

# PORTAL PRONTO Cliente

## TUTORIAL PARA REGISTRO DE INCIDENTES

MINISTÉRIO DO  
DESENVOLVIMENTO  
E ASSISTÊNCIA SOCIAL,  
FAMÍLIA E COMBATE À FOME



Desenvolvido por



## PRONTO Cliente

O **Pronto Cliente** é um site da DATAPREV, disponível às gestões municipais e estaduais do Cadastro Único, onde é possível registrar solicitações para solucionar:

- ✓ Problemas no cadastramento de usuários no Sistema de Gerenciamento de Identidade (GERID), na atribuição de perfis para estes usuários;
- ✓ Problemas ou dificuldades de acesso dos usuários; e
- ✓ Problemas no novo Portal do Cadastro Único, como lentidão, indisponibilidade ou algum outro erro no sistema.

Apenas os **usuários máster de municípios e estados** terão acesso ao **Pronto Cliente** e às suas funcionalidades.

Veja abaixo como registrar e acompanhar a sua solicitação.

### 1. COMO ENTRAR NO PRONTO CLIENTE:


- ✓ Para entrar no Pronto Cliente, clique no link abaixo ou copie e cole o endereço no seu navegador de internet: <https://pronto.dataprev.gov.br/pronto>
- ✓ Em seguida, você será direcionado para a página de login do GERID, conforme a imagem abaixo:



CPF:

Senha:

Avisar antes de logar em outros sites.

Não sou um robô  reCAPTCHA  
Privacidade - Termos

Entrar

Ou

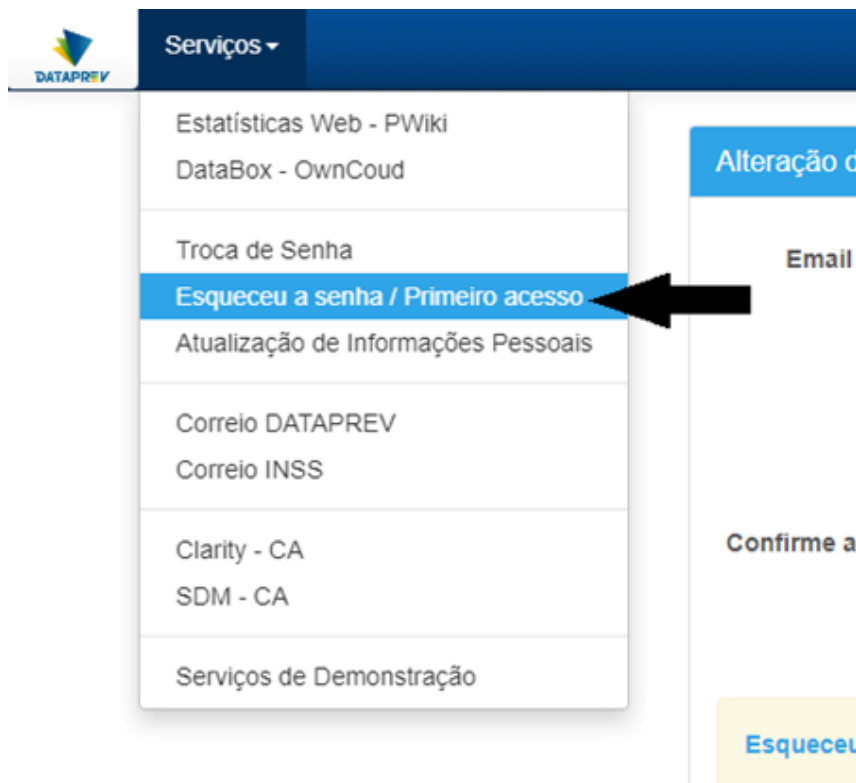
Entrar com Certificado Digital

[Esqueci Minha Senha](#) [Saiba como obter um Certificado Digital](#)

- ✓ O login deverá ser efetuado utilizando o número do seu CPF e senha previamente cadastrados;
- ✓ Em seguida, clique no captcha “Não sou um robô” e depois em “Entrar”.

#### ATENÇÃO:

- ✓ Caso você ainda **não tenha acesso ao sistema GERID**, clique no link abaixo ou copie e cole o endereço no seu navegador de internet: <https://correio.dataprev.gov.br/troca-senha>
- ✓ Em seguida, acesse o menu “Serviços”, localizado no canto superior esquerdo da tela e selecione a opção “Esqueceu a senha/Primeiro acesso”.



- ✓ Você deverá preencher os campos com seus e-mails corporativo e particular, e clicar no botão “*Confirmar Envio de Token*”. O e-mail corporativo e o e-mail particular devem ser iguais.

