

Versão
2.04

PORTAL DE FATURAMENTO

Manual do Usuário

Versão 2.04 (Novembro/2013)

Tempro Software



Sumário

1. A QUEM SE DESTINA ESSE MANUAL	1
2. CONTATOS	2
3. REQUISITOS NECESSÁRIOS	3
4. INFORMAÇÕES PRELIMINARES	4
5. ACESSANDO O PORTAL STARTISS	5
6. ACESSANDO O PORTAL DE FATURAMENTO	10
7. USO DO APLICATIVO mySUITE	20

1. A QUEM SE DESTINA ESSE MANUAL

Esse manual destina-se aos prestadores que pretendem utilizar o **Portal de Faturamento** (ou **Portal de Upload**) para enviar o seu faturamento eletrônico no padrão TISS.

O **Portal de Faturamento** permite a carga (ou *upload*) de arquivos XML previamente gerados pelo prestador, desde que esses arquivos obedeçam às regras previstas na TISS eletrônica para o envio do faturamento eletrônico.

O uso do **Portal de Faturamento** é a opção ideal para aqueles prestadores que já possuem um software de gestão (ou de digitação) que possa gerar os arquivos XML supracitados e que não se importam em digitar as guias de faturamento referentes às autorizações obtidas no Portal Autorizador (Autorizador Web).

No entanto, tendo em vista o fato de que os prestadores se encontram em diferentes estágios de informatização, a Temproware também disponibiliza outras formas de envio do faturamento eletrônico, a saber:

➤ **Software Aplicativo AP_Conta Web**

Além de possibilitar a digitação das guias de faturamento diretamente em uma página web, esse aplicativo permite também a importação das autorizações aprovadas no Portal Autorizador (Autorizador Web) da Temproware.

É a opção ideal para aqueles prestadores que não possuem computadores nos seus locais de atendimento ou que possuem um grande volume de autorizações que desejam transformar em faturamento eletrônico sem ter de digitar as guias faturamento TISS.

O manual que descreve o funcionamento desse aplicativo pode ser baixado da Internet acessando-se o seguinte link:
http://manuais.startiss.com.br/Manual_AP_ContaWeb.pdf .



➤ **Webservice de Faturamento:**

Possibilita que os prestadores que possuam softwares de gestão mais atuais (como o SICLIM 3g, da Temproware), capazes de consumir os webservices previstos na TISS, possam enviar o seu faturamento eletrônico diretamente para os servidores da Temproware, sem qualquer retrabalho.

Para utilizar essa modalidade de envio, verifique com o seu fornecedor de software se o mesmo é compatível com o webservice de faturamento TISS e, em caso positivo, entre em contato com a Central de Atendimento da Temproware e solicite maiores informações.

2. CONTATOS

Em caso de dúvidas, esclarecimentos ou dificuldades na utilização do **Portal de Upload**, acionar a Central de Atendimento da Tempro através dos seguintes canais:

- **Internet (Chat):** Clique no botão  (parte inferior direita da tela inicial do Portal Startiss) ou digite o link www.tempro.mysuite.com.br/empresas/tpr/central.php no seu navegador (browser) para acessar a página inicial do aplicativo **mySuite**. Quando o aplicativo abrir, selecione a opção **Atendimento Online**.
- **Internet (Ticket):** Clique no botão  (parte inferior direita da tela inicial do Portal Startiss) ou digite o link www.tempro.mysuite.com.br/empresas/tpr/central.php no seu navegador (browser) para acessar a página inicial do aplicativo **mySuite**. Quando o aplicativo abrir, selecione a opção **Help Desk**.
- **Telefone:** (27) 3149-7001 tecele opção 1 e em seguida tecele a opção 2.



DICA Maiores informações sobre a utilização do aplicativo **mySuite** podem ser encontradas no capítulo **7** desse manual.

3. REQUISITOS NECESSÁRIOS

3.1. Visualizador de Páginas Web (Browser)

Para melhor utilização do Portal de Upload, é recomendada a utilização de um dos seguintes browsers:

- **Microsoft Internet Explorer:** Versão 8.0 ou superior
- **Mozilla Firefox:** Versão 11.0 ou superior
- **Google Chrome:** Versão 12.0 ou superior

3.2. Link de Acesso à Internet

É possível a utilização de uma conexão em banda larga com a Internet a partir de 300 Kbps. Cabe ressaltar, no entanto, que quanto maior for a velocidade do link de acesso à Internet, melhor será a qualidade de navegação experimentada pelo usuário. Em linhas gerais, uma velocidade de 1 Mbps propicia uma boa performance.

Independentemente da especificação acima, o Portal de Upload funcionará com qualquer tipo de conexão à Internet e com qualquer velocidade de acesso, inclusive com linhas discadas, normalmente limitadas à velocidade máxima de 56 Kbps.

3.3. Acesso ao Portal STARTISS

Para que você possa acessar o Portal de Upload, é necessário que você possua as seguintes informações:

- Endereço (URL) do Portal StarTISS: <http://www.startiss.com.br>;
- **Identificação** (do Prestador): **CPF/CNPJ** do prestador credenciado;
- **Login:** Deverá ter sido fornecido a você pelo usuário administrador;
- **Senha:** Deverá ter sido fornecida a você pelo usuário administrador.

4. INFORMAÇÕES PRELIMINARES

4.1. Prestadores e Usuários

O termo **prestador credenciado**, ou simplesmente **prestador**, refere-se à pessoa física ou jurídica com a qual a Operadora mantém um convênio para a prestação de serviços de caráter médico-assistencial ou odontológico.

