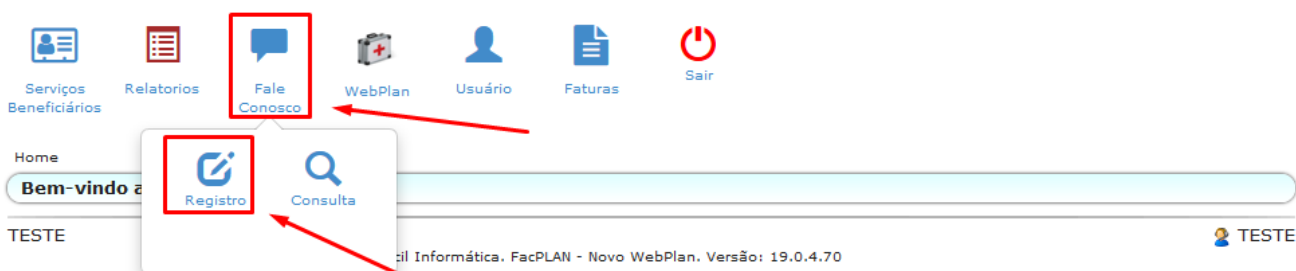


Manual de Abertura e Consulta de Fale Conosco Via Novo WebPlan

Desde a implantação do novo FacWebCRM na Unafisco Saúde, os protocolos de Fale Conosco são gerados através do Novo WebPlan, com banco de dados integrado ao FacPlan, permitindo diversas vantagens e praticidades no dia a dia. Uma vez autenticado no Novo WebPlan com o login da DS, para registrar um novo protocolo de Fale Conosco, deve-se seguir os passos abaixo:

1. Acessar a opção do menu “Fale Conosco” > “Registro”, conforme imagem abaixo:



2. Preencher os campos do formulário, levando em conta que são obrigatórias as informações de “Categoria” (categoria à qual pertence a solicitação) e “Registro” (texto explicativo da solicitação). O campo “E-mail de cópia” diz respeito a algum endereço que deva receber cópia da abertura da solicitação. O campo “Anexos” serve para anexar quaisquer arquivos pertinentes às tratativas. Uma vez tendo sido preenchido o formulário, clicar no botão “Gravar”.

Fale Conosco - Registro

Categoria: -- Seleccione --

E-mail cópia: _____

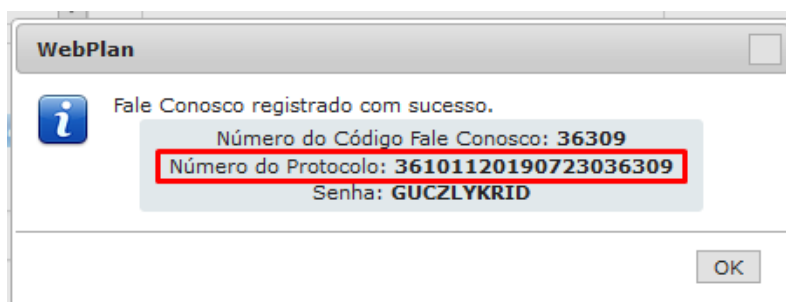
Anexos (tamanho máx: 5mb):
Browse... No file selected. Adicionar

OBRIGATÓRIOS

Registro: _____
(máximo: 4000)

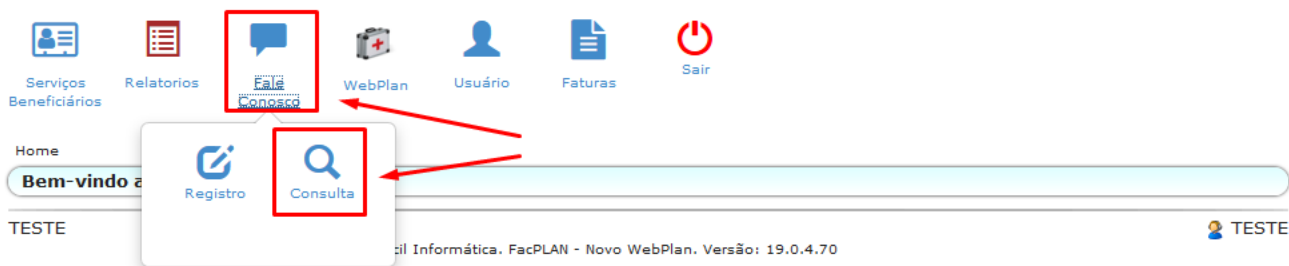
Gravar

3. Após clicar no botão “Gravar”, será exibida uma caixa de diálogo com os dados do Fale Conosco criado, conforme imagem abaixo. **É importante salientar que a forma de identificação do chamado junto à Unafisco Saúde deverá ser o número do protocolo, seguindo o padrão da ANS:**



Para consultar um Fale Conosco encerrado ou em andamento, deve-se seguir os passos abaixo:

1. Acessar a opção do menu “Fale Conosco” > “Consulta”, conforme imagem abaixo:



2. Preencher os filtros de acordo com a necessidade da consulta e clicar em “Pesquisar”:

Fale Conosco - Consulta

Filtros

Número Protocolo: Código: Senha: Data Início: Data Término:

Status: Categoria: Registro: Ordem:

TESTE

Fácil Informática. FacPLAN - Novo WebPlan. Versão: 19.0.4.70

TESTE

3. Para verificar os andamentos das tratativas do Fale Conosco, basta clicar no ícone da lupa:

Fale Conosco - Consulta

Filtros

Número Protocolo: Código: Senha: Data Início: Data Término:

Status: Categoria: Registro: Ordem:

	Código	Número Protocolo	Data/Hora	Status	Categoria	Senha	Texto Registro
<input type="button" value="Lupa"/>	36309	36101120190723036309	23/07/2019	Pendente	REEMBOLSO - INFORMAÇÕES	GUCZLYKRID	TESTE: Texto explicativo contendo o registro da solicitação

Detalhes do registro

Registros encontrados: 1

TESTE

Fácil Informática. FacPLAN - Novo WebPlan. Versão: 19.0.6.21

TESTE

4. Ao visualizar os andamentos das tratativas, é possível realizar interações, clicando no botão “Adicionar registro”:

5. Preencher o formulário que será aberto e clicar no botão “Ok”:

6. Uma segunda forma de interagir no Fale Conosco é clicar no ícone de adicionar, conforme imagem abaixo. Feito isso, preencher executar o passo do item 5: