

MANUAL DO PORTAL DO CREDENCIADO

Fevereiro/2025



Sumário

1. O que é o Portal do Credenciado?.....	3
1.1. O Portal TISS terá alterações por conta do Portal do Credenciado?	3
2. Primeiro Acesso	3
3. Página Inicial	6
3.1- Acesso ao Portal TISS.....	7
3.2- Demonstrativo IR	8
4. Minhas Solicitações	9
5. Dados Cadastrais.....	11
5.1- Dados do Credenciado	11
5.2- Dados Financeiros e Tributários.....	13
5.3- Pontos de Atendimento.....	14
5.4- Especialidades	16
5.5- Procedimentos	18
5.6- Corpo Clínico.....	20
5.7- Descredenciamento	2
6. Programas Complementares	3
6.1- Programa de Atenção Domiciliar (PAD)	4
6.2 - Programa Cuidar Diabetes Mellitus	7
7. Catálogo de Serviços	9
8. Comunicação	10
9. Fale Conosco	1
10. Gestão de Acesso ao Portal do Credenciado.....	2
10.1- Dados de Acesso.....	3
10.2- Gestão de Acesso	5

1. O que é o Portal do Credenciado?

É o nosso novo canal de atendimento e relacionamento com a rede credenciada, com o objetivo de facilitar e aprimorar a gestão do relacionamento entre a Saúde Petrobras e nossos prestadores. O portal visa otimizar processos, melhorar a comunicação, fornecer acesso a recursos e informações relevantes, promovendo um ambiente interativo e colaborativo.

1.1. O Portal TISS terá alterações por conta do Portal do Credenciado?

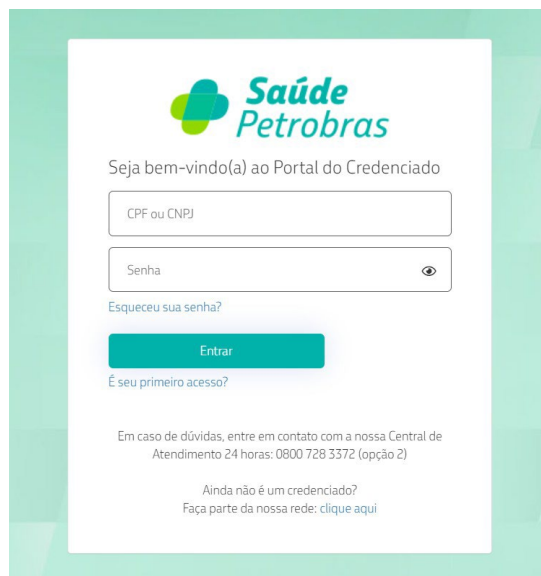
Não. Nada modifica em relação ao Portal TISS. Veja no infográfico as diferenças dos serviços em cada Portal.

Portal do Credenciado:	Portal TISS:
Dados Cadastrais	Elegibilidade de beneficiário;
Informações financeiras e tributárias;	Solicitação de senha;
Ponto de Atendimento;	Acompanhamento do status da senha;
Dados sobre o corpo clínico;	Registro de Alta hospitalar;
Habilitação de procedimentos;	Senhas PAE;
Tabela Contratada;	Digitação de guias;
Especialidades contratadas;	Transmissão do faturamento;
Inclusão de beneficiário no PAD;	Recurso de glosa;
Inclusão de beneficiário no Programa Cuidar Mellitus;	Extrato TISS;
Acesso ao Fale Conosco;	Guias TISS para impressão.
Comunicados direcionados;	
Acesso aos manuais, cartilhas e treinamentos;	
Acompanhamento dos protocolos abertos.	

Importante: O Portal TISS continua sendo acessado através do link <https://portaltiss.saudepetrobras.com.br>, mantendo o usuário e senha, conforme criando anteriormente.

2. Primeiro Acesso

Ao clicar no link <https://saudepetrobras.com/portaldocredenciado>, o credenciado será direcionado a área de autenticação do Portal do Credenciado.



Seja bem-vindo(a) ao Portal do Credenciado

CPF ou CNPJ

Senha

Esqueceu sua senha?

Entrar

É seu primeiro acesso?

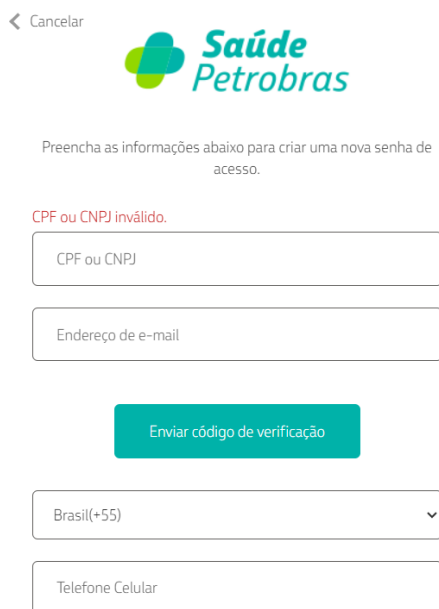
Em caso de dúvidas, entre em contato com a nossa Central de Atendimento 24 horas: 0800 728 3372 (opção 2)

Ainda não é um credenciado?
Faça parte da nossa rede: [clique aqui](#)

Para acessar o Portal do Credenciado, o passo a passo de primeiro acesso é obrigatório para todos os prestadores que compõem a nossa rede credenciada.

Clique em “É seu primeiro acesso?” e preencha os campos abaixo:

- CPF ou CNPJ - credenciados Pessoa Física (PF) deverão informar o CPF e credenciados Pessoa Jurídica (PJ) deverão informar o CNPJ
- Endereço de e-mail - informar o e-mail cadastrado junto à Saúde Petrobras.
- Clique em “Enviar código de verificação”



< Cancelar

Preencha as informações abaixo para criar uma nova senha de acesso.

CPF ou CNPJ inválido.

CPF ou CNPJ

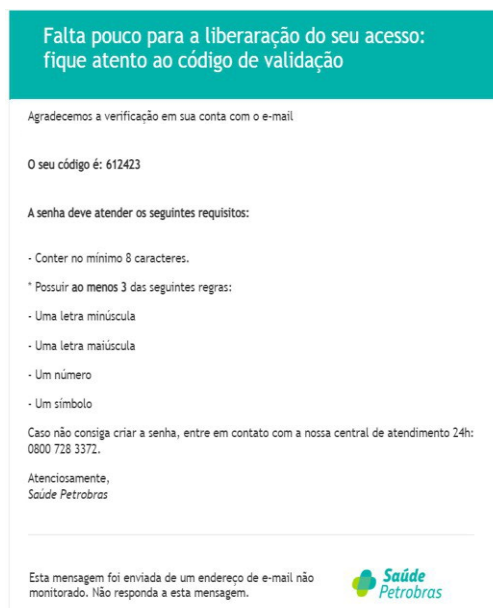
Endereço de e-mail

Enviar código de verificação

Brasil(+55)

Telefone Celular

- O código de verificação será enviado para o e-mail cadastrado. Portanto, acesse seu e-mail e informe o código de 6 caracteres e clique em “Validar Código”.



< Cancelar

Preencha as informações abaixo para criar uma nova senha de acesso.

CPF ou CNPJ inválido.

CPF ou CNPJ

E-mail inválido.

Endereço de e-mail

Enviar código de verificação

Brasil (+55)

Telefone Celular

Nova Senha

Confirme a Nova Senha

- Informe o número de telefone celular, com DDD;
- Crie a senha de acesso. A senha de acesso ao Portal do Credenciado deve conter, no mínimo, 8 caracteres e possuir ao mesmo 3 (três) das seguintes regras;
 - a) Conter pelo menos uma letra minúscula;
 - b) Conter pelo menos uma letra maiúscula;
 - c) Conter pelo menos um número;
 - d) Conter pelo menos um símbolo (caractere especial).
- Digite novamente a senha criada e clique em “Continuar”.

