Versão 1.0

Plataforma Biométrica

Aplicativo para capturar biometria

Manual de Instalação e Utilização

Versão 1.0 (Fevereiro/2017)





Conteúdo

1.	CONTATOS	3
2.	REQUISITOS NECESSÁRIOS	4
3.	INSTALAÇÃO DA PLATAFORMA BIOMÉTRICA	6
	UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA BIOMÉTRICA	40
4.	UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA BIOMETRICA	. 10
5.	ATUALIZAÇÃO DA PLATAFORMA BIOMÉTRICA	. 15
6.	USO DO APLICATIVO mySUITE	.16

1. CONTATOS

Em caso de dúvidas, esclarecimentos ou dificuldades, acionar a Central de Atendimento da Tempro através dos seguintes canais:

- Internet (Chat): Será utilizado o aplicativo mySuite. Clique no botão a parte superior direita do Portal Autorizador ou digite o seguinte link no seu navegador (browser): http://temprosoftware.mysuite.com.br/central.php. Quando o aplicativo abrir, selecione a opção Atendimento Online.
- Internet (Ticket): Será utilizado o aplicativo mySuite. Clique no botão a parte superior direita do Portal Autorizador ou digite o seguinte link no seu navegador (browser): http://temprosoftware.mysuite.com.br/central.php. Quando o aplicativo abrir, selecione a opção Help Desk. Maiores informações sobre o cadastramento e a utilização do aplicativo mySuite podem ser encontradas no capítulo 6 desse manual.
- ➤ **Telefone**: (27) 3149-7001 tecle opção 1 e em seguida tecle a opção 2.

Caso uma solicitação não seja autorizada em função de procedimento e/ou especialidade não contratada, entrar em contato com o departamento de credenciamento da operadora.

2. REQUISITOS NECESSÁRIOS

A Plataforma Biométrica pode ser instalada em qualquer computador que possua no mínimo as seguintes características:

- Sistema Operacional Windows XP SP3.
- Memória mínima: 1 gigabytes de RAM.
- Espaço em disco: Mínimo de 2 gigabytes (recomendado 5 gigabytes).
- Resolução de vídeo: Mínimo de 800 x 600 pixels (recomendado 1024 x 768).

Sistemas Operacionais que suportam á Plataforma Biométrica: Windows 7, Windows 8, Windows 8.1 e Windows 10, nas versões 32 e 64 Bits.

2.1. Requisitos Necessários

- Drive do Leitor Biométrico.
- Framework da Griaule Biométrics.

2.2. Visualizador de Páginas Web (Browser)

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

➤ Microsoft Internet Explorer: Versão 9.0 ou superior

Mozilla Firefox: Versão 11.0 ou superior
Google Chrome: Versão 12.0 ou superior



2.3. 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 Autorizador irá funcionar 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.

2.4. URL, Login e Senha de Acesso

Para que você possa acessar o Portal Autorizador, é necessário que você tenha recebido da Tempro ou da sua operadora conveniada as seguintes informações: link (URL) do Portal Autorizador na Internet, código de usuário (login) e senha de acesso. Tanto o login como a senha de acesso podem ser utilizados por vários usuários simultaneamente, **desde que todos os usuários encontrem-se no mesmo endereço**.

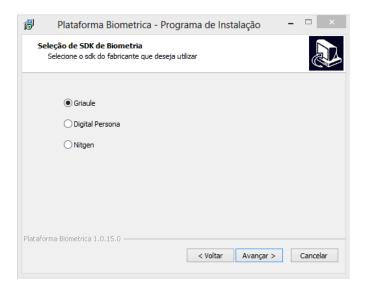


3. Instalação da Plataforma Biométrica

Inicie a instalação pelo arquivo "PlataformaBiometrica.zip" e logo após irá abrir a janela inicial da instalação. Selecione a opção "Avançar".



Após clicar em "Avançar" na imagem acima, uma nova janela é apresentada. Selecione a opção que ira utilizar e clique novamente em "Avançar", para continuar com o processo de instalação.

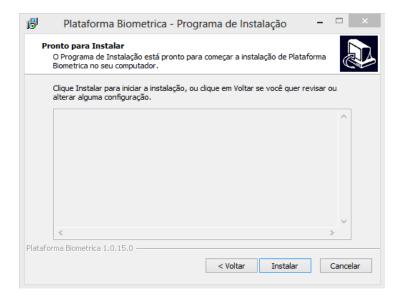




A opção de criar ícones adicionais é automaticamente marcada, clique em "Avançar" para prosseguir com o processo de instalação.

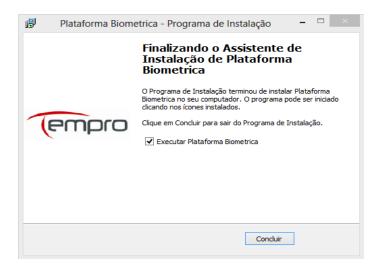


Nesta etapa o programa de instalação informará se está tudo correto para começar a instalar a Plataforma Biométrica no computador. Clique em "Instalar" para prosseguir com a instalação ou em "Voltar" caso queira revisar as telas anteriores.



Após clicar em "Instalar" será apresentada a tela abaixo informando que o aplicativo está instalado. Clique em "Concluir" para finalizar a instalação.





Ao clicar em "Concluir" a tela inicial de controle de acesso ao aplicativo será apresentada.

Atenção: O primeiro acesso requer uma configuração de habilitação de uso para o prestador.

A tela de Configurações do aplicativo é composta por três abas: Cadastro do Leitor, Proxy (para quem utiliza proxy na máquina) e Serviços (preenchido automaticamente na instalação do aplicativo).

