

# AP\_CONTA WEB

# Manual do Usuário

Versão 3.0 (Março/2020)

Tempro Software





# Sumário

1.	A QUEM SE DESTINA ESSE MANUAL
2.	<b>CONTATOS</b>
3.	REQUISITOS NECESSÁRIOS
4.	INFORMAÇÕES PRELIMINARES4
5.	ACESSANDO O PORTAL STARTISS
6.	ACESSANDO O AP_CONTA WEB
7.	CADASTRAMENTOS INICIAIS
8.	FATURAMENTO
9.	DIGITANDO GUIAS
10.	OPERAÇÕES COM LOTES DE FATURAMENTO
11.	ACESSANDO O MANUAL DO AP_CONTA WEB
12.	USO DO APLICATIVO mySUITE



#### **1. A QUEM SE DESTINA ESSE MANUAL**

Esse manual destina-se aos prestadores que pretendem utilizar o software aplicativo **AP\_Conta Web** para enviar o seu faturamento eletrônico no padrão TISS.

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 Tempro.

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.

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

#### > Portal de Faturamento (ou Portal de Upload)

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).

O manual que descreve o funcionamento desse aplicativo pode ser baixado da Internet acessando-se o seguinte link: <u>http://manuais.startiss.com.br/Manual\_PortalUpload.pdf</u>.

#### > Webservice de Faturamento:

Possibilita que os prestadores que possuam softwares de gestão mais atuais (como o SICLIM 3g, da Tempro), capazes de consumir os webservices previstos na TISS, possam enviar o seu faturamento eletrônico diretamente para os servidores da Tempro, 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 Tempro e solicite maiores informações.



# 2. CONTATOS

Em caso de dúvidas, esclarecimentos ou dificuldades na utilização do **AP\_Conta Web**, acionar a Central de Atendimento da Tempro através dos seguintes canais:

> Internet (Chat): Clique no botão Chat Online (parte inferior direita da tela inicial do Portal Startiss) digite link ou 0 www.temprosoftware.mysuite.com.br/client/login.php seu navegador no (browser) para acessar a página inicial do aplicativo mySuite. Quando o aplicativo abrir, selecione a opção Atendimento Online.

Atendimento Virtual

Atendimento Virtual

- Chat Online Internet (Ticket): Clique no botão (parte inferior direita da tela inicial do Portal link Startiss) ou digite 0 www.temprosoftware.mysuite.com.br/client/login.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 tecle opção 1.



**DICA** Maiores informações sobre a utilização do aplicativo **mySuite** podem ser encontradas no capítulo **12** desse manual.



# **3. REQUISITOS NECESSÁRIOS**

## 3.1. Visualizador de Páginas Web (Browser)

Para melhor utilização do **AP\_Conta Web**, 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 AP\_Conta Web 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 **AP\_Conta Web**, é necessário que você possua as seguintes informações:

- > Endereço (URL) do Portal StarTISS: <u>http://www.startiss.com.br</u>;
- > 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.

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

AP\_Conta Web Manual do Usuário (v.2.04)

## **5. ACESSANDO O PORTAL STARTISS**

Para poder utilizar o **AP\_Conta Web**, 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.

star <b>tiss</b>		
AP_CONTA Windows e Web Aplicativo para digitação de faturamento médico.	Envia mais de 1 milhão de guias de faturamento para as principais operadoras.	Identificação ()   Login Senha

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.



tartiss		Versão: V.1.0.0.59 - Servido	SRV-HOMOLOG-A
Menu	Prestador		
Ger. Usuários	Prestador: IMOT INST MOGIANO DE ORT E TRA		
Dados do Prestador	Identificação: 47654785000260		
Seleção de Convênio	Usuário: admin		
Config. Web Service	Colorianza um Convinsio Evictorito		
Alterar Senha			
Suporte	Selecione um convênio para acessar sua Suíte de Aplicativos.		
Sair	INTERMÉDICA - 359017 - 2228 - 2228	INATIVO	s
	TEMPRO SOFTWARE - 999999 - 2228	Ativo	Acessar

Figura 2 – Tela principal do Portal StarTISS

#### 5.1. Botão Seleção de Convênio

Clicando no botão **Seleção de Convênio**, 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 **AP\_Conta Web**. Para maiores informações sobre a utilização do aplicativo Portal de faturamento, 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 Alterar Senha, o usuário poderá alterar a senha que foi criada pelo **usuário** administrador.

sidrtiss		Versão: V.1.0.0.59 - Servidor: SRV-HOMOLOG
Menu Ger. Usuários Dados do Prestador Seleção de Convênio	Prestador: IMOT INST MOGIANO DE ORT E TRA Identificação: 47654785000260 Usuário: admin	
Config. Web Service Alterar Senha Suporte	Alterar Senha	ر د
Sair	<ul> <li>Dicas de Segurança:</li> <li>Não transfira sua senha para terceiros.</li> <li>Evite usar partes do seu nome, data de aniversário ou sequências numéricas previsiveis como 1111 ou 1234.</li> <li>Senhas com uma quantidade maior de caracteres são mais seguras.</li> <li>Senhas fortes envolvem uma combinação de números, letras e caracteres especiais.</li> </ul>	Senha atual Nova senha Confirmação de senha Alterar

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 suporte, 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 AP\_CONTA WEB

Conforme mencionado anteriormente, clicando-se no ícone do **AP\_Conta Web**, é aberta a tela inicial do aplicativo, mostrada na **Figura 7**, onde podem ser vistos em destaque a identificação do prestador, da operadora e do usuário atual.

AP_ContaWeb - Versão	2.9.9.90 - SRV-HOMOLOG-A		
Sistema Cadastros Faturamento Ajuda		AP_ContaWeb	
Retorna para portal Suite Aplicativos		Africative para digitação e tranenisado de contas médicas no padrão TISS	R
Versão TISS: 3.02.00	Prestador:	Operadora:	Usuario:

Figura 7 – Tela inicial do aplicativo AP\_Conta Web

O menu principal do aplicativo é composto pelas abas **Sistema**, **Cadastros**, **Faturamento** e **Ajuda**, localizadas no canto superior esquerdo da tela.

Por padrão, a aba **Sistema** (mostrada em destaque na **Figura 8**) é a aba aberta automaticamente quando o AP\_Conta Web é carregado.

Essa aba possui apenas dois botões que permitem ao usuário, respectivamente, voltar ao Portal StarTISS e exibir algumas estatísticas de envio de lotes de faturamento.



Figura 8 – Aba Sistema em destaque



# 7. CADASTRAMENTOS INICIAIS

Visando agilizar a digitação das guias, o **AP\_Conta Web** permite o précadastramento pelo prestador dos itens que compõem o seu faturamento.

Esses itens estão agrupados em algumas categorias na aba **Cadastro** (mostrada em destaque na **Figura 9**).

Cada categoria possui um botão específico, que permite incluir, alterar e excluir informações nos cadastros do **AP\_Conta Web**.



Figura 9 – Aba Cadastros em destaque



#### **OBSERVAÇÃO IMPORTANTE**

É extremamente aconselhável que apenas o **usuário administrador** faça uso das opções disponíveis nessa aba.

# 7.1. Cadastrando Profissionais



Para cadastrar os profissionais (corpo clínico), clique no botão ao lado e a tela mostrada na **Figura 10** será exibida.

Após preencher os dados de cada profissional, clique em "**Inserir**". Repita essa operação para cada profissional. Após a digitação dos dados de todos os profissionais, clique em "**Salvar**".





Figura 10 – Tela de cadastramento de profissionais



**DICA:** Apenas os campos na cor branca são de preenchimento obrigatório.

#### 7.2. Cadastrando Procedimentos



Ao se clicar no botão ao lado, será exibida a tela mostrada na **Figura 11**, que permite ao prestador cadastrar procedimentos (serviços) que não constam na lista de procedimentos disponibilizada pela operadora (utilizada no passo anterior) e que precisam ser inclusos para digitação do faturamento.

Para inserir um novo procedimento, clique no botão **Inserir**, preencha os campos **Código do Procedimento**, **Descrição** e **Tabela**. Para finalizar, clique no botão **Salvar**.

resquisa de Froccumentos				
do do Procedimento	Condição	Conteúdo		
digo	Iniciado por	<b>~</b>		<u> </u>
D				
Procedimentos				
nserir న				
Código	Descrição	Tabela	Valor	Edição
Código do Procedimento	Descrição		Tabela	_
	R			2
Valor do Procedimento(R	\$)			



13

AP\_Conta Web Manual do Usuário (v.2.04)

Figura 11 – Tela de cadastro de procedimentos

#### 7.3. Cadastrando Outras Despesas



Ao se clicar no botão ao lado, será exibida a tela mostrada na **Figura 12**, que permite ao prestador cadastrar os demais itens necessários à digitação do faturamento do prestador.

Para inserir uma nova despesa, clique no botão **Inserir**, preencha os campos **Código do Procedimento**, **Descrição**, **Tipo de Despesa** e **Tabela**. Para finalizar, clique no botão **Salvar**.

Outras Despesas					
Código	Descrição	Tipo Despesa	Tabela	Valor	Ações
Código do Procedime	nto Descrição		Tabela	Tipo De	spesa
Valor(R\$) 0,00					

Figura 12 – Tela de cadastro de outras despesas



# 8. FATURAMENTO

A aba Faturamento, mostrada na Figura 13, está dividida em três painéis: Importação de Guias, Digitação de Guias e Remessa de Faturamentos.



Figura 13 – Aba Faturamento em destaque

Os botões disponíveis no painel **Importação de Guias**, descritos nessa seção, permitem a geração das guias de faturamento TISS através da importação dos dados referentes às autorizações realizadas pelo prestador no Portal Autorizador (Autorizador Web) da Tempro.

Os botões disponíveis no painel **Digitação de Guias**, descritos na seção **9** desse manual, permitem a digitação das guias de **Consulta**, **SP/SADT** e **Honorário Individual** diretamente no AP\_Conta Web.

Os botões disponíveis no painel **Remessa de Faturamentos**, descritos na seção **10** desse manual, permitem a criação dos lotes de faturamento TISS a partir das guias de faturamento importadas ou digitadas, bem como o envio desses lotes para a operadora.

#### 8.1. Efetuando a Importação de Guias Autorizadas



Ao se clicar no botão ao lado, será exibida a tela mostrada na **Figura 14**, que permite ao prestador cadastrar importar as guias autorizadas no Portal Autorizador (Autorizador Web) da Tempro.

