

Manual

Prestador TISS



Plan-Assiste

Programa de Saúde e Assistência Social
Ministério Público da União

Sumário

Acesso ao Sistema Benner Saúde – Prestador TISS	3
 Envio de XML de Lote de Guias e Recursos de Glosa	7
 Validação de XML	11
 Digitação de Guias (sem arquivo XML)	13
 Relatório - Demonstrativo de Glosas	15
 Relatório - Extrato do Credenciado	20
 Relatório - Demonstrativo de PEG - Analítico	24
 Relatório - Informe de Rendimentos	27
 Relatório - Declaração de Retenção de ISS	29



Acesso ao Sistema Benner Saúde – Prestador TISS

A partir de agora o envio de arquivos XML de cobrança (tanto XMLs do tipo “Envio de Lote de Guias” quanto XMLs do tipo “Recurso de Glosa”) e o acompanhamento de relatórios relativos ao processo de faturamento vai se dar por meio da nova interface do sistema Benner.

Caminho para acesso:

Site do Plan-Assiste > Menu “Prestadores” > “Faturas”.

.1. Tela de Login

A imagem mostra a interface de login do sistema Benner Saúde. No topo, há o logotipo "benner | saúde" em vermelho e cinza. Abaixo, o texto "Identifique-se" precede dois campos de entrada: um para o usuário (com ícone de pessoa) e outro para a senha (com ícone de cadeado e pontos para ocultar). Um botão vermelho com o texto "Acessar" e um ícone de seta para a direita está abaixo dos campos. Na base da tela, há o link "Esqueceu sua senha?" e o rodapé "2025 © Grupo Benner."

Para acessar o sistema, o prestador credenciado deve:

1. Informar seu usuário, que normalmente corresponde ao CNPJ da instituição (sem pontuação).
2. Digitar a senha de acesso.
3. Clicar no botão vermelho Acessar.

ATENÇÃO: sua senha NÃO muda em função da modernização do sistema. A partir do dia 4/8/2025, utilize a mesma senha que você costuma usar para acessar o antigo Portal TISS.

2. Esqueci Minha Senha

The image shows a web form for password recovery on the Benner Saúde portal. At the top is the logo 'benner | saúde' in red and grey. Below it is the text 'Esqueceu sua senha?'. There is a text input field with a user icon and the placeholder text 'Digite seu usuário'. Below the input field are two buttons: a blue 'Voltar' button with a left arrow and a red 'Enviar' button with a right arrow. At the bottom, it says '2025 © Grupo Benner.'

Caso não lembre sua senha, clique no link “Esqueceu sua senha?” abaixo do botão de acesso.

Na tela seguinte:

- Digite o seu usuário (CNPJ) no campo indicado.
- Clique em Enviar para receber instruções por e-mail.

⚠ É necessário que o e-mail do prestador credenciado esteja atualizado junto ao Plan-Assiste. Caso seja necessário atualizar seus dados cadastrais, procure a representação do Plan-Assiste no seu estado.

3. Seleção de Papéis



Após o login, o sistema permite selecionar o papel com o qual o prestador irá atuar. Os papéis disponíveis são:

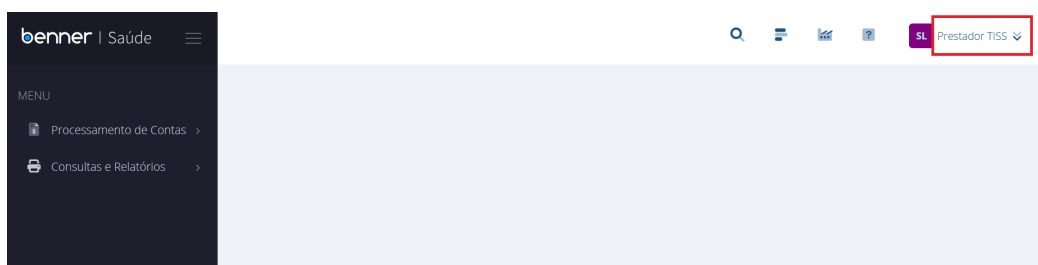
Prestador TISS

Este papel dá acesso às mesmas funcionalidades que antes estavam disponíveis por meio do Portal TISS: envio de mensagens TISS, digitação de guias, solicitações de procedimento, e consulta de relatórios.

Autorizador

Este papel dá acesso às mesmas funcionalidades que antes estavam disponíveis por meio do Autorizador Web. Por meio dele o prestador credenciado poderá realizar autorizações de procedimentos e validar documentos de atendimento.

Dica 1: Para visualizar seu papel atual, olhe para o canto superior-direito da tela:



Dica 2: É possível alternar entre papéis clicando na seta localizada à direita do nome do papel atual:

Prestador TISS 

Dúvidas Frequentes

- **Qual é o usuário de acesso?**
Normalmente é o CNPJ da clínica ou hospital, sem pontuações (somente números).
- **Não recebi o e-mail de redefinição de senha?**
Verifique junto à representação do Plan-Assiste na sua localidade se o e-mail da sua instituição está corretamente cadastrado no sistema Benner.
- **Precisarei alterar minha senha?**
Não. A senha para acesso à nova interface do sistema é a mesma senha que você utilizava para acessar o antigo “Portal TISS”.



Envio de XML de Lote de Guias e Recursos de Glosa



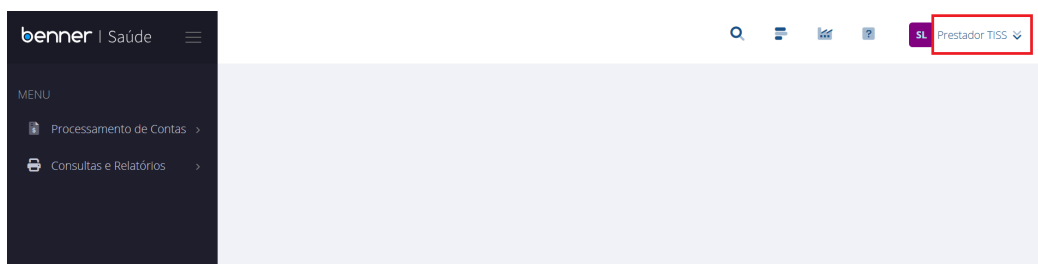
Objetivo

Esta funcionalidade permite ao prestador credenciado realizar o envio de arquivos XML dos tipos “Lote de guias” ou “Recurso de Glosa” no padrão TISS, para processamento pelo sistema do Plan-Assiste.



Acesso ao Menu

Certifique-se se estar no papel “Prestador TISS”:



No menu à esquerda, acesse a opção Processamento de Contas > Mensagens TISS > Abertas:





O que é possível fazer nessa tela:

IMPORTAÇÃO XML TISS - ABERTAS [Importar Arquivos Abertos](#) [<< Voltar](#)

Sem dados para exibir.

IMPORTAÇÃO XML TISS - ABERTAS [+ Novo](#)

Sem informações para exibir.

- Visualizar arquivos TISS em aberto;
- Importar arquivos já enviados.
- Acrescentar novos arquivos XML.



Enviando um novo arquivo XML

1. Clique no botão + Novo.

[+ Novo](#)

2. Selecione o arquivo XML armazenado em seu computador.

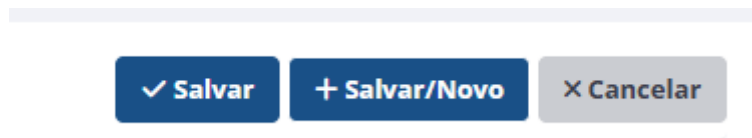
Arquivo ?

Solte o arquivo aqui para enviar



Atenção! Apenas arquivos no formato .XML no padrão TISS são aceitos.

3. Após selecionar o arquivo, clique em Salvar.



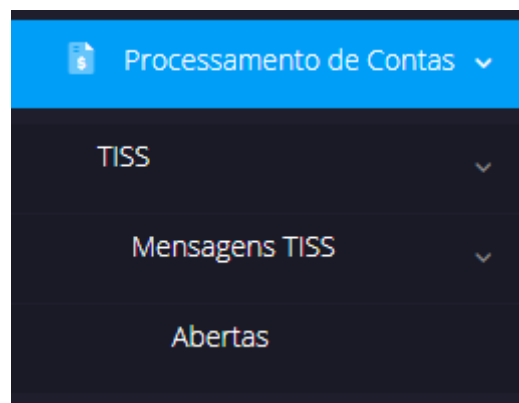
! Importante! Salvar não importa automaticamente o arquivo.



Como importar o arquivo salvo

Após salvar, é necessário importar o arquivo manualmente:

- Acesse a funcionalidade Processamento de Contas > Mensagens TISS > Abertas:



- Em seguida, utilize a opção Importar Arquivos Abertos. Esta ação importará todos os arquivos pendentes:

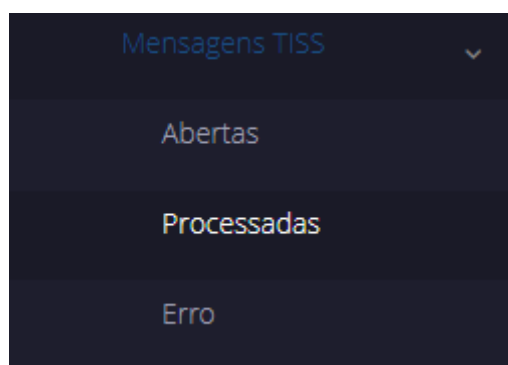
Importar Arquivos Abertos

✓ Após o processamento

Depois de importar os arquivos XML é importante verificar o status de cada um deles. O arquivo enviado poderá assumir um dos seguintes status: “Processado” ou “Erro”.

🔍 Para consultar arquivos:

- Processados com sucesso:
Menu: [Processamento de Contas > Mensagens TISS > Processadas](#)
- Com erro no processamento:
Menu: [Processamento de Contas > Mensagens TISS > Erro](#)



📌 Detalhes do processamento

Ao abrir um arquivo processado, vá até a aba Ocorrências para visualizar:

- O status da importação

Situação ?