O termo **usuário** refere-se sempre a uma pessoa física que utilizará o Portal STARTISS. Dependendo dos direitos que lhes sejam concedidos, esse usuário poderá utilizar um ou mais softwares aplicativos dentro do Portal STARTISS.

Finalmente, o termo **usuário administrador** refere-se a um tipo especial de usuário, que, além dos direitos inerentes aos usuários comuns, possui a capacidade criar novos usuários e atribuir direitos de uso aos mesmos dentro do Portal STARTISS.

4.2. Portal de Faturamento e Portal de Upload

No contexto desse manual esses termos são sinônimos, pois ambos referem-se ao aplicativo **Portal de Faturamento**, que é um dos aplicativos disponibilizados no Portal StarTISS.

O **Portal de Faturamento**, além de possibilitar o recebimento (*upload*) dos arquivos XML enviados pelos prestadores, também possibilita a associação do número dos lotes de faturamento enviados com sucesso pelo prestador com as suas respectivas notas fiscais emitidas.

4.3. Troca de Senha

Caso você queira alterar a senha que lhe foi fornecida pelo **usuário administrador**, basta seguir as instruções do item **5.2** desse manual.

5. ACESSANDO O PORTAL STARTISS

Para poder utilizar o **Portal de Upload**, você deverá primeiro acessar o Portal StarTISS, da seguinte forma:

- Digitar o endereço do Portal StarTISS (www.startiss.com.br) na janela de endereços do seu navegador (browser), seguido da tecla “**ENTER**”. Será exibida a tela de login do Portal StarTISS, mostrada na **Figura 1**;
- No primeiro campo em branco (**CPF/CNPJ**), digitar a identificação do prestador;
- No segundo campo em branco, digitar o seu login;
- No terceiro campo em branco, digitar a sua senha;
- Clicar no botão “**Entrar**” para iniciar sua navegação.



Figura 1 – Tela de login do Portal StarTISS

Uma vez corretamente logado, será exibida a tela principal do Portal StarTISS, mostrada na **Figura 2**, podendo-se observar, no canto superior esquerdo da tela, um menu com as operações disponíveis para os usuários. Cada uma das opções desse menu serão descritas nas próximas páginas.

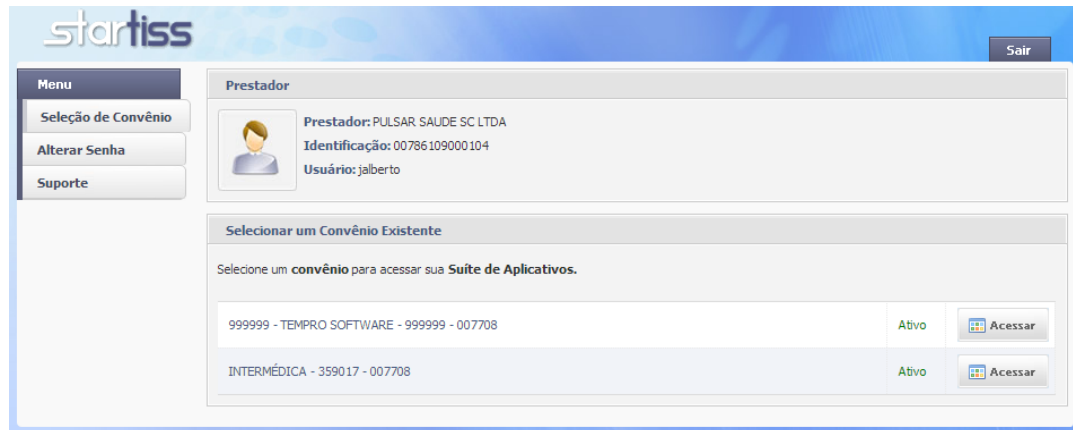



Figura 2 – Tela principal do Portal StarTISS

5.1. Botão Seleção de Convênio

Clicando no botão , o usuário poderá selecionar uma operadora conveniada. Uma vez selecionada a operadora desejada, o usuário poderá escolher um dos aplicativos disponíveis para o envio dos seus lotes de faturamento TISS. Por padrão, essa é a tela mostrada imediatamente após o login do usuário.

Através do botão “**Seleção de Convênio**” é possível alternar entre operadoras conveniadas sem a necessidade de realizar novamente um novo acesso ao Portal StarTISS.



OBSERVAÇÃO: Apenas as operadoras com o status “**Ativo**” poderão ser selecionadas.

Para selecionar a operadora desejada, clique no botão “**Acessar**” correspondente à referida operadora no painel “**Selecionar um Convênio Existente**”. Será exibida a tela de seleção de aplicativos da operadora selecionada, similar à mostrada na **Figura 3**.

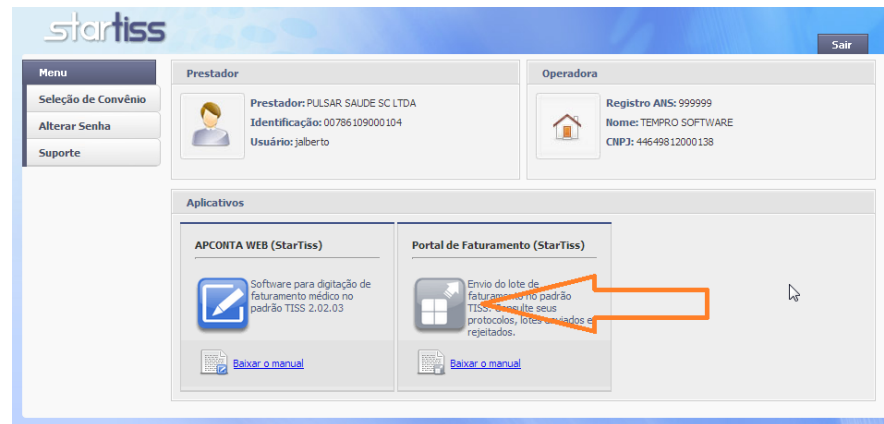


Figura 3 – Tela de seleção de aplicativos da operadora TEMPRO



DICA: Na parte superior da figura acima, repare que, após selecionar o a operadora conveniada, a tela do portal passa a identificar tanto o prestador logado como a própria operadora para a qual o faturamento será enviado.