Para fazer a importação das guias autorizadas, siga os seguintes passos:

- a) Na caixa Filtro Pesquisa Guias de Autorização, selecione os valores adequados nos filtros Data Início, Data Fim e Tipo de Guia a ser importada;
- b) Ao final da seleção, clique no ícone e clique no ícone 🧖;



- c) Na caixa Relação de Guias de Autorização, selecione as guias que deseja importar e clique no botão Importar (caso tenha realizado o cadastro de procedimentos conforme descrito no item 7.2, marque a opção Atribuir Valores de Procedimentos Cadastrados aos procedimentos importados, assim o portal irá colocar os valores automático).
- d) Caso tenha importada alguma guia errada, poderá excluir ela na página Complementar Guias Importadas, essa guia excluída retorna para a página de Importar Guias Autorizadas.

Im	portar G	uias	Autoriza	das							
Filtro	o - Pesquisa Guias	de Autoriza	ção								
Convên	io		Data Início		Data Fim		Tipo de Guia				
SANTA	CASA SAÚDE - 42016	i6 - 771 💌	29/02/2020		30/03/2020		SP-SADT	2			
	Lembre-se de selecionar a mesma versão das guias autorizadas.										
Rela	ção de Guias de Au	torização									
Atribu	ir valores de procedir	mentos cadas	strados aos procedime	entos impo	rtados.						
e li	mportar										
	ágina 1 de 1 (36 ite	ens)   <b>1</b>						I	Registros por Página: 100 💌		
	Senha	Data d	la Autorização		Solicitante		Nome Beneficiário		Nº Carteira		
	<u>60180701</u>	29/02/	2020 14:07:18	AD	RIANA DA SILVA BRAGA PSICOLOGIA - ME		ALINE LUCILLA ELISIARI	0	<u>01016000067501</u>		
	60180736	29/02/	2020 14:09:17	AD	RIANA DA SILVA BRAGA PSICOLOGIA - ME		ANELITA FERRAZ DEL CO	DL	00697000035400		
	60180799	29/02/	2020 14:12:57	AD	RIANA DA SILVA BRAGA PSICOLOGIA - ME		CLAUDETE DE FATIMA ANDRE G SILVA	OMES DA	00697000084200		

Figura 14 – Tela de importação de guias



DICA: Clicando-se no quadrado ao lado da palavra Senha, são selecionadas todas as guias mostradas.

#### 8.2. Complementando as Guias Importadas



Ao se clicar no botão ao lado, será exibida a tela mostrada na **Figura 15**, que permite ao prestador complementar as guias importadas do Portal Autorizador (Autorizador Web) da Tempro no passo anterior.



O processo de complementação das guias importadas é necessário, uma vez que as guias de faturamento eletrônico do padrão TISS possuem campos que não são obrigatórios (Tipo de Atendimento ou Tipo de Consulta, por exemplo) ou não podem ser preenchidos (Tipo de Saída) no momento de uma autorização.

iiii u	· resquisa de duia:	simportauas						
ão T	ISS Selecion	e o Convênio	Tipo da Guia	Data Inicial	Data Final	Status Guia		~
00	TEMPRO	SOFTWARE - 999999	- 22 💌 SP-SADT		07/08/2014	Importada(s)	- 2	2
elaci	ão de Guias Impor	tadas						
	ementer Cuine							
ипр	iementar Gulas							
Alter	rar Guias Seleciona	adas						
Alter	rar Guias Seleciona	adas						
Alter	rar Guias Seleciona Atendimento	Indicação Ac	idente					
Alter	rar Guias Seleciona Atendimento	Indicação Ac	idente 🗘 🗘 Atua	lizar				
Alter ipo A io se	rar Guias Seleciona Atendimento elecionar as guias S spectiva guia.	Indicação Ac Indicação Ac Indicação Ac	idente	lizar as serão complementadas sem	valor.Se desejar compler	nentar os val	ores clique n	o editar
Alter ipo A io se a re:	rar Guias Seleciona Atendimento elecionar as guias S spectiva guia.	Indicação Ac Indicação Ac SP-SADT e clicar no	idente	lizar as serão complementadas sem	valor.Se desejar compler	nentar os val	ores clique n	o editar
Alter ipo / to se a re:	rar Guias Seleciona Atendimento elecionar as guias 5 spectiva guia.	Indicação Ac	idente 🖉 🔶 Atua o botão atualizar, as mesm	lizar as serão complementadas sem	valor.Se desejar compler	nentar os val	ores clique n	o editar
Alter ipo A io se a res	rar Guias Seleciona Atendimento elecionar as guias S spectiva guia. Página 1 de 1 (1 ite	Indicação Ac F SP-SADT e clicar no Ins)	idente	lizar as serão complementadas sem	valor.Se desejar compler	nentar os val Registri	ores clique no os por Página	editar
Alter ipo / o se a re:	rar Guias Seleciona Atendimento elecionar as guias ( spectiva guia. Página 1 de 1 (1 litr Nº Guia Prestador	Indicação Ac Indicação Ac P-SADT e clicar no Ins)	idente	lizar as serão complementadas sem Nome Beneficiário	valor.Se desejar compler Tipo Atendimento	nentar os val Registr Tipo Saida	ores clique no os por Página Valor Total	editar : 100 • Edição
Alter ipo / .o se a res	rar Guias Seleciona Atendimento elecionar as guias S spectiva guia. Página 1 de 1 (1 itr Nº Guia Prestador	Indicação Ac SP-SADT e clicar no ens)	idente	lizar as serão complementadas sem Nome Beneficiário	valor.Se desejar compler Tipo Atendimento	nentar os val Registri Tipo Saida	ores clique no os por Página Valor Total	editar 100 • Edição

