empresa não possua o login e a senha do gestor, o beneficiário deverá encaminhar uma carta explicativa assinada, junto da certidão de óbito do antigo gestor, solicitando que seja cadastrado um novo responsável no contrato, Empresa do portal institucional Amil, na opção "Fale conosco":

<https://www.amil.com.br/institucional/#/formulario-fale-conosco>.

Obs.: na carta, deverão ser informados os dados de cadastro (nome, telefone e e-mail), e solicitado e solicitar que o reset de senha seja encaminhado para o novo e-mail.

22 - É possível realizar troca de titularidade? Se sim, como fazer?

Sim, se o dependente possuir vínculo empregatício/societário com a empresa.

Poderá ser realizado pelo portal Gestor de Empresa e no mesmo lote de movimentação, conforme orientação abaixo:

Passo 1 - Selecionar a opção Movimentação cadastral > Excluir Beneficiário > Selecionar o motivo de exclusão "Troca de titularidade";

Passo 2 - Realizar a movimentação de exclusão (beneficiário que migrará da condição de dependente para titular) com data imediata, selecionando a opção **transferência de titularidade** (não utilizar a opção RN 561);

Passo 3 - Realizar a movimentação de inclusão (beneficiário que migrará da condição de dependente para titular) anexando os documentos solicitados (E-social ou contrato social junto de carta explicativa solicitando a troca de titularidade);

Passo 4 - Se o titular não permanecer no contrato, realizar a exclusão;

Passo 5 - Encaminhar as movimentações selecionando a opção "Enviar movimentação para operadora";

Passo 6 - Será gerado um único número de lote para todas as movimentações, que poderá ser acompanhado a partir das opções "Consultar lote" e "Consulta situação da movimentação".

22 - Fiz a exclusão de um beneficiário e esqueci de alterar a data, para ocorrer de imediato. A exclusão ficou programada para o último dia de cobertura da nota emitida. Como faço para corrigir?

Deverá realizar uma nova movimentação, com a data correta, mesmo que a solicitação inicial já tenha sido processada.

23 - Realizei a exclusão de um beneficiário na data de hoje, e a minha fatura já consta emitida em sistema com a cobrança do valor integral desse beneficiário. Consigo solicitar o cancelamento da nota e a emissão com a cobrança do valor proporcional?

Não. A devolução do valor pró-rata ocorrerá automaticamente na próxima competência.

24 - Fiz a exclusão de um beneficiário e, após 2 dias, ele retornou à empresa dizendo que deseja manter o plano, porque era beneficiário contributivo e está dentro das condições

para aderir à RN 488 (aposentado e demitido). Como devo proceder?

Faça o envio da movimentação a partir da área logada do portal Gestor de Empresa, em Movimentação Cadastral, na opção "Manutenção de demitidos e aposentados".

Anexe o formulário com os dados preenchidos e com a opção de manter o plano. No formulário, é necessário conter as assinaturas da empresa e do beneficiário. Em seguida, faça o envio a operadora.

25 - Tenho apenas 2 beneficiários no plano de saúde (médico e/ou dental). Como faço para realizar a exclusão?

Se não houver novas inclusões, deverá solicitar o cancelamento do contrato, pois, conforme cláusula contratual, a quantidade mínima exigida no contrato são duas vidas.

26 - Realizei uma exclusão pela Movimentação Cadastral (de acordo com a RN 561) e desejo reativar o beneficiário. É possível?

Não. A exclusão pela RN 561 é irrevogável, conforme prevê a resolução normativa. Caso o beneficiário queira voltar ao plano, será necessário realizar uma nova inclusão, e poderão ser aplicadas carências contratuais, a depender do período da inclusão, conforme regras contratuais.

3) ABERTURA DE FILIAL E COLIGADA

27 - Como solicitar abertura de coligada e/ou filial?

