

PERGUNTAS E RESPOSTAS DO CREDENCIADO - GCM

Autor William Pinheiro	Classificação Segurança da Informação Corporativa	Data Criação 12/09/2024	Páginas 1 de 4
----------------------------------	---	-----------------------------------	--------------------------

1 - COMO ACESSAR O PORTAL DO PRESTADOR FACPLAN?

O endereço é <https://novowebplansanepar.facilinformatica.com.br/GuiasTISS/Logon> e pode ser acessado através do site da Fundação <https://fundacaosanepar.com.br/> em autoatendimento, Prestador Facplan.

O login para acessar o portal é CNPJ ou CPF.

Caso o prestador não lembre a senha pode clicar em esqueci minha senha.

2 - QUAL É O PERÍODO DE ENTREGA DE FATURAMENTO?

O período de faturamento é 01 a 15 de cada mês.

As guias devem ser anexadas no portal junto ao XML ou FFP.

Após análise da fatura, solicitamos o envio da nota fiscal.

3 - O FATURAMENTO XML ESTÁ COM ERRO?

Valide seu arquivo se está tudo correto com a estrutura no validador <https://www.teksoft.com.br/>

Se o arquivo foi validado mas persiste o erro entre em contato através dos nossos canais de atendimento:

Central de atendimento 0800 200 2090 ou Fale Conosco, conforme abaixo;

Para entrar em contato através do portal, você pode seguir os seguintes passos:

Acesse o portal <https://novowebplansanepar.facilinformatica.com.br/GuiasTISS/Logon>

Clique no ícone "Fale Conosco".

Clique no ícone "Registro".

Selecione a categoria.

Insira um email para contato.

Preencha o formulário com seus dados e sua mensagem.

Anexe evidências ou arquivos complementares.

Clique em "Salvar" e aguarde o retorno da equipe de atendimento.

4 - CANCELAR FATURAS - XML OU FFP

Se foi enviado por XML e o arquivo não foi processado (VERIFICAR SE O LOTE FOI PROCESSADO E CANCELAR), enviar novamente alterando o número do lote.

Se o lote foi enviado pelo FFP e não foi processado (VERIFICAR SE O LOTE FOI PROCESSADO E CANCELAR), cancelar o lote e enviar novamente.

Caso não consiga cancelar, solicite o cancelamento através do FALE CONOSCO mencionando o motivo, número do lote e em anexo a capa do mesmo.

Os lotes de FFP quando solicitado o cancelamento deverá ser gerado novo lote, pois as guias retornam ao sistema.

PERGUNTAS E RESPOSTAS DO CREDENCIADO - GCM

Autor William Pinheiro	Classificação Segurança da Informação Corporativa	Data Criação 12/09/2024	Páginas 2 de 4
----------------------------------	---	-----------------------------------	--------------------------

5 - ENVIO DE FATURAS EM XML OU FFP - AUXÍLIO/DÚVIDAS / RESOLUÇÃO DE ERROS

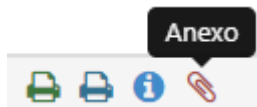
Para enviar arquivo XML, utilizar a rotina de envio de XML

Como fazer o faturamento FFP - Módulo faturamento dos atendimentos (carrinho de supermercado), seguir os passos abaixo:

1º Preencher data final.

2º Clicar e m gerar lote

3º Salvar a capa de lote para anexar com as guias de atendimento no clips, não sendo necessário o envio físico

**6 - RECURSO DE GLOSA /COMO RECURSAR**

Para os recursos de glosa de guias do Facplan, deverá utilizar o martelinho de ouro OU poderá ser enviado por XML.

O sistema disponibiliza somente 01 (uma) possibilidade para fazer o recurso de Glosa,

7 - RECURSO GLOSA - DÚVIDAS/ANDAMENTO/QUESTIONAMENTO/RESPOSTA e PAGAMENTO

Para saber o status do recurso de glosa:

- 1º Na tela principal, clicar em módulo recurso de glosas (martelo).
- 2º Clicar em pesquisar e verificar na fatura desejada o status.

Caso proceda o pagamento do recurso, será solicitado a NF automaticamente.

8 - RECURSO GLOSA – PRAZOS

PRAZOS DE ENVIO - Os prazos para ENVIAR recurso de glosa é de até 60 dias após o pagamento da fatura.