Conforme o mostrado na **Figura 3** acima, uma vez que a operadora conveniada tenha sido selecionada, o painel "**Aplicativos**" surgirá, mostrando os aplicativos disponíveis para a referida operadora, que podem ser os seguintes:

- Aplicativo **AP_Conta Web**: Permite a digitação das guias de faturamento TISS do prestador (Consulta, SP/SADT e Honorário Individual), bem como a geração dessas guias a partir da importação e da complementação dos dados contidos nas autorizações geradas pelo Portal Autorizador.
- Aplicativo **Portal de Faturamento** (também chamado de **Portal de Upload**): Permite o recebimento dos lotes de faturamento através do processo de *upload* dos arquivos XML gerados pelo sistema de gestão do prestador.




OBSERVAÇÃO: O presente manual detalha apenas da utilização do aplicativo **Portal de Faturamento** (ou **Portal de Upload**). Para maiores informações sobre a utilização do aplicativo AP_Conta Web, o usuário deverá ser baixar o manual correspondente.

Para acessar os aplicativos, basta se clicar no ícone correspondente ao aplicativo desejado.

Ainda como se pode perceber na **Figura 3**, os manuais desses aplicativos podem ser baixados diretamente no painel onde se encontra o aplicativo desejado, através do link “**Baixar o manual**”.

5.2. Botão Alterar Senha

Conforme o mostrado na **Figura 4**, clicando-se em , o usuário poderá alterar a senha que foi criada pelo **usuário administrador**.

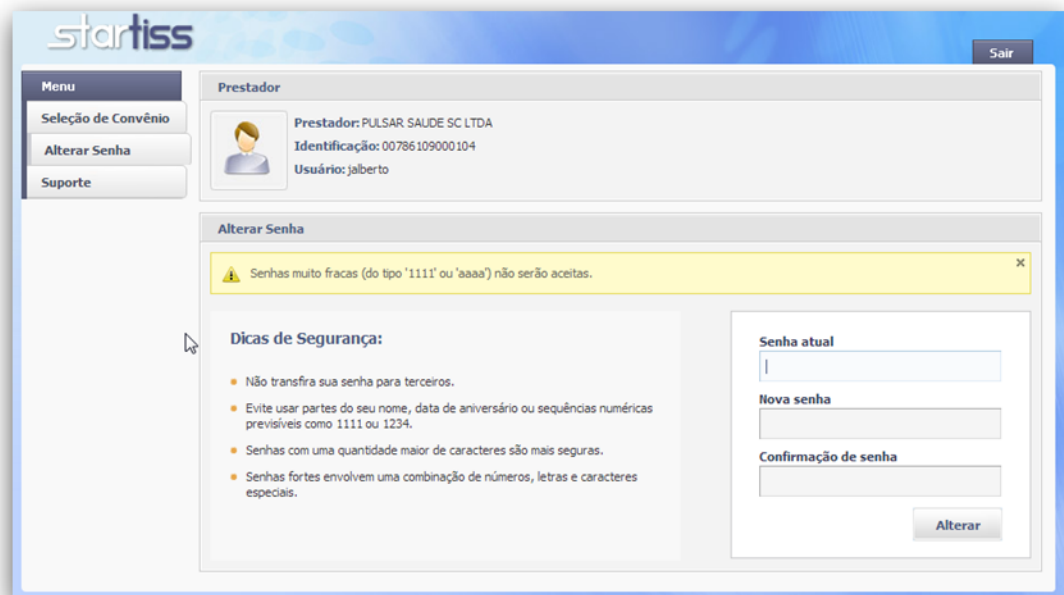


Figura 4 – Tela para alteração de senha

Para alterar a sua senha atual, digite-a no campo adequado e, a seguir, digite a sua nova senha, Caso a nova senha seja considerada fraca, será exibida uma mensagem alertando o usuário desse fato.

Após redigitar a sua nova senha, clique no botão “Alterar” e a sua nova senha será salva pelo Portal StarTISS, sendo exibida a tela mostrada na **Figura 5**, confirmando a alteração da senha com sucesso.