3. Página Inicial



Acima temos a visualização da Página Inicial do Portal do Credenciado. Como destaque na parte superior, temos:

- Recursos para aumentar e diminuir as fontes;
- Recurso de contraste da tela;
- Link externo de acesso ao Portal TISS;
- Link para acesso ao Imposto de Renda;
- Gestão de acesso do Portal do Credenciado;
- Logout do Portal do Credenciado.

Na página inicial, o credenciado possui uma visão geral das funcionalidades do Portal e de fácil acesso a todos os recursos disponíveis.

Avisos importantes e informativos atualizados serão visualizados nesta área.

Abaixo dos informativos estão disponíveis os 6 (seis) últimos protocolos abertos pelo Catálogo de Serviços do Portal do Credenciado, como também das outras categorias registradas no Fale Conosco.



Por fim, na página inicial temos links de direcionamentos internos e externos (Portal TISS).



3.1- Acesso ao Portal TISS

O Portal TISS permanece com os serviços utilizados, como por exemplo:

- Consulta de elegibilidade dos beneficiários;
- Solicitação de Senhas;
- Acompanhamento das senhas solicitadas;
- Registro de alta de internação;
- Senhas PAE (Programa de Atenção Especial);
- Digitação de contas;
- Transferência de faturamento (extensão xml);
- Extrato TISS;
- Recursos de glosa;
- E outros.

Ao clicar o link “Portal TISS” o credenciado será direcionado para a página de login (<https://portaltiss.saudepetrobras.com.br>), sendo que os dados de acesso permanecem os mesmos (usuário e senha).



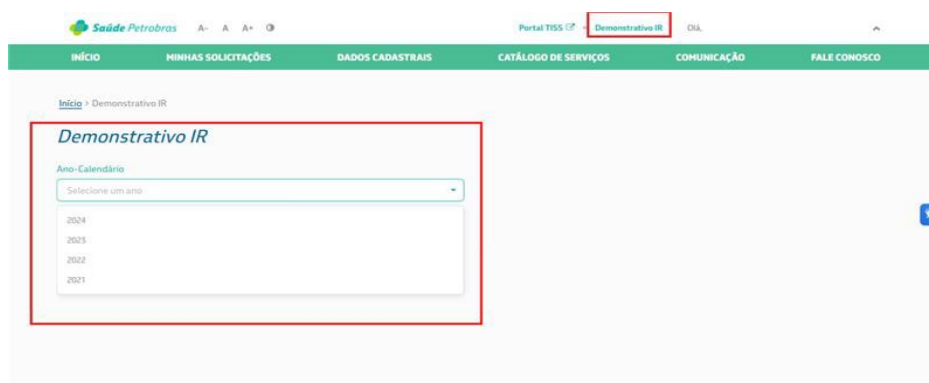
Ao clicar em “Portal TISS” o usuário é direcionado para a página de login do Portal TISS.



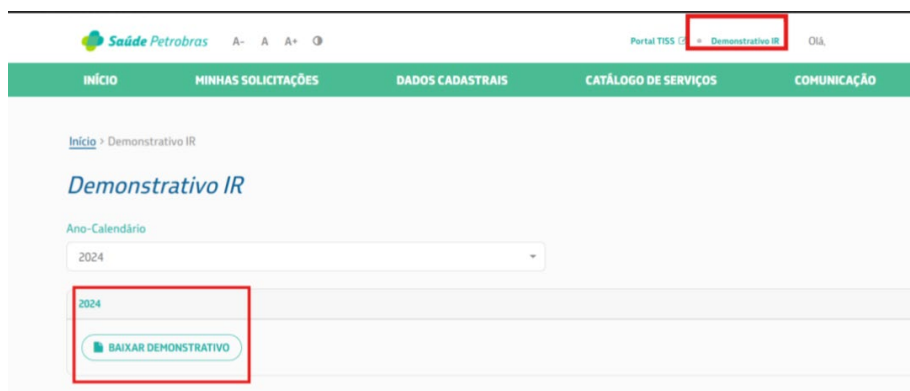
Para o primeiro acesso ao Portal TISS orientamos a consulta do Manual de Navegação do Portal TISS. (Disponível em https://saudepetrobras.com.br/data/files/4E/C7/85/8B/82B1C810AFBE2FA8A9B8F9C2/Manual_Portal_TISS_Nov_2023-v2.pdf)

3.2- Demonstrativo IR

O Portal do Credenciado traz uma nova funcionalidade, a consulta e extração do Imposto de Renda. Ao clicar no link “**Demonstrativo IR**” selecione o ano desejado e clique em “**Baixar Demonstrativo**”.

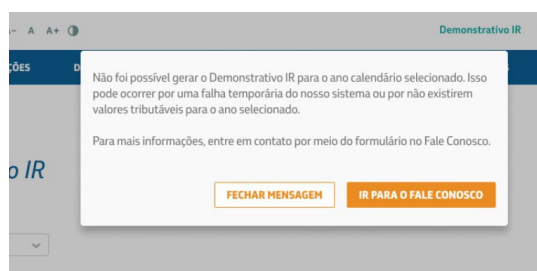


The screenshot shows the 'Saúde Petrobras' portal interface. The top navigation bar includes links for 'INÍCIO', 'MINHAS SOLICITAÇÕES', 'DADOS CADASTRAIS', 'CATÁLOGO DE SERVIÇOS', 'COMUNICAÇÃO', and 'FALE CONOSCO'. The 'Demonstrativo IR' link is highlighted with a red box. Below the navigation bar, the page title is 'Demonstrativo IR'. A dropdown menu labeled 'Ano-Calendário' is shown with the text 'Selecione um ano'. The dropdown menu is open, displaying the years 2024, 2023, 2022, and 2021. A red box highlights the dropdown menu.



The screenshot shows the 'Saúde Petrobras' portal interface. The top navigation bar includes links for 'INÍCIO', 'MINHAS SOLICITAÇÕES', 'DADOS CADASTRAIS', 'CATÁLOGO DE SERVIÇOS', 'COMUNICAÇÃO', and 'FALE CONOSCO'. The 'Demonstrativo IR' link is highlighted with a red box. Below the navigation bar, the page title is 'Demonstrativo IR'. A dropdown menu labeled 'Ano-Calendário' is shown with the text 'Selecione um ano'. The dropdown menu is open, displaying the years 2024, 2023, 2022, and 2021. A red box highlights the dropdown menu. Below the dropdown menu, a button labeled 'BAIXAR DEMONSTRATIVO' is highlighted with a red box.

Importante: Mensagem de documento não localizado



A mensagem pode ocorrer por dois motivos:

Falha sistêmica momentânea: é necessário aguardar e realizar uma nova tentativa futuramente ou;

Valores não tributáveis para o ano solicitado: não foram localizados tributos retidos na fonte durante o ano selecionado pelo usuário.

Para esclarecimentos de eventuais dúvidas, acesse o Fale Conosco na parte superior da página e escolha a categoria **Imposto de Renda**.

ATENÇÃO: Para Informes de Rendimentos de ano calendário anterior a 2021, faça contato com a central de atendimento da Petrobras, no telefone 0800 728 9001 - opção 3 (Finanças).

4. Minhas Solicitações

Clicando em “**Minhas Solicitações**” é possível visualizar e acompanhar o andamento das solicitações realizadas, como também interagir com o responsável pela tratativa.

Através do filtro de consulta é possível pesquisar um determinado protocolo através do número de registro, tipo de solicitação e status.



Abaixo são visualizados todos os protocolos, relacionando o tipo de solicitação, prazo estimado, data da última atualização e status. A visualização ocorre do mais recente ao mais antigo.

Protocolo	Tipo	Prazo Estimado	Última Atualização	Status
	Alteração dos Dados Financeiros e Tributários		08/01/2024	Cancelado
	Extensão ou Exclusão de Corpo Clínico		04/01/2024	Em análise prévia
	Descredenciamento		26/12/2023	Em análise prévia
	Extensão ou Exclusão de Corpo Clínico		26/12/2023	Encerrado
	Extensão ou Exclusão de Corpo Clínico		26/12/2023	Em análise prévia
	Habilitação/Exclusão de Especialidade		26/12/2023	Em análise prévia
	Negociação	01/03/2024	26/12/2023	Cancelado
	Outras solicitações	03/01/2024	26/12/2023	Em andamento

Tipos de status:

- Em análise prévia - protocolo recepcionado e aguardando análise inicial;
- Aberto - protocolo classificado e pronto para ser iniciado;
- Em andamento - tratativa iniciada e solicitação sendo analisada;
- Pendente - aguardando informações complementares. Em situações em que se faz necessário anexar um arquivo, o usuário também deverá apresentar uma devolutiva com caracteres alfanuméricos, para que dessa forma o protocolo retome ao status “Em andamento”.
- Encerrado - protocolo finalizado pelo responsável;
- Cancelado - protocolo cancelado pelo usuário ou responsável. Para ambos os casos o usuário visualizará o motivo.

Ao clicar em um protocolo específico, o usuário visualizará o conteúdo detalhado da sua solicitação.

[Início](#) > Acompanhamento da Solicitação

[Voltar](#)

Protocolo ANS

Criado em: 14d atrás Atualizado em: um dia atrás Status: **Cancelado**

Alteração dos Dados Financeiros e Tributários

Atividade Anexos Detalhes Adicionais

SL

Cancelado pelo usuário através do Portal do Credenciado.
 Houve um erro ao realizar a solicitação

 um dia atrás Comentários

SL

Envio de documento fisico.pdf
 296 KB

 14d atrás

SL

CS1113648 Criado em

 14d atrás

Início

Em “**Atividade**” o usuário acompanhará a evolução da tratativa, como também poderá realizar a interação com o responsável pela análise.

Em “**Anexos**” o usuário terá acesso aos documentos compartilhados até o encerramento do protocolo.

E em “**Detalhes Adicionais**” a visualização do formulário inicial de sua solicitação.

Importante: o usuário poderá solicitar o cancelamento apenas quando o protocolo estiver com status “Em análise prévia” ou “Aberto”. Após esses status o botão “Cancelar” não estará disponível.

5. Dados Cadastrais

Na sessão “**Dados Cadastrais**” estão disponíveis os seguintes serviços, conforme a imagem abaixo:



5.1- Dados do Credenciado

Clicando em “Dados do Credenciado” o usuário visualizará:

- Dados de contato administrativo

Dados de Contato Administrativo

SOLICITAR ALTERAÇÃO

E-mail comercial:

E-mail retorno autorização:

- Informações do credenciado

Informações do Credenciado

SOLICITAR ALTERAÇÃO

CPF/CNPJ:

Razão Social:

Nome Fantasia:

Descrição Tipo Contribuinte ISS: N - ISENTAÇÃO ISS

CNAE Principal: 8610102

CNAE Descrição Principal: Atividades de atendimento em pronto-socorro e unidades hospitalares para atendimento a urgências

Natureza Jurídica: 2062

Descrição Natureza Jurídica: Sociedade Empresária Limitada

Descrição Tipo Contribuinte ISS: N - ISENTAÇÃO ISS

Descrição Tipo de Contribuinte: 3 - PES. JUR. SOC.CIVIL C/FINS LUCRATIVO

Tipo de Pessoa: PJ

A qualquer momento o usuário poderá clicar no botão “Solicitar Alteração” e

requerer a atualização das informações.

Clicando em “**Solicitar Alteração**” o usuário deverá preencher o formulário, como mostra a figura abaixo:

Alteração de Dados de Contato Administrativo

Preencha o formulário para solicitar a alteração cadastral dos Dados de Contato Administrativo do Credenciado. Ela será atendida em até 10 dias úteis.

Endereço ponto atendimento Telefone de contato

Credenciado *Endereço ponto atendimento

*Email

*Telefone de contato

*Motivo

*Selecione a Categoria

*Selecione a Subcategoria

*Selecione a opção:

Dados de Telefone(s) atual(is)

Dados de E-mail(s) atual(is)

E-mail comercial E-mail retorno autorização

Deseja alterar os e-mails existentes na base de cadastro?

Novo(s) E-mail(s)

Informe o novo E-mail comercial Informe o novo E-mail retorno autorização

Forneça mais informações a respeito da sua solicitação

LGPD

A Saúde Petrobras respeita a sua privacidade e o adequado tratamento de seus dados pessoais. Por isso, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - n°. 13.709/18, os dados pessoais informados em nosso formulário serão utilizados com a única finalidade de analisar e atender a sua demanda. Para mais detalhes, veja nosso [aviso de privacidade](#).

ADICIONAR ANEXOS

ENVIAR

Note que alguns campos já estão previamente preenchidos, o que facilita a classificação do protocolo. Informe o(s) novo(s) e-mail(s) e clique em “**Enviar**”.

Observação: Campos com * (asterisco) são obrigatórios o preenchimento.

Após o envio, o protocolo poderá ser acompanhado em “**Minhas Solicitações**”.

5.2- Dados Financeiros e Tributários

Clicando em “**Dados Financeiros e Tributários**” o usuário visualizará:

- **Dados Financeiros**

Dados Financeiros

Banco: 001 - Banco do Brasil S.A.

Agência e Dígito:

Conta corrente e dígito:

- **Dados Tributários**

Dados Tributários

Informações Tributárias

Optante Simples Nacional	Exceção Tributária
✓ Emite Nota Fiscal	✓ Recolhe IR
Recolhe INSS	Recolhe ISS
✓ Recolhe PIS	✓ Recolhe CSLL
✓ Recolhe COFINS	

Data Validade Simples nacional:

Descrição Exceção Tributária:

A qualquer momento o usuário poderá clicar no botão “**Solicitar Alteração**” e requerer a atualização das informações.

Clicando em “**Solicitar Alteração**” o usuário deverá preencher o formulário, como mostra a figura abaixo:

Alteração dos Dados Financeiros e Tributários

Preencha o formulário para solicitar a alteração cadastral dos Dados Financeiros e Tributários do Credenciado. Ela será atendida em até 10 dias úteis.

Endereço ponto atendimento
Telefone de contato
Selecione a opção:

Credenciado
*Endereço ponto atendimento

*Email

*Telefone de contato

*Motivo
Solicitação

*Selecione a Categoria
Rede Credenciada

*Selecione a Subcategoria
Alteração cadastral

*Selecione a opção:
-- Nenhum --

-- Nenhum --
Dados Bancários
Tipo de Contribuinte (Aliquota de Impostos)

A Saúde Petrobras respeita a sua privacidade e o adequado tratamento de seus dados pessoais. Por isso, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - n°. 13.709/18, os dados pessoais informados em nosso formulário serão utilizados com a única finalidade de analisar e atender a sua demanda. Para mais detalhes, veja nosso [aviso de privacidade](#).

ADICIONAR ANEXOS

ENVIAR

Alguns campos já estão previamente preenchidos, facilitando a classificação do protocolo. Selecione a opção do serviço, anexe o documento comprobatório e clique em “Enviar”.

Observação: Campos com * (asterisco) são obrigatórios o preenchimento.

Após o envio, o protocolo poderá ser acompanhado em “Minhas Solicitações”.

5.3- Pontos de Atendimento

Nesta área o credenciado tem conhecimento do(s) ponto(s) de atendimento contratualizado(s) e divulgado(s) aos nossos beneficiários.

Pontos de Atendimento

SOLICITAR ALTERAÇÃO

Telefone 1:

Telefone 2:

Nome Fantasia: **HOSPITAL DE OLHOS DO RECIFE LTDA**

CPF/CNPJ:

Situação do Ponto de atendimento: **Ativo**

Número CNES: **3492931**

CEP: **50070-490**

Endereço: **R FRANCISCO ALVES, 887**

Número / Complemento:

Bairro: **ILHA DO LEITE**

Cidade: **RECIFE**

Estado (UF): **PE**

Anterior

1 de 2

Próximo

A qualquer momento o usuário poderá clicar no botão “Solicitar Alteração” e requerer a atualização das informações.

Clicando em “Solicitar Alteração” o usuário deverá preencher o formulário, como mostra a figura abaixo:

a) Selecione a opção desejada

Alteração do Ponto de Atendimento

Preencha o formulário para solicitar a alteração de endereço ou telefone do Ponto de Atendimento Credenciado. Ela será atendida em até 10 dias úteis.

Selecione a opção

Alterar Endereço ou Telefone

Alterar Endereço ou Telefone

Incluir Ponto de Atendimento

Excluir Ponto de Atendimento

de contato

Selecione a opção:

*Endereço ponto atendimento

*Telefone de contato

b) preencha os campos do formulário

Dados do Endereço atual	
CEP 1	*Tipo logradouro
*Logradouro	*Número/complemento
*Bairro	*Cidade
*UF	
*Deseja a extensão de novo(s) endereço(s)?	
Sim	
Dados do Endereço a estendido	
*CEP	*Logradouro
*Número/complemento	*Bairro
*Cidade	*Estado (UF)
*Deseja a excluir o ponto de atendimento atual?	
Não	
Forneça mais informações a respeito da sua solicitação ?	

Alguns campos já estão previamente preenchidos, o que facilita a classificação do protocolo. Selecione a opção do serviço e clique em “**Enviar**”.

Importante: Para alteração de endereço é necessário anexar documentação comprobatória.

Observação: Campos com * (asterisco) são obrigatórios o preenchimento.

Após o envio, o protocolo poderá ser acompanhado em “**Minhas Solicitações**”.

Atenção: os dados visualizados nesta sessão são os divulgados no Busca Rede Credenciada e no App Saúde Petrobras, portanto mantenha-os atualizados.

5.4- Especialidades

Ao clicar em “**Especialidades**” o credenciado observa todos os serviços que estão contratualizados com a Saúde Petrobras. Para as especialidades médicas, odontológicas e terapêuticas são demonstrados o CBO (Classificação Brasileira de Ocupação) relativo à ocupação/atividade, conforme divulgação do Ministério do Trabalho.

Especialidades

SOLICITAR HABILITAÇÃO OU EXCLUSÃO

Pesquisar uma especialidade

Q

CBOS (Especialidades)	Descrição
	HOSPITAL DE OFTALMOLOGIA
	HOSPITAL DE OTORRINOLARINGOLOGIA
225120	MÉTODOS COMPLEMENTARES EM CARDIOLOGIA

Observação: Tipos de estabelecimento como hospital, pronto socorro, remoção, laboratório e clínica o campo CBO não é informado.

A qualquer momento o credenciado poderá clicar no botão “Solicitar Habilitação ou Exclusão” e requerer a inclusão ou exclusão de especialidade (s).

Clicando em “Solicitar Habilitação ou Exclusão” o usuário deverá preencher o formulário, como mostra a figura abaixo:

Habilitação/Exclusão de Especialidade

Preencha o formulário abaixo para solicitar a inclusão ou exclusão de Especialidades do Credenciado. Ela será atendida em até 60 dias úteis.

Endereço ponto atendimento

Telefone de contato

Atende Pediatria

Deseja a inclusão de nova(s) especialidade(s)?

Deseja a exclusão de alguma especialidade?

*Email

AUTORIZACAO.CIRURGIA@HOPE.COM.BR

*Endereço ponto atendimento

*Motivo

Solicitação

*Selecione a Categoria

Rede Credenciada

*Selecione a Subcategoria

Inclusão - Exclusão credenciamento

*Atende Pediatria

-- Nenhum --

*CPF/CNPJ

40.881.302/0001-30

*Nome completo / Razão Social

HOSPITAL DE OLHOS DO RECIFE LTDA

Especialidade

Lista atual da(s) especialidade(s) habilitada(s) para o credenciado

*Deseja a inclusão de nova(s) especialidade(s)?

-- Nenhum --

*Deseja a exclusão de alguma especialidade?

-- Nenhum --

Forneça mais informações a respeito da sua solicitação

LGPD

A Saúde Petrobras respeita a sua privacidade e o adequado tratamento de seus dados pessoais. Por isso, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - n°. 13.709/18, os dados pessoais informados em nosso formulário serão utilizados com a única finalidade de analisar e atender a sua demanda. Para mais detalhes, veja nosso [aviso de privacidade](#).

ADICIONAR ANEXOS

17

Alguns campos já estão previamente preenchidos, o que facilita a classificação do protocolo. Selecione a opção do serviço (habilitação ou exclusão) e clique em “Enviar”.

Importante: Para habilitação de especialidade é necessário anexar documentação do profissional.

Observação: Campos com * (asterisco) são obrigatórios o preenchimento.

Após o envio, o protocolo poderá ser acompanhado em “Minhas Solicitações”.

5.5- Procedimentos

Nesta página o credenciado poderá registrar uma solicitação para análise de habilitação de um determinado procedimento.

Procedimentos
SOLICITAR HABILITAÇÃO DE PROCEDIMENTO

Veja os procedimentos habilitados a partir da tabela contratada mais atual. Caso esteja desatualizada, solicite uma nova versão. Você também poderá solicitar a habilitação de procedimentos.

Clicando em “Solicitar Habilitação de Procedimento” o usuário deverá preencher o formulário, como mostra a figura abaixo:

Solicitar Habilitação de Procedimento

Preencha o formulário abaixo para solicitar a inclusão ou exclusão de Procedimentos realizados pelo Credenciado. Ela será atendida em até 10 dias úteis.

Endereço ponto atendimento
Telefone de contato
Informe o Código e o Procedimento

*Email

*Endereço ponto atendimento

*Telefone de contato

*Motivo

Solicitação

*Selecione a Categoria

Suporte Operacional

*Selecione a Subcategoria

Habilitação de Procedimento

*Informe o Código e o Procedimento

Forneça mais informações a respeito da sua solicitação

LGPD

A Saúde Petrobras respeita a sua privacidade e o adequado tratamento de seus dados pessoais. Por isso, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - n.º 13.709/18, os dados pessoais informados em nosso formulário serão utilizados com a única finalidade de analisar e atender a sua demanda. Para mais detalhes, veja nosso [aviso de privacidade](#).

ADICIONAR ANEXOS

ENVIAR

Note que alguns campos já estão previamente preenchidos, facilitando a classificação do protocolo. No campo “Informe o Código e o Procedimento” digite o código TUSS ou nome do procedimento e selecione o item da lista suspensa. Utilize o campo “Forneça mais informações a respeito da sua solicitação” em situações que não localizar o código/procedimento alvo de sua solicitação. Em seguida, clique em “Enviar”.

Observação: Campos com * (asterisco) são obrigatórios o preenchimento.

Após o envio, o protocolo poderá ser acompanhado em “**Minhas Solicitações**”.

Também nesta página, o credenciado pode solicitar a tabela contratada vigente. Para isto, basta clicar em “**Solicitar Tabela Contratada**”, preencher o formulário e acompanhar em “**Minhas Solicitações**”.

Tabela Contratada

Você não possui tabelas contratadas para visualização. Solicite a tabela contratada para visualizar os procedimentos habilitados.



Clicando em “**Solicitar Tabela Contratada**” o usuário deverá preencher o formulário, como mostra a figura abaixo:

Solicitação de Tabela Contratada

Preencha o formulário abaixo para solicitar a tabela contratada atualizada. Ela será atendida em até 10 dias úteis.

Endereço ponto atendimento

Telefone de contato

*Email

*Endereço ponto atendimento

*Telefone de contato

*Motivo

Solicitação

*Selecione a Categoria

Rede Credenciada

*Selecione a Subcategoria

Solicitação de Tabela Estruturada Atualizada

Forneça mais informações a respeito da sua solicitação

LGPD

A Saúde Petrobras respeita a sua privacidade e o adequado tratamento de seus dados pessoais. Por isso, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - n°. 13.709/18, os dados pessoais informados em nosso formulário serão utilizados com a única finalidade de analisar e atender a sua demanda. Para mais detalhes, veja nosso [aviso de privacidade](#).



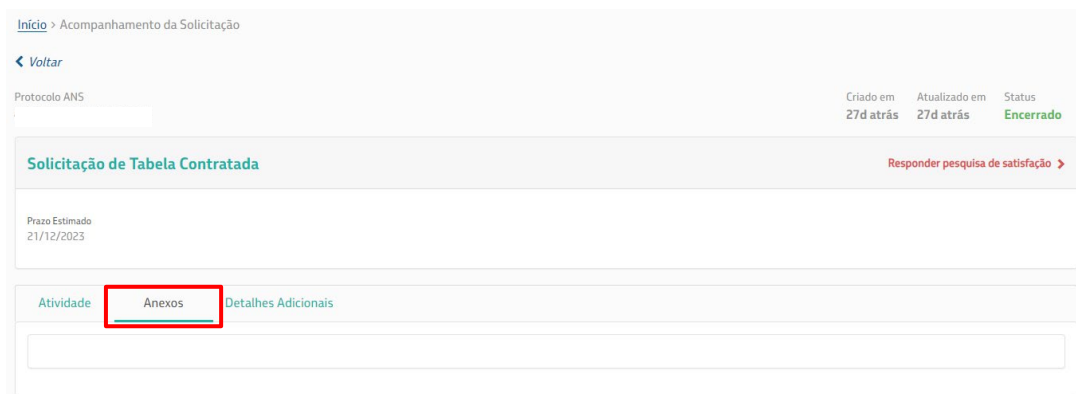


Alguns campos já estão previamente preenchidos, facilitando a classificação do protocolo. Forneça as informações desejadas e clique em “**Enviar**”.

Observação: Campos com * (asterisco) são obrigatórios o preenchimento.

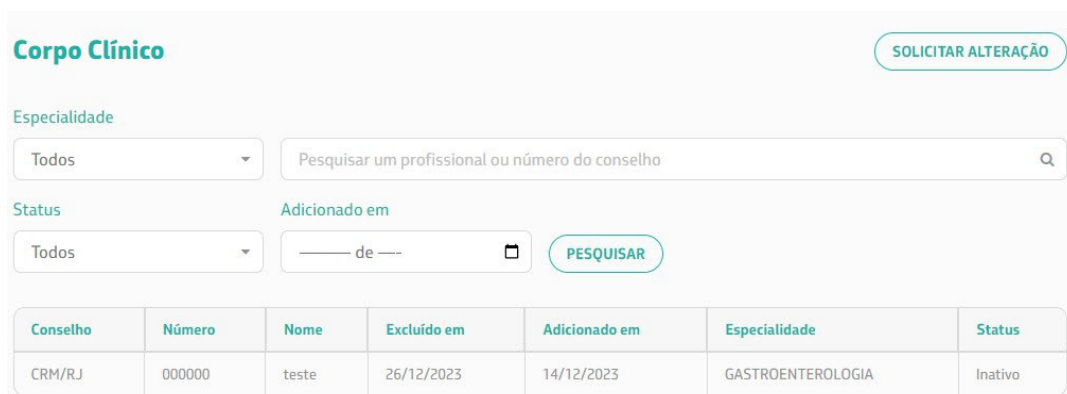
Após o envio, o protocolo poderá ser acompanhado em “Minhas Solicitações”.

Importante: A tabela como é um arquivo anexado no protocolo, lembre-se de que estará disponível em “Anexos” na área de interação da solicitação.



5.6- Corpo Clínico

O credenciado pode solicitar a inclusão ou a exclusão de Corpo Clínico, a partir da visualização em lista de profissionais que estão vinculados ao estabelecimento.



Conselho	Número	Nome	Excluído em	Adicionado em	Especialidade	Status
CRM/RJ	000000	teste	26/12/2023	14/12/2023	GASTROENTEROLOGIA	Inativo

Clicando em “Solicitar Alteração” o credenciado pode incluir ou excluir o profissional que faz ou fez parte da entidade hospitalar ou não hospitalar.

Importante: O item “Corpo Clínico” não está disponível para credenciados do tipo Pessoa Física (PF).

Clicando em “Solicitar Alteração” o usuário deverá preencher o formulário, como mostra a figura abaixo:

Inclusão ou Exclusão de Corpo Clínico

Preencha o formulário abaixo para incluir ou excluir os profissionais do Corpo Clínico do Credenciado. Ela será atendida em até 10 dias úteis.

Endereço ponto atendimento
Telefone de contato
Selecione a Demanda

*Email
*Endereço ponto atendimento

*Telefone de contato

Motivo
Solicitação
Selecione a Subcategoria
Rede Credenciada
Selecione a Subcategoria
Inclusão/Exclusão de Corpo Clínico

*Selecione a Demanda
-- Nenhum --
-- Nenhum --
Exclusão de Corpo Clínico
Inclusão de Corpo Clínico

ENVIAR

Alguns campos já estão previamente preenchidos, o que facilita a classificação do protocolo.

Selecione “Inclusão de Corpo Clínico”, clique em “Adicionar”, preencha os dados do profissional, conforme demonstrado na imagem abaixo, e clique em “Adicionar”:

* Adicione um ou mais profissionais que deseja incluir no Corpo Clínico.

Adicionar
Remover tudo

Ações	Nome do Profissional	Tipo de Conselho Regional	Estado (UF)	Número do Registro	Especialidade
Não há dados a exibir					

Adicionar linha

*Nome do Profissional
*Tipo de Conselho Regional
-- Nenhum --
*Estado (UF)
*Número do Registro
*Especialidade
-- Nenhum --

Cancelar
Adicionar

Já para excluir, selecione a opção “Exclusão de Corpo Clínico”, clique em “Adicionar”, preencha os dados do profissional, conforme demonstrado na imagem abaixo, e clique em “Adicionar”:

*Selecione a Demanda

Exclusão de Corpo Clínico

*Adicione um ou mais profissionais que deseja excluir do Corpo Clínico.

Adicionar Remover tudo

Ações	Nome do Profissional	Tipo de Conselho Regional	Estado (UF)	Número do Registro
Não há dados a exibir				

Localize o profissional no campo “Nome do Profissional” e os demais campos serão preenchidos automaticamente. Em sequência, clique em “Adicionar”.

Adicionar linha

*Nome do Profissional

Tipo de Conselho Regional

-- Nenhum --

Estado (UF)

Número do Registro

Cancelar Adicionar

Observação: Campos com * (asterisco) são obrigatórios o preenchimento.

Após o envio, o protocolo poderá ser acompanhado em “Minhas Solicitações”.

5.7- Descredenciamento

Este recurso está disponível somente para os usuários tipo Master, ou seja, o administrador do contrato de credenciamento.

Ao clicar em “Descredenciamento”, o usuário deverá preencher todos os campos e anexar a carta de formalização.