Por meio da área logada no portal Gestor de Empresa, acessado o caminho a seguir:

Passo 1 - Acesse o "Menu";

Passo 2 - Clique em "Movimentação cadastral de Funcionário";

Passo 3 - Clique em "Envio de documentações complementares";

Passo 4 - Selecione o contrato, e o motivo "Outros";

Passo 5 - Selecione "Abertura de coligada e filial";

Passo 6 - Anote o protocolo que será gerado para acompanhamento, na opção "consulte a sua solicitação" ou pela Central de Atendimento ao Gestor PME.

Obs.: assim que selecionar o passo 5, na mesma tela, será disponibilizado o checklist com a documentação necessária para concluir o processo.

28 - Qual é a documentação necessária para a inclusão de uma coligada e/ou filial?

Obs.: o checklist mencionado abaixo também é disponibilizado no portal Gestor de Empresa.

DOCUMENTOS PARA ABERTURA DE COLIGADA/FILIAL
Carta de abertura da coligada/filial, contendo assinatura do responsável legal pela empresa mãe.
Carta de responsabilidade do prestador de serviço.
Contrato da empresa mãe/filial (caso seja MEI, solicitar o Certificado de Microempreendedor Individual ou o ME (requerimento de empresário individual); EPP ou Eireli (contrato de constituição da empresa) ou ata da eleição da diretoria vigente e estatuto social. Confirmar se o contrato possui o carimbo ou a autenticação eletrônica da Junta Comercial ou do órgão específico.
Contrato da empresa coligada (caso seja MEI, solicitar o Certificado de Microempreendedor Individual ou o ME (requerimento de empresário individual); EPP ou Eireli (contrato de constituição da empresa) ou ata da eleição da diretoria vigente e estatuto social. Confirmar se o contrato possui o carimbo ou a autenticação eletrônica da Junta Comercial ou do órgão.
Para empresas de natureza jurídica MEI e ME, o CNPJ deve possuir, no mínimo 180 dias de vínculo junto à Receita Federal. Já para as empresas de natureza jurídica Ltda., deve possuir 60 dias de vínculo junto à Receita Federal.

Contrato de prestação de serviço da empresa mãe com a coligada (precisam constar as assinaturas de ambos os responsáveis).
Dados de uma testemunha (nome completo, e-mail pessoal e CPF). No e-mail precisa constar o nome ou o sobrenome da pessoa.
E-mail pessoal do responsável legal. No e-mail precisa constar o nome ou o sobrenome da pessoa.
E-social (com prazo de duração vigente ou futuro).

29 - Qual é o prazo para a abertura de coligada e/ou filial?

Após o recebimento da documentação completa, será implantada em até 25 dias úteis.

30 - Quais são as regras de carência para a abertura de coligada e/ou filial?

Contratos de 2 a 29 vidas - Serão aplicadas as carências contratuais;

Contratos de 30 a 99 vidas - Todos os beneficiários implantados com a coligada e/ou filial. Serão isentos de carência.

31 - Posso incluir beneficiário “Prestador de Serviço”?

Sim. Por meio do processo de abertura de coligada e/ou filial, mencionado nesta FAQ (questão 34).

Atenção: em caso de prestador de serviço MEI, ME ou EPP será necessário ter, no mínimo, 6 meses de abertura do CNPJ. Já para prestador de serviço Ltda., será necessário ter, no mínimo, 2 meses de abertura do CNPJ.

32 - Como solicito a unificação de faturas?

A partir da área logada no portal Gestor de Empresa, encaminhando uma carta assinada pelo responsável legal da empresa junto do contrato social com a última alteração consolidada, ou estatuto social/ata de eleição vigente. Deverá ser encaminhado no caminho a seguir:

Passo 1 - Acesse o “Menu”;

Passo 2 - Clique em “Movimentação cadastral de Funcionário”;

Passo 3 - Clique em “Envio de documentações complementares”;

Passo 4 - Selecione o contrato, e o motivo “Outros”;

Passo 5 - Selecione “Solicitação de faturamento - Unificação de fatura”;

Passo 6 - Anote o protocolo que será gerado para acompanhamento, na opção “consulte a sua solicitação” ou pela Central de Atendimento ao Gestor PME.