Aberta



Processando



Processado



Erro

- O número do protocolo gerado (caso o envio tenha sido bem-sucedido). Este número representa a numeração do Protocolo de Entrega de Guias (PEG).

Retorno ?

Número protocolo ?

1028

- O motivo do erro (caso tenha ocorrido alguma falha)

Ocorrências ?

Codigo Glosa: 5002, Descrição:
 Erro na guia 3204853 :
 Beneficiário não localizado:
 Nome
 Número Carteira 00320000087932210

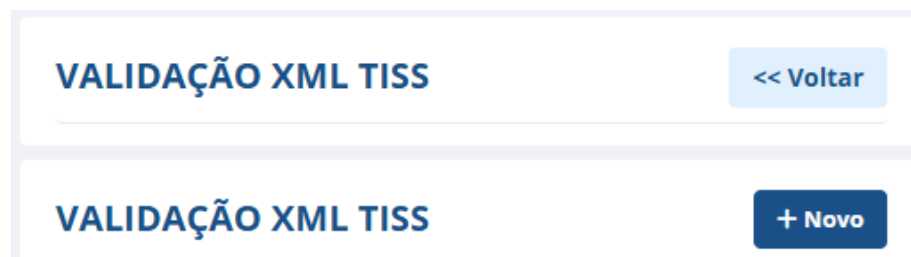
⚠ Em caso de erro, observe o motivo informado, corrija o arquivo XML e o envie novamente.

✓ Validação de XML

Antes de realizar o envio definitivo do arquivo XML do tipo Lote de Guias, é altamente recomendado validá-lo utilizando a ferramenta de validação disponível no sistema. Isto ajuda a evitar erros no processamento.

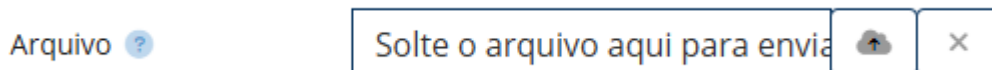
📌 Acesso ao Menu de Validação

No sistema, acesse: Processamento de Contas > TISS > Validar Arquivos > Validar

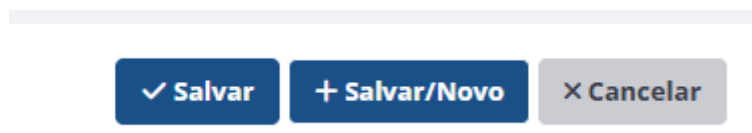


Como validar um arquivo XML

1. Clique em Novo.
2. Selecione o arquivo XML no seu computador.



3. Após selecionar o arquivo, clique em Salvar.



4. Clique em Validar.



5. O sistema apresentará:

- 🌐 Mensagens de sucesso, se o arquivo estiver correto.
- 🌐 Ou os erros identificados, indicando o que precisa ser corrigido no arquivo XML.

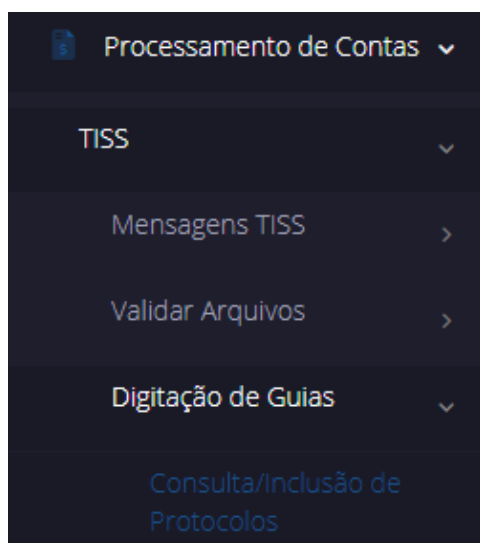
👉 Digitação de Guias (sem arquivo XML)

🎯 Objetivo

Permitir ao prestador credenciado registrar guias de atendimento diretamente no sistema, sem a necessidade de gerar um arquivo XML TISS. Esta funcionalidade permitirá a criação de um Protocolo de Entrega de Guias – PEG digitando manualmente suas guias.

📌 Acesso ao Menu

No sistema, vá até: Processamento de Contas > TISS > Digitação de Guias > Consulta/Inclusão de Protocolos

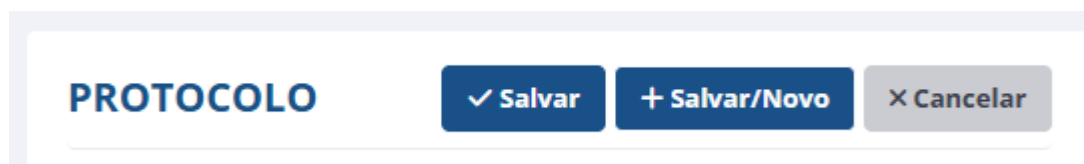


Passo a passo para digitar guias

1. Clique no botão + Novo.



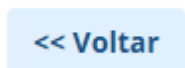
2. Preencha os dados do protocolo (como prestador, tipo de atendimento, data, etc.).
3. Clique em Salvar.



