

# **Manual Atendimento via Chat – Prestadores de Serviços**

## Sumário

Como acessar a Ferramenta chat .....	3
Criação de Login para representantes do prestador:.....	3
Autorizações .....	6
Outras Informações .....	6
Problemas no Autorize (Orizon) .....	7
Cobertura de Procedimentos .....	7
Informações Sobre Carência.....	7
Processamento de Constas Médicas .....	7
Demonstrativo de Pagamento.....	8
Revisão de Glosa.....	8
Faturamento Eletrônico.....	8
Contestação de Pagamento.....	8
Alteração Cadastral.....	8
Emissão de Nota Fiscal .....	8
Consta de Valores e TGA .....	8
Demonstrativo de IR.....	8
Prestador não está registrado no site, na área logada de Prestador.....	9

## Como acessar a Ferramenta chat

Acesse o site da CASSI, através do link : <https://servicosonline.cassi.com.br/GASC/v2/Prestador>  
Em seguida insira o CNPJ e senha de acesso.

The screenshot shows the 'Prestador - Login' page. At the top, there is a blue header with the text 'Prestador - Login'. Below it is the CASSI logo. A light blue box contains the instruction: 'Utilize o seu CPF/CNPJ para acessar os serviços online da CASSI. Se nunca utilizou esta interface você precisará 'Obter Acesso', se não lembra sua senha vá em 'Recuperar senha'. Below this, there are two input fields: 'CPF / CNPJ' and 'Senha'. The 'Senha' field has the placeholder text 'Informe sua senha'. To the right of the input fields is a blue 'Entrar' button. Further right, under the heading 'Dúvidas no acesso', there is a list of links: 'Não tenho acesso. O que fazer?', 'Não consegui acesso. O que fazer?', 'Esqueci minha senha. O que fazer?', 'Não consigo recuperar minha senha. O que fazer?', 'Como posso alterar minha senha?', and 'Como posso alterar meu e-mail?'.

## Criação de Login para representantes do prestador:

Após acessar a área logada do site, é possível criar um login de acesso para cada representante/Atendente que irá utilizar a ferramenta.

Acesse os detalhes do cadastro.

Selecione a opção de “representante” e em seguida “Novo Representante”, conforme figura abaixo:

The screenshot shows the 'Prestador - Portal de Serviços' dashboard. On the left, there is a user profile for 'Hosp 9 de Julho Impar Servicos Hospitalares S.a.' with the last access time and session expiration. Below the profile are icons for email, chat, and phone. A navigation menu on the left includes 'Aditivo Contratual' and 'Atualização Cadastral'. The main area is titled 'Informações do Prestador' and displays the provider's name, CNPJ, and CASSI code. At the bottom, there are buttons for 'Alterar Foto', 'Alterar Senha', and 'Representantes', with the 'Representantes' button highlighted by a red box.

Representantes (4) +

[+ Novo representante](#)

Q Pesquisar representantes

**CPF:**

**Nome:**

Realize o preenchimento do cadastro, selecione a opção “Acesso ao Chat” e grave o registro.

O Atendente irá receber a solicitação de gravação da senha através do e-mail cadastrado.

### Novo representante ✕

**CPF: \***

Informe o CPF

**Telefone: \***

Informe o telefone

**Grupos de segurança: \***

Acesso ao chat mozia ?

**Nome: \***

Informe o nome

**E-mail pessoal: \* ?**

Informe o e-mail

**Confirmação de e-mail pessoal: \***

Informe o e-mail novamente

**Lotação: \***

Informe a lotação

**Cargo: \***

Informe o cargo

↶ Fechar

✓ Gravar

Após a gravação da senha, poderá acessar a área logada normalmente.

Após acessar a área logada, selecione a opção de Atendimento Online.

Serviços mais acessados por você



Consultar Cartão



Consultar Pagamento de Faturas



Demonstrativos de IR



Solicitar Revisão de Pagamento

Mensagens da CASSI para você

Nova

Título da mensagem

Envio de Pagamento Único Mensal

Enviada em

11/05/2021

Atendimento Online

Selecione a opção Prestador e selecione as opções de atendimento.

Atendimento Online

Selecione seu perfil de atendimento.