A screenshot of the 'Envio de Token para Redefinir Senha' form. The form has a blue header bar with the title. Below the header, there are two input fields. The first is labeled 'Email Corporativo' and contains the placeholder text 'É seu endereço eletrônico cadastrado na DATAPREV'. The second is labeled 'Email Particular' and also contains the same placeholder text. At the bottom of the form is a dark blue button labeled 'Confirmar Envio de Token'. The DATAPREV logo is visible in the top left corner of the page.

- ✓ A partir daí, basta seguir as instruções, encaminhadas para o seu e-mail, para criação da senha.

Caso você tenha **esquecido a sua senha do GERID**, clique no link “esqueci minha senha” no canto esquerdo inferior.



CPF:

Senha:

Avisar antes de logar em outros sites.

Não sou um robô  reCAPTCHA  
Privacidade - Termos

Entrar

Ou

Entrar com Certificado Digital

[Esqueci Minha Senha](#) [Saiba como obter um Certificado Digital](#)

- ✓ Assim, você será direcionado para a tela de Redefinir a Senha. Preencha os campos de e-mail corporativo e o de e-mail particular. O e-mail corporativo e o e-mail particular devem ser iguais.
- ✓ Depois de preenchido, clique no captcha “Não sou um robô” e, em seguida, clique no botão “Confirmar Envio de Token”.



Serviços ▾

Envio de Token para Redefinir Senha

Email Corporativo

Email Particular

Não sou um robô  reCAPTCHA  
Privacidade - Termos

Confirmar Envio de Token

**Avisos Gerais**

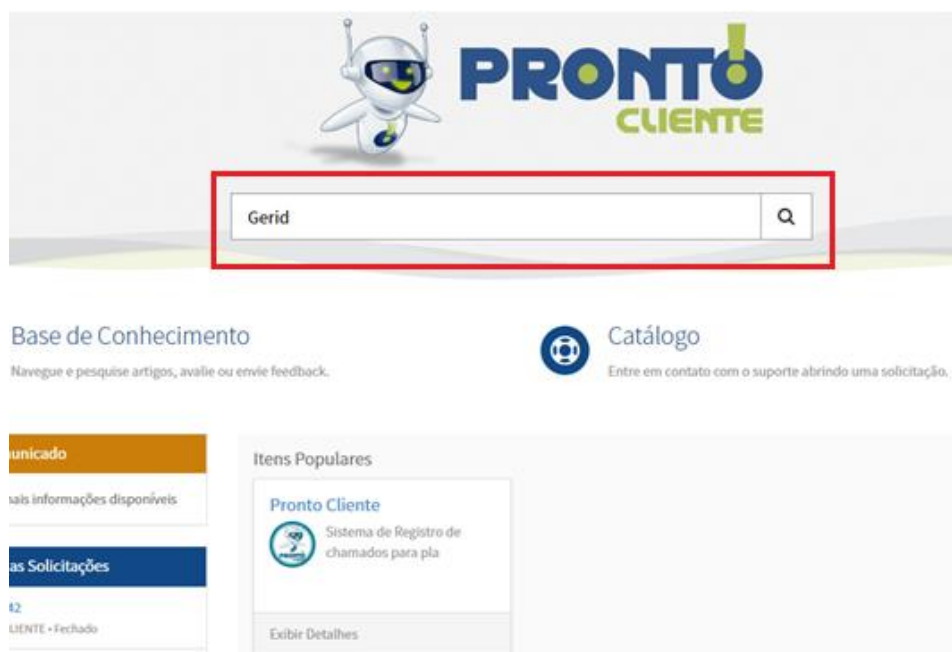
Usuários do INSS e DATAPREV devem previamente cadastrar seu 'Email Particular' no link [Atualização de Informações Pessoais](#). Para os demais usuários, seu 'Email Particular' é o mesmo 'Email Corporativo'.

