

# Portal do Cliente

# SUMÁRIO

ÍNDICE DE FIGURAS .....	3
INTRODUÇÃO.....	4
MELHORES PRÁTICAS .....	5
VOCÊ CONHECE O PORTAL DO CLIENTE? .....	6
FACILIDADES DO PORTAL .....	8
COMO FUNCIONA O SLA?.....	12
ACOMPANHAMENTO E INTERAÇÃO NO PORTAL.....	12
NOSSO SUPORTE .....	14
FLUXOS DE ATENDIMENTO .....	14
COMO ORGANIZAMOS AS FILAS DE ATENDIMENTO?.....	17
TODOS JUNTOS PELA VIDA .....	19
COMO REABRIR O CHAMADO .....	22
OUVIR PARA MELHORAR .....	23
MONITORAMENTO & CONTROLE.....	25
CONTE COM A PIXEON .....	26
PARA FINALIZAR.....	29

# ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Cadeia de Valor de Serviço - ITILv4.....	5
Figura 2 - Acesso ao Portal do Cliente. ....	6
Figura 3 - Tela Principal do Portal do Cliente.....	7
Figura 4 - Acesso à Documentação On-Line. ....	8
Figura 5 - Documentação On-line. ....	8
Figura 6 - Área do Suporte Técnico.....	9
Figura 7 - Formulário de Abertura de Chamado.....	10
Figura 8 - Opção Posição de Atendimento .....	11
Figura 9 - Gráfico por Produto e por Status.....	11
Figura 10 - Gráfico SLA dentro e Fora do Prazo .....	11
Figura 11 - Acompanhar interações.....	12
Figura 12 - Localizando Chamados e seus dados.....	13
Figura 13 - Inserir comentários adicionais.....	13
Figura 14 - Tratamento de Falhas Conhecidas.....	14
Figura 15 - Tratamento de Falhas Desconhecidas .....	15
Figura 16 - Processo de Tratamento de Falhas.....	16
Figura 17 - Escala de Criticidade .....	17
Figura 18 - Indicadores SLA.....	18
Figura 19 - Processo de Escalação .....	19
Figura 20 - Conclusão do Atendimento .....	20
Figura 21 - Aprovação da Solução.....	21
Figura 22 – Opção Valide os seus Chamados.....	21
Figura 23 - Como Reabrir um Chamado.....	22
Figura 24 - Depoimento de Clientes .....	23
Figura 25 - Pesquisa de Satisfação .....	24
Figura 26 - Gestão de KPIs .....	25
Figura 27 - Opções do Portal do Cliente. ....	26

# INTRODUÇÃO

A Píxeon em si é soma. Somos uma empresa que cresce e que está preocupada em apoiar você em seu dia a dia, pois sabemos que a vida é o bem mais importante para o seu negócio.

É para isso que trabalhamos: transformar a Saúde, com S maiúsculo. Sabemos que é um caminho desafiador, mas queremos ser protagonistas nesse processo.

## **Seja bem-vindo à Píxeon, nós inovamos pela vida!**

Para atingir esse objetivo, fornecemos Soluções completas, Metodologia Live para a implantação do seu projeto e uma equipe preparada para dar suporte à possíveis dúvidas e falhas na solução.

Este manual foi desenvolvido para demonstrar como nos estruturamos para atendê-lo com proximidade e agilidade. Nos próximos tópicos, vamos lhe mostrar nossas práticas de atendimento e como você pode se conectar conosco através do Portal do Cliente.

Queremos acompanhar sua jornada. Conte conosco! Vamos juntos gerar mais eficiência à sua operação, para que você possa atingir os seus objetivos.

## MELHORES PRÁTICAS

A Pixeon está empenhada em ajudar você a ter a oportunidade de trilhar seu caminho na construção de excelência e na transformação da Saúde para melhor. Para isso, observamos e colocamos em prática as boas práticas de prestação de serviço.

Nos inspiramos na biblioteca ITIL, em sua versão 4, como principal norte de ações e no objetivo final de observar a geração do valor ao serviço criado.

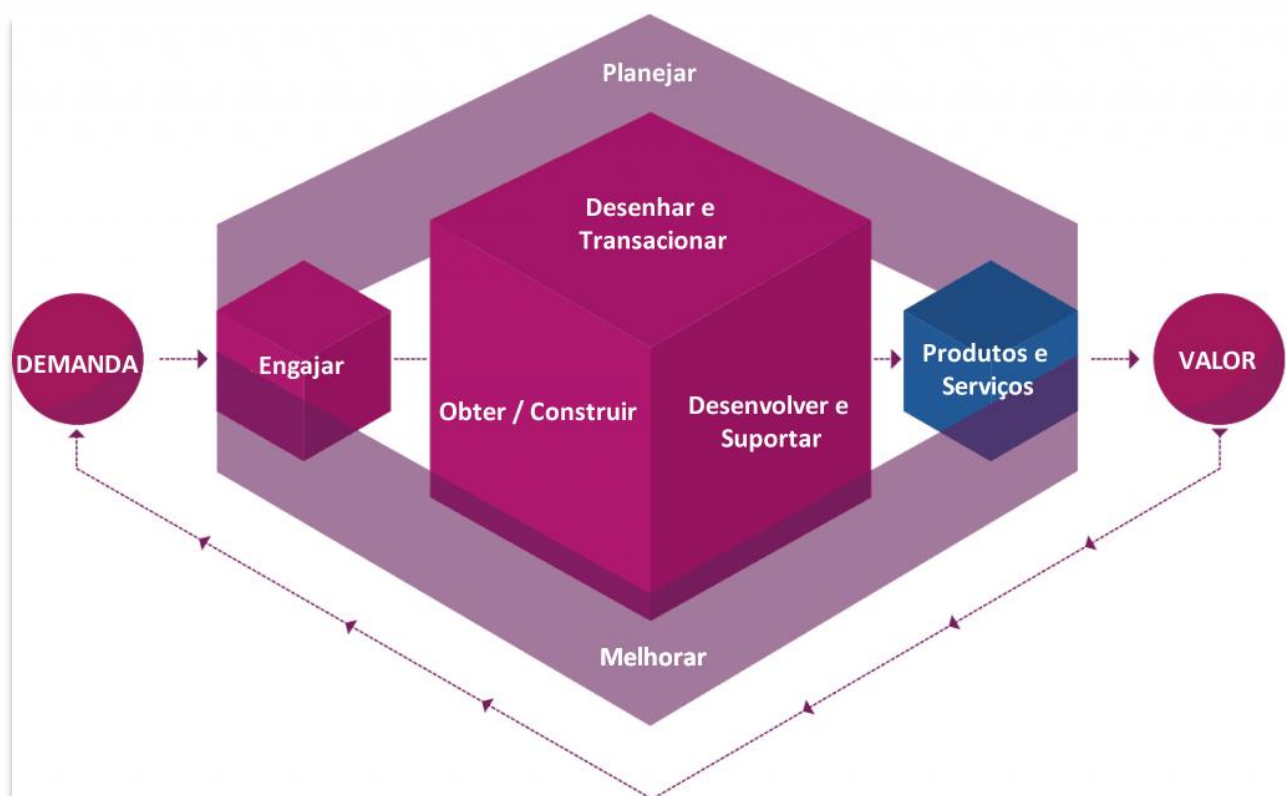


Figura 1 - Cadeia de Valor de Serviço - ITILv4. Traduzido de Jornadaitil4.

Acreditamos em um fluxo orgânico que é retroalimentado com as informações recebidas por você, nosso cliente, através de respostas nas Pesquisas de Satisfação, Sugestões de Melhoria, Serviços Especiais, Central de Ensino e tantos outros meios que você irá conhecer logo mais no decorrer deste guia.

Nosso interesse é em conduzir, inspirar e inovar pela vida, absorvendo a filosofia de melhorar ao longo de toda a cadeia de valor do serviço. Afinal de contas, soluções são construídas para terem mais do que números, estatísticas e faturas no fim do mês; é um processo conjunto de construção do valor agregado.

## VOCÊ CONHECE O PORTAL DO CLIENTE?

Não medimos esforços em inovar! É por esse motivo que você, nosso Cliente, está sempre em primeiro lugar. A ideia é nos aproximarmos ainda mais e, como você sabe, a **proximidade e a excelência são nossos motivadores**.