4. Após salvar, vá para a aba das guias do protocolo.
5. Para adicionar uma guia, clique novamente em + Novo.

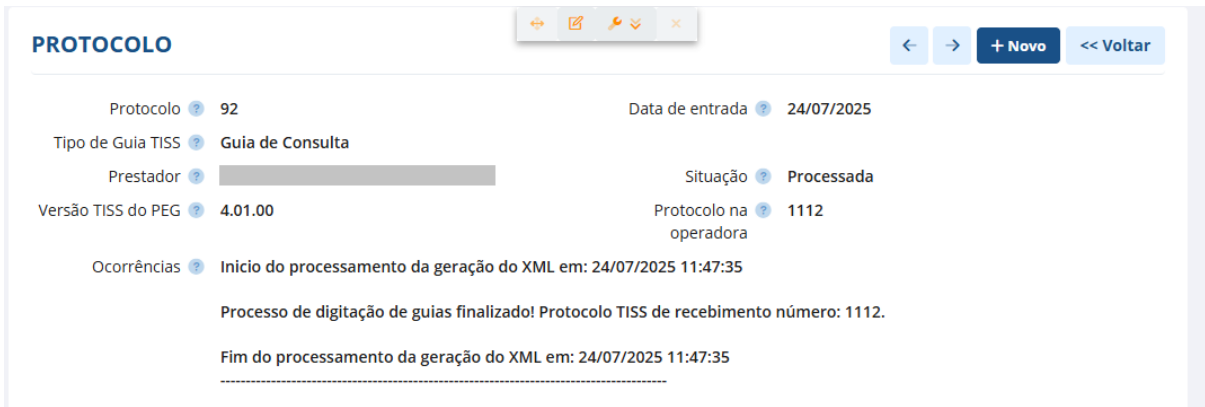


6. Digite todos os dados da guia (dados do beneficiário, procedimentos, valores, etc.).
7. Se houver mais de uma guia, repita o processo de inclusão.
8. Após finalizar todas as guias, volte para a tela principal do protocolo.
9. Para enviar o protocolo para processamento, clique em Finalizar.



Acompanhamento após envio

- Acesse novamente o protocolo para verificar a aba "Ocorrências".
- Nessa aba é possível:
 -  Consultar o número do protocolo (PEG), se processado com sucesso.
 -  Visualizar erros, caso existam, e corrigi-los conforme instruções.



PROTOCOLO

Protocolo 92 Data de entrada 24/07/2025

Tipo de Guia TISS Guia de Consulta

Prestador [Redacted] Situação Processada

Versão TISS do PEG 4.01.00 Protocolo na operadora 1112

Ocorrências Início do processamento da geração do XML em: 24/07/2025 11:47:35

Processo de digitação de guias finalizado! Protocolo TISS de recebimento número: 1112.

Fim do processamento da geração do XML em: 24/07/2025 11:47:35

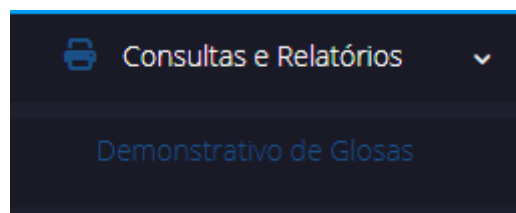
Relatório - Demonstrativo de Glosas

Objetivo

Agora a visualização de glosas ficará mais facilitada e dinâmica. Por meio do papel “Prestador TISS” o credenciado poderá consultar as glosas aplicadas pelo Plan-Assiste aos PEGs faturados. Além do detalhamento evento a evento, a nova ferramenta de visualização de glosas permitirá exportar os dados em formato de planilha para que o prestador credenciado a utilize como apoio à alimentação de seus próprios sistemas geradores de arquivos XML do tipo “Envio de Lote de Guias”.

