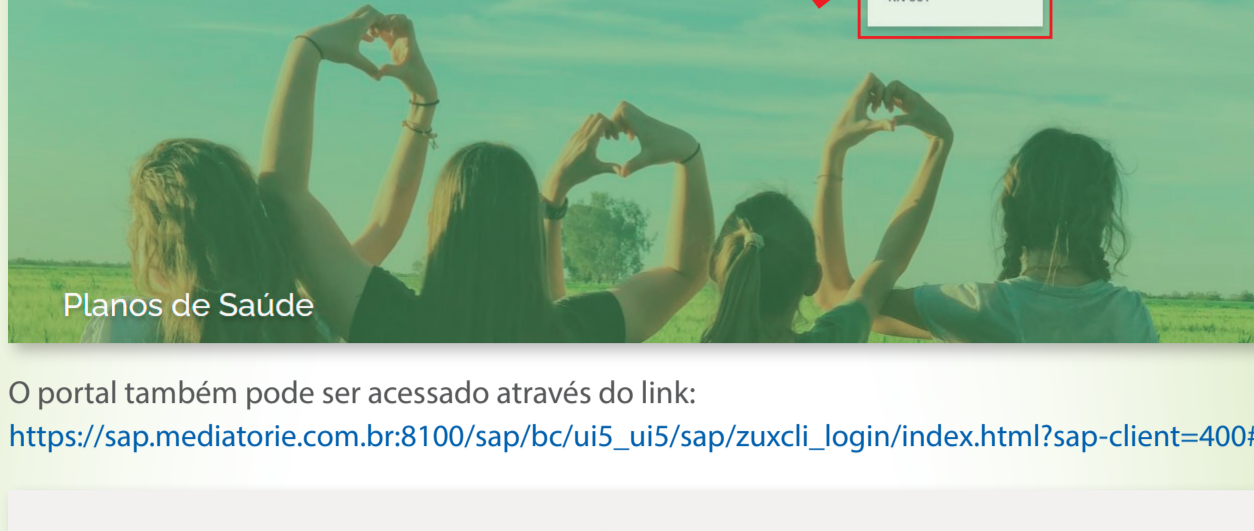


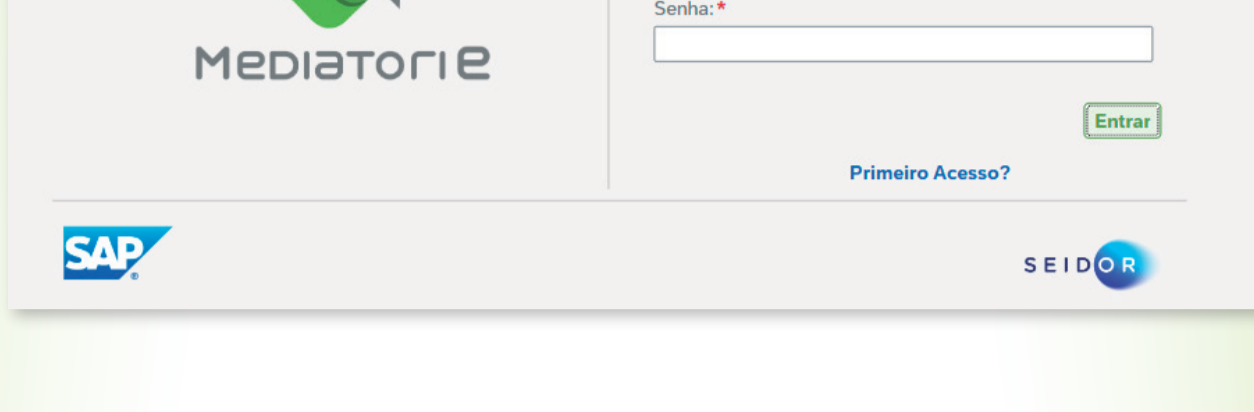


MANUAL DE UTILIZAÇÃO DO PORTAL DO CLIENTE

Para acessar o Portal do Cliente, entre no site **mediatorie.com.br**, em seguida clique no menu **"Portal do Cliente"**, na sequência escolha **"Acessar Portal"**.