E falando em proximidade, lhe convidamos a acessar o nosso **Portal do Cliente**. Nesse espaço você poderá contar com total facilidade de comunicação conosco.

O Portal está localizado no site da Pixeon: <https://www.pixeon.com/>

Para acessá-lo, logo na página inicial, clique em *Portal do Cliente* e utilize o e-mail e a senha já cadastrados pela **Pixeon** anteriormente.

Em caso de dúvida, envie um e-mail para [acesso.portal@pixeon.com](mailto:acesso.portal@pixeon.com).



Figura 2 - Acesso ao Portal do Cliente.

Agora que acessou, fique à vontade em navegar e explorar nosso Portal. **Seja bem vindo!**

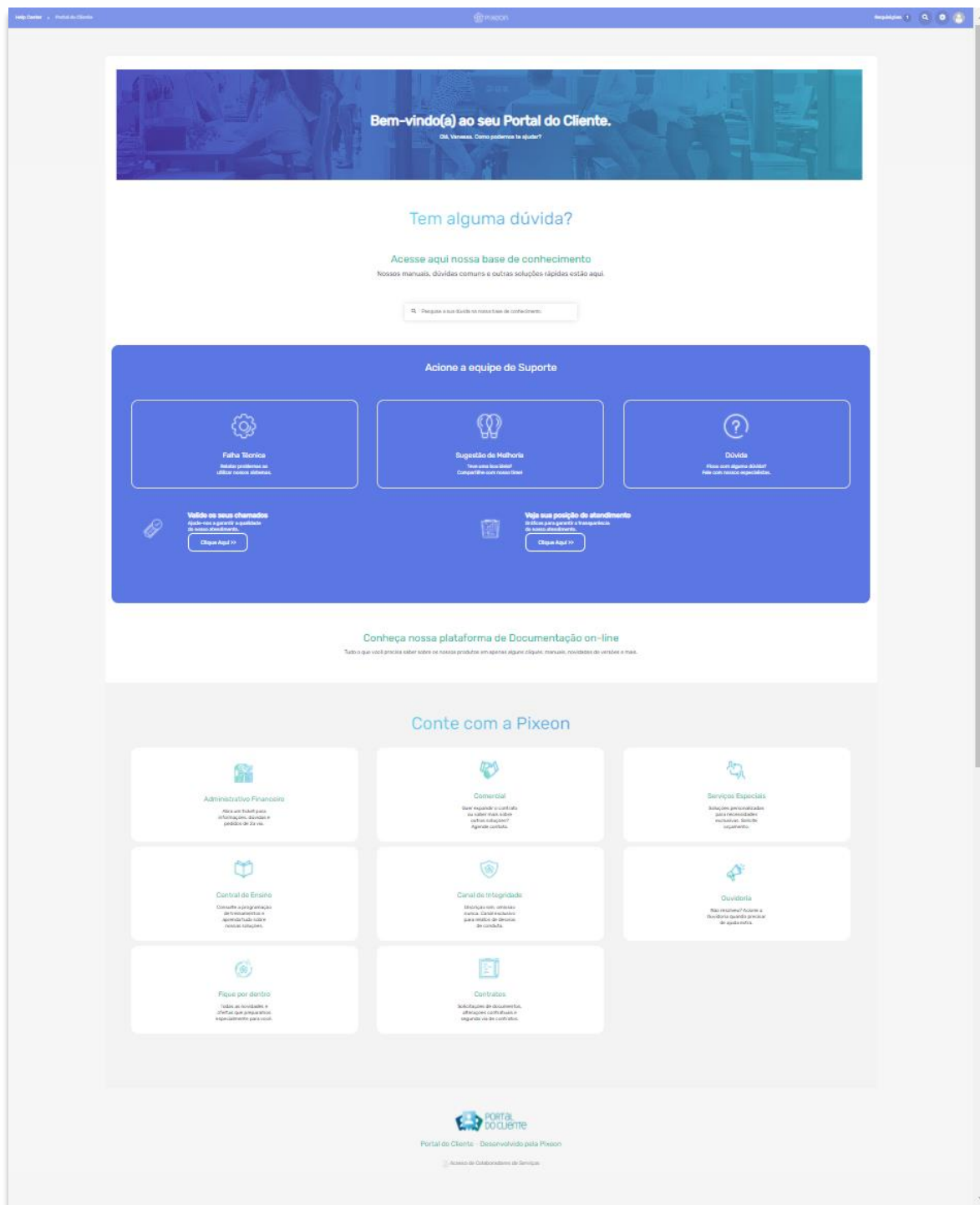


Figura 3 - Tela Principal do Portal do Cliente.

## FACILIDADES DO PORTAL

Queremos lhe convidar a navegar um pouco mais para que você descubra como pode **contar conosco em todos os momentos**.

### Acesso à Base de Conhecimento / Documentação On-line

Ao clicar em “*Acesse aqui nossa base de conhecimento*” ou em “*Conheça nossa plataforma de documentação on-line*”, você tem acesso a manuais de produtos, release notes e artigos de instruções. Você também pode utilizar a barra de pesquisa disponível. Saiba mais sobre a plataforma [aqui](#).

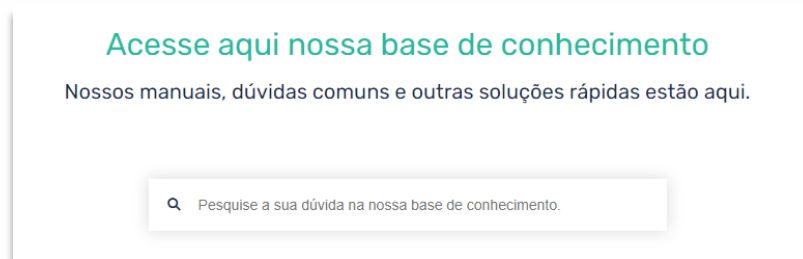


Figura 4 - Acesso à Documentação On-Line.



Figura 5 - Documentação On-line.



## Área da Equipe de Suporte

Logo abaixo, temos uma área dedicada à nossa equipe de Suporte Técnico. Aqui você poderá relatar uma falha técnica, tirar suas dúvidas sobre nossos produtos e nos apoiar sugerindo melhorias!



Figura 6 - Área do Suporte Técnico.

## COMO NOS ACIONAR?

Clicando em uma das opções disponíveis e preenchendo o formulário de acordo com o tipo de solicitação.

- **Falha Técnica:** Falha técnica é qualquer evento que não seja parte da operação padrão de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção ou redução na qualidade daquele serviço. A tratativa é feita pelo nosso Suporte Técnico.
- **Sugestão de Melhoria:** Compartilhe suas ideias e sugestões de melhoria sobre os nossos produtos.
- **Dúvida:** Clique nesta opção para abrir chamados relacionados a dúvidas sobre os produtos da Pixeon. Estas demandas serão direcionadas ao nosso Suporte Técnico.