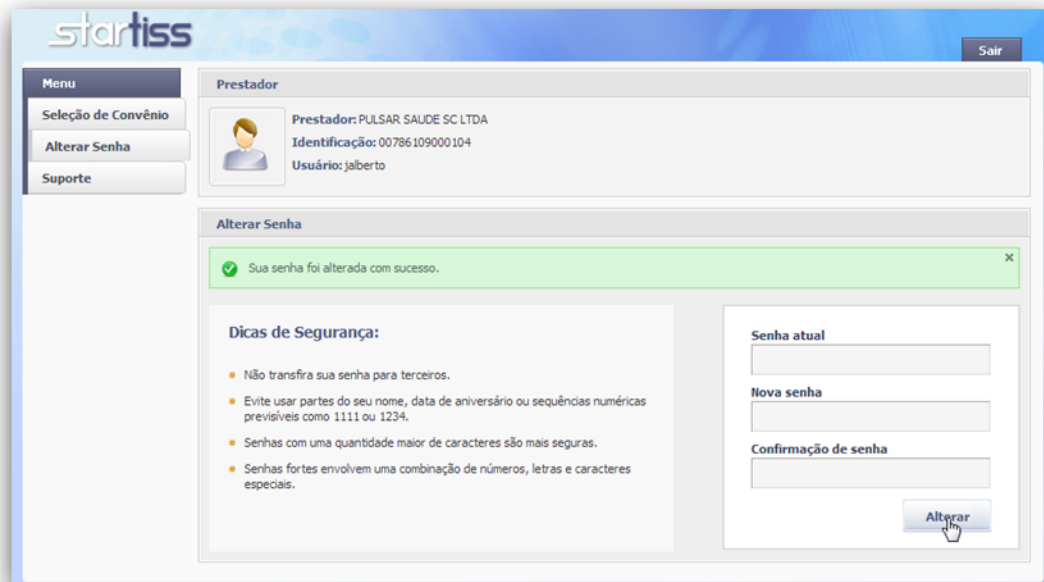


Figura 5 – Confirmação de senha alterada com sucesso

5.3. Botão Suporte

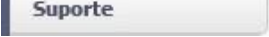
Conforme o mostrado na **Figura 6**, clicando-se em , o usuário poderá acessar as informações do Atendimento Virtual, disponível para o suporte ao usuário.



Figura 6 – Tela de informações sobre o suporte técnico

6. ACESSANDO O PORTAL DE FATURAMENTO

Conforme mencionado anteriormente, clicando-se no ícone do **Portal de Faturamento** (ou **Portal de Upload**), é aberta a tela principal do aplicativo, mostrada na **Figura 7**.

O menu principal, localizado no canto superior esquerdo dessa tela, é mostrado em destaque na **Figura 8**. Cada opção do menu principal será detalhada nas adiante nesse manual.