Atenção:

- Todas as empresas do grupo contratual deverão estar em mesma filial e mesmas unidades;
- Todas as empresas do grupo contratual deverão estar adimplentes e sem fatura emitida;
- A unificação ocorrerá apenas para contratos do mesmo produto (saúde com saúde/dental com dental).

4) TROCA DE CNPJ

33 - Como realizar a alteração de CNPJ?

A troca de CNPJ pode ser realizada somente em casos de fusão, cisão e incorporação, e desde que esteja formalizada em um ato constitutivo (contrato social ou estatuto/ata) com envio da documentação por meio da área logada no portal Gestor de Empresa, acessando o caminho a seguir:

Passo 1 - Acesse o “Menu”;

Passo 2 - Clique em “Movimentação cadastral de funcionário”;

Passo 3 - Clique em “Envio de documentações complementares”;

Passo 4 - Selecione o contrato e o motivo “Outros”;

Passo 5 - Selecione “Alteração cadastral empresa”;

Passo 6 - Anote o protocolo que será gerado.

Atenção: caso a troca de CNPJ não esteja dentro dos critérios acima, deverá ser realizada uma nova contratação, a partir da Central de Vendas através do telefone 3004-4740 (capitais e regiões metropolitanas) e 0800-208-1040 (demais regiões).

5) CANCELAMENTO DE CONTRATO

34 - Como solicitar o cancelamento de um contrato?

Para efetivar a solicitação de cancelamento, deverá preencher o formulário de cancelamento no portal Gestor de Empresa conforme abaixo:

Passo 1 - Acesse o "Menu";

Passo 2 - Clique em "Cancelamento de contrato";

Passo 3 - Clique em "Solicitação de cancelamento";

Passo 4 - Anote o número do lote que será gerado para acompanhamento, na opção "consulta lote de cancelamento", ou pela Central de Atendimento ao Gestor PME.

Obs.: em caso de cancelamento do contrato matriz, todo grupo contratual (matriz e coligada) serão cancelados.

35 - Quando é aplicada a cobrança da multa contratual?

A multa contratual será aplicada quando ocorrer a formalização da solicitação de cancelamento do contrato no portal Gestor de Empresa, antes da vigência mínima inicial de 12 meses (contrato médico) e 24 meses (contrato dental), conforme previsto em cláusula contratual.

36 - Terei de cumprir aviso prévio?

Sim. O aviso prévio é obrigatório, desde que esteja descrito no contrato.

37 - Como solicitar o cancelamento de uma empresa coligada e/ou filial?

O cancelamento poderá ser realizado pelo site, na área logada do portal Gestor de Empresa, acessando o caminho a seguir:

Passo 1 - Acesse o "Menu";

Passo 2 - Selecione "Cancelamento de contrato";

Passo 3 - Selecione "Solicitação de cancelamento";

Passo 4 - Selecione o contrato da coligada e/ou filial que deverá ser cancelado;

Passo 5 - Anote o número do lote que será gerado para acompanhamento, na opção "consulta lote de cancelamento", ou pela Central de Atendimento ao Gestor PME.

38 - Em caso de cancelamento somente de coligada e/ou filial, haverá cobrança de multa rescisória e/ou aviso prévio?

Para o cancelamento de coligada com isenção de aviso prévio e multa, é necessário o termo de distrato. Esse termo deve ser enviado com firma reconhecida nas assinaturas do representante legal, da empresa-mãe e coligada. Nos casos em que não houver o termo, o aviso e a multa serão devidos.

Obs.: a cobrança de multa é para cancelamento antes da vigência mínima. A contagem da vigência mínima dá-se da data de abertura da coligada.

39 - Realizei migração para um novo contrato Amil, por meio de uma corretora. Terei de cumprir aviso prévio e/ou pagar multa rescisória no contrato anterior?