Em caso de dúvidas, ou divergências de alguma informação, entre em contato com a DATAPREV ou solicite correções através do link <https://suporte.dataprev.gov.br>

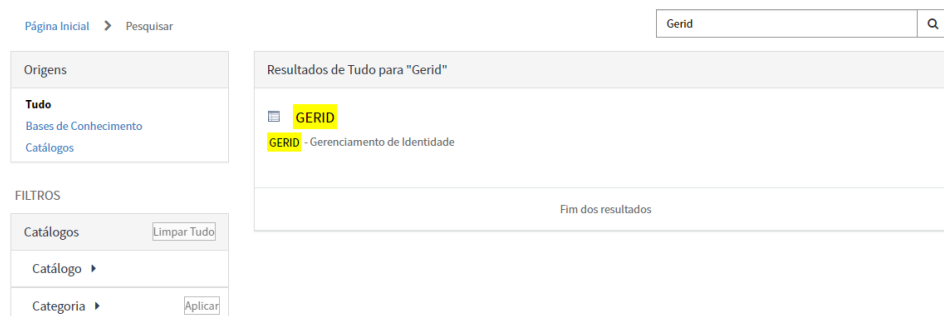
- ✓ A partir daí, basta seguir as instruções, encaminhadas para o seu e-mail, para redefinir a sua senha.

## 2. COMO REGISTRAR NO PRONTO CLIENTE UM PROBLEMA DE CADASTRAMENTO DE USUÁRIO, ATRIBUIÇÃO DE PERFIL OU ACESSO AOS USUÁRIOS:

- ✓ Na tela inicial, o Pronto Cliente disponibiliza um campo de pesquisa;
- ✓ Para registrar sua primeira solicitação, clique no campo de pesquisa, digite a palavra “GERID” e clique no ícone da lupa;



- ✓ Como resultado, o sistema trará informações nas quais conste a palavra informada por você;
- ✓ Clique no resultado da pesquisa que contém o desenho de uma planilha e o nome GERID, conforme a imagem abaixo:



- ✓ Com isso, você será direcionado para o formulário de registro da sua solicitação:

Página Inicial > Todos os Catálogos > SERVIÇOS MULTICLIENTE > ACESSO MULTICLIENTE > GERID

Pesquisar

### GERID

GERID - Gerenciamento de Identidade

\* Indica campo obrigatório

Informações do Usuário

\* Requisitado para  
Felipe x ▾

E-mail  
felipe / @cidadania.gov.br

Quem pode acompanhar esta solicitação?  
[ ]

Telefone  
[ ]

Telefone Adicional  
[ ]

\* Motivo  
-- Nenhum(a) -- ▾

\* Módulo  
Gestão de usuários x ▾

\* Funcionalidade  
[ ] ▾

\* Descrição  
[ ]

Enviar

Informações necessárias  
Motivo Funcionalidade Descrição

Adicionar anexos

O formulário é composto de:

- *“Requisitado para”*: este campo já estará preenchido com o nome completo do usuário que fez o login no Pronto Cliente. Caso você esteja realizando uma solicitação para outra pessoa, clique no ícone da setinha para baixo e escolha o nome de um usuário disponível;
- *“E-mail”*: este campo já estará preenchido com o e-mail do usuário que fez o login no Pronto Cliente. Não é possível modificar esta informação;
- *“Quem pode acompanhar esta ação”*: caso necessário, você pode indicar o nome de uma outra pessoa que poderá também acompanhar a demanda (campo não obrigatório);
- *“Telefone”*: este campo não conterà nenhuma informação. Não é possível modificá-lo;
- *“Telefone Adicional”*: você pode informar um número de telefone para contato. Quando houver necessidade de esclarecimentos, a equipe da DATAPREV ligará para o número de telefone informado (campo não obrigatório);
- *“Motivo”*: clique no ícone da setinha para baixo e selecione o motivo da sua solicitação;
- *“Módulo”*: este campo sempre estará preenchido com a informação *“Gestão de usuários”*. Não é necessário modificá-lo;
- *“Funcionalidade”*: este campo sempre deverá ser preenchido com a informação *“Acesso”*; e
- *“Descrição”*: você deve fazer um breve relato do problema ou da sua dúvida. Caso seja referente ao acesso de algum usuário ao sistema, informe também o nome completo e o CPF do usuário.

- ✓ Após preencher as informações solicitadas, você pode anexar um arquivo para evidenciar o problema que está ocorrendo. Não é obrigatório anexar um arquivo, mas é recomendado. Neste caso, clique no botão “Adicionar anexos”.
- ✓ Com isso, será aberta uma nova tela no seu computador para que você escolha o arquivo com o registro do problema. Escolha o arquivo e clique em abrir.
- ✓ Você pode anexar arquivos em formato de imagem, planilha (por exemplo, Excel), documentos (por exemplo, PDF, Word, etc.) ou mesmo um arquivo compactado (por exemplo, zip, rar, 7zip).

#### ATENÇÃO:

Os campos com **asterisco (\*) em vermelho** são de preenchimento obrigatório.

- ✓ Por último, clique em “Enviar”;

Pronto! Sua solicitação foi criada e você será direcionado para uma página de acompanhamento. Você receberá também, automaticamente, no seu e-mail, uma mensagem com o número da solicitação.

