

SUORTE TI PRESTADORES DE SAÚDE



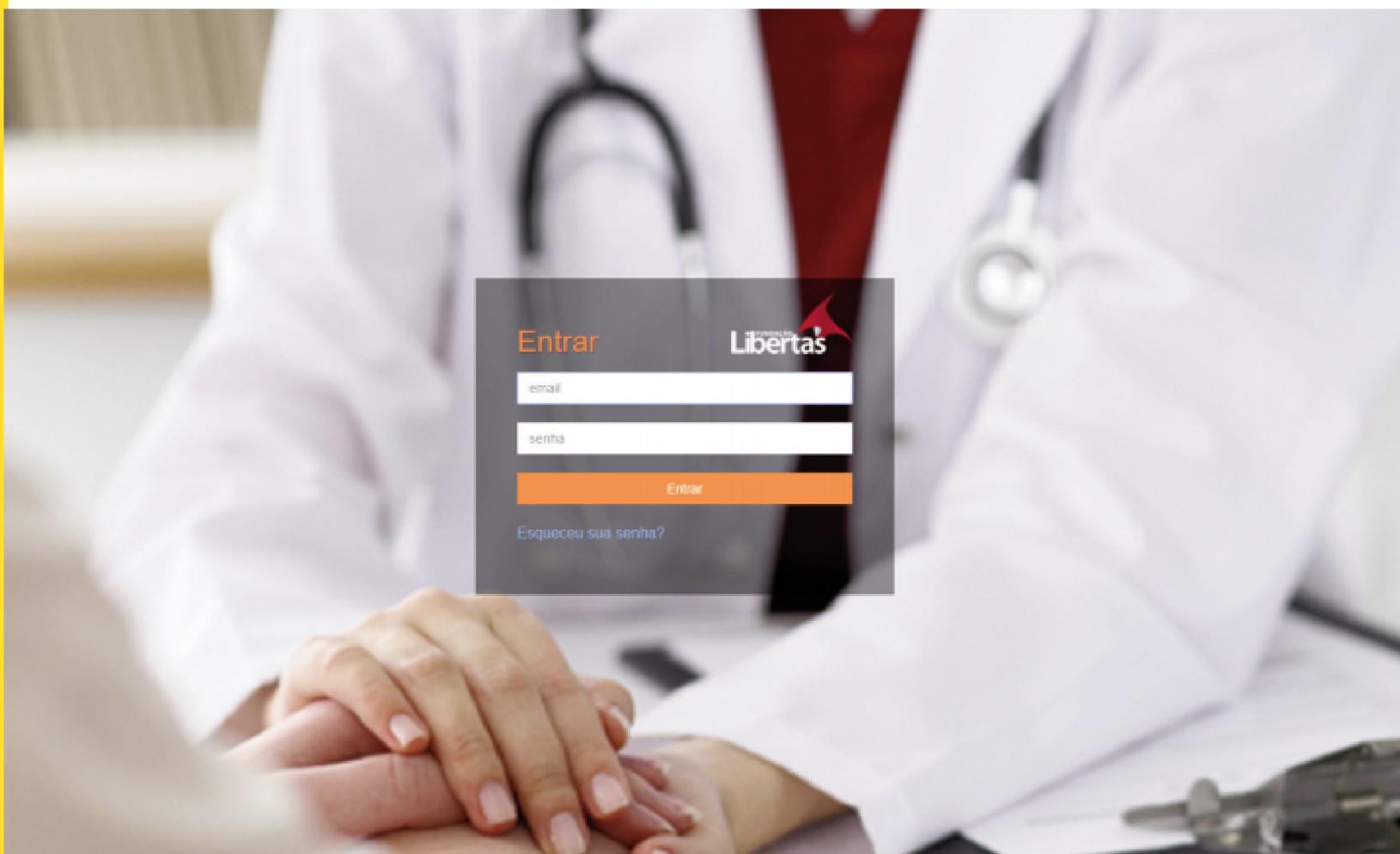


CONCEITO DO SERVIÇO

Sempre atenta aos processos e possibilidades de melhorias, a Libertas desenvolveu uma importante ferramenta de suporte aos prestadores credenciados da nossa rede de saúde.

O novo canal tem o objetivo de registrar quaisquer tipos de necessidades relacionadas ao acesso e utilização do Portal Saúde, nossa principal ferramenta de gestão

PORTAL SAÚDE



ONDE REGISTRAR

COMO SOLICITAR O SUPORTE TI LIBERTAS?

É bem simples! envie um e-mail para sgti@fundacaolibertas.com.br e no assunto do e-mail informe exatamente a descrição de um dos serviços da tabela acima.

No corpo do e-mail identifique-se com seu nome, CFP/CNPJ do prestador e telefone de contato, em seguida descreva detalhes de sua demanda, insira prints e/ou anexe as evidências necessárias para facilitar a análise.

Após o registro, o prestador receberá um protocolo e passará a ser notificado sobre o andamento de sua solicitação, até que o atendimento seja concluído.



PORQUE SAÚDE É PRIORIDADE!

QUAIS OS SERVIÇOS DE TI SÃO ATENDIDOS NESTE CANAL ?

Veja na tabela abaixo as descrições dos serviços que poderão ser informadas no assunto do e-mail para o registro do seu protocolo de atendimento

Serviços	SLA
Instabilidade no portal	(D+1)
Erro no acesso ao portal	(D+1)
Erro de emissão da autorização	(D+1)
Erro no envio de XML	(D+1)
Configurações de Firewall, Proxy ou DNS	(D+2)
Envio de manual ou tutorial de configurações	(D+2)
Entrar em contato com TI do prestador	(D+2)

* Os prazos para solução serão contabilizados em dias úteis e em horário comercial.

Em caso de instabilidade no site, problemas de navegação ou qualquer outra dificuldade, você poderá acionar nossa TI diretamente pelo novo canal.

QUAL A DISPONIBILIDADE DESTE SERVIÇO?

A disponibilidade do atendimento seguirá conforme a tabela acima. As demandas abertas nos finais de semana serão avaliadas.

RETORNO DAS DEMANDAS REGISTRADAS

Serão atendidas somente as solicitações de serviços registradas por endereços de e-mail validados no sistema de gestão da TI Libertas a partir de 04/01/2021.

Confirme o cadastro de sua conta de solicitação de serviços preenchendo o formulário: **Cadastro SGTI Prestador** ou envie os dados na descrição do e-mail: <NOME USUÁRIO> <CPF/CNPJ DO PRESTADOR> <E-MAIL> <TELEFONE>.

Aproveite mais esse canal exclusivo! E em caso de dúvidas, entre em contato com a gente.

Telefones: 0800 704 3700 | (31) 2111-3700.

E-mail: relacionamento@fundacaolibertas.com.br

USE NOSSO CANAL EXCLUSIVO!