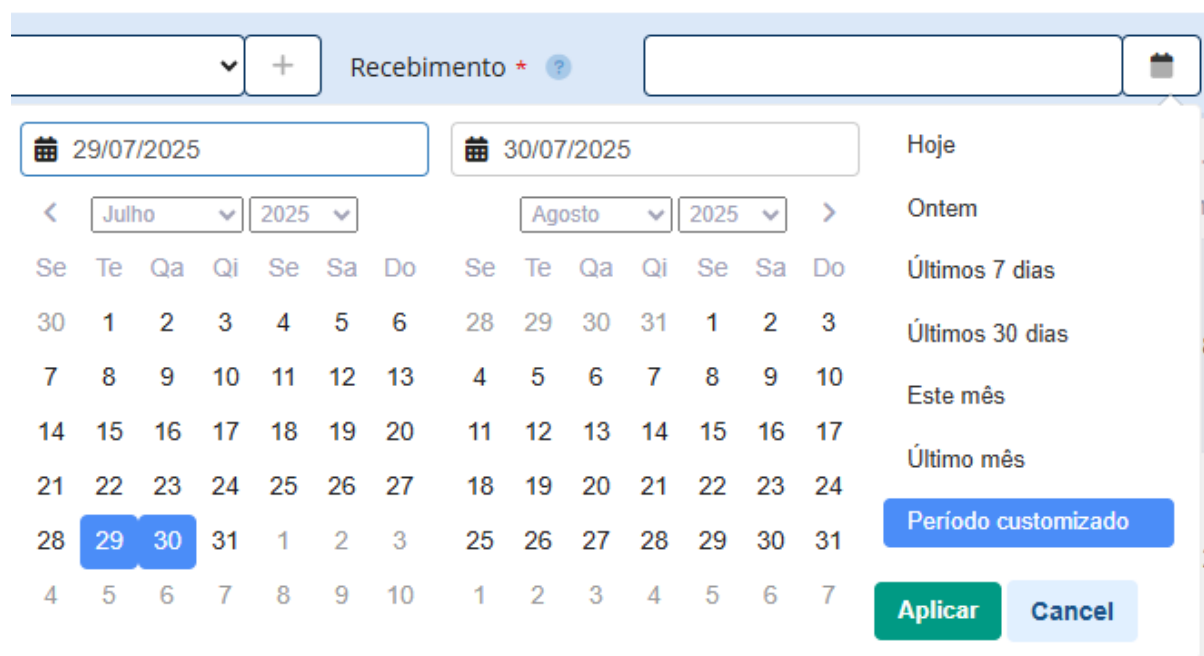
Acesso ao Menu

1. Acesse o menu Consultas e Relatórios > Demonstrativo de Glosas



Filtro de Pesquisa

Por meio dele será possível indicar o intervalo cronológico em que se deu o envio do PEG ao Plan-Assiste. Exemplo: ao filtrar o período de 1º/1/2025 a 30/7/2025 o sistema retornará todos os PEGs enviados pelo prestador credenciado de janeiro a julho/2025 e, ao clicar sobre cada um deles, será possível visualizar as glosas eventualmente sofridas.

The interface shows a search filter for 'Recebimento' (Receipt). It features two date pickers: one for '29/07/2025' and another for '30/07/2025'. Below these are two calendar views for July and August 2025. The July calendar has days 1-31, with 29 and 30 highlighted. The August calendar has days 1-31. To the right of the calendars are buttons for 'Hoje', 'Ontem', 'Últimos 7 dias', 'Últimos 30 dias', 'Este mês', and 'Último mês'. At the bottom right, there is a 'Período customizado' button, and at the very bottom, 'Aplicar' and 'Cancel' buttons.

Selecione o período de Recebimento:

- 🌐 Clique no campo de datas.
- 🌐 Escolha um período predefinido (ex: últimos 30 dias) ou clique em Período customizado.
- 🌐 Defina a data inicial e a data final, depois clique na Lupa.

Visualização dos Protocolos

A lista dos PEGs será exibida com as seguintes informações:

- 🌐 N° PEG
- 🌐 Data de Recepção
- 🌐 Identificador de Pagamento
- 🌐 Recebedor
- 🌐 Data de Pagamento
- 🌐 Total Apresentado
- 🌐 Total Glosado

PROTOCOLOS						
Competência   + Recebimento *    						
N° PEG	Data da Recepção	Identificador do pagamento	Recebedor	Data de Pagamento	Total apresentado	Total Glosado
1.028	09/06/2025	MPUSG000000162025	UNIMED CURITIBA - SOC COOP SERVIÇOS MEDICOS	04/08/2025	R\$ 2.088,19	R\$ 701,97

Clique sobre o PEG desejado para ver os detalhes das glosas aplicadas. Em seguida, na parte inferior da tela, será exibido o grid “Eventos Glosados”. Ele conterá as seguintes informações:

- 🌐 Guia / Senha
- 🌐 Código do Procedimento
- 🌐 Descrição
- 🌐 Data do Atendimento
- 🌐 Valor Apresentado
- 🌐 Valor Glosado
- 🌐 Código Glosa TISS

EVENTOS GLOSADOS										
Tabela	Código do Procedimento	Descrição	Ordem	Data do Atendimento	Valor Apresentado	Valor Glosado	Valor Atestado	Código Glosa TISS	Descrição Glosa TISS	Complemento
1	10101039	EM PRONTO SOCORRO	3	27/03/2024	R\$ 18,20	R\$ 16,98	R\$ 1,22	2902	GLOSA MANTIDA	Pago conforme tabela e contrato + 20,75% Tx administrativa
2	10101039	EM PRONTO SOCORRO	1	27/03/2024	R\$ 109,14	R\$ 11,19	R\$ 97,95	1705	VALOR APRESENTADO A MAIOR	Pago conforme tabela e contrato + 20,75% Tx administrativa

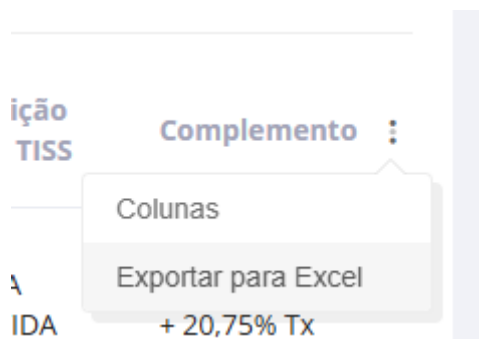
 Exportar para Excel

Para exportar os dados relativos às glosas sofridas:

- 🌐 Clique no botão de três pontinhos no canto direito da tabela.