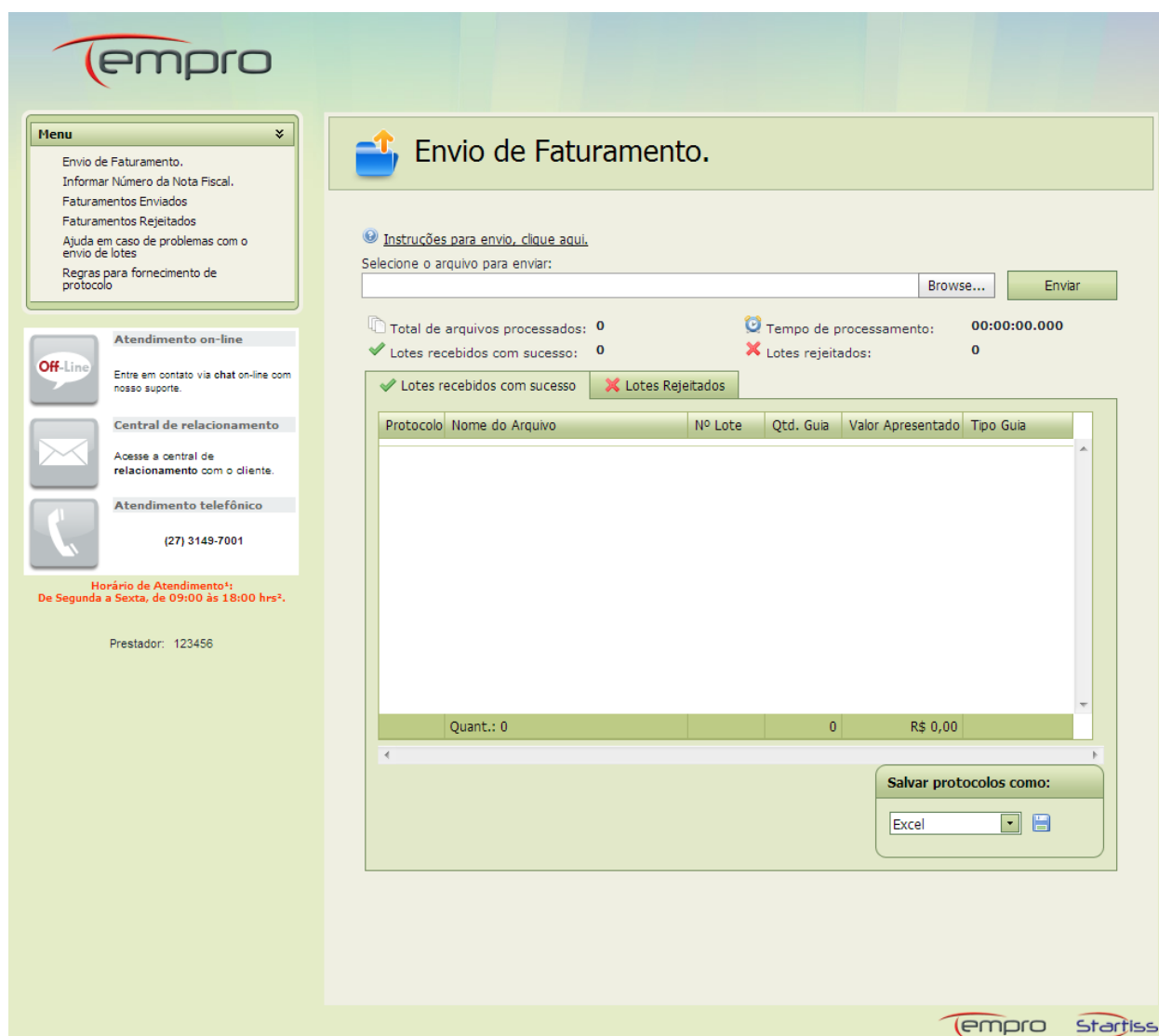


Figura 7 – Tela principal do aplicativo Portal de Faturamento

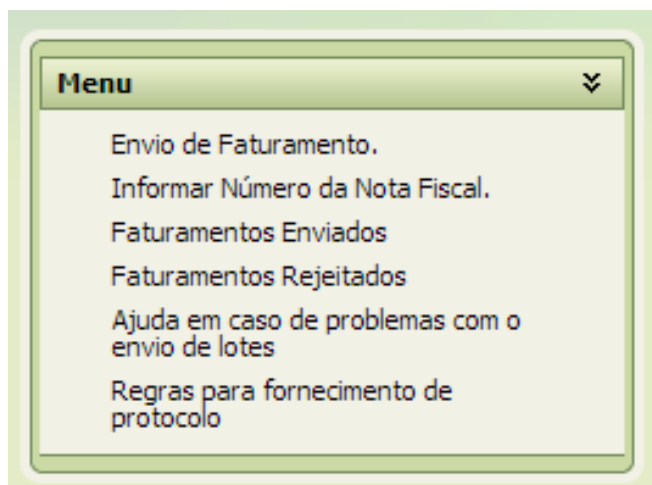



Figura 8 – Menu principal do aplicativo Portal de Faturamento em destaque

6.1. Opção “Envio de Faturamento”

A opção “Envio de Faturamento” é a selecionada por padrão quando o usuário entra no Portal de Upload. Na tela mostrada na **Figura 9**, podem ser observadas as áreas dessa tela, que são descritas a seguir:


- **ÁREA A (Enviar Arquivo):** Seleciona o lote salvo no computador e enviar para a operadora.
- **ÁREA B (Resumo do Envio):** Mostra a quantidade dos lotes enviados com sucesso ou rejeitado e o tempo de processamento do mesmo.
- **ÁREA C (Detalhes do Envio):** Informa detalhes do lote que foi recebido e o protocolo ou a mensagem de erro caso o lote tenha sido rejeitado.
- **ÁREA D (Salvar Protocolo Como):** Salva o protocolo de envio nos formatos Excel, PDF, CSV-TXT E Word



Envio de Faturamento.

[Instruções para envio, clique aqui.](#)

Selecione o arquivo para enviar:




Total de arquivos processados: 0




Tempo de processamento: 00:00:00.000




Lotes recebidos com sucesso: 0



Lotes rejeitados: 0



Lotes recebidos com sucesso



Lotes Rejeitados

Protocolo	Nome do Arquivo	Nº Lote	Qtd. Guia	Valor Apresentado	Tipo Guia
C					
Quant.: 0			0	R\$ 0,00	

Salvar protocolos como:

Excel

Figura 9 – Áreas da tela principal do aplicativo Portal de Faturamento



DICA: Através do link [Instruções para envio, clique aqui.](#) (localizado no topo, à esquerda da tela), são fornecidas informações ao usuário sobre como enviar diversos lotes de faturamento (ou seja, diversos arquivos XML) utilizando um único arquivo compactado no formato ZIP. A imagem visualizada pelo usuário quando esse link é clicado, é mostrada na **Figura 10**.

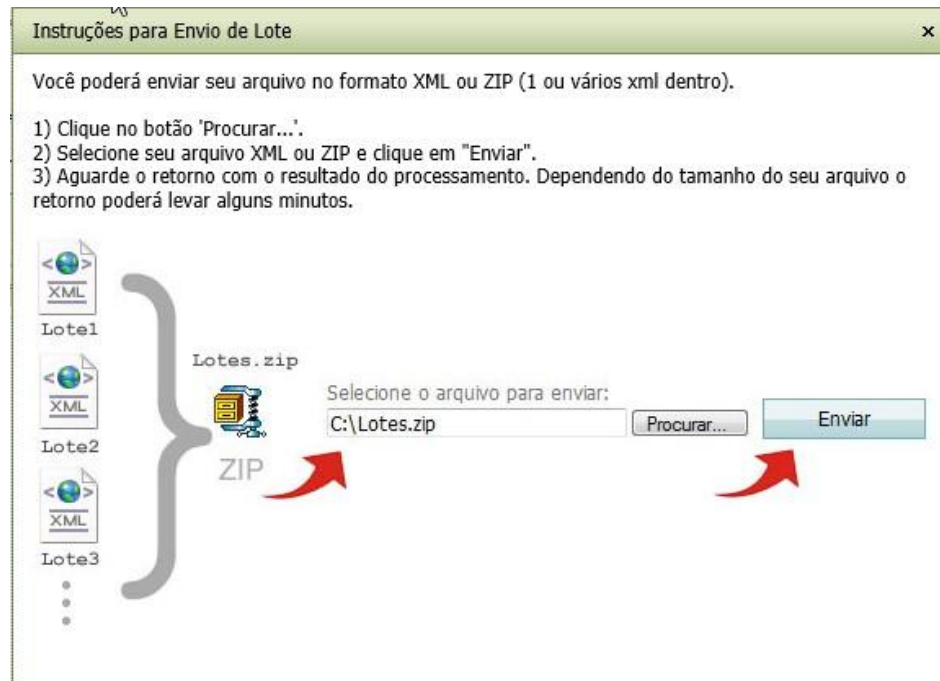


Figura 10 – Instruções para o envio de lotes compactados (zipados)

6.2. Opção “Informar Número da Nota Fiscal”


Essa opção estará disponível para os prestadores apenas quando a operadora selecionada exigir que o prestador associe os lotes de faturamento enviados a uma nota fiscal.



OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

- 1) Uma nota fiscal poderá estar associada a diversos lotes de faturamento. No entanto, um lote de faturamento só pode estar associado a uma única nota fiscal.
- 2) A associação da nota fiscal com os lotes de faturamento só pode ser feita após os referidos lotes terem sido enviados com sucesso para o Portal de Faturamento.
- 3) A associação da nota fiscal com os lotes de faturamento não é opcional. Sem a referida associação, os lotes de faturamento não serão sequer recebidos pelas operadoras que requerem tal associação.

Ao se selecionar a opção “Informar Número da Nota Fiscal”, será exibida a tela mostrada na **Figura 11**. Note que os botões disponíveis possibilitam tanto a vinculação como a desvinculação entre lotes de faturamento e notas fiscais.


Informe o Número da Nota Fiscal.

Informar Nº da Nota Fiscal dos Lotes Selecionados.

Retirar Nº da Nota Fiscal dos Lotes Selecionados

Marcar	Nº Nota Fiscal	Protocolo	Data envio	Nº Lote	Qtd. Guia	Valor Apresentado	Tipo
<input type="checkbox"/>		12090	14/10/2013 15:33:17	1094	2	R\$ 0,00	guia
<input type="checkbox"/>		12085	01/10/2013 16:27:05	1093	3	R\$ 0,00	guia
<input type="checkbox"/>		12084	01/10/2013 16:26:50	1092	3	R\$ 0,00	guia
<input type="checkbox"/>		11149	05/09/2013 11:52:57	135	2	R\$ 0,00	guia
<input type="checkbox"/>		11148	05/09/2013 11:37:52	8	1	R\$ 0,00	guia
<input type="checkbox"/>		11140	21/08/2013 23:35:24	134	1	R\$ 0,00	guia
<input type="checkbox"/>	1	11138	07/08/2013 12:16:27	7	1	R\$ 0,00	guia
<input type="checkbox"/>		11132	06/08/2013 12:06:00	114	1	R\$ 0,00	guia
<input type="checkbox"/>	5	11129	25/07/2013 18:46:36	102	1	R\$ 0,00	guia
<input type="checkbox"/>		11128	25/07/2013 17:53:54	97	1	R\$ 0,00	guia
<input type="checkbox"/>	1	11126	25/07/2013 15:01:37	99	1	R\$ 0,00	guia
<input type="checkbox"/>		11123	24/07/2013 19:07:13	6	1	R\$ 0,00	guia
<input type="checkbox"/>	1234	11121	24/07/2013 11:38:44	5	1	R\$ 0,00	guia
<input type="checkbox"/>	120	11120	24/07/2013 09:47:28	106	5	R\$ 0,00	guia
<input type="checkbox"/>	123	11116	16/07/2013 12:07:50	97	1	R\$ 0,00	guia
					65	R\$ 125,95	

Página 1 de 4 (55 registros)
< [1] 2 3 4 >

Figura 11 – Tela para associação dos lotes de faturamento com as notas fiscais

6.2.1. Vinculando lotes de faturamento a notas fiscais

Para vincular um ou mais lotes de faturamento a um número de nota fiscal , proceda da seguinte forma

- a) Selecione os lotes desejados através da caixa “**Marcar**”, como o mostrado na **Figura 12** abaixo.

Marcar	Nº Nota Fiscal	Protocolo	Data envio	Nº Lote	Qtd. Guia	Valor Apresentado
<input type="checkbox"/>						
<input checked="" type="checkbox"/>		11052	25/04/2013 11:09:04	4	1	R\$ 0,00
<input checked="" type="checkbox"/>		11050	24/04/2013 18:59:15	2	1	R\$ 0,00
<input checked="" type="checkbox"/>		11046	24/04/2013 15:41:18	4	1	R\$ 0,00

Figura 12 – Lotes marcados para vinculação a uma nota fiscal

- b) Clique no botão

Informar Nº da Nota Fiscal dos Lotes Selecionados.

- c) Na tela **Informações da Nota Fiscal** (mostrada na **Figura 13**), confira a seleção feita e digite o número da nota fiscal correspondente aos lotes selecionados e clique no botão “**Salvar**”.

Informações da Nota Fiscal

Confira os protocolos selecionados:
11052 - guiaConsulta - 25/04/2013 11:09:04
11050 - guiaConsulta - 24/04/2013 18:59:15
11046 - guiaConsulta - 24/04/2013 15:41:18
Digite o número da Nota Fiscal:

Figura 13 – Tela “Informações da Nota Fiscal”

- d) Ao final do processo, os lotes selecionados estarão vinculados à nota fiscal informada, conforme o mostrado na **Figura 14**.

Marcar	Nº Nota Fiscal	Protocolo	Data envio	Nº Lote	Qtd. Guia	Valor Apresentado	Tipo
<input type="checkbox"/>							
<input checked="" type="checkbox"/>	1	11085	06/06/2013 17:30:41	90	1	R\$ 63,36	guia
<input checked="" type="checkbox"/>	1	11078	24/05/2013 14:31:53	85	1	R\$ 0,00	guia
<input checked="" type="checkbox"/>	1	11077	24/05/2013 14:31:15	84	1	R\$ 0,00	guia

Figura 14 – Lotes selecionados vinculados à nota fiscal

6.2.2. Desvinculando lotes de faturamento de notas fiscais

Para desvincular um ou mais lotes de faturamento de uma nota fiscal já informada anteriormente, proceda da seguinte forma

- a) Selecione os lotes desejados através da caixa “**Marcar**”, como o mostrado na **Figura 15** abaixo.