Figura 15 – Tela de complementação de guias importadas

Para fazer a complementação das guias autorizadas, siga os seguintes passos:

- a) Na caixa Filtro Pesquisa de Guias Importadas selecione os valores adequados nos filtros Tipo de Guia, Data Inicial, Data Final e Status Guia;
- b) Ao final da seleção, clique no ícone e clique no ícone 🧖;
- c) Na caixa Relação de Guias Importadas, selecione as guias que deseja complementar que possuam o mesmo valor para os campos que serão complementados. Dependendo do tipo de guia que se deseja complementar, esses campos poderão ser: Tipo Consulta e Valor Procedimento (Guias de Consulta) ou Tipo Atendimento e Indicação Acidente (Guias de SP/SADT), no caso das guias de



SADT para complementar desta forma deve ter os procedimento cadastrados.

- d) Caso sua guia seja de SADT e não tenha o procedimento cadastrado, deverá editar a guia e depois editar o procedimento para informar o valor, após clique e selecione o Tipo Atendimento, Indicação Acidente e salve a guia.
- e) Clique no botão Atualizar.

# 9. DIGITANDO GUIAS

Como já foi mencionado anteriormente, a aba **Faturamento**, mostrada na **Figura 13**, está dividida em três painéis: **Importação de Guias**, **Digitação de Guias** e **Remessa de Faturamentos**.

Serão descritos nessa seção as funcionalidades dos botões disponíveis no painel **Digitação de Guias**, que permitem a digitação, diretamente no AP\_Conta Web, das guias de faturamento TISS de **Consulta**, **SP/SADT** e **Honorário Individual**.

## 9.1. Digitando Guias de Consulta



Ao se clicar no botão ao lado, será exibida a tela mostrada na **Figura 16**, que permite ao prestador digitar uma guia de faturamento TISS de Consulta.



G	uia de Consult								Salvar 📀	Cancelar 🤤
	Informações da Guia									
	Convênio TEMPRO SOFTWARE - 999999 - 222	8 💌	Nº Gula Presta Gera Automático	dor		Nº Gula Operado	ra			
	Dados do Beneficiário									
	badds do benenciano									
	Nº da Carteira	Atendimento F	8N	Nome B	leneficiário			Cartão Nac. S	aúde	
			Ψ.							
	Contratados Executantes									
	Tipo Documento	N° Documento		Nome d	o Contratado			Código CNES		
			**							
	Controlodo Europeto									
	Contratado Executante									-
	Nome do Profissional			Cons. P	rofissional		UF	Nº no	Conselho	
			P			*		*		
	Código CBOS									
	P									
	Dados do atendimento									
		-4.0								
	Data do Atendimento	Codig	10	P	Tabela	P	Tipo de Consulta	*		
	Valor Procedimento	Indic	acão Acidente							
					*					
	Observation									
	Observação									-
									Salvar 📀	Cancelar 🥥

Figura 16 – Tela para digitação da guia de Consulta

Clique no botão após preencher todos os campos obrigatórios (mostrados na cor branca) para que a guia digitada seja armazenada no AP\_Conta Web.

Clique no botão para interromper a digitação da guia de Consulta. Os dados digitados anteriormente não serão armazenados no AP\_Conta Web.



**DICA:** Apenas os campos na cor branca são de preenchimento obrigatório.

#### 9.2. Digitando Guias de SP/SADT





Ao clicar no botão ao lado, localizado no painel **Digitação de Guias**, o prestador poderá digitar uma guia de faturamento TISS de SP/SADT.

Os campos da guia de SP/SADT referentes aos dados administrativos do atendimento são exibidos abaixo na **Figura 17**.

Como pode ser observado na Figura 18, as guias de SP/SADT possuem abas (Procedimentos e Exames Realizados; Equipe Médica e Outras Despesas), onde deverão ser especificados todos os itens que se deseja cobrar da operadora.

Para inserir um item, digite na aba correspondente os dados do item em questão e, ao final, clique na tecla **Inserir**. O item será copiado para o painel **Procedimentos Inseridos**.

Esse procedimento deverá ser repetido até que todos os itens tenham sido inseridos nas suas respectivas abas.

Caso o prestador insira os valores cobrados quando da inserção dos procedimentos e dos demais itens assistenciais, a totalização desses valores será mostrada no final da guia de SP/SADT, conforme o mostrado na **Figura 19** abaixo.