Para os locais com mais de um computador que utilizará o aplicativo Plataforma Biométrica, deverá ser cadastrado diferente o campo "Apelido Leitor Biométrico".





Preencha os campos com as informações necessárias e clique em "Registrar".

Observação: O "Código Segurança", será enviado por email pela Tempro para cada prestador. O sistema solicitará este código toda vez que o prestador quiser cadastrar ou alterar o campo "Apelido Leitor Biométrico" de um Leitor.

Após a instalação e cadastro da Plataforma Biométrica, o acesso pode ser efetuado através de um ícone no desktop ou pelo "Menu Iniciar". Lembre-se de abrir o sistema antes de solicitar a autorização no Autorizador Web, caso contrario será necessário ir até o Menu e abrir o sistema.

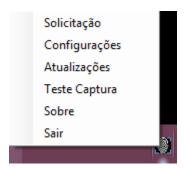
Icone na Areá de Trabalho:



Observação: Se o seu browser apresentar dificuldades de abrir a tela de "Solicitação de Biometria", abra o sistema clicando no ícone da área de trabalho ou no "Menu Iniciar", e digite o "Código de Solicitação" que veremos mais abaixo no Manual.

Caso queira realizar Solicitação, alterar as Configurações cadastradas, Atualizar o aplicativo, Testar a Captura da biometria, informações Sobre o aplicativo ou Sair (fechar), clique com o botão direito do mouse sobre o ícone do sistema que estará na bandeja de sistema (localizado no canto inferior direito do seu desktop).

Icone na Bandeja de Sistema:





4. Utilização da Plataforma Biométrica

O primeiro passo é no Autorizador Web. Informe o "Número da Carteira", clique na opção "Solicitar". Abaixo aparecera uma mensagem com o código a ser usado para realizar a captura da biometria e os botões para os próximos passos.

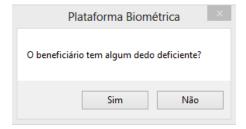


O segundo passo é na Plataforma Biométrica. Lembre-se de abrir a Plataforma Biométrica, pois ao clicar em "Capturar Biometria" conforme imagem acima, automaticamente a tela abaixo abrirá com as informações do beneficiário para realizar o cadastro da biometria. Em seguida clique em "Continuar".





O beneficiário que não tiver a biometria cadastrada será apresentada a primeira pergunta do processo de cadastro da biometria deste beneficiário. Mensagem a seguir:



Atenção: A mensagem acima será apresentada somente se a operadora habilita-la.

Caso a resposta da pergunta acima seja SIM, a tela abaixo abrirá para que seja informado o dedo(s) deficiente.

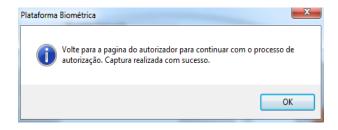


Caso a resposta seja NÃO, ou caso já tenha informado o dedo deficiente e clicado em "OK", a tela abaixo será apresentado para que seja iniciado o processo de Cadastro da Biometria. Os dedos solicitados para a Captura dependem das configurações definidas pela operadora. Para cada dedo é necessário fazer a captura três vezes.

Para iniciar a captura da biometria clique em "Iniciar Leitor", aguarde o leitor biométrico ligar, após coloque o primeiro dedo do beneficiário solicitado pelo aplicativo. A imagem do dedo capturado deve aparecer na caixa "Biometria Capturada". Caso a imagem apresente uma boa captura clique no botão "Capturar", do contrário solicite ao beneficiário que coloque o dedo novamente, uma nova imagem aparecerá na tela, clique no botão "Capturar", repita esse processo três vezes para cada dedo capturado.



Ao término da captura o botão "Avançar" será habilitado, selecione-o para finalizar o processo de captura. Uma mensagem informando que a captura foi realizada é apresentada. Clique em "Ok" e volte ao Autorizador Web para prosseguir com a autorização.



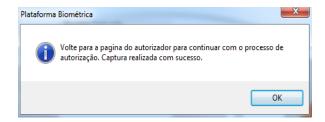


Caso o beneficiário já tenha o cadastro biométrico, ao clicar no segundo passo "Captura Biometria" dentro do Autorizador Web, automaticamente é apresentada a tela de "Solicitação de Biometria" já com os dados preenchidos. Ao clicar em continuar a tela de "Verificação de Biometria" é aberta.

Para iniciar a captura da biometria clique em "Iniciar Leitor", após a biometria ser apresentada na caixa "Biometria Capturada" clique em "Capturar", realize este processo 3 vezes.



Ao término da captura o botão "Avançar" será habilitado, selecione-o para finalizar o processo de captura. Uma mensagem informando que a captura foi realizada é apresentada. Clique em "Ok" e volte ao Autorizador Web para prosseguir com a autorização.







No terceiro passo, retorne ao Autorizador Web e selecione o campo "Avançar".



Após o passo anterior é apresentada a tela da solicitação de autorização, conforme imagem abaixo. Realize o preenchimento dos campos solicitados e clique em "Autorizar".





5. Atualização da Plataforma Biométrica

A tela de atualização é apresentada sempre que uma nova versão for liberada, ou clique com o botão direito do mouse sobre o ícone da Plataforma Biométrica que estará na bandeja de sistema (localizado no canto inferior direito do seu desktop), e selecione a opção "Atualizações".

A tela de Atualização Disponível é dividida em quatro campos: Instalar Agora, Visitar Site, Ajuda e Mais Tarde.

Os campos mais utilizados são:

- ❖ Instalar Agora = Ao selecionar esta opção o pacote de atualização do sistema é apresentado, clique em "Avançar" até finalizar o processo de atualização.
- Mais Tarde = Lembrar novamente que existe uma atualização disponível.





6. 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.

6.1. 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 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.

6.2. 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.



6.3. 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 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 email cadastrado.