Marcar	Nº Nota Fiscal	Protocolo	Data envio	Nº Lote	Qtd. Guia	Valor Apresentado	Tipo
<input type="checkbox"/>							
<input checked="" type="checkbox"/>	1	11085	06/06/2013 17:30:41	90	1	R\$ 63,36	guia
<input checked="" type="checkbox"/>	1	11078	24/05/2013 14:31:53	85	1	R\$ 0,00	guia
<input checked="" type="checkbox"/>	1	11077	24/05/2013 14:31:15	84	1	R\$ 0,00	guia

Figura 15 – Lotes marcados para desvinculação de uma nota fiscal

- b) Clique no botão

Retirar Nº da Nota Fiscal dos Lotes Selecionados

- c) Na tela **Retirar Nota Fiscal** (mostrada na **Figura 16**), confira a seleção feita e clique no botão “**Retirar o Número da Nota Fiscal**”.

Retirar Nota Fiscal

Confira os protocolos selecionados:

11052 - guiaConsulta - 25/04/2013 11:09:04
11050 - guiaConsulta - 24/04/2013 18:59:15
11046 - guiaConsulta - 24/04/2013 15:41:18

Retirar o Número da Nota Fiscal

Figura 16 – Tela “Retirar Nota Fiscal”

- d) Ao final do processo, os lotes selecionados estarão desvinculados da nota fiscal informada anteriormente, conforme o mostrado na **Figura 17**.

Marcar	Nº Nota Fiscal	Protocolo	Data envio	Nº Lote	Qtd. Guia	Valor Apresentado	Tipo
<input type="checkbox"/>							
<input type="checkbox"/>		11085	06/06/2013 17:30:41	90	1	R\$ 63,36	guia
<input type="checkbox"/>		11078	24/05/2013 14:31:53	85	1	R\$ 0,00	guia
<input type="checkbox"/>		11077	24/05/2013 14:31:15	84	1	R\$ 0,00	guia

Figura 17 – Lotes selecionados desvinculados da nota fiscal informada

6.3. Opção “Faturamentos Enviados”

Esta opção permite que o prestador possa consultar os lotes enviados anteriormente com sucesso para o Portal de Faturamento.

Ao clicar nessa opção, o prestador irá visualizar a tela mostrada na **Figura 18**, onde podem ser observadas as áreas descritas a seguir. Cada linha da tela mostra os detalhes de um lote individual de faturamento enviado com sucesso pelo prestador.


Faturamentos enviados.

Drag a column header here to group by that column



Imprimir	Baixar	Protocolo	Data envio	Nº Lote	Qtd. Guia	Valor Apresentado	Tipo Guia	Nome do Arquivo
						A		
		15	2/12/2009 13:26:37	18992	43	R\$ 3.961,17	guiaSP_SADT	0000000000000000
	B	14	2/12/2009 9:50:46	18994	46	R\$ 4.220,38	guiaSP_SADT	0000000000000000
		13	1/12/2009 16:48:04	18994	46	R\$ 4.220,38	guiaSP_SADT	0000000000000000
		12	1/12/2009 14:53:06	18984	10	R\$ 863,16	guiaSP_SADT	0000000000000000
C		11	1/12/2009 13:33:42	18986	31	R\$ 2.199,75	guiaSP_SADT	0000000000000000
					176	R\$ 15.464,84		

Página 1 de 1 (5 registros) < [1] >

Salvar lista como: **D**

Excel

Figura 18 – Tela “Faturamentos enviados”

- **ÁREA A (Filtro de Conteúdo):** Os textos digitados nos campos dessa grade (ou *grid*), funcionam como filtros dos dados mostrados na tela, tornando, dessa forma, esses campos em poderosos recursos de pesquisa. Adicionalmente, os dados podem ser filtrados por diversos campos simultaneamente.
- **ÁREA B (Arquivo XML):** Clicando-se na figura , será iniciado o processo de download do lote originalmente enviado pelo prestador.
- **ÁREA C (Imprimir protocolo):** Clicando-se na figura , imprime-se a capa do lote (protocolo) enviado pelo prestador. Essa opção é utilizada quando o prestador não imprime a capa do lote no momento do envio.
- **ÁREA D (Salvar Lista Como):** Essa área permite que os dados mostrados no grid (com ou sem filtro de conteúdo ativado) sejam salvos em arquivos nos formatos Excel, PDF, CVS (TXT) e Word.



DICA: Podem ser criados relatórios com agrupamentos baseados nos campos, bastando para tal que os cabeçalhos das colunas sejam arrastados e soltos no retângulo vazio na parte superior do grid.

6.4. Opção “Faturamentos Rejeitados”

Esta opção permite que o prestador possa consultar os lotes enviados anteriormente, mas que foram rejeitados pelo Portal de Faturamento.

Ao clicar nessa opção, o prestador irá visualizar a tela mostrada na **Figura 19**, onde podem ser observadas as áreas descritas a seguir. Cada linha da tela mostra os detalhes de um lote individual de faturamento enviado pelo prestador e rejeitado pelo Portal de Faturamento.