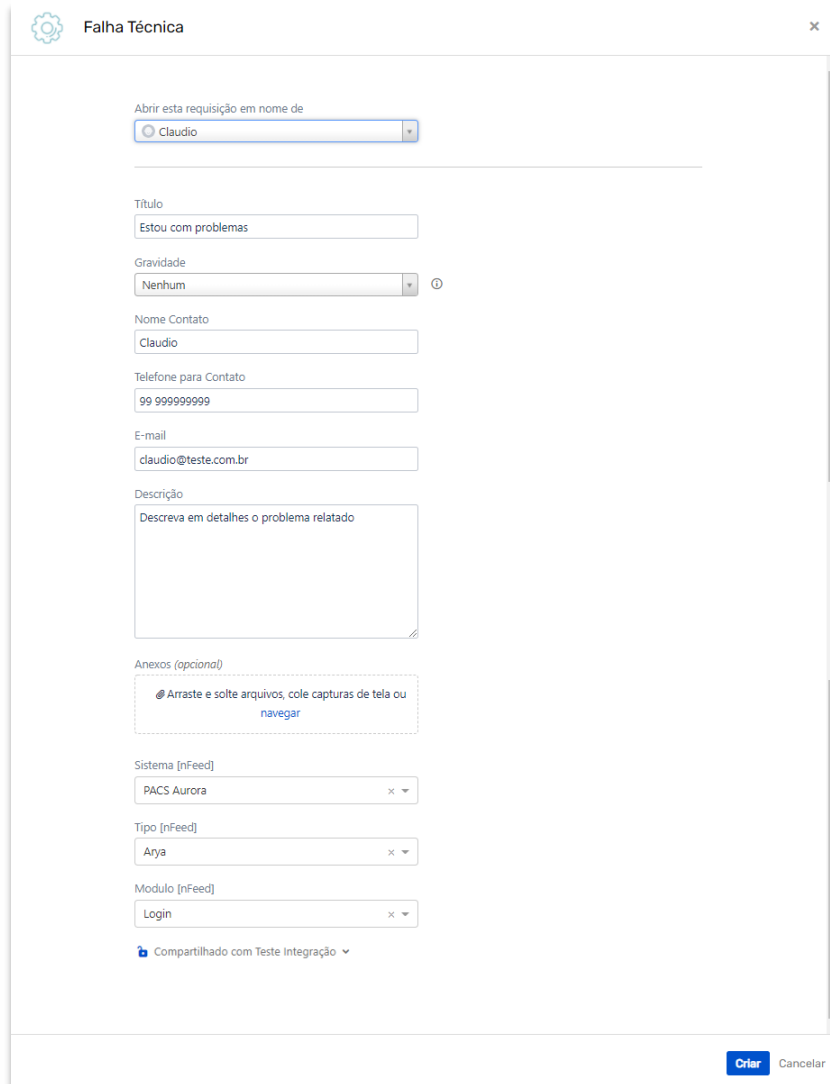


Figura 7 - Formulário de Abertura de Chamado.

Clique em **Criar** para concluir o registro da solicitação.

Após a criação do chamado, você receberá um e-mail com informações do seu ticket.

A posição do seu atendimento pode ser consultada no próprio Portal, através da opção abaixo.

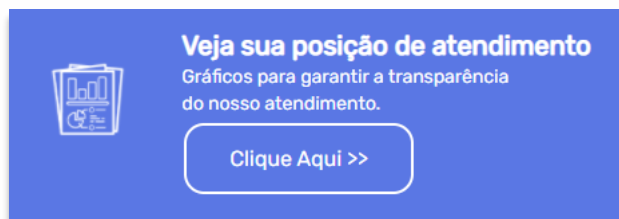


Figura 8 - Opção Posição de Atendimento.

Nela, você poderá acompanhar suas solicitações de forma gerencial e todos os nossos prazos em tempo real. Dessa forma, nossos combinados ficam registrados de forma detalhada e precisa.

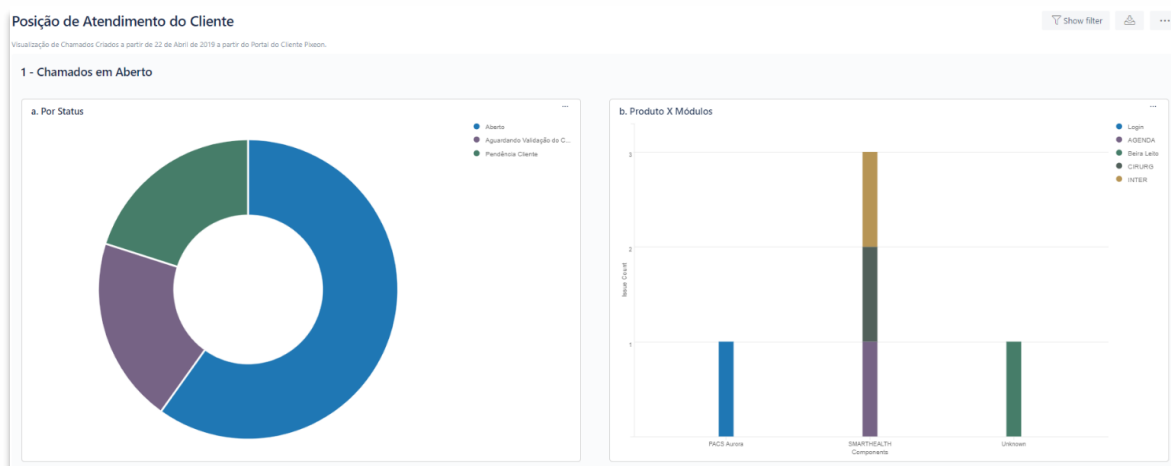


Figura 9 - Gráfico por Produto e por Status.

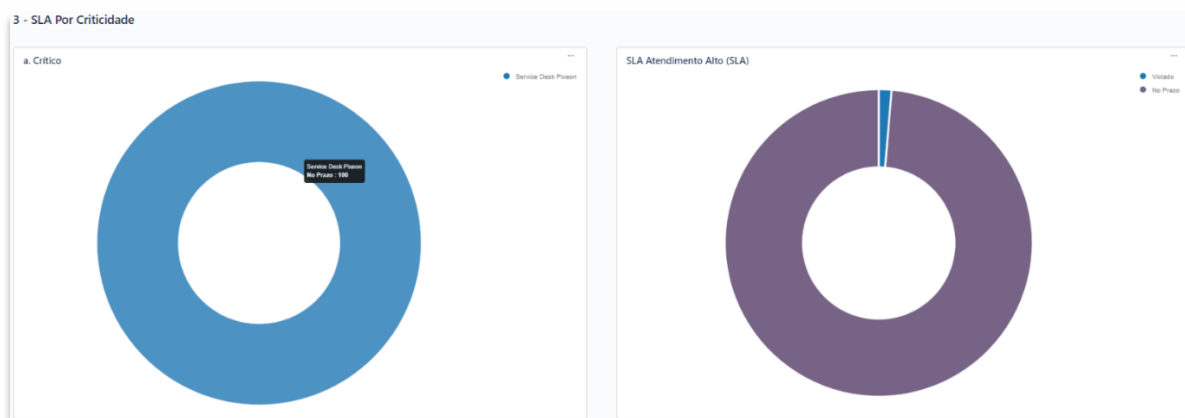


Figura 10 - Gráfico SLA dentro e Fora do Prazo.

## NOSSOS PRAZOS DE ATENDIMENTO

Nosso prazo de atendimento é baseado também pela ITIL através da métrica de SLA (*Service Level Agreement*). Esse termo, em inglês, significa Acordo de Nível de Serviço, e indica o tempo para que cada chamado, a partir de sua abertura, atinja as etapas de solução e finalização.

O SLA é uma forma didática de acompanhar os chamados e de organizar e priorizar os itens que mais impactam no dia a dia de nossos clientes. Dessa forma, nossos times atuam em conjunto, colaborando em todo o ciclo de vida da solicitação para seja possível entender e atender a cada interação.

## COMO FUNCIONA O SLA?

Trabalhamos com o SLA no formato de *Best Efforts* (Melhores Esforços). O SLA do seu chamado é calculado com base no tipo de prestação de Serviços ou, por exemplo, um ticket de Suporte Técnico, através da escolha do produto e gravidade da solicitação. Para saber um pouco mais, confira no tópico “[Como organizamos as filas de Atendimento?](#)” os detalhes sobre o peso de cada SLA e o tipo de criticidade.

## ACOMPANHAMENTO E INTERAÇÃO NO PORTAL

Você pode acompanhar todos os seus registros clicando em *Requisições*, na barra superior do Portal, e escolhendo entre as opções *Aprovações* e *Minhas Requisições*.