**DICA:** Apenas os campos na cor branca são de preenchimento obrigatório.



Guia de SP/SADT		Salvar ⊘ Cancelar 🥥
Informações da Guia		
Convênio TEMPRO SOFTWARE - 999999 - 2228  Gera Autorização Senha	ador № Guia Operadora ∞ Validade da Senha	Nº Guia Principal
Dados do Beneficiário		
Nº da Carteira Atendimento RN	Nome Beneficiário	Cartão Nac: Saúde
Contratado Solicitante		
Tipo Documento Nº Documento  Nome do Profissional  Código CBOS	Nome do Contratado Cons. Profissional UF	N° no Conselho
Solicitação		
Data/Hora Solicitação	io Indicação Clínica	
Dados Executante		•
Tipo Documento Nº Documento	Nome do Contratado	Código CNES
Tipo Atendimento Tipo de Consulta	Indicação Acidente	•
Motivo Encerramento		

Figura 17 – Campos referentes às informações administrativas da guia de SP/SADT

cedimentos	e Exames R	Realizados	Equipe Médica	Outras Despesas			
nserir Proce	dimentos						
Data		Inic	io	Final	Código	Tabela	
						2	2
Descrição				Qtde	Via	Tec	
							<u> </u>
%Red/Ac.		Vr U	nitário	Valor total			
							Inserir
ocedimento	s Inseridos						
Código	Tabela	Data	Descrição			Quantidade Valor T	otal Edição
				Nenhu	m Registro Encontrado.		

Figura 18 – Campos referentes aos procedimentos contidos na guia de SP/SADT

Totalização da Guia					
Total de Procedimentos	Total de Taxas e Aluguéis	Total de Materiais	Total de Medicamentos	Total de Diárias	
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Total de Gases Medicinais	Total de Órteses e Próteses	Total Geral da Guia			
	0.00	0.00			

Figura 19 – Totalização dos procedimentos e demais itens da guia de SP/SADT



Clique no botão após preencher todos os campos obrigatórios (mostrados na cor branca) para que a guia digitada seja armazenada no AP\_Conta Web.

Clicando-se no botão cancelar , a digitação será interrompida e os dados digitados não serão armazenados no AP\_Conta Web.

#### 9.3. Digitando Guias de Honorário Individual



Ao clicar no botão ao lado, localizado no painel **Digitação de Guias**, o prestador poderá digitar uma guia de faturamento TISS de Honorário Individual.

Essa guia é utilizada para o faturamento de honorários profissionais quando um prestador credenciado realiza ou participa de procedimentos dentro das instalações de outro prestador (geralmente, um hospital).

Nesse caso, os honorários serão pagos a um prestador diferente daquele onde foi realizado o procedimento.

Os campos da guia de Honorário Individual referentes aos dados administrativos do atendimento são exibidos abaixo na **Figura 20**.

Como pode ser observado na **Figura 21**, as guias de Honorário Individual também possuem campos onde os procedimentos e exames realizados deverão ser especificados.

Para inserir um procedimento ou exame, digite os dados do item em questão e, ao final, clique na tecla **Inserir**. O item será copiado para o painel **Procedimentos Inseridos**. Esse processo deverá ser repetido até que todos os itens realizados tenham sido inseridos.

Caso o prestador insira os valores cobrados quando da inserção dos procedimentos e exames, a totalização desses valores será mostrada no campo **Total de Procedimentos**, em destaque na figura abaixo.



**DICA:** Apenas os campos na cor branca são de preenchimento obrigatório.



Informações da Guia				
Convênio	Nº Guia Prestador	Nº Guia Solicitação Internação	№ Guia Operadora	
TEMPRO SOFTWARE - 9999999 - 2228	B 🔽 Gera Automático			
Senha	Data Emissão			
Dados do Beneficiário				
N° da Carteira d	Atendimento RN	Nome Beneficiário	Cartão Nac. S	Saúde
	<b>•</b>			
Dados do Contratado (Onde o F	Procedimento foi Executado)			
Dados do Contratado (Onde o F Tipo Documento N	Procedimento foi Executado) 1º Documento	Nome do Contratado	Código CNES	
Dados do Contratado (Onde o F Tipo Documento N	Procedimento foi Executado) 1º Documento	Nome do Contratado	Código CNES	
Dados do Contratado (Onde o F	Procedimento foi Executado) 1º Documento	Nome do Contratado	Código CNES	
Dados do Contratado (Onde o F Tipo Documento	Procedimento foi Executado) 1º Documento ©	Nome do Contratado	Código CNES	
Dados do Contratado (Onde o F Tipo Documento	Procedimento foi Executado) 1º Documento © te Nome Contratado	Nome do Contratado	Código CNES	
Dados do Contratado (Onde o F Tipo Documento	Procedimento foi Executado) 1º Documento te Nome Contratado	Nome do Contratado	Código CNES	
Dados do Contratado (Onde o F Tipo Documento	Procedimento foi Executado) Iº Documento Ete Nome Contratado	Nome do Contratado	Código CNES	
Dados do Contratado (Onde o F Tipo Documento	Procedimento foi Executado) 1º Documento S te Nome Contratado	Nome do Contratado	Código CNES	
Dados do Contratado (Onde o F Tipo Documento Dados do Contratado Executan Codigo Na Operadora Faturamento Inicio Faturamento	Procedimento foi Executado) 1º Documento te Nome Contratado Fim do Faturamento	Nome do Contratado	Código CNES	

Figura 20 – Campos referentes às informações administrativas da guia de Honorário Individual

