

FALE CONOSCO

TUTORIAL

Índice

1. Como acessar a ferramenta	2
Figura 1 – Link de acesso para a ferramenta Fale Conosco	2
Figura 2 – Acesso ao Fale Conosco	3
Figura 4 – Esqueci minha senha	4
Figura 5 – Tela inicial da ferramenta	4
2. Como abrir um novo chamado	4
Figura 6 – Abrir um chamado.....	5
Figura 7 – Chamado enviado com sucesso	5
3. Como consultar os chamados	6
Figura 8 – Listar Chamados	6
Figura 9 – Pesquisar Chamados	6
Figura 10 – Cancelar um chamado aberto.....	7
Figura 11 – Posicionamento de chamado.....	8

O “Fale Conosco” é uma ferramenta que permite aos gestores da Escola de Formação oferecer suporte, por meio de chamados, mantendo o registro e acompanhamento de todo o processo.

1. Como acessar a ferramenta

Para acessar a ferramenta, entre no site do projeto de seu interesse e clique no menu superior “FALE CONOSCO”, conforme o exemplo abaixo (Figura 1, item a).

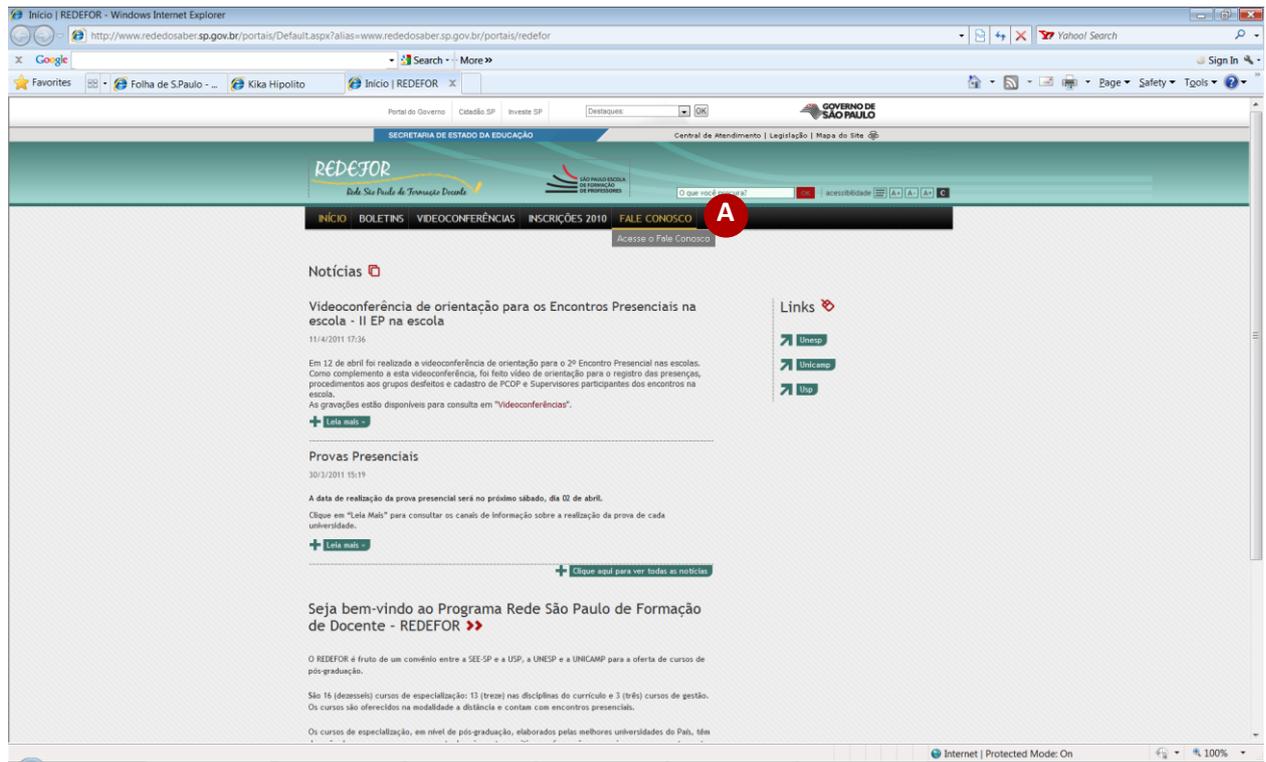


Figura 1 – Link de acesso para a ferramenta Fale Conosco

Na tela seguinte, clique no link “Clique Aqui” (Figura 2, item a) ou no botão “Acesse o Fale Conosco” (Figura 2, item b).