Descredenciamento

Preencha o formulário abaixo para solicitar o descredenciamento total ou parcial do Credenciado. Ela será atendida em até 90 dias úteis.

[Tipo do público](#)
[Endereço ponto atendimento](#)
[CPF/CNPJ](#)
[Nome completo / Razão Social](#)

*Tipo do público
 -- Nenhum --

*Endereço ponto atendimento

*Motivo
 Solicitação

*Selecione a Categoria
 Rede Credenciada

*Selecione a Subcategoria
 Descredenciamento

*CPF/CNPJ

*Nome completo / Razão Social

*Selecione a Demanda
 Total

*Anexado a carta com o motivo para o Descredenciamento?
 É necessário a elaboração de uma carta com o(s) motivo(s) para o Descredenciamento; a mesma deverá estar datada, assinada e carimbada.

Sim

Forneça mais informações a respeito da sua solicitação

LGPD

A Saúde Petrobras respeita a sua privacidade e o adequado tratamento de seus dados pessoais. Por isso, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - n°. 13.709/18, os dados pessoais informados em nosso formulário serão utilizados com a única finalidade de analisar e atender a sua demanda. Para mais detalhes, veja nosso [aviso de privacidade](#).

 ADICIONAR ANEXOS

ENVIAR

6. Programas Complementares


 A- A A+

Portal TISS

Olá,

INÍCIO MINHAS SOLICITAÇÕES DADOS CADASTRAIS PROGRAMAS COMPLEMENTARES CATÁLOGO DE SERVIÇOS COMUNICAÇÃO FALE CONOSCO

Programa de Assistência Especial (PAE)
 Programa de Atenção Domiciliar (PAD)
 Programa Cuidar I Diabetes Mellitus

Olá, es credenciado

Ao clicar em “Programas Complementares” serão disponibilizados os itens:

- Programa de Assistência Especial (PAE) - link que direciona para o Portal TISS. Somente credenciados contratados para o tipo de serviço podem solicitar senhas para os procedimentos que possuem cobertura;
- Programa de Atenção Domiciliar (PAD) - item disponível apenas para hospitais;
- Programa Cuidar | Diabetes Mellitus

6.1- Programa de Atenção Domiciliar (PAD)

O Programa de Atenção Domiciliar (PAD) é um conjunto de benefícios na área de Atenção Domiciliar para tratamento de doenças e reabilitação desenvolvidas no domicílio, ao beneficiário do nosso plano. Essa modalidade de atendimento é uma opção segura e eficiente para pacientes portadores de doenças agudas ou crônicas agudizadas que previamente foram tratados em hospitais e que se encontram clinicamente estáveis, podendo completar a recuperação em casa.

O credenciado hospitalar poderá solicitar a inclusão de um beneficiário no programa clicando em “Solicitar Inclusão de Beneficiário”. Em sequência, preencher o formulário e anexar o relatório médico.

O acompanhamento da solicitação poderá ser acompanhado em tempo real, como mostra o quadro abaixo.

Programa de Atenção Domiciliar (PAD)

SOLICITAR INCLUSÃO DE BENEFICIÁRIO

Pesquisar um beneficiário ou carteirinha

Beneficiário	Carteirinha	Status	Protocolo
 Nenhum beneficiário até o momento Quando houver beneficiário registrados no Programa de Atenção Domiciliar (PAD), eles serão exibidos aqui			

Observação: Para mais informações sobre o PAD, acesse a Cartilha Operacional através o link -

https://saudepetrobras.com.br/data/files/6E/E2/30/5B/4569B810AFBE2FA8A9B8F9C2/ManualPAD_v08_01-11-23.pdf

Clicando em “Solicitar Inclusão de Beneficiário”, o usuário deverá preencher o formulário demonstrado abaixo:

Inclusão de Beneficiário no Programa PAD

Inclusão de Beneficiário no Programa PAD.

Endereço ponto atendimento Telefone de contato Nome do Médico Código CRM Especialidade Médica Estado CRM Telefone de contato do Médico Nº de Carteirainha Nome completo
Telefone 1 Email Grau de Parentesco (Atual) Relatório Médico

Dados do Credenciado

Credenciado

*Endereço ponto atendimento

Email

*Telefone de contato

Telefone 1

Telefone 2

Dados do Solicitante

*Nome do Médico

*Especialidade Médica

*Código CRM

*Estado CRM

E-mail de contato do Médico

*Telefone de contato do Médico

Dados do Beneficiário

*Nº de Carteirainha

Nome do Beneficiário

Tipo de contato

Detalhamento da Solicitação

Tipo de solicitação

Solicitar inclusão

Dados do Responsável (Atual)

* Nome completo

* Telefone 1

* Email

* Grau de Parentesco (Atual)

Telefone 2

Relatório de Condição Clínica

Paciente

Idade

Origem

Nome do Credenciado

Motivo da internação hospitalar

Médico assistente

Número Carteirinha

Leito

Telefone

Serviços necessários em domicílio

Acesso venoso

Medicação venosa

ATB

Dosagem

Dias de uso

Fonoterapia

Dieta

Cobertura

Oxigênio

Ventilação Mecânica

Traqueostomia

Tipo

Fisioterapia

Curativo complexo a partir do grau 3

Vazão

Aspiração de Vias Aéreas Superiores

Equipamentos necessários

OPÇÕES

☐ Cama hospitalar

☐ Cadeira de roda

☐ Cadeira higiênica

☐ BIPAP

OPÇÕES

☐ Aspirador

☐ Concentrador de Oxigênio

☐ Colchão Pneumático

☐ CPAP

Outros

Quadro Clínico

Documentos Obrigatórios

* Relatório Médico

 Obrigatório: carregar

ENVIAR

Importante: é obrigatório o credenciado anexar o relatório médico.

Após o registro do protocolo, o usuário poderá acompanhar o andamento da solicitação com interação.

6.2 - Programa Cuidar | Diabetes Mellitus

Essa iniciativa do Programa Cuidar é voltada para o cuidado à saúde das pessoas com diabetes e pré-diabetes, com atendimento remoto e serviço de telemedicina exclusivo para os participantes inscritos nesse programa.

O programa é oferecido para beneficiários de todo o Brasil, selecionados a partir de critérios estritamente técnicos:

- Pessoas com diagnóstico de diabetes tipo 1 ou 2
- Pessoas com pré-diabetes, desde que seus exames tenham apresentado os seguintes resultados: glicemia de jejum entre 100 e 125 mg/dL e hemoglobina glicada (HbA1c) entre 5,7% e 6,4% (valores indicados pela American Diabetes Association - ADA);
- A partir de 18 anos de idade.

Programa Cuidar | Diabetes Mellitus SOLICITAR INCLUSÃO DE BENEFICIÁRIO

Pesquisar um beneficiário ou carteirinha 

Beneficiário	Carteirinha	Status	Protocolo
 Nenhum beneficiário até o momento Quando houver beneficiário registrados no Programa Cuidar / Diabetes Mellitus, eles serão exibidos aqui			

Observação: Para mais informações acesse a página - <https://saudepetrobras.com.br/prog-cuidar-diabetes-mellitus.htm>

Clicando em “Solicitar Inclusão de Beneficiário”, o usuário deverá preencher o formulário demonstrado abaixo:

Inclusão de Beneficiário no Programa Cuidar Mellitus

Inclusão de Beneficiário no Programa Cuidar Mellitus.