Se a migração ocorreu para 100% das vidas do contrato anterior, não haverá exigência de aviso prévio ou cobrança de multa rescisória, desde que seja sinalizado no portal Gestor de Empresa, no preenchimento do formulário,

selecionando o motivo de cancelamento "Migração entre Amil", conforme o caminho a seguir:

Passo 1 - Acesse o "Menu";

Passo 2 - Clique em "Cancelamento de contrato";

Passo 3 - Clique em "Solicitação de cancelamento";

Passo 4 - Selecione o motivo "Migração entre Amil";

Passo 5 - Anote o número do lote que será gerado para acompanhamento na opção "consulta lote de cancelamento", ou pela Central de Atendimento ao Gestor PME.

• **Central de Atendimento ao Gestor PME** - 3003-1332 (capitais e regiões metropolitanas)/0800-703-9800 (demais localidades).

• **Central de Atendimento ao Gestor PME One** - 3003-7663 (capitais e regiões metropolitanas)/0800-705-1663 (demais localidades).

6) NOMEAÇÃO E DESTITUIÇÃO DE CORRETORAS

40 - Como solicitar nomeação/destituição de corretora?

Deve ser realizado com o envio da documentação comprobatória, por meio do portal Gestor de Empresa, e é importante verificar se a solicitação está dentro ou fora do prazo, conforme regras e fluxo abaixo:

Dentro do prazo: a entrega dos documentos deverá ocorrer com antecedência de, no mínimo, 30 dias e, no máximo, 60 dias que antecedem a data de vigência do contrato.

Documentação

- *Carta de nomeação com assinatura do responsável legal da empresa e da corretora nomeada (de acordo com a documentação societária), constando a decisão da empresa cliente em nomear nova corretora e destituir a atual corretora.*
- *Obs.: na carta de nomeação, é imprescindível informar a razão social e o CNPJ da corretora nomeada e destituída;*
- *Cópia do contrato social e/ou última alteração cadastral da empresa solicitante e da corretora que será nomeada;*

Fora do prazo: é considerado fora do prazo a entrega de documentos em qualquer data fora do limite indicado (menos de 30 dias ou mais de 60 dias que antecedem a data de vigência do contrato).

Documentação

- Carta de nomeação com assinatura do responsável legal de ambas as partes (empresa e corretora nomeada e corretora destituída, de acordo com a documentação societária), com a decisão da empresa cliente em nomear nova corretora e destituir a atual corretora. Carta de destituição com assinatura do responsável legal (de acordo com a documentação societária) e anuência da corretora que será destituída.

Obs.: na carta, é imprescindível informar a razão social e o CNPJ da corretora nomeada e destituída;
Cópia do contrato social e/ou última alteração cadastral da empresa solicitante e das corretoras (nomeada e destituída).

cópia do contrato social e/ou a última alteração cadastral da empresa solicitante e das corretoras (nomeada e destituída).

Caminho para envio no portal Gestor de Empresa:

Passo 1 - Acesse o "Menu";

Passo 2 - Clique em "Movimentação cadastral de Funcionário";

Passo 3 - Clique em "Envio de documentações complementares";

Passo 4 - Selecione o contrato, e o motivo "Outros";

Passo 5 - Selecione "Nomeação e Destituição";

Passo 6 - Anote o protocolo que será gerado para acompanhamento, na opção "consulte a sua solicitação", ou pela Central de Atendimento ao Gestor PME.

- **Central de Atendimento ao Gestor PME** - 3003-1332 (capitais e regiões metropolitanas)/0800-703-9800 (demais localidades).

- **Central de Atendimento ao Gestor PME One** - 3003-7663 (capitais e regiões metropolitanas)/0800-705-1663 (demais localidades).

- **Central de Atendimento ao Corretor** - 3004-1022 (capitais e regiões metropolitanas) / 0800-721-1022 (demais localidades).

7) REAJUSTE

41 - Quais são os tipos de reajustes aplicados no meu contrato?