Selecione Exportar para Excel.



⚠ Observações Importantes

- Os recursos de glosa devem ser enviados por meio de arquivo XML específico, estabelecido pelo padrão TISS (Troca de Informações em Saúde Suplementar), o qual é regulado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Os arquivos XML deverão ser especificamente do tipo “Recurso de Glosa”, utilizando os layouts e schemas instituídos pela ANS, e devem tomar como base o Demonstrativo de Glosas cujo caminho para consulta se demonstrou acima. Nele, o prestador credenciado encontrará todas as informações obrigatórias para o correto preenchimento do arquivo .XML do tipo “Recurso de Glosa”.

Os recursos de glosa eletrônicos devem ser enviados por meio do papel “Prestador TISS”, assim como ocorre com o faturamento mensal. Após enviar o XML do tipo “Recurso de Glosa” e, de posse do número de protocolo do PEG de reapresentação criado, o credenciado deverá acessar o site do [Protocolo Eletrônico do MPF](#) para envio da documentação assessória à análise do recurso (guias e demais documentos comprobatórios).

- Utilize a planilha como referência para montar o arquivo XML do tipo “Recurso de Glosa” no seu sistema TISS.

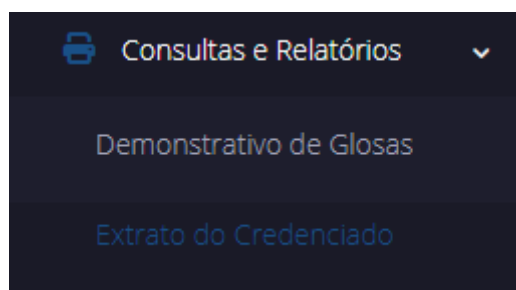
- O prazo para envio do recurso deve corresponder ao previsto no Termo de Credenciamento celebrado junto ao Plan-Assiste.

Relatório - Extrato do Credenciado

Objetivo

O Extrato do Credenciado é um relatório detalhado que permite aos prestadores de serviços de saúde acompanharem o status financeiro de suas faturas enviadas ao Plan-Assiste. Ele apresenta os valores brutos, glosas aplicadas, descontos legais e o valor líquido a receber, além da situação de cada PEG (Protocolo de Entrega de Guias).

Como acessar



1. No menu lateral, vá até Consultas e Relatórios.
2. Clique em Extrato do Credenciado.

Filtros disponíveis

EXTRATO DO CREDENCIADO



Competência

Inicial *

07/2025



Final *

07/2025



Situação da PEG ?



Todos em Situação de Pronto



Todas Situações da Competência

Ao acessar a tela, você poderá utilizar os seguintes filtros:

- Competência Inicial e Final: Defina o intervalo de competência desejado (formato MM/AAAA).

- Situação da PEG:



Todos em Situação de Pronto: Visualiza apenas PEGs já processados.



Todas Situações da Competência: Exibe também PEGs em digitação e conferência.

Após preencher os filtros, clique em Ok para gerar o relatório.



Estrutura do Relatório

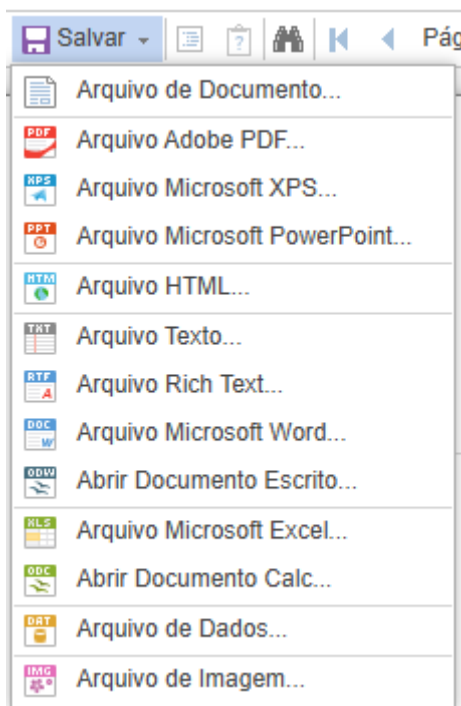
O relatório gerado exibe as seguintes informações:

Campo	Descrição
PEG	Número do Protocolo
Nota Fiscal	Número e data da nota vinculada
Valor Bruto	Valor total enviado pelo prestador
Glosa	Valor glosado
Tributos	INSS Patronal, INSS Contribuinte, IRRF, CSLL, COFINS, PIS/PASEP, ISS
Valor Líquido	Valor a receber após glosa e tributos
Data de Pagamento	Data prevista ou realizada do pagamento
Situação	Status do PEG (Ex: DIGITAÇÃO, CONFERÊNCIA, PRONTO, PAGO, PAGTO. EM PROCESSAMENTO)



Exportação

O sistema pode permitir a exportação dos dados em PDF ou Excel, dependendo da configuração local. Verifique com o administrador se a funcionalidade está disponível.