O portal também pode ser acessado através do link:
https://sap.mediatorie.com.br:8100/sap/bc/ui5_ui5/sap/zuxcli_login/index.html?sap-client=400#



1 Primeiro Acesso:

Ao acessar o nosso portal, você encontrará a **tela de login**. Para realizar o primeiro acesso, basta clicar em "Primeiro Acesso" e informar o CNPJ da empresa, **sem pontos ou traços**, e o e-mail cadastrado.



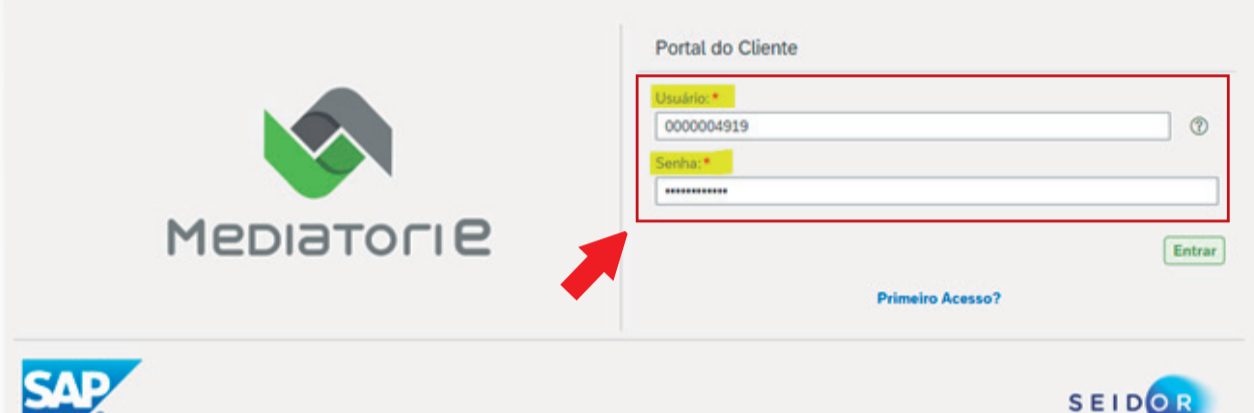
Caso a sua empresa não se recorde do e-mail cadastrado, ela poderá **entrar em contato com o nosso atendimento através do call center** para solicitar essa informação ou para atualizar o e-mail cadastrado.

Para realizar atualizações no e-mail cadastrado, serão permitidas alterações apenas para e-mails corporativos, cujo provedor seja corporativo, mediante solicitação por meio de ligação gravada. Em casos de e-mails pessoais, a solicitação deverá ser feita pelo sócio administrador da empresa. Essa medida visa garantir a segurança das informações e proteger os dados de nossos clientes.

Erros mais comuns são:

- Preenchimento do CNPJ com traços e pontos;
- E-mail inválido.

Após preencher o CNPJ e o e-mail cadastrado, **a sua empresa receberá um TOKEN com seu usuário e um link para criar uma nova senha**. Para fazer o login, é necessário utilizar **SEMPRE** o usuário recebido e a senha cadastrada. Após esse processo, a empresa poderá acessar o ambiente do cliente e todas as funcionalidades do Portal.



Aqui os erros mais comuns são:

- Preenchimento do CNPJ no lugar do usuário;
- Senha não cadastrada.