O contrato permite dois tipos de reajustes:

1 - Reajuste anual: cujo percentual é divulgado uma vez ao ano e aplicado no mês de aniversário do contrato.

2 - Por faixa etária: quando o beneficiário faz aniversário e muda de faixa etária, seguindo o critério definido em cada contrato. Este tipo de reajuste obedece o limite de variação, entre faixas, definido pela ANS, e vigora no mês subsequente ao aniversário do beneficiário.

42 - Como o reajuste anual funciona?

O percentual é divulgado uma vez ao ano e aplicado no mês de aniversário do contrato, de acordo com os cenários abaixo:

Para contratos até 29 vidas

Todos os contratos regulamentados e elegíveis à 565/ANS serão reunidos em um único grupo (chamado de "pool"), e será aplicado um único índice, considerando dois indicadores importantes:

Índice técnico – Que considera a sinistralidade do grupo;

Índice financeiro – Que considera a variação dos custos médicos hospitalares (VCMH).

- O VCMH representa a inflação médica observada pela operadora e é calculado a partir da comparação de dois períodos consecutivos de 12 meses anteriores.

- É medido pela frequência de utilização e pela variação dos preços de serviços, como consultas, exames, cirurgias, tratamentos e internações.

Para contratos a partir de 30 vidas

Neste caso, o reajuste será aplicado para cada grupo contratual, seguindo as regras definidas em cláusula contratual. O cálculo irá levar em consideração as mudanças dos custos médicos (inflação médica) e a sinistralidade (relação do custo vs. receita do contrato).

43 - O que é o reajuste anual RN 565?

É a resolução normativa que dispõe sobre os critérios para a aplicação de reajuste das contraprestações pecuniárias, inclusive sobre o agrupamento de contrato, para a aplicação de reajuste dos planos coletivos com menos de 30 beneficiários.

44 - Qual é o critério utilizado para aplicar o reajuste pool (agrupamento de contratos) ao

contrato?

O critério é a quantidade de vidas (até 29) existentes no contrato, no mês de aniversário do ano anterior.

Ex: o mês de aniversário da empresa é julho, e neste caso, será necessário verificar se, em julho do ano anterior, o contrato possuía até 29 vidas. Em caso positivo, o contrato fará parte do agrupamento de contratos e receberá o reajuste pelo pool de risco.

45 - Fiz o meu plano de saúde há menos de um ano. Terei o reajuste anual?

Não. Para contratos regulamentados, o reajuste ocorre sempre no mês de aniversário do contrato.

46 - Onde posso consultar o índice de reajuste da minha empresa?

O índice de reajuste anual pode ser consultado por meio da carta disponibilizada no portal Gestor de Empresa, acessando o caminho a seguir:

Passo 1 - Acesse o "Menu";

Passo 2 - Clique em "Gestão Financeira e Demonstrativos";

Passo 3 - Clique em "Demonstrativo Reajuste RN 309";

Passo 4 - Selecione o contrato desejado;

Passo 5 - Clique em "Continuar" e visualize a carta de reajuste anual.

8) DÚVIDAS GERAIS

47 - Como consigo a 2ª via do boleto?

A 2ª via pode ser retirada por meio do portal Gestor de Empresa. Deverá ser encaminhado no caminho a seguir:

Passo 1 - Acesse o "Menu";

Passo 2 - Clique em "Pagamentos";

Passo 3 - Clique em "Boletos";

Passo 4 - Selecione o contrato desejado;

Passo 5 - Clique em "Buscar" e visualize os boletos em aberto.

Obs.: É possível retirar a 2ª via de boleto por outros meios, tais como:

Contratos de 2 a 29 vidas – WhatsApp, Aplicativo (através do beneficiário nomeado pelo gestor) e autosserviço da URA PME

Contratos de 30 a 99 vidas – Autosserviço de URA PME

48 - Gostaria que a minha dependente tivesse acesso aos boletos, pois ela é a responsável financeira. É possível?