Observações importantes

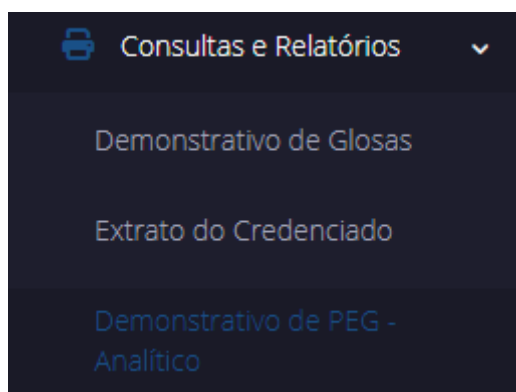
- O relatório inclui todos os PEGs dentro do intervalo selecionado, mesmo que ainda estejam nas situações “Em digitação” ou “Em conferência”.
- Apenas os PEGs com situação “PRONTO” ou “PAGO” representam valores já processados ou quitados.
- A coluna Valor Líquido considera os descontos de glosas e tributos.

Relatório - Demonstrativo de PEG - Analítico

Finalidade

O relatório "Demonstrativo de Análise da Conta - DAC" permite que o prestador consulte os detalhes de um PEG (Protocolo de Entrega de Guias), incluindo os valores cobrados, glosados e atestados. Este relatório também apresenta os procedimentos realizados por cada guia, com informações organizadas por beneficiário.

Como acessar e gerar o relatório



1. Abra o menu Consultas e Relatórios no menu lateral.
2. Clique em Demonstrativo de PEG - Analítico.



Preenchimento dos filtros

Campo	Descrição
Busca (PEG ou Processo)	Defina se a busca será feita por número de PEG ou de processo.
PEG *	Insira o número do PEG desejado e clique na lupa.
Competência *	Selecione o mês de competência da conta.

 Os campos marcados com * são obrigatórios..

Gerar o relatório

Após preencher os filtros:

1. Clique em "Ok" no canto superior direito.
2. O sistema exibirá o relatório em tela ou disponibilizará para download em PDF.

Informações disponíveis no relatório

O relatório apresenta, para cada guia:

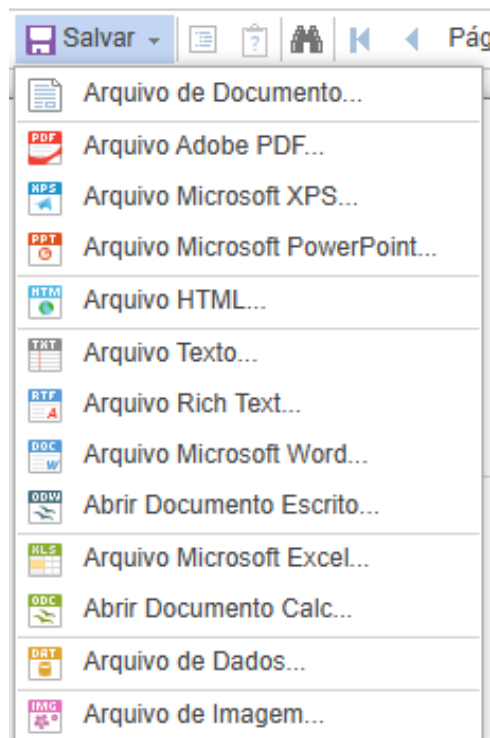
- Nome do beneficiário e titular
- Número da matrícula
- Código e descrição do procedimento realizado

- Data de atendimento
- Quantidade
- Valor cobrado
- Valor glosado
- Valor atestado
- Classificação do procedimento

Também inclui o valor total apresentado, glosado e atestado por PEG.

Exportação

O sistema pode permitir a exportação dos dados em PDF ou Excel, dependendo da configuração local. Verifique com o administrador se a funcionalidade está disponível.



Observações importantes

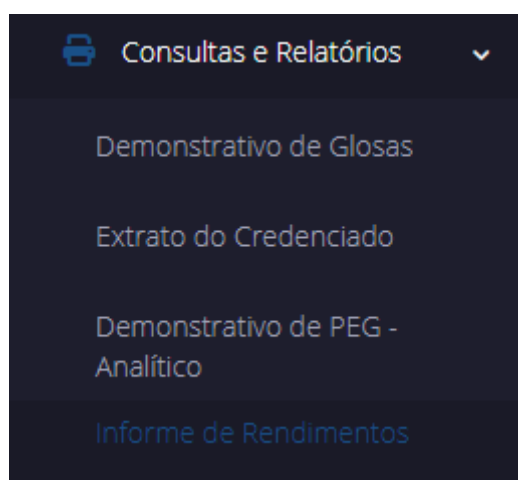
- O relatório é útil para conferência detalhada das guias e apoio no recurso de glosa.
- Pode ser utilizado como base para justificar divergências nos valores pagos.
- Mesmo quando não há glosas, o relatório pode ser utilizado como demonstrativo de pagamento.