Profiss	sionais				
Inserir Procedimento	s				
Data	Inicio	Final	Código	Tabela	
				2	P
Descrição		Qtde	Via	Tec	
					<u> </u>
%Red/Ac.	Vr Unitário	Valor total			
					Inserir 🥎
rocedimentos Inserid	os				
rocedimentos Inserid	los				
rocedimentos Inserid Código Tabela	los Data Descrição			Quantidade Valor Tota	Edição
rocedimentos Inserid Código Tabela	Data Descrição			Quantidade Valor Tota	Edição
rocedimentos Inserid Código Tabela	los Data Descrição	Nenhum <b>Proce</b>	<b>edimento</b> Inserido	Quantidade Valor Tota	Edição
rocedimentos Inserid Código Tabela	los Data Descrição	Nenhum Proce	edimento Inserido	Quantidade Valor Total	Edição
rocedimentos Inserid Código Tabela	los Data Descrição	Nenhum Proce	e <b>dimento</b> Inserido	Quantidade Valor Total	Edição
rocedimentos Inserid Código Tabela	los Data Descrição	Nenhum Proce	e <b>dimento</b> Inserido	Quantidade Valor Total	Edição
rocedimentos Inserid Código Tabela Total	los Data Descrição	Nenhum Proce	edimento Inserido	Quantidade Valor Tota	Edição
rocedimentos Inserid Código Tabela Total	los Data Descrição	Nenhum Proce	<b>:dimento</b> Inserido	Quantidade Valor Total	Edição
rocedimentos Inserid Código Tabela Total Total de Procedimer	los Data Descrição	Nenhum Proce	edimento Inserido	Quantidade Valor Total	Edição

Figura 21 – Campos referentes aos procedimentos e exames contidos na guia de Honorário Individual



#### 9.4. Alterando Guias Digitadas



Ao clicar no botão ao lado, o prestador poderá editar ou excluir uma guia de faturamento digitada e que ainda não faz parte de um lote de faturamento.

Para poder editar ou excluir uma guia, o prestador deverá primeiro localizar e selecionar a guia desejada, utilizando os filtros do painel **Pesquisa de Guias**, conforme o mostrado na **Figura 22**.

Manutenção	Manutenção de Guias										
Pesquisa de Guias	Pesquisa de Guias										
Selecionar Tipo de Guia     Selecione o Convênio     Data Inicial     Data Final       Guia de Consulta     SANTA CASA SAÚDE - 420166 - 7710     29/02/2020     30/03/2020											
Relação de Guias	Relação de Guias										
Página 1 de 1 (1 Regis	tro(s))   <mark>1</mark>   >					Registros (	por Página: 100 💌				
	Nº Guia Prestador	Atendimento 👻	Nº Carteira	Nome Beneficiário	Profissional	Valor Total	Numero Lote				
	21766028	30/03/2020	<u>123456789</u>	Manual		R\$ 1,00					
All Página 1 de 1 (1 Regis	tro(s))   <mark>1</mark>   <b>&gt;</b>					Registros (	oor Página: 100 💌				

Figura 22 – Tela de manutenção de guias

Uma vez localizada a guia desejada, o prestador deverá clicar em um dos ícones localizados à esquerda da guia em questão, cuja funcionalidade corresponda à ação desejada:

	Imprime a guia selecionada.
0	Permite que a guia selecionada seja visualizada ou alterada.
Ô	Exclui a guia selecionada.



24

AP\_Conta Web Manual do Usuário (v.2.04)

DICAS	Caso a guia selecionada seja alterada, o prestador deverá clicar no botão <b>Salvar</b> para que as alterações efetuadas sejam salvas.
	Caso o botão <b>Cancelar</b> seja pressionado, todas as alterações efetuadas serão perdidas.

#### **OBSERVAÇÃO IMPORTANTE**

Caso uma guia já tenha sido incluída em um lote de faturamento não poderá ser localizada pela pesquisa descrita acima. No entanto, é possível a alteração dessas guias desde que o lote de faturamento onde as mesmas se encontram ainda não tenha sido enviado.

Nesses casos, bastará que o prestador cancele o lote onde se encontra a guia desejada, liberando todas as guias que o compõe. Uma vez feito o cancelamento do lote, a guia desejada poderá ser editada e salva novamente. Maiores informações sobre cancelamento de lotes, vide o item **0** desse manual.





# **10. OPERAÇÕES COM LOTES DE FATURAMENTO**

Como já foi mencionado anteriormente, a aba Faturamento, mostrada na Figura 13, está dividida em três painéis: Importação de Guias, Digitação de Guias e Remessa de Faturamentos.

Serão descritos nessa seção as funcionalidades dos botões disponíveis no painel **Remessa de Faturamentos**, que permitem ao prestador agrupar as guias de faturamento (importadas ou digitadas) em lotes de faturamento e, posteriormente, enviá-las à operadora.

## 10.1. Gerando Lotes de Faturamento



Ao se clicar no botão ao lado, será exibida a tela mostrada na **Figura 23**, que permite ao prestador agrupar as guias de faturamento (importadas ou digitadas) em lotes de faturamento.

Para gerar novos lotes de faturamento, siga os seguintes passos:

- b) No painel Geração de Lotes, selecione as guias que farão parte do lote ou clique no quadrado (localizado no canto superior esquerdo da grade de guias) para selecionar todas as guias exibidas.
- c) Ao final da seleção, clique no ícone e clique no botão
- d) Ao final da geração dos lotes, será mostrada uma mensagem informando que a operação foi concluída com sucesso e listando número dos lotes gerados. Uma dessas mensagens pode ser visualizada na Figura 24.



G	Geração de Lotes									
	Pesquisa de Guias									
Ve 3.(	<b>rsã</b> )2.(	o TISS Sele 0 🔻 Guia	<b>cionar Tipo de Guia</b> de Consulta	Selecione o Convênio TEMPRO SOFTWARE - 99	19999 - 2228 💌	Data Inicial	<b>Data Final</b> 07/08/2014	P		
	Gei	ação de Lotes								
Ge	erai	Lotes 😻								
<		Página 1 de 1 (1 i	tens)   1   >				Registros p	oor Página: 100 💌		
0		Nº Guia Prestado	r Emissão Guia	Data do Atendimento 🔻	Número Carteira	Nome Beneficiário	Nome do Plano	Valor Total		
8		2140	04/08/2014	04/08/2014	742100000000492500	FERNANDA DOS SANTOS SILVA		R\$ 150,00		
<		Página 1 de 1 (1 i	tens)   1   >				Registros p	oor Página: 100 💌		

Figura 23 – Tela de geração de lotes

.02.00	Seleciona Guia de Co	ar Tipo de Guia onsulta	Selecione o Convênio TEMPRO SOFTWARE - 99999	99 - 2228	Data Inicial	<b>Data Final</b> 07/08/2014	٩
			Geração I	Realizada com Sucesso	×		
Geração de Lo	otes			Número do Lote : 3975	58		
ierar Lotes 🕹	e O (O itens			OK		Registra	ns nor Página: 100
	restador	Emissão Guia	Data do Atendimento 🔻	Número Carteira	Nome Beneficiário	Nome do Plano	Valor Total
🔲 Nº Guia Pr							
Nº Guia Pr	0000001						

Figura 24 – Mensagem de sucesso na geração de lotes



#### 10.2. Enviando Lotes de Faturamento



Ao se clicar no botão ao lado, será exibida a tela de gerenciamento de lotes, mostrada na **Figura 25**, que permite ao prestador enviar para a operadora os lotes de faturamento criados, conforme os passos descritos anteriormente.

Para enviar os lotes de faturamento para a operadora, siga os seguintes passos:

- a) No painel Pesquisa de Lotes, selecione os valores adequados nos filtros Selecionar Tipo de Guia, Selecionar Convênio, Data Inicial e Data Final.
- b) Clique no ícone e clique no ícone 🧖.
- c) Será mostrado no painel **Relação de Lotes** todos os lotes de faturamento que atendem aos filtros selecionados no painel **Pesquisa** de Lotes.
- d) Selecione a forma de envio desejada, clicando em um dos dois ícones de envio existentes ao lado de cada lote exibido. As operações associadas a cada um desses ícones serão detalhadas a seguir.

	iar Lot								
Pesquisa de	e Lotes								
Selecionar Tipo de Guia     Selecione o Convênio     Data Inicial     Data Final       Guia de Consulta     SANTA CASA SAÚDE - 420166 - 77710     29/02/2020     30/03/2020									
Relação de	Relação de Lotes								
WebService	Cancelar	Lote	Data Geração	Qtd. Guias	Descrição	Situação			
<b>ف</b>	×	131466	30/03/2020	1	Periodo: 29/02/2020 a 30/03/2020	ABERTO			
<   Página 1	de 1 (1 Registro	b(s))   <b>1</b>   >			Reg	istros por Página: 100 👻			

Figura 25 – Tela de gerenciamento de lotes de faturamento



#### 10.2.1. Envio de Lotes por Webservice (Envio Automático)



Ao se clicar no botão ao lado, o lote de faturamento correspondente será enviado pela operadora via webservice, ou seja, de forma automatizada.

Nesse tipo de envio, o AP\_Conta Web irá interagir diretamente os servidores da operadora destinatária dos lotes de faturamento, enviando o lote de faturamento em questão sem que haja qualquer necessidade de qualquer interferência humana no processo.

No final do envio, será mostrada uma mensagem informando que o lote foi enviado com sucesso e informando o número do protocolo fornecido pela operadora para o lote enviado. Uma dessas mensagens pode ser visualizada na **Figura 26**.

Pesquisa de Lo	otes						
ersão TISS	Selecionar Tipo de Guia		Selecione o Convênio		Data Inicial	Data Final	
.02.00	Guia de Consulta	-	TEMPRO SOFTWARE - 9999	99 - 2228		07/08/2014	2
			Lote Enviado	o com Sucesso.	×		
Relação de Lo	tes		O Lote Nº 39758 foi env	iado com sucesso.Prote	ocolo Nº 14367		
🕘   Página 1 de	0 (0 itens)   >			ОК			
WebService	Arquivo Cancelar	N° Lote	Data Geração	Qtd.Guias	Descrição	Situação	Alterar Protocol
			Nenhum Reg	j <b>istro</b> Encontrado.			

Figura 26 – Mensagem de sucesso no envio de um lote de faturamento por webservice.

#### 10.3. Cancelando Lotes de Faturamento



Ao clicar no botão ao lado, o prestador cancelará o lote em questão, podendo, a partir do cancelamento, visualizar e alterar as guias de faturamento antes agrupadas no lote cancelado.

A Figura 30 mostra a mensagem de sucesso no cancelamento de um lote.