Para novas solicitações, basta refazer o procedimento descrito neste item do tutorial. A diferença é que você poderá utilizar um atalho para acessar o formulário de solicitação, que ficará registrado na tela inicial do Pronto Cliente, nos Itens Populares, como na imagem abaixo:



### 3. COMO REGISTRAR NO PRONTO CLIENTE UM PROBLEMA NO NOVO PORTAL DO CADASTRO ÚNICO:

- ✓ Na tela inicial, o Pronto Cliente disponibiliza um campo de pesquisa;
- ✓ Para registrar sua primeira solicitação, clique no campo de pesquisa, digite a palavra “Portal Rede Atendimento”, e clique no ícone da lupa;





## Base de Conhecimento

Navegue e pesquise artigos, avalie ou envie feedback.



## Catálogo

Entre em contato com o suporte abrindo uma solicitação.

### Comunicado

mais informações disponíveis

### As Solicitações

34  
MULTICLIENTE - Cancelado

42  
CLIENTE - Fechado

### Itens Populares

#### GERID

Gerenciamento de Identidade

Exibir Detalhes

#### Pronto Cliente

Sistema de Registro de chamados para pla

Exibir Detalhes

- ✓ Como resultado, o sistema trará informações nas quais conste a palavra informada por você;
- ✓ Clique no resultado da pesquisa que contém o desenho de uma planilha e o nome "Portal Rede Atendimento", conforme a imagem abaixo:

- ✓ Com isso, você será direcionado para o formulário para registro da sua solicitação:

Página Inicial > Todos os Catálogos > MCID > CADÚNICO > Portal Rede Atendimento

Pesquisar

## Portal Rede Atendimento

Portal Rede Atendimento

Portal Rede Atendimento

Enviar

Indica campo obrigatório

Informações do Usuário

\* Requisitado para

Felipe

E-mail

felipe...@cidadania.gov.br

Quem pode acompanhar esta solicitação?

Telefone

Telefone Adicional

\* Motivo

-- Nenhum(a) --

\* Módulo

Portal Atendimento - Consultas

\* Funcionalidade

\* Descrição

Adicionar anexos

Informações necessárias

Motivo Funcionalidade Descrição

O formulário é composto de:

- *“Requisitado para”*: este campo já estará preenchido com o nome completo do usuário que fez o login no Pronto Cliente. Caso você esteja realizando uma solicitação para outra pessoa, clique no ícone da setinha para baixo e escolha o nome de um usuário disponível;
- *“E-mail”*: este campo já estará preenchido com o e-mail do usuário que fez o login no Pronto Cliente. Não é possível modificar esta informação;
- *“Quem pode acompanhar esta ação”*: caso necessário, você pode indicar o nome de uma outra pessoa que poderá também acompanhar a demanda (campo não obrigatório);
- *“Telefone”*: este campo não conterá nenhuma informação. Não é possível modificá-lo;
- *“Telefone Adicional”*: caso seja necessário, você pode informar um outro número de telefone para contato. Quando houver necessidade de esclarecimentos, a equipe da DATAPREV ligará para o número de telefone informado (campo não obrigatório);
- *“Motivo”*: clique no ícone da setinha para baixo e selecione o motivo da sua solicitação;
- *“Módulo”*: este campo sempre estará preenchido com a informação “Portal Atendimento - Consultas”. Não é necessário modificá-lo;
- *“Funcionalidade”*: utilizando a setinha para baixo, selecione a funcionalidade que está apresentando problema ou que você deseja informações; e
- *“Descrição”*: você deve fazer um breve relato do problema ou da sua dúvida. Caso seja referente a um problema de usuário específico, informe também o nome e o CPF do usuário.

- ✓ Após preencher as informações solicitadas, você pode anexar um arquivo para evidenciar o problema que está ocorrendo. Não é obrigatório anexar um arquivo, mas é recomendado. Neste caso, clique no botão “Adicionar anexos”.
- ✓ Com isso, será aberta uma nova tela no seu computador para que você escolha o arquivo com o registro do problema. Escolha o arquivo e clique em abrir.
- ✓ Você pode anexar arquivos em formato de imagem, planilha (por exemplo, Excel), documentos (por exemplo, PDF, Word, etc.) ou mesmo um arquivo compactado (por exemplo, zip, rar, 7zip).

#### ATENÇÃO:

Os campos com **asterisco (\*) em vermelho** são obrigatórios.

- ✓ Por último, clique em “Enviar”;

Pronto! Sua solicitação foi criada e você será direcionado para a página de acompanhamento. Você receberá também, automaticamente, no seu e-mail, uma mensagem com o número da solicitação.

Para novas solicitações, basta refazer o procedimento descrito neste item do tutorial. A diferença é que você poderá utilizar um atalho para acessar o formulário de solicitação, que ficará registrado na tela inicial do Pronto Cliente, nos Itens Populares, como na imagem abaixo:



#### 4. ACOMPANHANDO AS SOLICITAÇÕES DO PRONTO CLIENTE:

No módulo de “Solicitações”, você poderá acompanhar as suas solicitações e aquelas registradas por outra pessoa, mas que foram associadas a você para o seu acompanhamento no momento do registro da demanda.

##### 4.1 Acompanhando as suas solicitações:

- ✓ Para fazer o acompanhamento das suas solicitações, após fazer o login no Pronto Cliente, clique no item *“Solicitações”*, na parte superior à direita, e selecione a opção *“Ver minhas solicitações”*;
- ✓ A lista de todas as suas solicitações será apresentada, com as seguintes informações:
  - *“Número”*: indica o número da solicitação;
  - *“Serviço Cliente”*: apresenta o assunto da solicitação, por exemplo: GERID ou Portal Rede Atendimento (Portal Novo Cadastro Único);
  - *“Estado”*: indica se a demanda está *“Aberta”* (quando a demanda está aguardando atendimento da DATAPREV); *“Em andamento”* (quando a demanda já está sendo avaliada pela DATAPREV), *“Aguardando posição do usuário final”* (quando, a solicitação foi tratada pela DATAPREV e há a necessidade de você verificar se o problema foi solucionado ou se a sua dúvida foi esclarecida e registrar o aceite), *“Fechada”* (quando a demanda já foi solucionada e fechada) ou *“Cancelada”* (quando você cancelou a solicitação);
  - *“Aberto em”*: indica a data que a demanda foi registrada no sistema;
  - *“Resolvido em”*: indica a data em que a demanda foi atendida pela DATAPREV;
  - *“Encerrado em”*: indica a data em que a demanda, após resolvida, foi encerrada pela DATAPREV.

Base de Conhecimento | Catálogo | Solicitações | 14 | Felip

Página Inicial > Minhas Solicitações

Pesquisar

Ver Minhas Solicitações  
Ver Meus Acompanhamentos

### Minhas Solicitações

Número:  Estado:

Número	Serviço Cliente	Estado	Aberto em	Resolvido em	Encerrado em
CS002	Pronto Cliente	Fechado	27/01/2023 09:32:59	27/01/2023 15:04:08	03/02/2023 23:32:01
CS000	Portal Rede Atendimento	Fechado	18/10/2022 11:12:09	23/12/2022 11:43:29	30/12/2022 23:30:04

< > Linhas 1 - 2 de 2

- ✓ Verifique a solicitação que você deseja acompanhar e clique no seu respectivo número;
- ✓ Após clicar no número da solicitação, será aberta, na tela, uma linha do tempo, mostrando o andamento da demanda, desde o registro da sua solicitação, incluindo os apontamentos do atendente da DATAPREV, até o encerramento:



- ✓ Durante o período do atendimento é possível registrar mensagens para o atendente e visualizar as respostas, além de anexar novos documentos à sua solicitação.
- ✓ Para registrar uma mensagem, digite a informação no campo indicado na imagem abaixo e clique em "Enviar".
- ✓ Para incluir novos documentos na solicitação, clique no ícone do *clipe*, também mostrado abaixo:

Página Inicial > Formulário da Solicitação

Pesquisar

CS00348

Digite sua mensagem aqui...

FA Felipe agora mesmo CS00348 Criado

**Ações**

**Detalhes da Solicitação**

Número	Estado
CS00348	Aberto
Categoria	Módulo
CADÚNICO	Portal Atendimento - Consultas
Funcionalidade	Sintoma
Login do Usuário	Lento
Descrição	
teste	

**Acompanhamento**

Nenhum outro usuário está acompanhando esta solicitação

Procurar pelo nome

**Anexos**

Não há anexos

- ✓ É possível ainda procurar uma solicitação através dos filtros de “Número” (Número da Solicitação) e/ou “Estado” (Estado da Solicitação). Para isso, preencha os campos e clique no botão de “Pesquisar”:

Base de Conhecimento | Catálogo | Solicitações

Página Inicial > Minhas Solicitações

Pesquisar

Ver Minhas Solicitações

Ver Meus Acompanhamentos

**Minhas Solicitações**

Número

Estado

Número	Serviço Cliente	Estado	Aberto em	Resolvido em	Encerrado em
CS00348	Portal Rede Atendimento	Em andamento	14/02/2023 11:58:54		14/02/2023 12:12:43
CS00334	GERID	Cancelado	13/02/2023 11:26:56		13/02/2023 11:31:52
CS00251	Pronto Cliente	Fechado	27/01/2023 09:32:59	27/01/2023 15:04:08	03/02/2023 23:32:01
CS00030	Portal Rede Atendimento	Fechado	18/10/2022 11:12:09	23/12/2022 11:43:29	30/12/2022 23:30:04

< > Linhas 1 - 4 de 4

#### 4.2 Acompanhando as solicitações registradas por outra pessoa:

- ✓ Caso queira visualizar as solicitações registradas por outra pessoa, após fazer o login no Pronto Cliente, clique no item “Solicitações”, na parte superior à direita, e selecione a opção “Ver meus acompanhamentos”;
- ✓ A lista de todas as solicitações que você pode acompanhar será apresentada, com as seguintes informações:
  - “Número”: indica o número da solicitação;
  - “Serviço Cliente”: apresenta o assunto da solicitação, por exemplo: GERID ou Portal Rede Atendimento (Portal Novo Cadastro Único);

- **“Estado”**: indica se a demanda está **“Aberta”** (quando a demanda está aguardando atendimento da DATAPREV); **“Em andamento”** (quando a demanda já está sendo avaliada pela DATAPREV), **“Aguardando posição do usuário final”** (quando a solicitação foi tratada pela DATAPREV e há a necessidade de você verificar se o problema foi solucionado ou se a sua dúvida foi esclarecida e registrar o seu aceite), **“Aguardando suporte ao atendimento”** (quando a demanda ficar nesse estado, a equipe técnica está aguardando orientações de outra área da DATAPREV), **“Fechada”** (quando a demanda já foi solucionada e fechada) ou **“Cancelada”** (quando você cancelou a solicitação);
- **“Aberto em”**: indica a data que a demanda foi registrada no sistema;
- **“Resolvido em”**: indica a data em que a demanda foi atendida pela DATAPREV;
- **“Encerrado em”**: indica a data em que a demanda, após resolvida, foi encerrada pela DATAPREV.

Página Inicial > Meus Acompanhamentos Pesquisar

---

**Meus Acompanhamentos** Adicionar anexos

Número  Pesquisar

Número	Serviço Cliente	Estado	Aberto em <span style="font-size: 0.8em;">▼</span>	Resolvido em	Encerrado em
CS0011379	Portal Rede Atendimento	Cancelado	06/12/2022 14:20:52		06/12/2022 14:33:27

< > Linhas 1 - 1 de 1

- ✓ Verifique a solicitação que você deseja acompanhar e clique no seu respectivo número;
- ✓ Após clicar no número da solicitação, será aberta, na tela, uma linha do tempo, mostrando o andamento da demanda, desde o registro da sua solicitação, incluindo os apontamentos do atendente da DATAPREV, até o encerramento:

Página Inicial > Formulário da Solicitação

Pesquisar

CS00113: ...

Roberto ...  
2 mês(es) atrás · Comentários adicionais  
Motivo do Cancelamento:  
Foi realizada abertura de demanda Clarity DM.102086

Roberto I ...  
2 mês(es) atrás  
Questionário.jpeg  
49.7 KB

Roberto Luciano ...  
2 mês(es) atrás  
CS00113™ Criado

Adicionar anexos

Detalhes da Solicitação

Número	CS00113...	Estado	Cancelado
Categoria	CADÚNICO	Módulo	Portal Atendimento - Consultas
Funcionalidade	Consulta Família por Tipo de Ocorrência	Sintoma	Indisponível
Descrição	Prezados, por falta de item específico a demanda foi registrada nesta funcionalidade...		
Atualizado	2 mês(es) atrás		

Show more

Acompanhamento

Greziella ...  
Felipe P ...

Anexos

Questionário.jpeg (49.7 KB)

- ✓ É possível procurar uma solicitação através do filtro de “Número” (Número da Solicitação). Para isso, preencha o campo indicado e clique no botão “Pesquisar”:

Página Inicial > Meus Acompanhamentos

Pesquisar

Meus Acompanhamentos

Número

Número da solicitação

Pesquisar

Adicionar anexos

Número	Serviço Cliente	Estado	Aberto em	Resolvido em	Encerrado em
CS0011379	Portal Rede Atendimento	Cancelado	06/12/2022 14:20:52		06/12/2022 14:33:27

< > Linhas 1 - 1 de 1

#### ATENÇÃO:

Você só poderá acompanhar uma solicitação feita por outra pessoa desde que, no momento de registro da demanda, você seja indicado(a) no campo “Quem pode acompanhar esta demanda”.