Relatório - Informe de Rendimentos

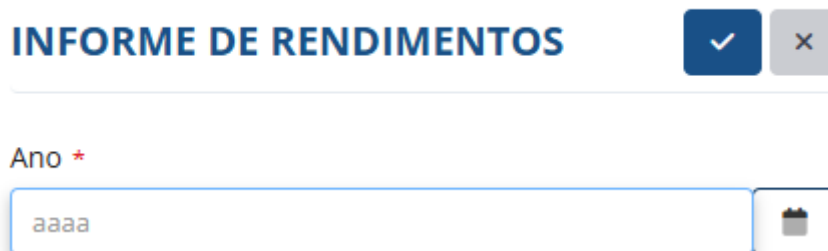
Finalidade

O relatório de Informe de Rendimentos permite que o prestador consulte os valores pagos pelo Plan-Assiste durante o ano-base selecionado, discriminando mês a mês o rendimento bruto e o Imposto de Renda Retido na Fonte. Este documento é importante para fins contábeis e de declarações fiscais.

Passo a passo para consulta



1. Acesse o menu **Consultas e Relatórios** no sistema Plan-Assiste.
2. Clique na opção Informe de Rendimentos.
3. Na tela que será aberta:



- Preencha o campo Ano com o ano-base desejado (formato: **AAAA**, ex: **2023**).
 - Clique no botão azul de confirmação  para gerar o relatório.
4. O sistema exibirá o informe com os seguintes dados:
 - Razão Social / CNPJ do prestador;
 - Ano base dos rendimentos;
 - Fonte pagadora (Plan-Assiste / MPU);
 - Para cada mês com movimentação:
 - Mês/Ano do pagamento;
 - Valor do Rendimento Bruto;
 - Valor do IR Retido;
 - Totais consolidados no final do documento.



Exemplo de relatório

Mês/A no	Rendimento Bruto	IR Retido
02/202 3	R\$ 449.483,07	R\$ 42.476,15
03/202 3	R\$ 524.513,79	R\$ 49.566,55
...	...	...
TOTAL	R\$ 2.800.846,50	R\$ 260.906,9 5



Observações

- Certifique-se de que há movimentação no ano-base informado.
- Apenas anos com repasses registrados aparecerão com dados.



Relatório - Declaração de Retenção de ISS

Menu: Consultas e Relatórios > Declaração de Retenção de ISS – DRISS

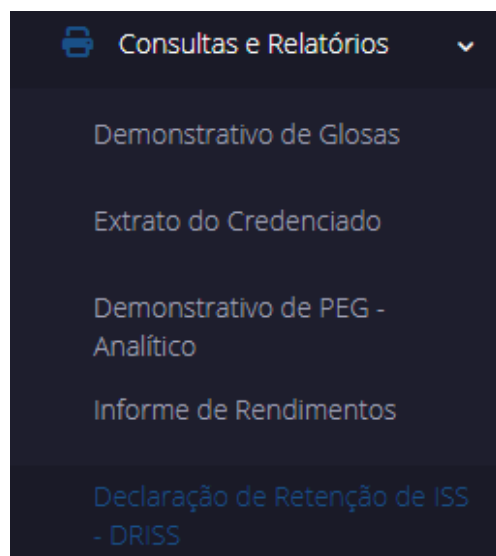


Objetivo

Este relatório tem por finalidade declarar os valores de ISS (Imposto Sobre Serviços) retidos ou não nas notas fiscais emitidas pelos prestadores ao Plan-Assiste no ano-base selecionado. É um documento

de apoio à escrituração fiscal do prestador e pode ser utilizado como referência contábil e tributária.

Passo a Passo para emissão



1. Acesse o menu:

Vá até Consultas e Relatórios no menu lateral esquerdo e clique em Declaração de Retenção de ISS - DRISS.

2. Informe o ano-base:

Será exibido um campo com a etiqueta Ano.

Digite o ano que deseja consultar (por exemplo: 2024) e clique no botão azul de confirmação .

DECLARAÇÃO DE RETENÇÃO DE ISS - DRISS



Ano *



3. Visualize o relatório:

O sistema irá gerar o relatório da DRISS com as seguintes informações:

 Razão Social e CNPJ do prestador

 Ano-base

 Lista das notas fiscais emitidas, com os seguintes dados:

- Número da Nota Fiscal
- Mês/Ano de emissão
- Valor da nota
- Valor de ISS retido
- Alíquota aplicada

4. Exportação e impressão:

O relatório pode ser exportado em PDF para fins de arquivo ou envio à contabilidade.

Exportação

O sistema pode permitir a exportação dos dados em PDF ou Excel, dependendo da configuração local. Verifique com o administrador se a funcionalidade está disponível.

