

## 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 Data Fim Solicitação: 07/07/2025 Ordem: Data (decrescente)

Aguardando resposta: Categoria Registro: Status:

Q -- Seleção -- Q -- Seleção -- Q -- Seleção --

Q Pesquisar Exportar Filtro

Resultado

Exibir fluxos Exibir formulários

+ ↻ Número Protocolo: 33131720250707147507 Status: Pendente Categoria: (GRP) - GESTÃO REDE >> INDICAÇÃO DE PRESTADOR

Chamado: 977522 Nível de Satisfação: Data Solicitação: 07/07/2025 07:47:51 Data Conclusão:

Texto Registro:

Fluxo(s) ↗

Itens por página: 10

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.

**Novo Registro** [X]

E-mail:

Texto: Total de caracteres: 36

**B** *I* U 12 Segoe UI

retorno do chamado pelo beneficiário

Arquivo:

Você pode arrastar e soltar arquivos aqui.  
Tamanho máximo permitido: **5mb**.

Consultar últimos contatos [v]

**Enviar** **Fechar**

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.

The screenshot shows the 'Histórico' (History) window for a call. The window displays the following information:

- Chamado: 977522
- Status: Pendente
- Responsável: VINICIUS.MENDES
- E-mail:
- Categoria: (GRP) - GESTÃO REDE >> INDICAÇÃO DE PRESTADOR

The 'Anexos' (Attachments) tab is highlighted with a red box. Below it, two entries are listed:

Assunto	Protocolo	Data e Hora
FALE CONOSCO VINICIUS.MENDES retorno do chamado pelo beneficiário	33131720250707147512	07/07/2025 07:53:59
VINICIUS.MENDES CHAMADO DE TESTE DE INDICAÇÃO DE REDE	33131720250707147512	07/07/2025 07:48:16

The main interface shows the 'Resultado' section with the following information:

- Exibir fluxos:  (highlighted with a red arrow)
- Exibir formulários:
- Número Protocolo: 33131720250707147507
- Status: Pendente
- Categoria: (GRP) - GESTÃO REDE >> INDICAÇÃO DE PRESTADOR
- Chamado: 977522
- Texto Registro:
- Nível de Satisfação:
- Data Solicitação: 07/07/2025 07:47:51
- Fluxo(s): Indicação de prestador >> GRP
- Itens por página: 10