#### 5. CONCLUINDO UMA SOLICITAÇÃO - DANDO O ACEITE NA SOLICITAÇÃO:

- ✓ Assim que houver a resolução da sua solicitação, a demanda ficará no estado “Aguardando posição do usuário final”. Nesse momento, você receberá um e-mail da DATAPREV, informando que a solicitação foi resolvida e pedindo para que você dê um “aceite” na solução.
- ✓ Verifique se o seu problema foi resolvido ou sua dúvida foi esclarecida.



- Caso tenha sido resolvido, você deverá dar o aceite na demanda, clicando no botão “Aceitar solução”:

The screenshot shows a support ticket interface for ticket CS00353. On the left, there is a conversation history with messages from Felipe F. (FRC), Atendente (AT), Ellem S. (ESR), and Felipe F. (FA). The main area contains a text input field with the placeholder "Digite sua mensagem aqui..." and an "Enviar" button. On the right, there is a sidebar with several sections: "Ações" (highlighted with a red box) containing "Aceitar Solução" and "Rejeitar Solução" buttons; "Detalhes da Solicitação" with fields for Número (CS00353), Estado (Resolvido), Categoria (CADÚNICO), Módulo (Portal Atendimento - Consultas), Funcionalidade (Login do Usuário), Sintoma (Inconsistente), and Descrição (teste); "Acompanhamento" with a list containing "Ellem Saraiva Reis"; and "Anexos" with the text "Não há anexos".

The screenshot shows the same support ticket interface after the solution has been accepted. A green banner at the top reads "Você aceitou esta solução". The "Estado" field in the "Detalhes da Solicitação" section is now "Fechado". The "Ações" section is no longer visible. The conversation history shows a new message from Felipe F. (FRC) stating "rejeitei para mais um teste. Pode concluir de novo, por favor." and another message from Felipe F. (FRC) stating "quando puder pode concluir". The "Iniciar" button is now green.

- Caso não tenha sido resolvido, clique no botão “Rejeitar solução”. Você poderá enviar mensagem para o atendente, informando que o problema não foi resolvido e continuar a demanda.

Página Inicial > Formulário da Solicitação

Pesquisar

CS00352

Digite sua mensagem aqui... Enviar

FRC Felipe ... agora mesmo · Comentários adicionais  
quando puder pode concluir

Atendente agora mesmo · Comentários adicionais  
teste ok

ESR Ellem ... 21m atrás · Comentários adicionais  
Teste

FA Felipe ... 24m atrás  
CS00352 · Criado

Iniciar

**Ações**

Aceitar Solução  
Rejeitar Solução

**Detalhes da Solicitação**

Número	Estado
CS00352	Resolvido
Categoria	Módulo
CADÚNICO	Portal
	Atendimento - Consultas
Funcionalidade	Sintoma
Login do Usuário	Inconsistente
Descrição	Atualizado
teste	agora mesmo

**Acompanhamento**

Ellem Saraiva Reis

**Anexos**

Não há anexos

Você rejeitou esta solução

CS0035

Digite sua mensagem aqui... Enviar

FRC Felipe ... 4m atrás · Comentários adicionais  
quando puder pode concluir

Atendente agora mesmo · Comentários adicionais  
teste ok

ESR Ellem S ... 25m atrás · Comentários adicionais  
Teste

FA Felipe ... 25m atrás  
CS00352 · Criado

Iniciar

**Ações**

Pedir Cancelamento

**Detalhes da Solicitação**

Número	Estado
CS00352	Em andamento
Categoria	Módulo
CADÚNICO	Portal
	Atendimento - Consultas
Funcionalidade	Sintoma
Login do Usuário	Inconsistente
Descrição	Atualizado
teste	agora mesmo

**Acompanhamento**

Ellem C ...