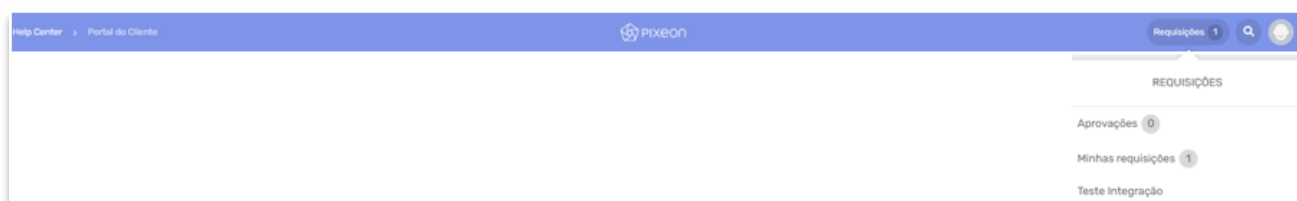
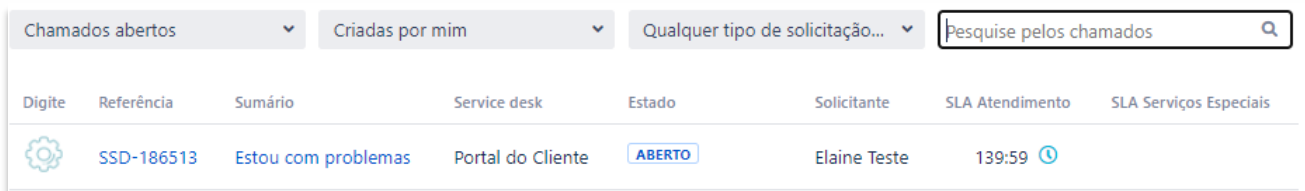


Figura 11 - Acompanhar interações.

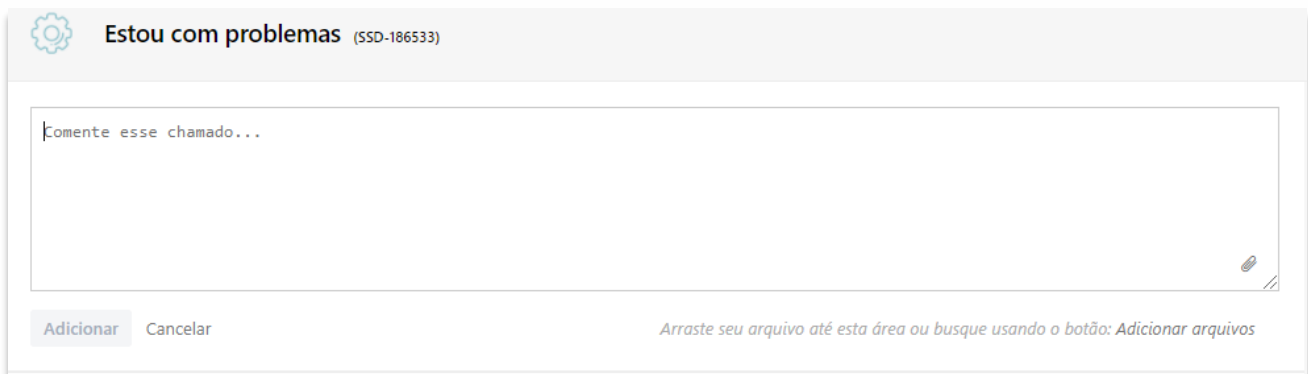
Após selecionar uma das opções, você será direcionado para o seu relatório de chamados. Nele você irá encontrar o número de referência da sua solicitação, o status, a descrição e o SLA, ou tempo médio de atendimento.



Chamados abertos	Criadas por mim	Qualquer tipo de solicitação...	Pesquise pelos chamados				
Digite	Referência	Sumário	Service desk	Estado	Solicitante	SLA Atendimento	SLA Serviços Especiais
	SSD-186513	Estou com problemas	Portal do Cliente	ABERTO	Elaine Teste	139:59	

Figura 12 – Localizando chamados e seus dados.

Selecione o chamado e registre seus comentários a qualquer momento. Para mais detalhes, você também pode anexar arquivos. Basta clicar em *Adicionar Arquivos* ou arrastá-los para esta área.



**Estou com problemas** (SSD-186533)

Comente esse chamado...

*Arraste seu arquivo até esta área ou busque usando o botão: Adicionar arquivos*

Figura 13 - Inserir comentários adicionais.

## NOSSO SUPORTE

### A vida é o centro das nossas prioridades!

A sua jornada é importante para nós, e acreditamos que cada interação é uma nova oportunidade de contribuir para a vida. Por isso, quando precisar do suporte à solução Pixeon, você encontrará uma Equipe pronta para ir além do atendimento do seu chamado: ela está atenta em ouvir suas necessidades. Queremos que percebam que as pessoas do outro lado do chamado não medirão esforços para lhe oferecer a melhor experiência.

Nosso compromisso com o atendimento é um dos nossos pilares. Você pode falar com a gente de segunda a sexta-feira, das 09h às 18h pelo telefone, ou abrir chamados em nosso Portal do Cliente 24 horas por dia.

## FLUXOS DE ATENDIMENTO

Pensando em oferecer um atendimento de excelência, o nosso Suporte é dividido em níveis, e cada camada de atendimento tem suas responsabilidades na busca pelo mesmo objetivo: **resolver o seu chamado no menor prazo e com qualidade.**

### Suporte Nível 1 – Tratamento de Causas Conhecidas

## MACRO FLUXO DE ATENDIMENTO

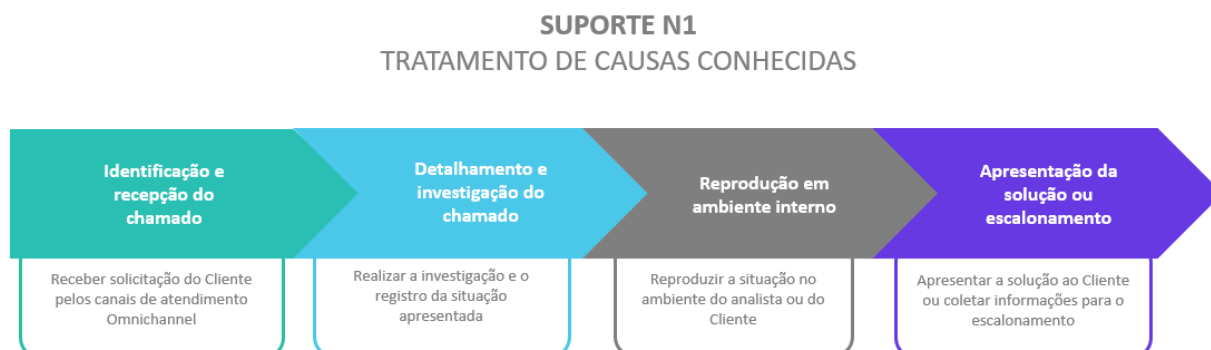
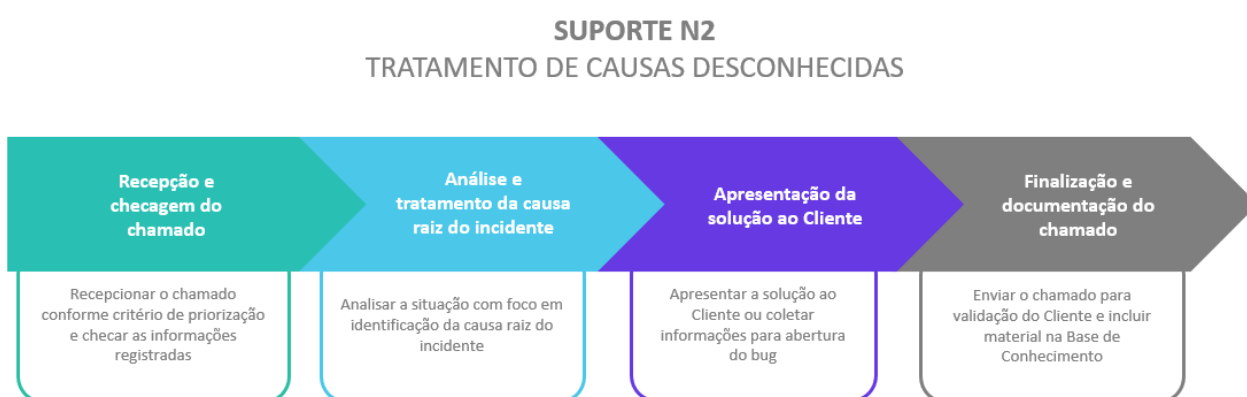


Figura 14 - Tratamento de Causas Conhecidas.

É no primeiro nível de atendimento que vamos recepcionar sua dúvida ou falha técnica, fazer a primeira análise e o registro da interação. Ah, e é claro! Buscar a melhor solução para o seu chamado.