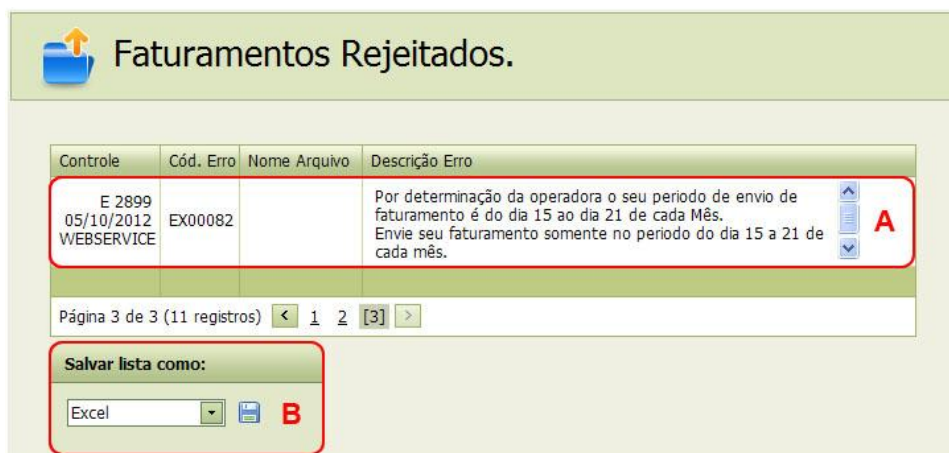


Figura 19 – Tela “Faturamentos Rejeitados”

- **ÁREA A (Informações sobre o lote):** Todas as informações do lote rejeitado são mostrados na linha.
- **ÁREA B (Salvar Lista Como):** Essa área permite que os dados mostrados no grid (com ou sem filtro de conteúdo ativado) sejam salvos em arquivos nos formatos Excel, PDF, CVS (TXT) e Word.

6.5. Opção “Ajuda em caso de problemas com o envio de lotes”

Esta opção fornece informações básicas aos prestadores que podem ajudar na solução de problemas com o envio de lotes para o Portal de Faturamento.

São fornecidas, ainda, informações sobre os horários de atendimento do suporte técnico da Tempo, bem como os canais de comunicação disponibilizados ao prestador.

6.6. Opção “Regras para fornecimento de protocolo”

Esta opção fornece informações aos prestadores sobre as críticas feitas pelo Portal de Faturamento no momento do recebimento dos lotes dos prestadores.


7. USO DO APLICATIVO mySUITE

A disponibilização do aplicativo **mySuite** aos clientes da Tempro tem por principais finalidades oferecer um canal alternativo de comunicação com o nosso suporte técnico e permitir o monitoramento e o aperfeiçoamento dos nossos processos de atendimento.

Mais completo e eficaz se comparado com outros canais de comunicação mais tradicionais (como o telefone, por exemplo), o aplicativo **mySuite** além de possibilitar o registro de todas as interações ocorridas com o nosso suporte, permite ainda que sejam anexados documentos e imagens que agilizam em muito a análise e a resolução de eventuais problemas.


7.1. Cadastro

Para que possa utilizar o aplicativo **mySuite**, no primeiro acesso o prestador deverá efetuar um rápido cadastro, conforme o mostrado abaixo:

- Clique no botão  na parte superior direita do Portal Autorizador ou acesse o link www.tempro.mysuite.com.br/empresas/tpr/central.php ;
- Na página de **Login**, clique no link **Desejo me cadastrar**;
- No formulário, preencha e confirme o seu e-mail e a sua senha;
- Informe um e-mail alternativo;
- Para finalizar, clique no botão **Gravar**.


7.2. Iniciando uma sessão de *web chat*

Para iniciar uma sessão de *web chat*, execute os seguintes passos:

- Na página de **Login**, digite o seu e-mail, a sua senha e clique no botão **Entrar**;
- Na página principal do aplicativo **mySuite**, clique no botão  **Atendimento Online**;
- Na caixa que aparece a seguir, selecione o setor para o qual deseja solicitar suporte técnico e clique no botão “**Solicitar Atendimento**” e inicie a sua sessão de chat com o atendente da Tempro.

7.3. Criando e visualizando *web tickets*

Para registrar uma solicitação de suporte técnico através de um ticket de atendimento (*web ticket*), execute os seguintes passos:

- Na página de **Login**, digite o seu e-mail, a sua senha e clique no botão **Entrar**;
- Na página principal do aplicativo **mySuite**, clique no botão  ;
- Se ainda não tiver nenhum ticket associado ao seu login, clique “**OK**” na caixa de mensagem que aparece a seguir;
- Se desejar visualizar o andamento de um ticket já aberto anteriormente, basta dar um clique duplo sobre o mesmo no painel **Listagem de Tickets** para que o histórico do ticket seja mostrado;
- Se desejar criar um novo ticket de atendimento, no painel **Listagem de Tickets**, clique no botão “**Novo ticket**” e siga os seguintes passos:
 - ❖ No painel que se abrirá (**Inserindo um Novo Ticket**) que se abrirá a seguir, insira no campo **Título** uma sentença que possa identificar ou resumir o problema;
 - ❖ No campo **Setor**, clique na seta à direita e selecione a opção “**Suporte Autorizador Web**”.
 - ❖ O campo **Categoria** pode ser deixado em branco;
 - ❖ No campo **Msg**, descreva com detalhes a sua solicitação ou o erro exibido na utilização do serviço em questão. Se necessário, você poderá anexar arquivos ou links à sua mensagem, utilizando os botões disponíveis no canto inferior esquerdo do painel;
 - ❖ Para finalizar e enviar o seu *web ticket*, clique no botão **Gravar Ticket**.
 - ❖ A resposta do *web ticket* será enviada como mensagem para o e-mail cadastrado.