Contratos de 2 a 29 vidas - Sim, é possível. No primeiro acesso ao portal, o titular máster conseguirá selecionar o(s) beneficiário(s) que terão acesso ao boleto, via App Beneficiário ou portal Beneficiário. Posteriormente, é possível realizar outras configurações (habilitar ou desabilitar dependentes) por meio do portal Gestor de Empresa.

Deverá seguir o caminho a seguir:

Passo 1 - Acesse o "Menu";

Passo 2 - Clique em "Pagamentos";

Passo 3 - Clique em "Boletos";

Passo 4 - Selecione o contrato desejado;

Passo 5 - Habilitar e desabilitar o beneficiário;

Empresas de 30 a 99 vidas - Não. Somente o acesso máster do Gestor de Empresa poderá retirar o boleto a partir do portal gestor de empresa.

Deverá seguir o caminho a seguir:

Passo 1 - Acesse o "Menu";

Passo 2 - Clique em "Pagamentos";

Passo 3 - Clique em "Boletos";

Passo 4 - Selecione o contrato desejado;

Passo 5 - Clique em "Buscar" e visualize os boletos em aberto.

49 - Como faço para prorrogar o meu boleto sem a cobrança de juros e multa?

Não realizamos prorrogação de boletos sem juros e multa, exceto para os casos em que houve erro da operadora.

50 - Esqueci de efetuar o pagamento do meu boleto, o plano foi suspenso e o meu funcionário precisa de atendimento. Como devo proceder para a retirada da suspensão?

A retirada de suspensão é realizada após a confirmação de baixa bancária, que ocorre em até 1 dia útil a partir de amanhã.

Obs.: nos 10 primeiros dias de inadimplência, os beneficiários do plano permaneceram cobertos e elegíveis para atendimento; portanto, não ocorrerá a suspensão imediata.

Passo 1 - Acesse o "Menu";

Passo 2 - Clique em "Movimentação cadastral de funcionário";

Passo 3 - Clique em "Envio de documentações complementares";

Passo 4 - Selecione o contrato, e o motivo "Outros";

Passo 5 - Selecione "Suspensão de atendimento por inadimplência";

Passo 6 - Anote o protocolo que será gerado;

Passo 7 - Entre em contato com a nossa Central de Atendimento ao Gestor PME para análise do comprovante e a liberação do atendimento.

- **Central de Atendimento ao Gestor PME** - 3003-1332 (capitais e regiões metropolitanas)/0800-703-9800 (demais Localidades).

- **Central de Atendimento ao Gestor PME One** - 3003-7663 (capitais e regiões metropolitanas)/0800-705-1663 (demais localidades).

51 - É possível alterar a data de vencimento do meu contrato (em definitivo)?

Sim. A partir dos 45 dias de vigência do contrato, é possível solicitar a alteração de vencimento em definitivo, por meio da nossa Central de Atendimento ao Gestor PME, nos telefones:

- **Central de Atendimento ao Gestor PME** - 3003-1332 (capitais e regiões metropolitanas)/0800-703-9800 (demais localidades).

- **Central de Atendimento ao Gestor PME One** - 3003-7663 (capitais e Regiões metropolitanas)/0800-705-1663 (demais localidades).

52 - Gostaria de solicitar a reativação do meu contrato. É possível?

Sim. A solicitação deverá ser realizada em até 30 dias do cancelamento do contrato, desde que o CNPJ esteja ativo na Receita Federal e sem pendências financeiras. O pedido será analisado, podendo ser autorizado ou não.

Contratos de 2 a 29 vidas:

Encaminhar uma carta assinada pelo responsável legal da empresa, contendo as seguintes informações: Razão social,

CNPJ, telefone e horário para contato, e-mail, descrição da solicitação e ciência da cobrança pelo tempo em que o contrato esteve cancelado.