PRAZOS DE ANÁLISE e PAGAMENTO - Os prazos para ANÁLISE e PAGAMENTO do recurso de glosa são de até 60 dias respectivamente após a entrega.

9 - PAGAMENTO(FATURAMENTO E RECURSO DE GLOSA) CRONOGRAMA

No Portal, verificar se a nota fiscal está anexada e atribuída a fatura correspondente, acesse:

- Faturas
- Relatórios de faturas, insira o nº da fatura e pesquise se o campo **nota fiscal**, estiver preenchido, a mesma foi atribuída.

Verificar a data de pagamento no DEMONSTRATIVO DE PAGAMENTO.

Caso a nota fiscal esteja anexada e já tenha sido atribuída a fatura, e não foi identificado o pagamento verificar se a mesma foi anexada dentro do prazo. Se estiver tudo certo com a fatura do prestador solicitar que seja verificado a pendência através dos nossos canais de atendimento:

Central de atendimento 0800 200 2090 ou Fale Conosco

PERGUNTAS E RESPOSTAS DO CREDENCIADO - GCM

Autor William Pinheiro	Classificação Segurança da Informação Corporativa	Data Criação 12/09/2024	Páginas 3 de 4
----------------------------------	---	-----------------------------------	--------------------------

Para entrar em contato através do portal, você pode seguir os seguintes passos:

Acesse o portal <https://novowebplansanepar.facilinformatica.com.br/GuiasTISS/Logon>

Clique no ícone "Fale Conosco".

Clique no ícone "Registro".

Selecione a categoria.

Insira um email para contato.

Preencha o formulário com seus dados e sua mensagem.

Anexe evidências ou arquivos complementares.

Clique em "Salvar" e aguarde o retorno da equipe de atendimento.

10 - PAGAMENTO - NOTA FISCAL

As notas fiscais deverão ser anexadas no portal, (Faturas - Relatório de Faturas - Clips), somente após a análise da fatura, será enviado email automaticamente do sistema solicitando a mesma.

Assista o vídeo em <https://treinamentos.fundacaosanepar.com.br> e veja como anexar.

11 - DEMONSTRATIVO DE PAGAMENTO

Ir em relatórios, demonstrativo de pagamento e selecionar a competência desejada

12 - DECLARAÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA

Emitir a declaração diretamente no portal em:

Relatório / Demonstrativo IR

13 - EVITE O CANCELAMENTO DE LOTES FFP

Evite o cancelamento de lotes FFP, ao faturar os atendimentos insira os valores dos procedimentos no campo correto "Proced".

Valores	
Proced.:	R\$0,00
Taxas:	R\$0,00
Mat/Med.:	R\$0,00
Hon.:	R\$118,05
Outros:	R\$0,00
Total:	R\$118,05

← **correto!** (aponta para Proced.)

errado! (aponta para Hon.)

PERGUNTAS E RESPOSTAS DO CREDENCIADO - GCM

Autor William Pinheiro	Classificação Segurança da Informação Corporativa	Data Criação 12/09/2024	Páginas 4 de 4
----------------------------------	---	-----------------------------------	--------------------------

14 - QUANDO VOU RECEBER PELOS SERVIÇOS PRESTADOS ?

Para PJ com faturamento entregue entre o dia 1 e dia 5 o pagamento será dia 1 do mês seguinte e caso o faturamento tenha sido entregue do dia 6 ao dia 15 o pagamento será dia 10 do mês seguinte.

Para autônomos (PF) com faturamento entregue entre o dia 1 a 5 o pagamento será no dia 20 ou o próximo dia útil do mês da entrega, entregas do dia 06 a 15 o pagamento será dia 1 ou o 1º dia útil do mês seguinte e entregas do dia 16 a 25 o pagamento será no dia 10 do mês seguinte.

Cronograma de PF

<https://novowebplansanepar.facilinformatica.com.br/Avisos/90/CRONOGRAMA%20DE%20ENTREGA%20DE%20FATURAS%20-%20PF%202024.pdf>

Cronograma de PJ

<https://novowebplansanepar.facilinformatica.com.br/Avisos/89/CRONOGRAMA%20DE%20ENTREGA%20DE%20FATURAS%20-%20PJ%202024.pdf>

Cronograma de Farmácia

<https://novowebplansanepar.facilinformatica.com.br/Avisos/91/CRONOGRAMA%20DE%20ENTREGA%20DE%20FATURAS%20-%20FARMACIAS%202024.pdf>