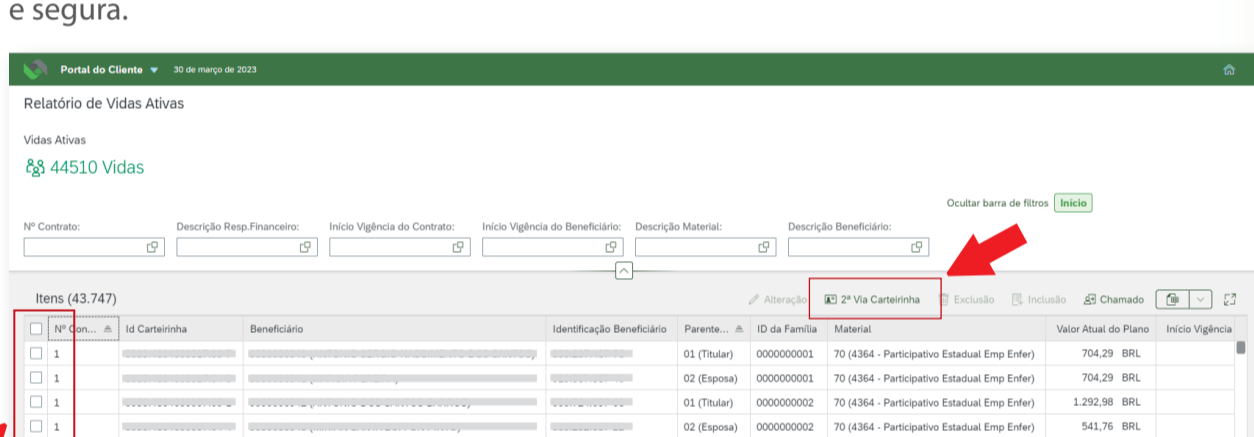
2 Funcionalidades do Portal

Ao acessar o nosso portal, **a sua empresa encontrará 7 funcionalidades disponíveis** para acesso. O número exibido na funcionalidade **"Vidas Ativas"** corresponde à quantidade de vidas ativas vinculadas ao CNPJ cadastrado. Com essa informação, fica ainda mais fácil gerenciar seus contratos de forma precisa e eficiente.



3 Vidas Ativas

A funcionalidade **"Vidas Ativas"** permite que **a sua empresa confira todos os beneficiários ativos em algum plano junto à administradora**. Além disso, é possível **baixar um relatório completo das vidas, abrir um chamado** para um funcionário específico e **solicitar a segunda via da carteirinha** de qualquer uma das vidas ativas. Tudo isso em um só lugar, de forma prática e segura.



Antes de abrir um chamado ou solicitar a segunda via da carteirinha, é fundamental que o operador **selecione a vida correspondente à solicitação**.

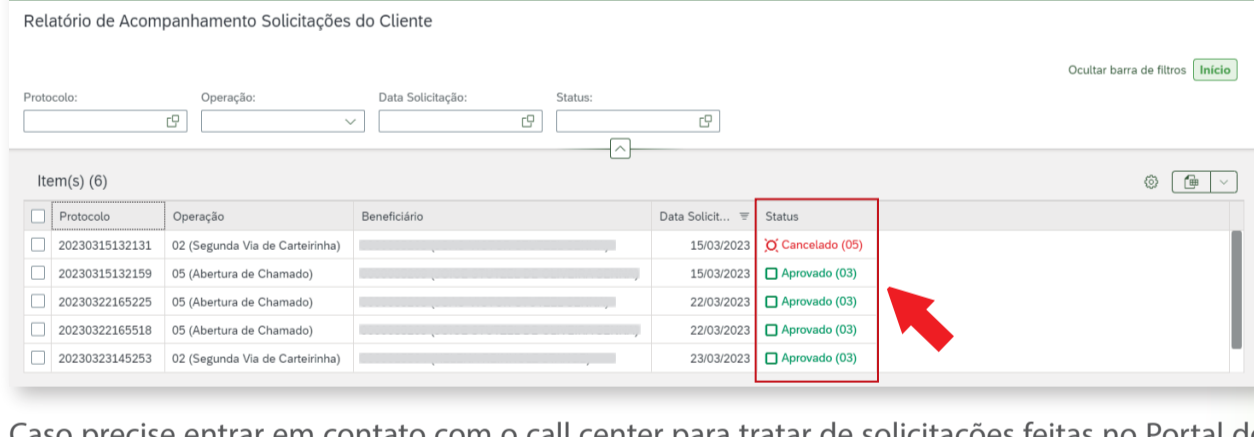
Ressaltamos que a abertura de chamados deve ser utilizada **exclusivamente** para dúvidas e tratativas relacionadas aos contratos, e não para movimentações de vidas.