Nossos analistas de nível 1 são profissionais capacitados e com experiência na área de tecnologia da Saúde. Em alguns casos complexos, o chamado será escalonado para o nível 2, por necessitar de análise ainda mais especializada, ou até mesmo por estar relacionado a uma falha técnica que precisa ser corrigida em nossas Soluções. **Mas fique tranquilo!** Esse escalonamento acontece de forma rápida e vamos lhe informar sobre cada etapa de evolução do seu atendimento.

## Suporte Nível 2 – Tratamento de Causas Desconhecidas

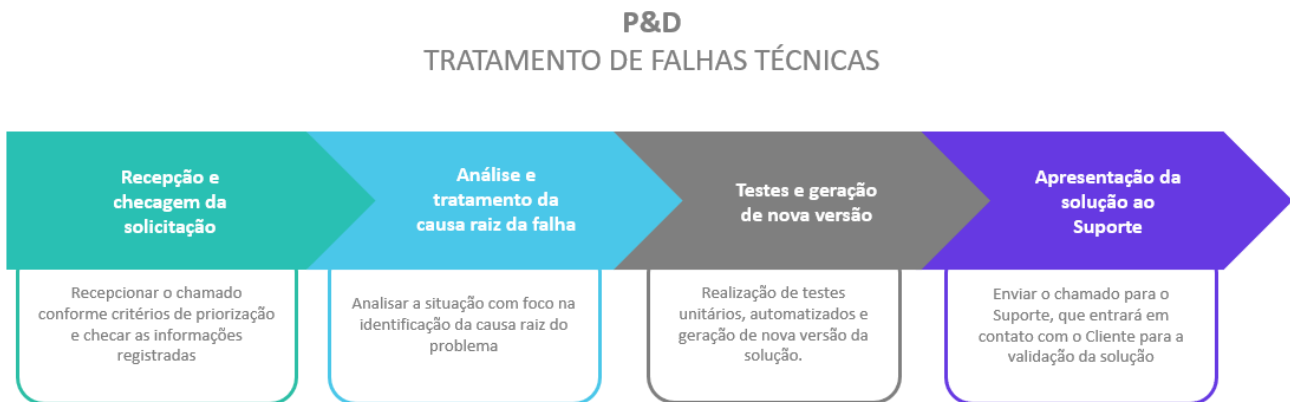


*Figura 15 - Tratamento de Causas Desconhecidas.*

Quando um chamado é escalonado ao nível 2, nossos analistas recebem todo o histórico de interações realizadas pelo analista de nível 1, o que nos garante fluidez e velocidade no processo de busca pela solução. É importante ressaltar que, desde a abertura do chamado, nosso principal objetivo é evitar impactos para a sua operação. Por isso, forneceremos soluções paliativas para a continuidade de suas atividades sempre que possível, até que tenhamos a solução definitiva disponibilizada e aplicada em seu ambiente de produção.

Sobre a apresentação da solução, **fazemos questão de ligar para você** e explicar passo a passo como resolvemos o seu chamado. Além disso, manteremos todo o registro de interações para que você possa consultar através Portal do Cliente sempre que precisar.

## P&D – Tratamento de Falhas Técnicas



*Figura 16 - Processo de Tratamento de Falhas.*

No caso de identificação de falha técnica no nível 2, a nossa Equipe de Desenvolvimento será acionada e receberá a simulação do problema e as informações necessárias para a correção do código e a disponibilização de uma nova versão. Faremos a liberação dessa nova versão com o máximo de segurança, realizando todos os testes e seguindo à risca as boas práticas do desenvolvimento ágil.

Para garantir que dê tudo certo nesse processo, nossos analistas de Suporte também entrarão em contato para pedir a sua validação quanto à solução apresentada.



## COMO ORGANIZAMOS AS FILAS DE ATENDIMENTO?

Nós, da Pixeon, sabemos o impacto que uma funcionalidade essencial de nossas Soluções pode gerar nos processos operacionais de sua Instituição. Pensando nisso, nosso Suporte se preocupa em priorizar o atendimento de seu chamado de forma **coerente com a gravidade de cada situação**.

### CLASSIFICAÇÃO DE GRAVIDADE

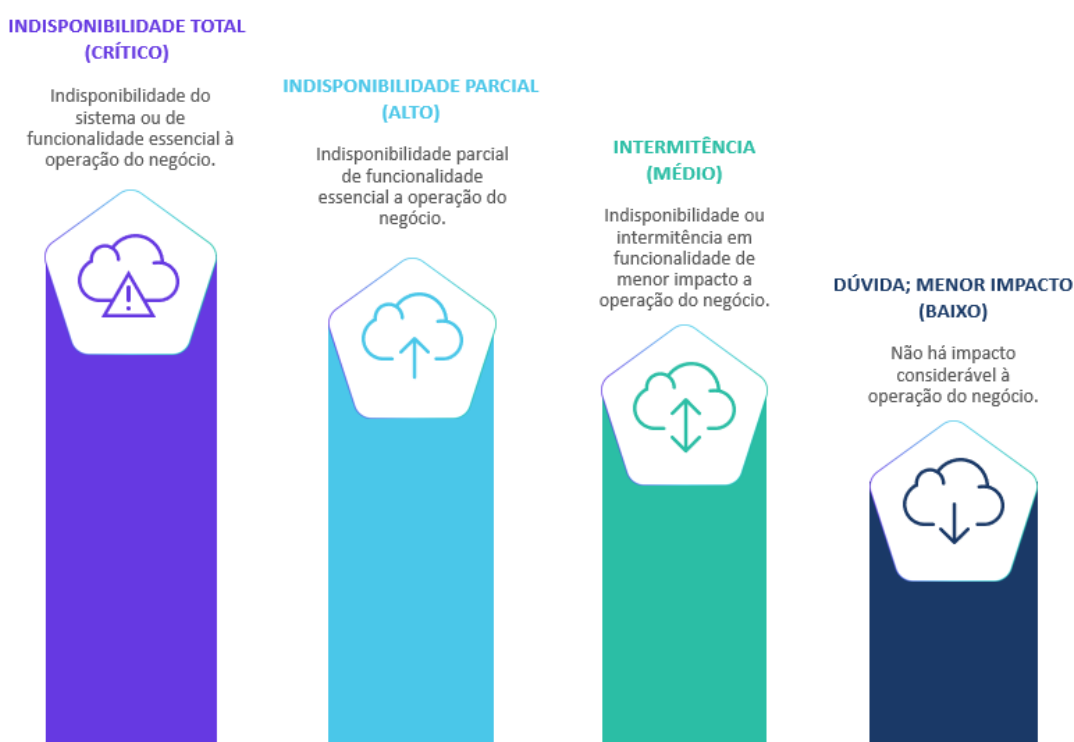






Figura 17 - Escala de Criticidade.

Fique tranquilo! Essa gravidade é definida em conjunto (Cliente e Pixeon), e sabemos quão importante é atender essas demandas no menor tempo possível. Por isso, **os casos CRÍTICOS são priorizados automaticamente** por nosso sistema de gerenciamento de chamados. Isso significa que estarão sempre em primeiro lugar em nossas filas de atendimento. Além disso, conte sempre com o nosso atendimento telefônico, que também pode ser utilizado para sinalizar urgências e emergências.

Temos equipes de alta performance que valorizam as relações humanas e utilizam a tecnologia para atendê-lo de forma ágil e colaborativa. O SLA é um objetivo de atendimento em que nos comprometemos a realizar os melhores esforços para resolver os chamados dentro de prazos coerentes com cada tipo de serviço acionado e com sua respectiva gravidade.

Assim, você pode ter mais controle, transparência e previsibilidade da solução dos seus chamados em Suporte.

