

## Passo a Passo para Consulta de Chamados Abertos

- 1. Acesse o Portal do Beneficiário e clique na opção "Fale Conosco".
- 2. Em seguida, selecione a opção "Consultar".
- 3. Informe a data de início e fim da solicitação e clique em "Pesquisar".
- 4. Serão exibidos todos os chamados criados, independentemente da origem:
  - a. Internamente pela fundação
  - b. Pelo próprio beneficiário
  - c. Pela central de atendimento

Consultar Fale Conosco (FacWebCrm)							
▼ Filtros							
Protocolo:	Chamado: Data Início Solicitação: 07/07/2025	<b></b>	Data Fim Solicitação: 07/07/2025	1	Ordem: Q Data (decrescente)	×	
Aguardando resposta: Q Selecione	Categoria Q Selecione	Registro:		Q Selecione			
Q. Pesquisar 📑 Exportar Filtro							
Resultado							
Exibir fluxos Exibir formulários							
+ D	Número Protocolo: 33131720250707147507		Status: Pendente		Categoria: (GRP) - GES	TÃO REDE >> INDICAÇÃO DE	PRESTADOR
Chamado: 977522 Texto Registro: Fluxo(s) a*	Nível de Satisfação:			Data Solicitação: 07/07	/2025 07:47:51		Data Conclusão:
			e < 1	Itens por págin	Na: V		



- 5. Chamado em aberto:
  - a. Permite novas interações pelo beneficiário.
  - b. Para isso, clique no botão "Mais".
  - c. É possível incluir nova mensagem e anexar documentos.

lovo	Re	gistr	o																						
-mail:																									
exto:																					Т	otal	de ca	aracte	res: 30
B	I	U	8	12•	S	egoe	UI 🗸	<del>5</del>	X	X	٢.	A	•	:=	1	=	≡.	TI	×	•][					
retorr	no do	chama	do pelo	beneficia	ário																				
recon	0000	channe	do per	benenen	ano																				
								 					_							 					
Arqui	ivo:							 					_					 	 	 					
Arqui	ivo:							 										 	 	 + (	Adicio	nar	Arqui	ivo.	
Arqui	ivo:							 										 	 	+ /	Adicio	nar i	Arqui	vo	
Arqui L Você	ivo:	e arrast	ar e sol	tar arquiv	/05 2	aqui.		 										 		+ /	Adicio	nar	Arqui	ivo	
Arqui L Você Tama	ivo: pode anho i	e arrast	ar e sol o permi	tar arquiv tido: <b>5mt</b>	/05 a	aqui.		 												+ /	Adicio	nar	Arqui	vo	
Arqui L Você Tama	ivo: pode anho i	e arrast máximo	ar e sol	tar arquiv tido: <b>5mt</b>	/05 a	aqui.														+/	Adicio	narv	Arqui	vo	
Arqui L Você Tama	ivo: pode anho i	e arrast máximo Itar últi	ar e sol o permi	tar arquiv tido: <b>5mt</b> ntatos	/05 a	aqui.		 												+ /	Adicio	nar	Arqui	vo	~
Arqui L Você Tama	ivo: pode anho i	e arrast máximo itar últi	ar e sol o permi mos co	tar arquiv tido: <b>Smt</b> ntatos	/05 a	aqui.														+ /	Adicio	nari	Arqui	vo	~
Arqui L Você Tama	ivo: pode anho i Consul	e arrast máximo Itar últi	ar e sol o permi mos co	tar arquiv tido: <b>5mt</b> ntatos	/05 a	aqui.														+ /	Adicio	nar	Arqui	ivo	~
Arqui	ivo: i pode anho i ionsul	e arrast máximo Itar últi	ar e sol o permi mos co	tar arquiv tido: <b>5mt</b> ntatos	/05 a	aqui.														+ 4	Adicio	nar	Arqui	ivo	~ 500b



- 6. Para visualizar o histórico do chamado:
  - a. Clique no botão "Histórico do Chamado".
  - b. Serão exibidas todas as interações realizadas, incluindo mensagens e anexos.

	6	Histórico		×
Meus Serviços Relatorios Duvidoria Fae Conc	sco Carteira Avisos e F	Chamado: 977522 Responsável: VINICIUS Status: Pendente E-mail: Anotoções Anexos	IMENDES Categoria: (GRP) - GESTÃO	) REDE >> INDICAÇÃO DE PRESTADOR
Consultar Fale Conosco (FacWebCrm)		FALE CONOSCO VINICIUS.MENDES retorno do chamado pelo beneficiário	Protocolo: 33131720250707147512	<b>₩ 07/07/2025 07:53:59</b>
¥ Fitros		& VINICIUS.MENDES CHAMADO DE TESTE DE INDICAÇÃO DE REDE	Protocolo: 33131720250707147512	m 07/07/2025 07:48:16
Protocolo:	Chamado: Data In 07/07/20	-		
Aguardando resposta:	Categoria Q Selecione			Adicionar registro Fechar
Q, Pesquisar Exportar Filtro				
Resultado				
Exibir fluxos Exibir formulários				
+ 🤊	Número Protocolo: 3313172025	0707147507	Status: Pendente	Categoria: (GRP) - GESTÃO REDE >> INDICAÇ
Chamado: 977522 Texto Registro: Fluxo(s) 💉	Nivel	de Satisfação:	Data Solicitação: 07/07	/2025 07:47:51
Indicação de prestador >> GRP				
			Itens por págin	a:



- 7. Chamado encerrado:
  - a. O status é alterado para "Concluído".
  - b. Todas as respostas e documentos enviados ficam registrados no histórico do chamado.

Ormor			
nuxos	Exibir formulários		
0	Número Protocolo: 33131720250707147507	Status: Concluido Categoria: (G	;RP) - GESTÃO REDE >> INDICAÇÃO DE PRESTADOR
amado: 977522	Nível de Satisfação:	Data Solicitação: 07/07/2025 07:47:51	Data Conclusão: 07/07/2025 07:
xto Registro:			
ixo(s) 🖌			
		Itens por página:	
		* < 1 > > 10	v
istórico			
amado: 9	77522 Responsável: VINICIUS.MENDES	Categoria: (GRP) - GESTÃO RED	DE >> INDICAÇÃO DE PRESTADOR
tus: Cond	luído E-mail:		
_			
Anotaçõe	s Anexos		
	US.MENDES	Protocolo: 33131720250707147512	<b>07/07/2025 07:55:58</b>
Indicado	o prestador PRESTADOR TESTE		
& FALE C	ONOSCO	Protocolo: 33131720250707147512	<b>m</b> 07/07/2025 07:53:59
VINICIUS	MENDES		
	o do chamado pelo beneficiário		
retorn			
retorn			
retorn	US.MENDES	Protocolo: 33131720250707147512	<b>m 07/07/2025 07:48:16</b>
retorm	US.MENDES	Protocolo: 33131720250707147512	<b>₩ 07/07/2025 07:48:16</b>
CHAMAI	US.MENDES DO DE TESTE DE INDICAÇÃO DE REDE	Protocolo: 33131720250707147512	<b>₩ 07/07/2025 07:48:16</b>
CHAMAI	<b>US.MENDES</b> DO DE TESTE DE INDICAÇÃO DE REDE	Protocolo: 33131720250707147512	<b>₩ 07/07/2025 07:48:16</b>