Para retornar ao menu de transações, basta clicar em **"Portal do Cliente"** na parte superior do portal.



4 Acompanhamento de Solicitações

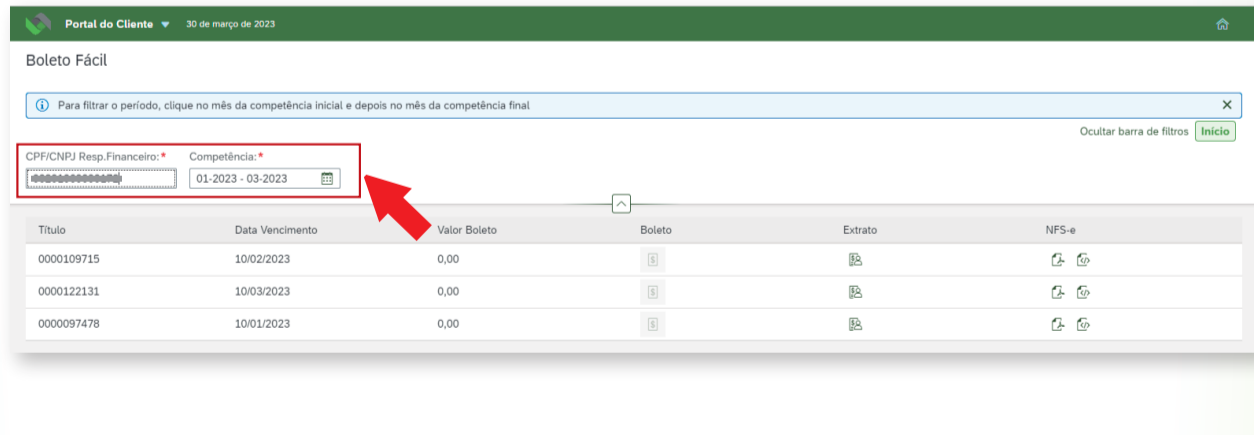
Na funcionalidade **"Acompanhamento de Solicitações"**, a sua empresa pode **monitorar os chamados e solicitações abertos** junto à administradora. O status do chamado indica que a solicitação foi aprovada e está em andamento no fluxo interno. Todos os descritivos sobre o andamento do chamado serão enviados por e-mail.



Caso precise entrar em contato com o call center para tratar de solicitações feitas no Portal do Cliente, é **necessário informar o código do chamado** de referência para que o time de atendimento localize a solicitação.

