

## Prestadores da Saúde: conheçam o novo canal de suporte para TI

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.

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

### Como solicitar o suporte?

Envie um e-mail para [sgti@fundacaolibertas.com.br](mailto:sgti@fundacaolibertas.com.br) e no assunto do e-mail informe exatamente a descrição de um dos serviços da tabela abaixo.

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.

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.

Serão atendidas somente as solicitações de serviços registradas por endereços de e-mail validados no sistema de gestão da TI Libertas **a partir de 04/01/2020**.

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](mailto:relacionamento@fundacaolibertas.com.br)