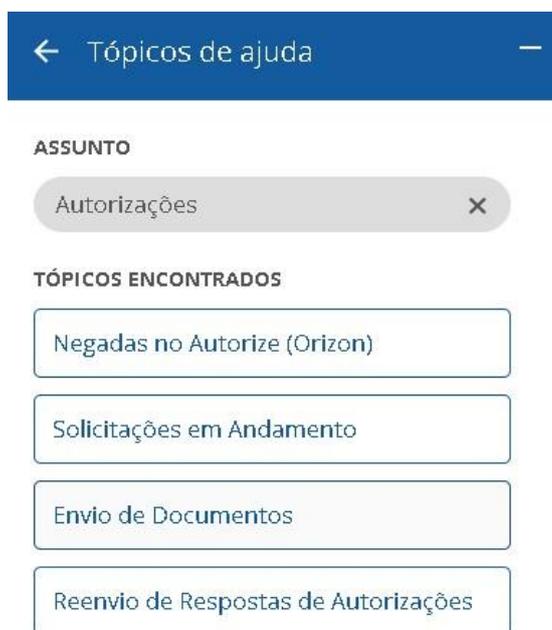
Encontre exatamente o que procura. Primeiro, indique qual o tipo de usuário melhor lhe define.

PRESTADOR

## Autorizações

**Importante:** Esta opção “ Autorizações” não desobriga o preenchimento do pedido de autorização através do Autorizador Eletrônico (Orizon).

Ao selecionar a opção de autorizações, o sistema oferecerá as quatro opções de atendimento:



**1. Negadas no Autorize (Orizon) :** Utilizar essa opção de atendimento sempre que solicitações de autorizações forem negadas através da Orizon.

**2. Solicitações em Andamento :** Utilizar essa opção de atendimento sempre que as solicitações de autorizações estiverem com o status “em análise” ou “aguardando justificativa técnica do solicitante”.

**3. Envio de Documentos :** Utilizar essa opção de atendimento sempre que for necessário enviar documentação complementar para análise do pedido de autorização.

**4. Reenvio de Respostas de Autorizações :** Utilizar essa opção de atendimento sempre que for necessário reenvio de respostas de autorizações

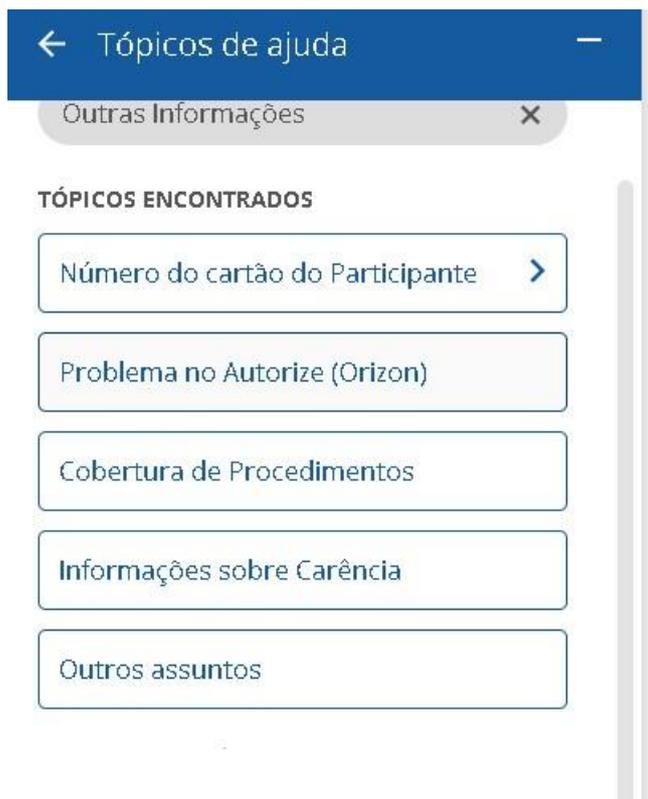
Após selecionar a opção desejada, clique na opção de atendimento online, conforme figura abaixo .



A solicitação será direcionada para o atendente.