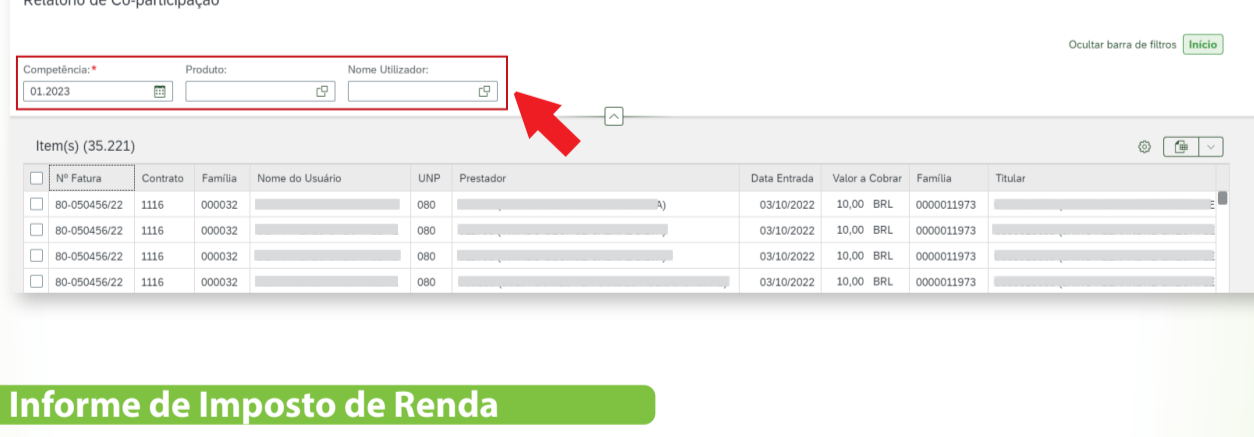
5 Boleto / Extrato de Pagamento e NF-e

Na funcionalidade **"Boletos / Extratos de Pagamento e NF-e"**, **a sua empresa pode filtrar um período (de - até) para visualizar todos os boletos emitidos**, seus demonstrativos e notas fiscais correspondentes. Os boletos que não estão disponíveis ou já foram compensados aparecerão em cinza e não poderão ser baixados novamente.



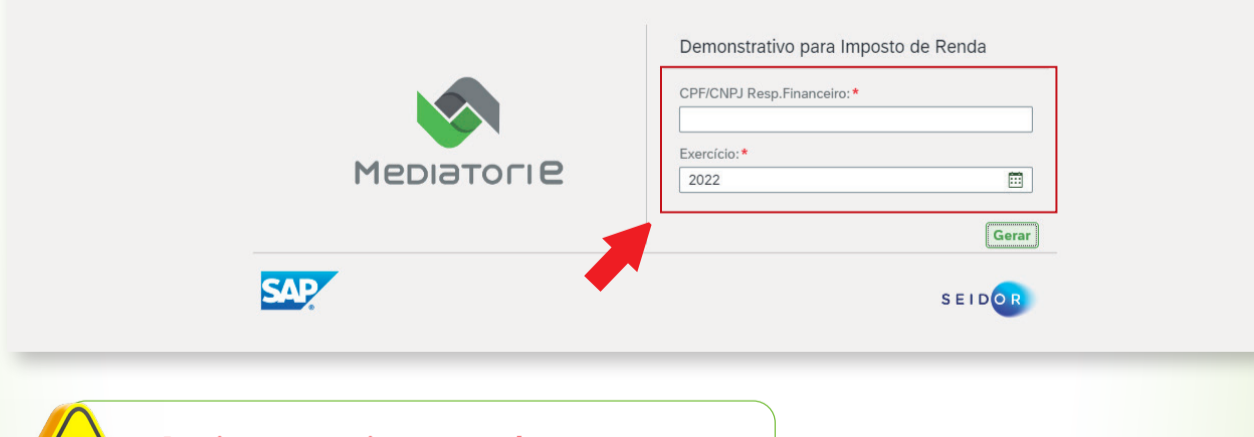
6 Relatório do Coparticipação

Nesta funcionalidade, a sua empresa pode **baixar um extrato detalhado** em formato de relatório. Nessa página, é **possível filtrar por competência, produto (plano) e nome do usuário**. Para obter o relatório completo em Excel sobre a utilização do plano de saúde, conforme demonstrativo.



7 Informe de Imposto de Renda

Na funcionalidade **"Imposto de Renda"**, a sua empresa tem acesso **à mesma interface do IR disponível no site da Administradora**. Para ter acesso, é necessário **digitar o CNPJ da empresa sem pontos e traços e selecionar o ano de competência** do informe de rendimentos (2022 ou 2021, anos anteriores não estão cadastrados).