Realize o envio da carta por meio da área logada no portal Gestor de Empresa, acessando o caminho a seguir:

Passo 1 - Acesse o "Menu";

Passo 2 - Clique em "Movimentação cadastral de funcionário";

Passo 3 - Clique em "Envio de documentações complementares";

Passo 4 - Selecione o contrato, e o motivo "Outros";

Passo 5 - Selecione "Revogação do cancelamento de contrato empresa";

Passo 6 - Anote o protocolo que será gerado para acompanhamento, na opção "consulte a sua solicitação", ou pela Central de Atendimento ao Gestor PME.

Contratos de 30 a 99 vidas: para a análise da solicitação, deverá entrar em contato com o seu executivo de contas ou com a nossa Central de Atendimento:

- **Central de Atendimento ao Gestor PME** - 3003-1332 (capitais e regiões metropolitanas)/0800-703-9800 (demais localidades).

- **Central de Atendimento ao Gestor PME One** - 3003-7663 (capitais e regiões metropolitanas)/0800-705-1663 (demais localidades).

53 - Como faço para incluir um aditivo de Assistência Viagem Internacional ou Amil Resgate após implantação do meu contrato?

A contratação poderá ser realizada somente no mês de aniversário do contrato, por meio da área logada do portal Gestor de Empresa, acesso o caminho a seguir:

Passo 1 - Acesse o "Menu";

Passo 2 - Acesse "Movimentação cadastral";

Passo 3 - Acesse "Alterar Cadastro de beneficiários".

Obs.: caso o seu contrato não contemple esta opção, entre em contato com a nossa Central de Atendimento ao Gestor PME, pois será aberto um chamado para a análise da solicitação:

- **Central de Atendimento ao Gestor PME** - 3003-1332 (capitais e regiões Metropolitanas)/0800-703-9800 (demais localidades).

- **Central de Atendimento ao Gestor PME One** - 3003-7663 (capitais e regiões metropolitanas)/0800-705-1663 (demais localidades).

54 - Preciso alterar o prazo de inclusão do meu contrato de 0 a 30 dias para 30 a 60 dias, 60 a 90 dias ou 90 a 120 dias. É possível?

Sim. O prazo de inclusão poderá ser alterado por meio de um termo aditivo, que será elaborado somente para os contratos de 30 a 99 vidas, respeitando a janela de 30 dias de movimentação. Para formalizar a solicitação, deverá ser encaminhado o contrato coletivo de trabalho (CCT)*, junto ao contrato social ou da ata/estatuto, na área logada do portal Gestor de Empresa, no caminho a seguir:

Passo 1 - Acesse o "Menu";

Passo 2 - Clique em "Movimentação cadastral de funcionário";

Passo 3 - Clique em "Envio de documentações complementares";

Passo 4 - Selecione o contrato, e o motivo "Outros";

Passo 5 - Selecione "Alteração cadastral empresa";

Passo 6 - Anote o protocolo que será gerado para acompanhamento, na opção "consulte a sua solicitação", ou pela Central de Atendimento ao Gestor PME.

- **Central de Atendimento ao Gestor PME** - 3003-1332 (capitais e regiões metropolitanas)/0800-703-9800 (demais localidades).
- **Central de Atendimento ao Gestor PME One** - 3003-7663 (capitais e regiões metropolitanas)/0800-705-1663 (demais localidades).

55 - Como solicito reembolso?

Para contratos que contemplam a modalidade de reembolso, a solicitação pode ser realizada pelo beneficiário por meio do aplicativo Amil Clientes, inserindo o nº do CPF ou o nº do cartão do beneficiário. Para mais informações sobre este processo, o beneficiário deverá entrar em contato com a Central de Atendimento ao Beneficiário (3004-1000).

*Contrato coletivo de trabalho: documento que especifica os benefícios do funcionário.

56 - Solicitei o reembolso e houve divergência no pagamento. Como resolver?

O beneficiário deverá entrar em contato com a Central de Atendimento ao Beneficiário (3004-1000), pois se necessário, será aberto um chamado para a análise do nosso time de reembolso.

The Amil logo, consisting of the word "amil" in a lowercase, rounded, blue sans-serif font.