## Outras Informações

Ao selecionar a opção de Outras Informações, o sistema oferecerá as seguintes opções de atendimento:



### Número do cartão do Participante

Utilizar essa opção de auto - atendimento sempre que for necessário orientações de como confirmar a numeração do cartão dos participantes.

### Problemas no Autorize (Orizon)

Utilizar essa opção de atendimento sempre que a ferramenta do Autorizador Eletrônico apresentar inconsistências.

### Cobertura de Procedimentos

Utilizar essa opção de atendimento sempre que for necessário confirmar coberturas de procedimentos para os planos CASSI.

### Informações Sobre Carência

Utilizar essa opção de atendimento sempre que for necessário confirmar se os planos CASSI, encontram-se com períodos de carências.

### Outros Assuntos

Utilizar essa opção de atendimento quando a solicitação não se enquadrar nas opções anteriores. Após selecionar a opção desejada, clique na opção de atendimento online e a solicitação será direcionada para o atendente.



### Processamento de Constas Médicas

Ao selecionar a opção de Processamento de Contas, o sistema oferecerá as seguintes opções de **auto -atendimento**:

**Demonstrativo de Pagamento**

Utilizar essa opção de atendimento quando houver necessidade de esclarecer dúvidas de como acessar o demonstrativo de pagamento.

**Revisão de Glosa**

Utilizar essa opção de auto -atendimento quando houver necessidade de esclarecer dúvidas de como realizar revisão de glosa.

**Faturamento Eletrônico**

Utilizar essa opção de auto -atendimento quando houver necessidade de esclarecer dúvidas referente ao faturamento eletrônico.

**Contestação de Pagamento**

Utilizar essa opção de auto - atendimento quando houver necessidade de esclarecer dúvidas de como realizar contestações de pagamentos.

**Alteração Cadastral**

Utilizar essa opção de auto - atendimento quando houver necessidade de esclarecer dúvidas de como realizar alterações em seu cadastro.

**Emissão de Nota Fiscal**

Utilizar essa opção de auto - atendimento quando houver necessidade de esclarecer dúvidas de como realizar a emissão de nota fiscal.

**Consta de Valores e TGA**

Utilizar essa opção de auto - atendimento quando houver necessidade de esclarecer dúvidas de como consultar valores e códigos de procedimentos.

**Demonstrativo de IR**

Utilizar essa opção de auto - atendimento quando houver necessidade de esclarecer dúvidas de como acessar o demonstrativo de imposto de renda.

## Prestador não está registrado no site, na área logada de Prestador

Acessar o link de Prestador no Site da CASSI ([www.cassi.com.br](http://www.cassi.com.br))



Acessar a área de serviços para o Prestador

Acesse Serviços pra você clicando aqui

Acessar o processo de “obter acesso” do Prestador

Obter acesso

Informe o CPF ou CNPJ do Prestador

**Prestador - Obter Acesso ao Portal de Serviços**

**CASSI**

**Tipo Pessoa:**  
 Física  Jurídica

**Número do CNPJ**  
Informe o CNPJ

**Verificar**

**IMPORTANTE:** Para registrar seu acesso ao Portal de Serviços, informe seus dados pessoais, e-mail e uma senha (com no mínimo 8 caracteres, contendo números e letras). Após a validação de seus dados pessoais enviaremos um e-mail para você com um link de validação de seu registro.

Clique em “Verificar” para identificar o Prestador em nossos registros;  
Informe os dados para registro do acesso;

**Número da Agência** **DV** **Número da Conta Corrente** **DV**  
Informe sua agência  Digito  Informe sua conta corrente  Digito

**Informações de acesso ao Portal de Serviço**

**E-mail** **Confirme e-mail**  
Informe seu e-mail  confirme seu e-mail

**Senha** **Confirme senha**  
Informe uma senha  Confirme a senha digitada

Regra: Mínimo 8 caracteres, contendo números e letras.

**Registrar** **Voltar**

Clique em “Registrar” para registro do Prestador na área logada;  
Atenção: Verificar acesso ao e-mail informado, pois será enviado um e-mail com um link para validação do cadastro do prestador. Após registro e validação do cadastro, a partir do link enviado por e-mail, o prestador pode acessar a área logada.