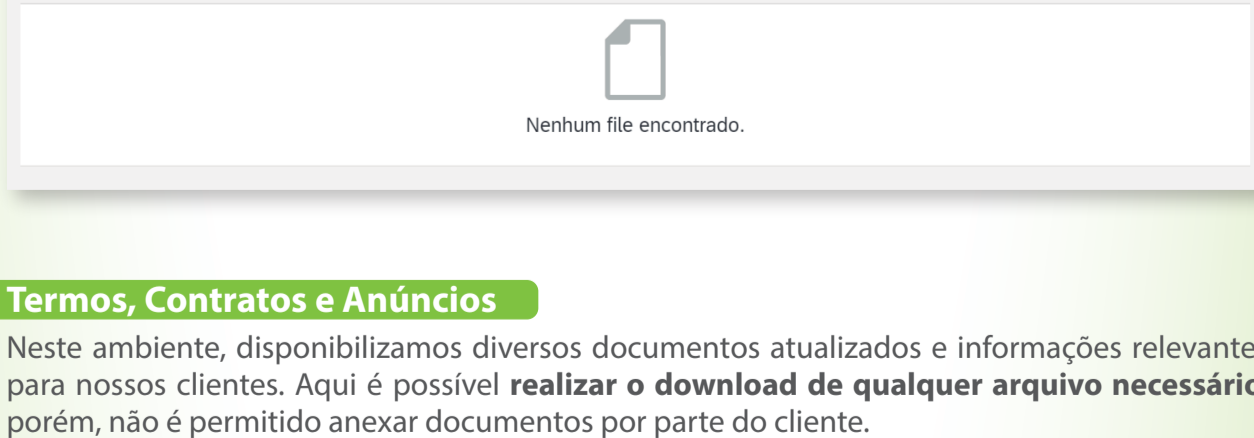


Aqui o erro mais comum é:

- Preenchimento do CNPJ com traços e pontos.

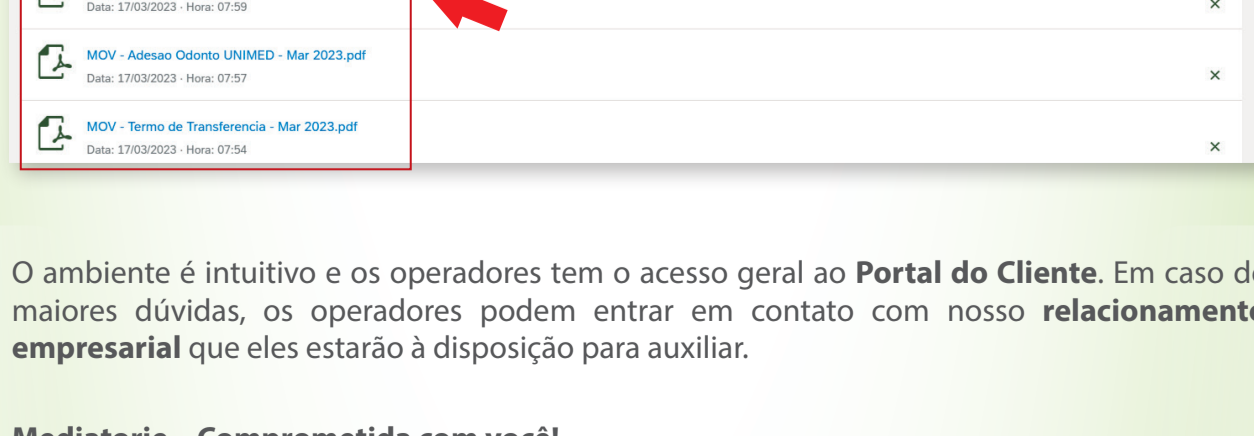
8 Meus Documentos

A funcionalidade **"Meus Documentos"** é de **uso exclusivo da empresa para armazenar documentos referentes ao plano de saúde** que sejam de interesse dela. Aqui, podem ser armazenados termos e contratos de planos de saúde, documentos de beneficiários ou qualquer outro documento que a empresa julgar relevante.



9 Termos, Contratos e Anúncios

Neste ambiente, disponibilizamos diversos **relatórios e informações atualizadas** e informações relevantes para nossos clientes. Aqui é possível **realizar o download de qualquer arquivo necessário**, porém, não é permitido anexar documentos por parte do cliente.



O ambiente é intuitivo e os operadores tem o acesso geral ao **Portal do Cliente**. Em caso de maiores dúvidas, os operadores podem entrar em contato com nosso **relacionamento empresarial** que eles estarão à disposição para auxiliar.

Mediatorie – Comprometida com você!