**Anexos**

Não há anexos

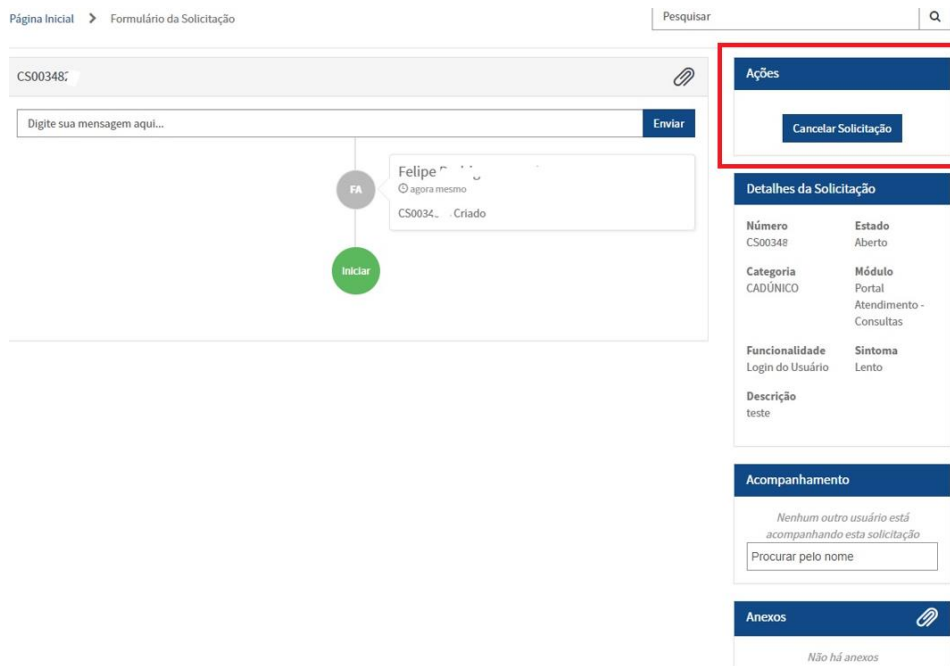
## ATENÇÃO:

O prazo para que você avalie se a demanda foi resolvida ou se ainda há algum erro é de 7 dias. Caso você não responda dentro deste prazo, a solicitação será fechada automaticamente.

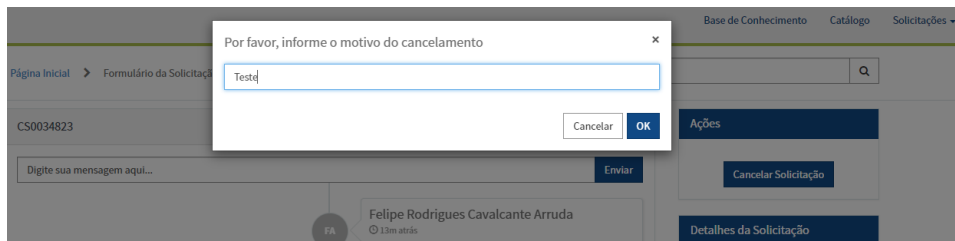
## 6. CANCELANDO UMA SOLICITAÇÃO:

- ✓ Após fazer o login no Pronto Cliente, clique no item "Solicitações", na parte superior à direita, e selecione a opção "Ver minhas solicitações" ou "Ver meus acompanhamentos";
- ✓ Verifique a solicitação que você deseja cancelar e clique no seu respectivo número;

- ✓ Para cancelar a solicitação, você deve clicar em “Cancelar Solicitação” na aba “Ações”, conforme imagem abaixo:



- ✓ Em seguida, aparecerá uma janela pedindo para que você informe o motivo do cancelamento. Após a exposição de motivos, clique no botão “OK”.



- ✓ Efetuado o pedido de cancelamento, sua solicitação entrará no estado “cancelado”:

Página Inicial > Formulário da Solicitação

Pesquisar

CS00000000

FRC Felipe Rodrigues ...  
agora mesmo · Comentários adicionais

Motivo do Cancelamento:  
Teste

Adicionar anexos

FA Felipe Rodrigues ...  
14m atrás

CS00000000 Criado

Iniciar

**Detalhes da Solicitação**

Número	Estado
CS00000000	Cancelado
Categoria	Módulo
CADÚNICO	Portal
	Atendimento - Consultas
Funcionalidade	Sintoma
Login do Usuário	Lento
Descrição	Atualizado
teste	agora mesmo

**Acompanhamento**

Nenhum outro usuário está acompanhando esta solicitação

**Anexos**

Não há anexos

## 7. SAINDO DO PRONTO CLIENTE:

- ✓ Para sair do Pronto Cliente, basta clicar no nome do usuário que estiver logado, no canto superior direito da tela e, em seguida, na palavra "Logout".

Base de Conhecimento   Catálogo   Solicitações ▾   FA Felipe

Perfil

Logout

## DICAS:

- ✓ Sempre que precisar retornar à tela inicial do Pronto Cliente, clique na logomarca, localizada na parte superior esquerda da página.