## SLA – BEST EFFORTS

GRAVIDADE	IMPACTO	CLIENTE	PIXEON	ESTIMATIVA	RESPONSÁVEIS	MONITORAMENTO
 Crítico	<b>Indisponibilidade Total</b> Indisponibilidade do sistema ou de funcionalidade essencial a operação do negócio.	Identificar e documentar a dúvida ou falha através dos canais oficiais para abertura de chamados, conforme indicado no Manual do Usuário.	Realizar os melhores esforços para atender o chamado dentro do prazo estimado.	NBD Next Business Day (Próximo dia útil)	Pixeon e Cliente	Monitoramento através de KPIs disponibilizados no Portal do Cliente
 Alto	<b>Indisponibilidade Parcial</b> Indisponibilidade parcial de funcionalidade essencial a operação do negócio.	Identificar e documentar a dúvida ou falha através dos canais oficiais para abertura de chamados, conforme indicado no Manual do Usuário.	Realizar os melhores esforços para atender o chamado dentro do prazo estimado.	70 horas úteis	Pixeon e Cliente	Monitoramento através de KPIs disponibilizados no Portal do Cliente
 Médio	<b>Intermitência</b> Indisponibilidade ou intermitência em funcionalidade de menor impacto a operação do negócio.	Identificar e documentar a dúvida ou falha através dos canais oficiais para abertura de chamados, conforme indicado no Manual do Usuário.	Realizar os melhores esforços para atender o chamado dentro do prazo estimado.	140 horas úteis	Pixeon e Cliente	Monitoramento através de KPIs disponibilizados no Portal do Cliente
 Baixo	<b>Dúvida; menor impacto</b> Não há impacto considerável à operação do negócio.	Identificar e documentar a dúvida ou falha através dos canais oficiais para abertura de chamados, conforme indicado no Manual do Usuário.	Realizar os melhores esforços para atender o chamado dentro do prazo estimado.	210 horas úteis	Pixeon e Cliente	Monitoramento através de KPIs disponibilizados no Portal do Cliente

As estimativas de SLA dessa tabela representam o processo completo da correção de uma falha técnica, mas a Pixeon realizará sempre os melhores esforços para apresentar soluções que garantam a continuidade da operação de nossos Clientes no MENOR TEMPO POSSÍVEL, fornecendo soluções paliativas, quando aplicável e necessário, até a conclusão da solução definitiva.

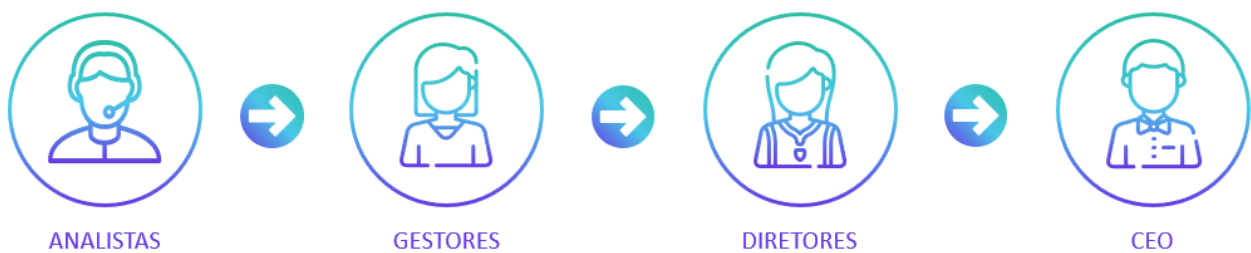
Figura 18 - Indicadores SLA.

## TODOS JUNTOS PELA VIDA

Nosso propósito no Suporte é lhe apoiar com agilidade e empatia e entregar resoluções efetivas, além de oferecer confiança na relação e acolhimento às suas demandas.

Pensando nisso, criamos um processo de escalção, conforme demonstra a figura abaixo:

### ESCALATION



*Figura 19 - Processo de Escalção.*

Trata-se de um processo automatizado de escalção de chamados que monitora a evolução do seu atendimento e dispara alertas internos que chegam aos Analistas, Gestores, Diretores e até ao nosso CEO, caso não sejam solucionados de acordo com os prazos pré-estabelecidos no SLA. Temos um processo estruturado para atendê-lo com fluidez, mas caso algo saia do planejado, você poderá contar com toda a atenção do time de colaboradores e gestores da Pixeon.

## VOCÊ NO CONTROLE DO CHAMADO

Somos uma empresa que trabalha para gerar eficiência e melhores resultados. Pensando nisso, estabelecemos um processo de validação que busca garantir a efetividade na conclusão do atendimento.

Para apresentar a resolução de um chamado, ligaremos para você e explicaremos passo a passo como deve tratar a situação. Após entender todas as recomendações e realizar os testes para confirmação da solução,  **você terá 7 dias para nos dizer se a situação foi totalmente resolvida** através do próprio chamado. Você poderá **aprovar** a conclusão, caso esteja tudo certo, ou **rejeitar**, caso ainda precise de apoio para o mesmo assunto. Caso a solução seja reprovada, um dos nossos analistas entrará em contato para entender o que pode ter dado errado.

## CONCLUSÃO DE ATENDIMENTO



Figura 20 - Conclusão do Atendimento.

Enviaremos alertas periódicos para lembrá-lo de fazer a validação.

Nós queremos ouvir a sua confirmação de que **“Agora está tudo bem”!**

## COMO VALIDAR O CHAMADO

Após a entrega da solução do ticket, o status será alterado para **AGUARDANDO VALIDAÇÃO DO CLIENTE**.

Nesse momento, pedimos para você utilizar os botões **APROVADO** para a finalização do chamado, ou **REPROVADO**, para a rejeição. Caso haja uma reprovação, o chamado retorna para atendimento.

**Atenção:** Caso essa validação não aconteça em **7 dias úteis**, o sistema fechará automaticamente o chamado.

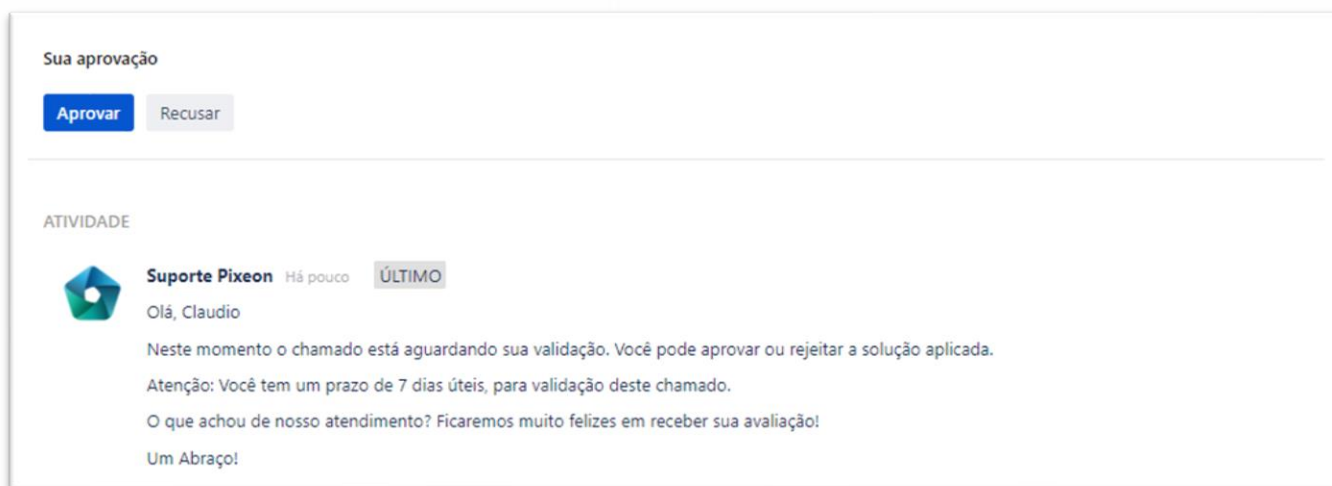


Figura 21 - Aprovação da Solução.

Você também pode encontrar os chamados que estão aguardando sua validação na área do Suporte no Portal do Cliente, clicando na opção abaixo.

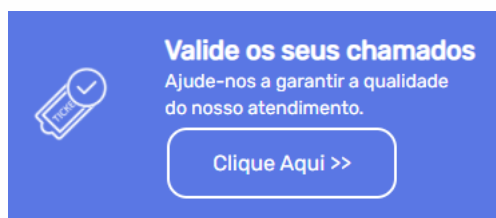


Figura 22 - Opção Valide os seus Chamados no Portal do Cliente.

