

## FAQ

**1. Sou um novo fornecedor, como faço para ter acesso ao TIM Commerce?**

R: Na página principal, selecione “Cadastre-se” em “Auto Cadastro Fornecedor”, preencha com todos os dados solicitados, e um login será automaticamente criado. Após esta criação, será enviada uma mensagem para o e-mail cadastrado com a senha inicial, e será solicitada a troca da senha que deverá conter no mínimo 8 dígitos no primeiro acesso.

**2. Não estou conseguindo fazer o meu cadastro no TIM Commerce porque os dados parecem estar inválidos para o sistema, o que fazer?**

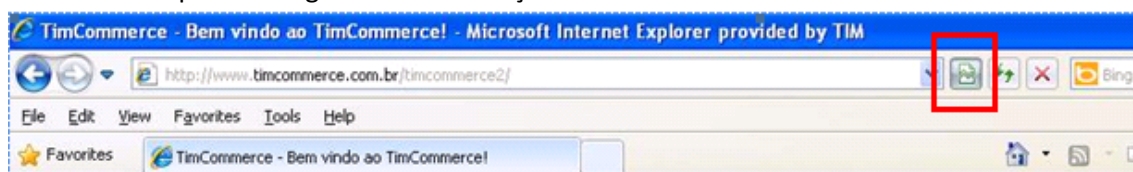
R: Entre em contato com a pessoa que está mantendo relacionamento comercial com a sua Empresa e solicite ajuda na confirmação dos dados necessários para efetuar o seu cadastro no Portal.

**3. Minha senha foi bloqueada, como faço para ter uma nova?**

R: Para realizar o reset de sua senha, vá até a página inicial e selecione a opção “Esqueci minha senha”. Entre com um dos dados solicitados para efetuar o reset automático. Uma nova senha será enviada ao e-mail cadastrado, será solicitado a troca para a uma nova senha que deverá conter no mínimo 8 dígitos no seu primeiro acesso. Esta senha também deverá ser diferente das 12(doze) últimas utilizadas.

**4. Não consigo logar no Portal do TIM Commerce, o que fazer?**

R: O Portal do TIM Commerce foi atualizado para uma nova versão, e somente funcionará através do navegador Internet Explorer nas versões 6.0 em diante. Para a versão 8.0, é necessário clicar no ícone de compatibilidade de versão que fica ao lado direito do campo onde digitamos o endereço do TIM Commerce.



**5. Não consigo visualizar informações abaixo de “Relatório”, o que fazer?**

R: Selecione o ícone de compatibilidade que existe ao lado do campo onde digitamos o endereço do TIM Commerce, conforme explicação na resposta da pergunta de número 4, e acesse novamente o Portal.

**6. Não consigo preencher o campo “Fornecedor” para fazer a minha pesquisa, pois a informação não aparece, o que fazer?**

R: Este problema pode ser causado por utilizar outro navegador que não seja o Internet Explorer ou porque o procedimento descrito na resposta da pergunta 4 não foi seguido. Os navegadores: Mozilla, Fire Fox, Google Chrome e outros não funcionam.

**7. Preencho o campo “Fornecedor” e depois clico em “Adicionar”, a informação não vai para o campo do “Fornecedor”, o que fazer?**

R: Ao preencher um dos critérios de pesquisa para realizar uma busca, ou seja, Código, Nome ou CNPJ, clique em “Buscar”. Assim que a informação for apresentada, clique em “Selecionar”, e essa informação ficará em negrito, por fim clique em “Adicionar”, e o código do Fornecedor será inserido no campo “Fornecedor”.

**8. Em minha pesquisa, estou preenchendo todos os campos: Fornecedor, Nome e CNPJ e o Portal não está apresentando nenhuma informação, o que fazer?**

R: Utilize apenas um dado para pesquisa, ou seja, inicie a pesquisa com o Código de Fornecedor, clique em “Buscar”, caso o sistema não traga nenhuma informação, tente apenas com o próximo campo preenchido, Nome da Empresa, e se não conseguir realize o mesmo procedimento com a opção CNPJ. Assim que a informação for apresentada, siga o mesmo procedimento da resposta da pergunta número 7.

Caso nenhuma dessas pesquisas tenha êxito, entre em contato com a pessoa que está mantendo o relacionamento comercial para que possamos lhe ajudar.

**9. O Relatório que pesquisei não trouxe nenhum registro, porém sei que deveria conter alguma informação, o que fazer?**

R: Neste caso, entre em contato com a Equipe de Contas a Pagar através do e-mail: [cpagar@timbrasil.com.br](mailto:cpagar@timbrasil.com.br) e descreva todas as informações necessárias para que a equipe responsável possa lhe dar um retorno.

**10. Como faço para atribuir mais de um CNPJ para o meu acompanhamento?**

R: O Fornecedor poderá incluir um novo CNPJ para o seu acompanhamento escolhendo a opção na página inicial “Alterar meus dados Pessoais”, e opção “Incluir novo CNPJ”. **\*Nova Opção\***

Nesta opção será necessário preencher os seguintes dados para a inclusão do novo CNPJ: Código do Fornecedor cadastrado na TIM, Número do último Pedido, Data de Emissão.

O novo código de fornecedor será incluído no perfil do mesmo login possibilitando o acompanhamento dos Pedidos atrelados ao novo CNPJ.