Endereço ponto atendimento Telefone de contato Nome do Médico Código CRM E-mail de contato do Médico Especialidade Médica Estado CRM Telefone de contato do Médico
Nº de Carteirinha Diabético O Beneficiário concorda com o envio dos seus dados para a solicitação de inclusão no Programa Cuidar I Diabetes Mellitus

Dados do Solicitante

*Email
*Endereço ponto atendimento
*Telefone de contato
*Especialidade Médica
*Estado CRM
*Telefone de contato do Médico

Dados do Credenciado

*Nome do Médico
*Código CRM
*E-mail de contato do Médico
*Especialidade Médica
*Estado CRM
*Telefone de contato do Médico

Dados do Beneficiário

*Nº de Carteirinha
CPF do Beneficiário
Nome do Beneficiário
Tipo de contato

Detalhamento da Solicitação

Tipo de solicitação
Solicitar inclusão

Dados de Saúde do Beneficiário

*Diabético

Termo de Aceite LGPD

☐ *O Beneficiário concorda com o envio dos seus dados para a solicitação de inclusão no Programa Cuidar I Diabetes Mellitus

ENVIAR

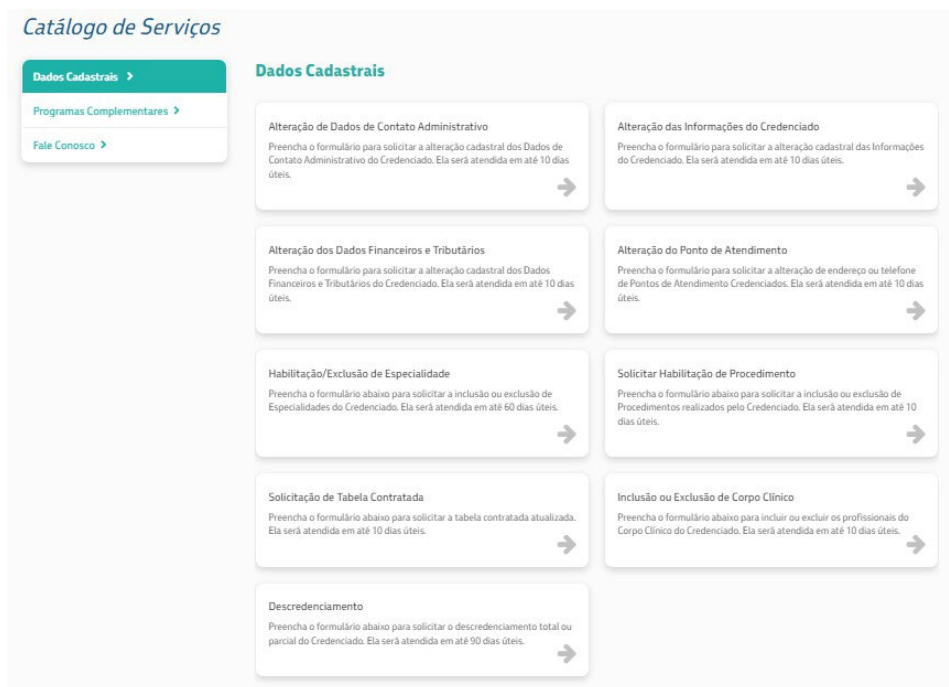
Após o registro do protocolo, o usuário poderá acompanhar o andamento da solicitação com interação.

7. Catálogo de Serviços

Ao clicar em “Catálogo de Serviços” o usuário identifica todos os serviços disponíveis no Portal do Credenciado.

O catálogo está dividido em 3 áreas:

- a) **Dados Cadastrais** - nesta área o usuário tem acesso a todos os itens disponíveis em “Dados Cadastrais”, que fica na parte superior da página. Para cada tipo de serviço o usuário pode identificar os detalhes e o prazo para atendimento.



- b) **Programas Complementares** - nesta área o usuário tem acesso aos itens disponíveis em “Programas Complementares”, que fica na parte superior da página. Lembramos que o serviço do PAD está disponível apenas para os credenciados classificados como Hospital. Os demais credenciados possuem acesso somente ao Programa Cuidar *Mellitus*.



- c) **Fale Conosco** - nesta área o usuário tem acesso ao formulário geral do Fale Conosco. Lembramos que a utilização é da mesma forma que o acessado na área pública - https://faleconosco.saudepetrobras.com.br/fale_conosco

8. Comunicação

Ao clicar em “Comunicação”, na parte superior da página, o usuário terá as seguintes opções:

- Comunicados
- Documentos e Links Úteis
- Treinamentos e Tutoriais



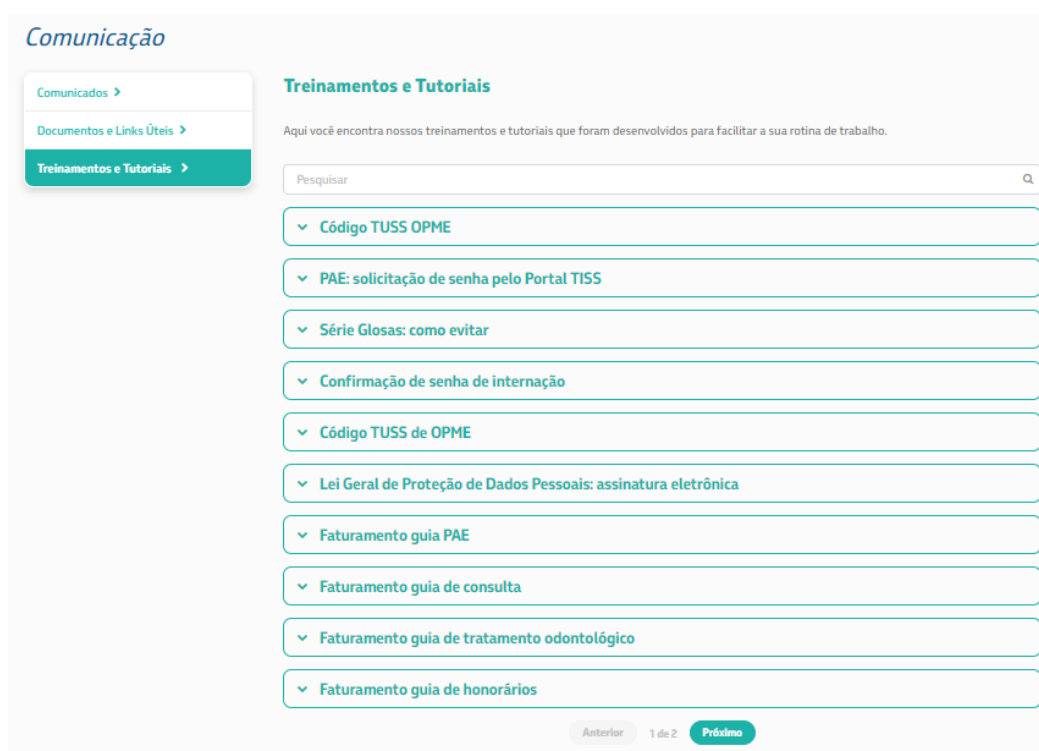
- a) Comunicados - nesta página o credenciado poderá visualizar todos os comunicados que foram enviados para toda a Rede Credenciada. Para acessar um determinado comunicado, identifique o assunto desejado e clique em “Saiba mais”.



- b) Documentos e Links Úteis - nesta página o usuário tem acesso aos manuais, cartilhas operacionais e documentos complementares.



- c) Treinamentos e Tutoriais - nesta página o usuário tem acesso a vídeos operacionais, guias de faturamento e tutoriais que auxiliam o dia a dia do credenciado.



9. Fale Conosco

Nesta página o usuário tem acesso ao formulário geral do Fale Conosco. Lembramos que a utilização segue da mesma forma que o acessado na área pública - https://faleconosco.saudepetrobras.com.br/fale_conosco

Fale Conosco

Selecione a opção

Outras Solicitações

Formulário de Contato

Preencha o formulário abaixo para solicitar atendimento.