## COMO REABRIR O CHAMADO

No atendimento ao Cliente, a **empatia** é um de nossos direcionadores. Sabemos que o cuidado à vida exige dedicação plena e que o tempo é precioso para todos os profissionais da área da Saúde.

Pensando nisso,  **você também tem a possibilidade reabrir o seu chamado em até 10 dias após a conclusão do período de validação**, caso o mesmo problema volte a ocorrer ou você necessite de mais informações.

Você pode retomar o seu atendimento exatamente de onde parou, sem a necessidade de abrir um novo chamado ou ter que repetir a explicação do seu problema para o Suporte.

Para isso, basta clicar no botão *Reabrir chamado*, localizado do lado direito do seu chamado.

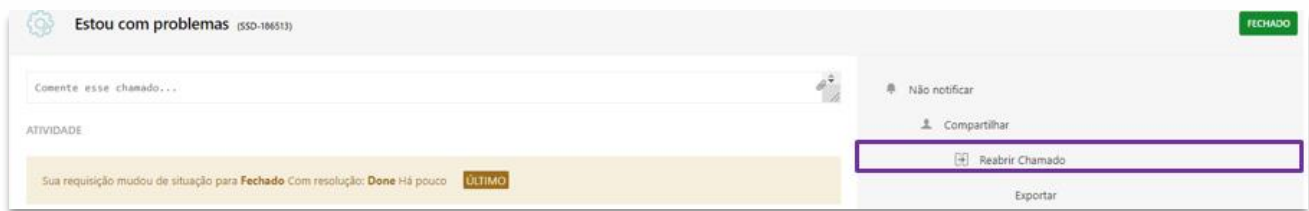


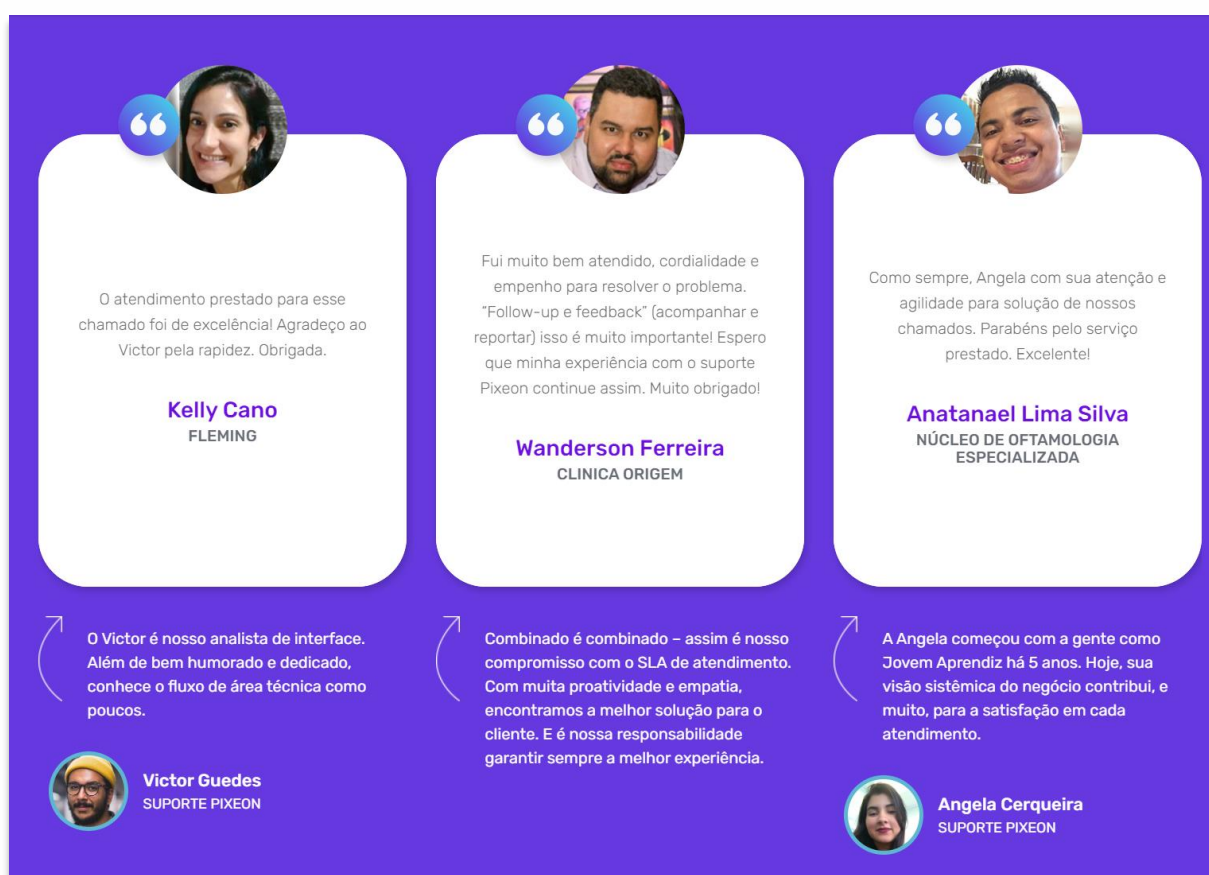
Figura 23 - Como Reabrir um Chamado.

## OUVIR PARA MELHORAR

O jeito Pixeon de ser e fazer passa pela busca constante de **superar as expectativas e encantar**.

Temos mais de 6 mil Clientes no Brasil e na Argentina e nos dedicamos diariamente em entregar a melhor experiência de atendimento para cada um deles.

Desde o lançamento do Portal do Cliente, **recebemos milhares de avaliações positivas e elogios espontâneos**. Temos uma página em nosso site dedicada somente aos elogios e depoimentos de nossos Clientes. Confira lá: <https://www.pixeon.com/depoimentos/>



**Kelly Cano**  
FLEMING

O atendimento prestado para esse chamado foi de excelência! Agradeço ao Victor pela rapidez. Obrigada.

**Wanderson Ferreira**  
CLINICA ORIGEM

Fui muito bem atendido, cordialidade e empenho para resolver o problema. "Follow-up e feedback" (acompanhar e reportar) isso é muito importante! Espero que minha experiência com o suporte Pixeon continue assim. Muito obrigado!

**Anatanael Lima Silva**  
NÚCLEO DE OFTAMOLOGIA ESPECIALIZADA

Como sempre, Angela com sua atenção e agilidade para solução de nossos chamados. Parabéns pelo serviço prestado. Excelente!

**Victor Guedes**  
SUPORTE PIXEON

O Victor é nosso analista de interface. Além de bem humorado e dedicado, conhece o fluxo de área técnica como poucos.

**Angela Cerqueira**  
SUPORTE PIXEON

Combinado é combinado – assim é nosso compromisso com o SLA de atendimento. Com muita proatividade e empatia, encontramos a melhor solução para o cliente. E é nossa responsabilidade garantir sempre a melhor experiência.

A Angela começou com a gente como Jovem Aprendiz há 5 anos. Hoje, sua visão sistêmica do negócio contribui, e muito, para a satisfação em cada atendimento.

Figura 24 - Depoimento de Clientes.

## Avalie nosso atendimento no chamado

Receber esse reconhecimento é muito importante para nós e mostra que estamos acertando a direção, mas se algo não sai exatamente como deveria, queremos saber e ter a oportunidade de corrigir a rota o mais rápido possível.

Ao final de seu atendimento, você será direcionado para uma avaliação, conforme a imagem abaixo:

De modo geral, como você avalia o atendimento do Suporte Pixeon, neste chamado?

1 2 3 4 5

Ruim Ótimo

---

**Baseado em sua resposta, quais aspectos motivaram sua avaliação?**

Tempo de Atendimento Profissionalismo Cordialidade Conhecimento Técnico

Transparência

Você pode nos contar um pouco mais em relação a essa solicitação para que possamos melhorar nosso serviço!

Save

Figura 25 - Pesquisa de Satisfação.



## MONITORAMENTO & CONTROLE

Nosso time de Suporte é acompanhado diariamente.

Através dos indicadores de performance, temos total controle para que você possa ser atendido da melhor forma e no tempo acordado.