Pesquisa de Lotes					
Versão TISS         Selecionar Tipo de Guia           3.02.00         Guia de Consulta	Selecione o Convênio TEMPRO SOFTWARE - 999999	- 2228	Data Inicial	<b>Data Final</b> 08/08/2014	P
	Lote Cancelado	com Sucesso.	×		
Relação de Lotes	Lote 39760 foi	cancelado com sucesso			
✓ Página 1 de 0 (0 itens)   >		ĸ			
WebService Arquivo Cancelar N° Lote	Data Geração	Qtd.Guias [	Descrição	Situação	Alterar Protocolo
	Nenhum <b>Regis</b>	<b>tro</b> Encontrado.			
Pagina 1 de U (U itens) >					

Figura 30 – Mensagem de sucesso no cancelamento de um lote

#### 10.4. Consultando Lotes Enviados



Ao clicar no botão ao lado, o prestador poderá consultar os lotes enviados à operadora e imprimir os protocolos de entrega (também conhecidos como **Capa de Lote**).

Para efetuar uma consulta aos lotes de faturamento já enviados, siga os seguintes passos:

- a) No painel Pesquisa de Lotes, selecione os valores adequados nos filtros Selecionar Tipo de Guia, Selecionar Convênio, Data Inicial e Data Final.
- b) Clique no ícone e clique no ícone 🧖
- c) No painel Relação de Lotes Enviados, serão exibidos os lotes que atendem os critérios definidos na pesquisa, conforme o mostrado na Figura 31.
- d) Para visualizar um protocolo de entrega, clique no ícone <sup>SS</sup> na linha correspondente ao lote desejado e uma tela como a mostrada na **Figura 32** será exibida.
- e) Para imprimir uma ou mais vias do protocolo, basta clicar em um dos ícones de impressora disponíveis na parte superior esquerda da tela.



Cons	Consulta de Lotes Enviados									
Pesqui	sa de Lotes									
Versão TI 3.02.00	Versão TISS         Selecionar Tipo de Guia         Selecione o Convênio         Data Inicial         Data Final           3.02.00 <ul> <li>Guia de Consulta</li> <li>TEMPRO SOFTWARE - 999999 - 2228</li> <li>Orybolica</li> </ul> 07/08/2014     Ø									
Relaçã	Relação de Lotes Enviados									
<   Pág	ina 1 de 1 (7 itens)	1   >				Registro	s por Página: 100 💌			
Imprimir	N° Lote	Data Geração	N° Protocolo	Data Envio	Tipo Envio	Qtd.Guias	Situação			
83	39758	07/08/2014 10:19:09	14367	07/08/2014 10:21:24	WEBSERVICE	1	ENVIADO			
83	39749	04/08/2014 16:19:43	354641	04/08/2014 00:00:00	ARQUIVO	2	ENVIADO			
82	39744	01/08/2014 16:10:37	14341	01/08/2014 16:13:16	WEBSERVICE	5	ENVIADO			
82	39743	01/08/2014 16:10:34	14342	01/08/2014 16:13:19	WEBSERVICE	6	ENVIADO			
82	39742	01/08/2014 16:10:29	14343	01/08/2014 16:13:21	WEBSERVICE	7	ENVIADO			
82	39741	01/08/2014 16:10:23	14344	01/08/2014 00:00:00	ARQUIVO	5	ENVIADO			
82	39740	01/08/2014 16:10:15	14345	01/08/2014 00:00:00	ARQUIVO	3	ENVIADO			
<   Pág	ina 1 de 1 (7 itens)	1 >				Registro	s por Página: 100 🔻			

Figura 31 – Tela de consulta de lotes enviados

- 1 <b>- 5</b> - 9	6   10	Págin:	a 1		de	1 🖻			E	Pdf 🖂
		<u>Proto</u>	colo	de Entr	ega d	e Fatur	amer	<u>nto</u>		
Nº Lote	Tipo de Lote		Data Geração		ação	Tipo de Env	vio Da	Data de Envio		Nº Protocolo
39758	GUIA CONSULTA			07/08/20		WEBSERVICE C		07/08/2014 10:21:24		14367
Código	Nome do Prestador				Registro ANS / CNPJ		ני	Nome da Operadora		
2228	IMOT INST MOGIANO DE			E ORT E TRA		999999 TEMPRO		IPRO SC	SOFTWARE	
Informações da Guias			Beneficiários				Procedimentos			
Nº Prestador		Atendimento	Nº Carteira		Nome do Beneficia		ficiário	Q	td.	Valor Tota
2140 04/0		04/08/2014	74210000000492500		FERNANDA DOS SANTOS SILVA				1	150,0

Figura 32 – Protocolo de entrega de um lote enviado

## 11. ACESSANDO O MANUAL DO AP\_CONTA WEB

A aba **Ajuda**, mostrada na **Figura 40**, possui um único botão, que dá acesso à versão on-line do manual do AP\_Conta Web.





Figura 40 – Aba Ajuda em destaque



## 12. 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.

#### 12.1. 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 a parte superior direita do Portal Autorizador ou acesse o link <u>www.temprosoftware.mysuite.com.br/client/login.php</u>;
- > 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**.

#### 12.2. 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.



#### 12.3. 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 Help Desk;
- 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 Titulo uma sentença que possa identificar ou resumir o problema;
  - No campo Setor, clique na seta à direita e selecione a opção "Suporte TISS". 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.