Endereço ponto atendimento Telefone de contato Motivo

*Email

*Endereço ponto atendimento

*Telefone de contato

*Motivo

Selecione a Categoria

Selecione a Subcategoria

Forneça mais informações a respeito da sua solicitação

LGPD

A Saúde Petrobras respeita a sua privacidade e o adequado tratamento de seus dados pessoais. Por isso, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - n°. 13.709/18, os dados pessoais informados em nosso formulário serão utilizados com a única finalidade de analisar e atender a sua demanda. Para mais detalhes, veja nosso [aviso de privacidade](#).

ADICIONAR ANEXOS

ENVIAR

10. Gestão de Acesso ao Portal do Credenciado

O credenciado ao realizar seu primeiro acesso sua conta padrão é classificada como **“Master”**, ou seja, possui acesso a todos os recursos do Portal do Credenciado.

A conta Master permite ao credenciado conceder acesso a demais pessoas, como por exemplo para um faturista, secretários e outros. Para esses acessos concedidos a conta é classificada como **“Administrativo”**, dessa forma, o usuário administrativo não tem acesso a todos os itens do Catálogo de Serviço, como também, não possui perfil para concessão de novos usuários.

Na parte superior do Portal do Credenciado, o usuário Master tem acesso a duas opções:

- Dados de Acesso
- Gestão de Acesso

Importante: usuário Administrativo possui apenas a opção **“Dados de Acesso”**.



10.1- Dados de Acesso

Em “**Dados de Acesso**” o usuário visualiza seus dados cadastrados. Caso necessite de alteração dos dados, solicite a alteração através do Catálogo de Serviços do Portal do Credenciado.

Dados de Acesso

Estes são os seus dados cadastrados como usuário do Portal do Credenciado. Caso necessite fazer alguma alteração, solicite ao usuário Master. Você também pode alterar a sua senha de acesso.

Dados do Usuário ALTERAR SENHA DE ACESSO

Nome Completo:

CPF cadastrado: ***.***.***-47

E-mail cadastrado:

Perfil de Acesso: Master

Credenciado **Usuário Master**

Nome Fantasia: HOSPITAL

Usuário Master do Portal do Credenciado:

E-mail do Usuário Master:

Para alterar a senha, o usuário deve clicar em “Alterar Senha de Acesso”. Após clicar no botão informado, digite o CPF ou CNPJ cadastrado.

[< Cancelar](#)



Informe o seu CPF ou CNPJ, depois clique em "Enviar código de verificação" para validar o seu e-mail e crie uma nova senha.

Informe o código de verificação enviado para o e-mail cadastrado. E clique em “Validar Código de Verificação”.



< Cancelar

 **Saúde
Petrobras**

Informe o seu CPF ou CNPJ, confirme o seu e-mail
e crie uma nova senha.

O código de verificação foi enviado para o e-mail:

Crie uma senha e digite novamente a senha criada e clique em “Continuar”.



< Cancelar

 **Saúde
Petrobras**

Informe o seu CPF ou CNPJ, confirme o seu e-mail
e crie uma nova senha.

Código verificado com sucesso. Você pode continuar agora.

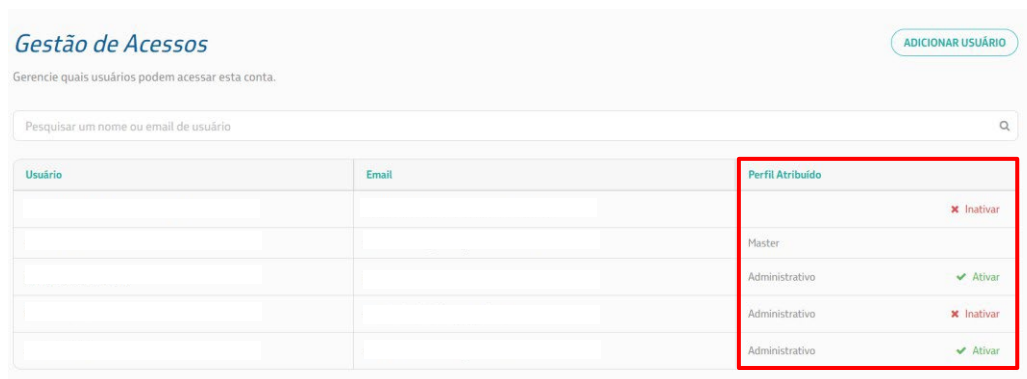
Importante: Para criação da senha, esta deve atender os seguintes critérios:

- Conter no mínimo 8 (oito) caracteres;
- Possuir ao menos 3 (três) das seguintes regras:
 - a) Conter no mínimo uma letra minúscula
 - b) Conter no mínimo uma letra maiúscula
 - c) Conter no mínimo um número
 - d) Conter no mínimo um símbolo (caractere especial)

Pronto! Sua senha foi alterada!

10.2- Gestão de Acesso

A opção “Gestão de Acesso” está disponível apenas para usuários Master. Nesta página, o usuário pode adicionar novos usuários administrativos, como também ativar ou inativar um determinado usuário Administrativo criado.



Gestão de Acessos

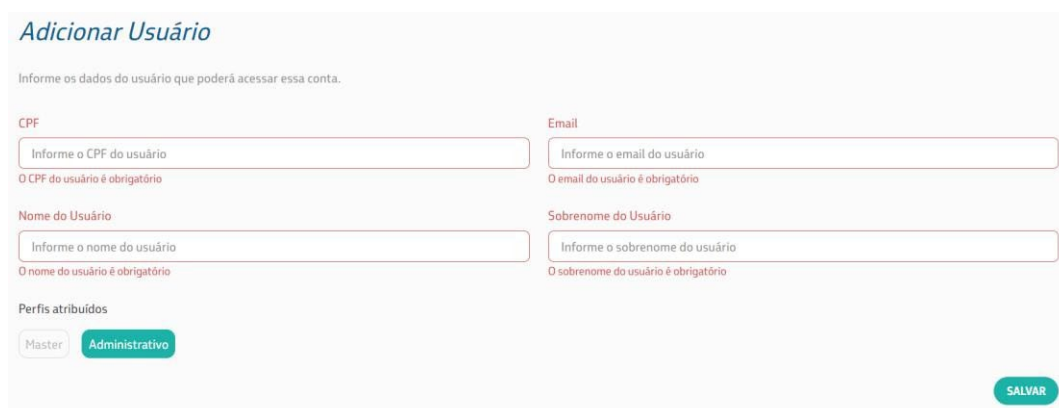
Gerencie quais usuários podem acessar esta conta.

Pesquisar um nome ou email de usuário

Usuário	Email	Perfil Atribuído
		✖ Inativar
		Master
		Administrativo ✔ Ativar
		Administrativo ✖ Inativar
		Administrativo ✔ Ativar

Na coluna “**Perfil Atribuído**”, o usuário Master pode inativar ou ativar um determinado usuário Administrativo com apenas um clique.

E para adicionar um novo usuário, clique em “**Adicionar Usuário**” e preencha os campos, conforme demonstrado na imagem abaixo:



Adicionar Usuário

Informe os dados do usuário que poderá acessar essa conta.

CPF: Informe o CPF do usuário. O CPF do usuário é obrigatório.

Email: Informe o email do usuário. O email do usuário é obrigatório.

Nome do Usuário: Informe o nome do usuário. O nome do usuário é obrigatório.

Sobrenome do Usuário: Informe o sobrenome do usuário. O sobrenome do usuário é obrigatório.

Perfis atribuídos: Master, **Administrativo**

SALVAR

Note que para a opção “Perfis atribuídos”, somente a opção “Administrativo” está disponível, visto que cada credenciado possui apenas um acesso Master.

Importante: para dúvidas sobre o processo de login no Portal do Credenciado, orientamos consultar a FAQ - Acesso ao Portal do Credenciado.