Além disso, temos um **acompanhamento semanal** de gestores e líderes de equipe que analisam as avaliações de chamados em destaque para monitoramento da satisfação do Cliente em relação ao atendimento de Suporte.

Veja abaixo a lista dos nossos principais indicadores:



Figura 26 - Gestão de KPIs.

## CONTE COM A PIXEON

Sabemos que sua necessidade pode ir além do atendimento às soluções Pixeon e, pensando nisso, disponibilizamos em nosso Portal outras frentes de atendimento.

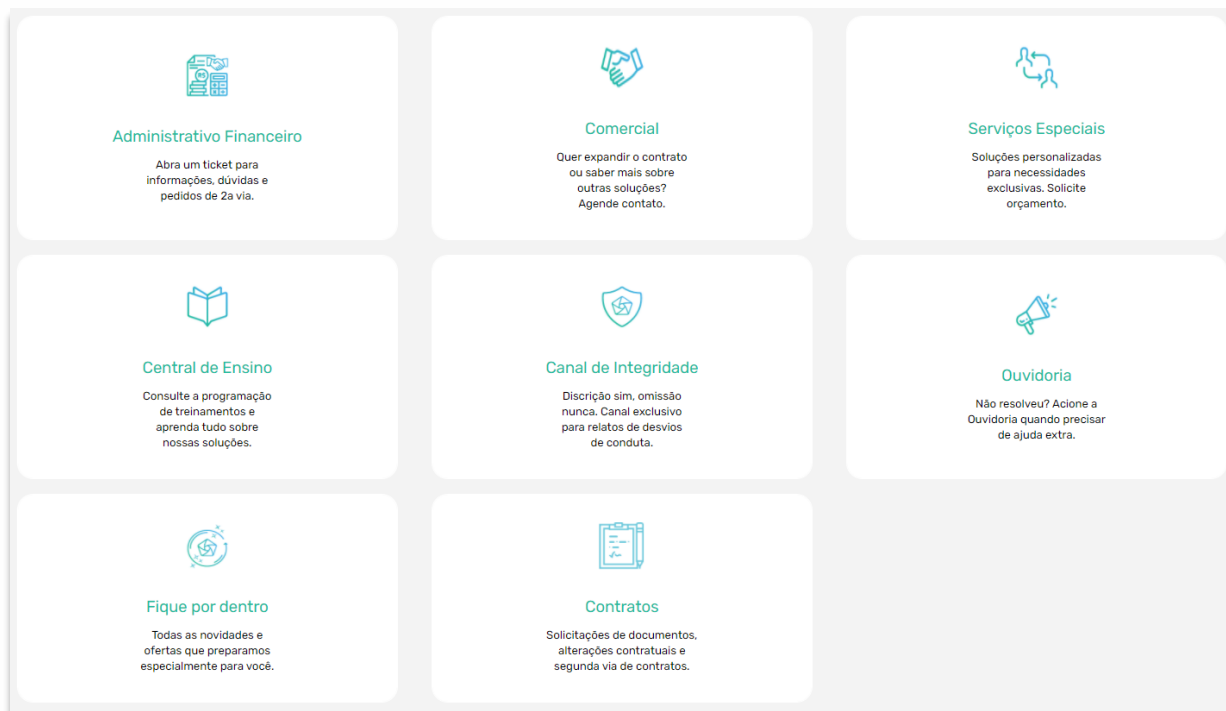





Figura 27 - Opções do Portal do Cliente.

Por esse painel, você pode:

- ✓ Solicitar 2ª via para Boletos;
- ✓ Solicitar documentos e contratos;
- ✓ Contatar a equipe Comercial para a aquisição de mais Soluções;
- ✓ Obter serviços personalizados;
- ✓ Aprender tudo sobre nossas soluções através da nossa Central de Ensino;
- ✓ Ficar por dentro das nossas novidades;
- ✓ Acessar a Ouvidoria, caso desejar fazer elogios ou identificar problemas em nossos serviços.
- ✓ Em caso de problemas de conduta, deixamos nosso Canal de Integridade totalmente disponível para que você tenha total sigilo e se sinta confortável em nos sinalizar qualquer inconveniência.

Abaixo, detalhamos um pouco mais o que você encontra em cada uma das opções, para te ajudar a escolher o canal adequado para a sua solicitação. Assim, você poderá ser atendido com agilidade e maior eficiência pelo time capacitado nessa demanda. Como já dissemos, **sua jornada é importante para nós!**

 <p><b>Administrativo Financeiro</b></p> <p>Abra um ticket para informações, dúvidas e pedidos de 2ª via.</p>	<p><b>Administrativo Financeiro:</b> Todas as vezes que precisar de informações, tiver dúvidas financeiras ou, ainda, se precisar de 2º via de boletos, conte conosco através deste canal.</p>
 <p><b>Comercial</b></p> <p>Quer expandir o contrato ou saber mais sobre outras soluções? Agende contato.</p>	<p><b>Comercial:</b> Nosso time comercial está sempre a postos para lhe apoiar na melhor tomada de decisão e entender um pouco mais da sua necessidade, seja na hora de expandir, revolucionar ou melhorar ainda mais seu dia a dia e de seus pacientes. Sempre que precisar conhecer um pouco mais como a Pixeon pode lhe ajudar a adicionar mais valor ao seu negócio, este é o primeiro passo.</p>
 <p><b>Serviços Especiais</b></p> <p>Soluções personalizadas para necessidades exclusivas. Solicite orçamento.</p>	<p><b>Serviços Especiais:</b> Esse time está acostumado a lhe ouvir para converter necessidades em soluções, e construir soluções personalizadas é o sobrenome desse time. Desde soluções simples como uma troca de servidor até a construção de relatórios ou soluções customizadas no produto.</p>
 <p><b>Central de Ensino</b></p> <p>Consulte a programação de treinamentos e aprenda tudo sobre nossas soluções.</p>	<p><b>Central de Ensino:</b> Por aqui, nós valorizamos o aprendizado e o ensino, e nosso time da Central de Ensino tem enraizada a cultura de compartilhar conhecimento. Nesse portal, você vai saber mais sobre nossas iniciativas focadas em transmitir e disseminar a informação.</p>

 <b>Canal de Integridade</b> Discrição sim, omissão nunca. Canal exclusivo para relatos de desvios de conduta.	<b>Canal de integridade:</b> Esse é o nosso canal exclusivo para relatos de desvios de condutas, pois nós prezamos pelos valores construídos ao longo dos anos. Sua colocação é avaliada por um comitê isento para que você tenha total sigilo e se sinta confortável em nos sinalizar qualquer inconveniência, além disso para que possamos ter o melhor discernimento e correção de rota caso seja necessário.
 <b>Ouvidoria</b> Não resolveu? Acione a Ouvidoria quando precisar de ajuda extra.	<b>Ouvidoria:</b> Aqui você pode fazer elogios, reclamações e ajustes contratuais que se fizerem necessário, é um canal aberto de comunicação e direto.
 <b>Fique por dentro</b> Todas as novidades e ofertas que preparamos especialmente para você.	<b>Fique por Dentro:</b> Aqui você irá encontrar uma criteriosa seleção dos assuntos referentes à nossa empresa, dos quais você não pode ficar de fora. Acompanhe mudanças de procedimentos, atualizações importantes dos nossos produtos, e nossa programação de eventos.
 <b>Contratos</b> Solicitações de documentos, alterações contratuais e segunda via de contratos.	<b>Contratos:</b> Disponibilizamos também um canal direto caso você precise de algum documento, alterações contratuais ou segunda via do contrato já assinado.

## PARA FINALIZAR

*“Quem caminha sozinho pode até chegar mais rápido, mas aquele que vai acompanhado, com certeza vai mais longe.”*

Clarice Lispector

Nosso desejo é que cada parte dessa jornada seja relevante para você e para o seu negócio.

Sabemos que o caminho é desafiador, mas podemos ser protagonistas dessa história.

Sua participação neste processo é mais do que importante, ela é a força motriz que alimenta todo o ciclo de inovação e criação.

Escolhemos inovar pela vida para cada vez mais construir soluções, serviços e conexões que sejam únicas. E tudo isso só é possível em uma jornada conjunta e de mútuo apoio.

Obrigado por contar com a Pixeon!