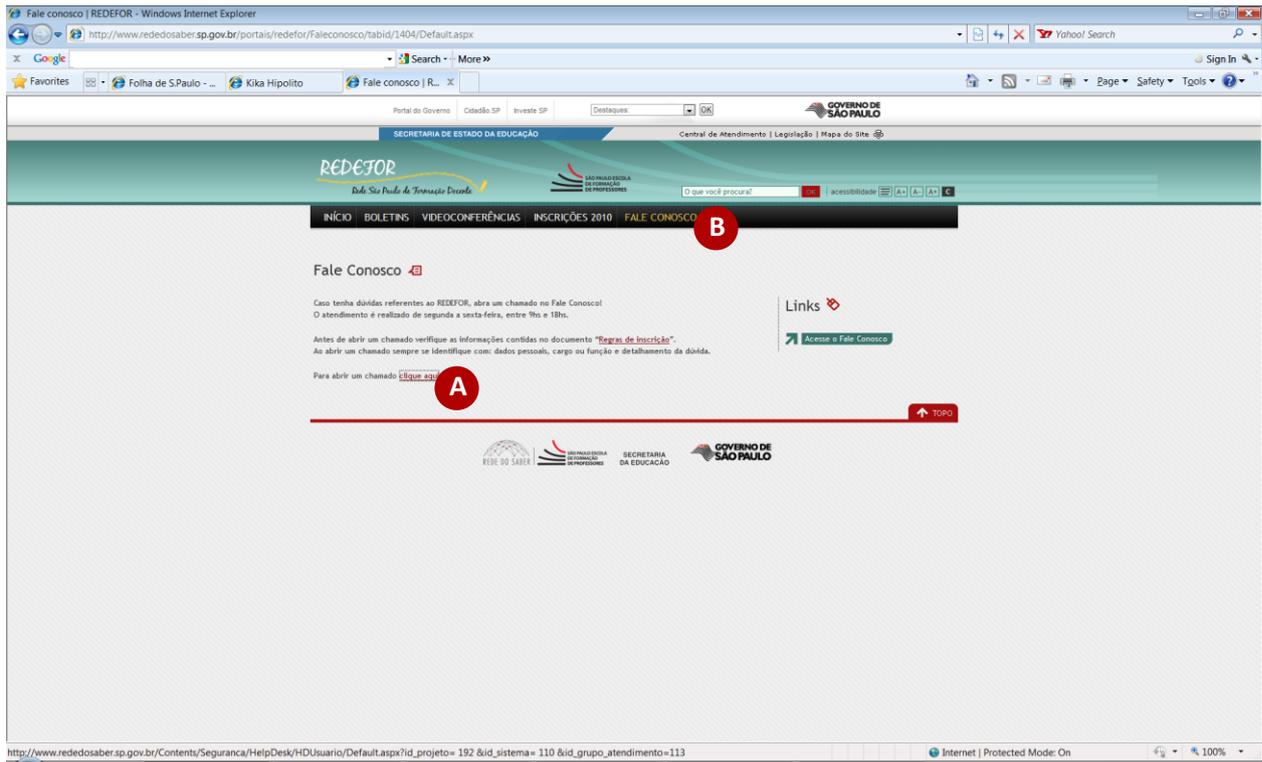


Figura 2 – Acesso ao Fale Conosco

Na janela de login, digite seu usuário e sua senha nos campos indicados e clique no botão “Entrar” (Figura 3, item a).

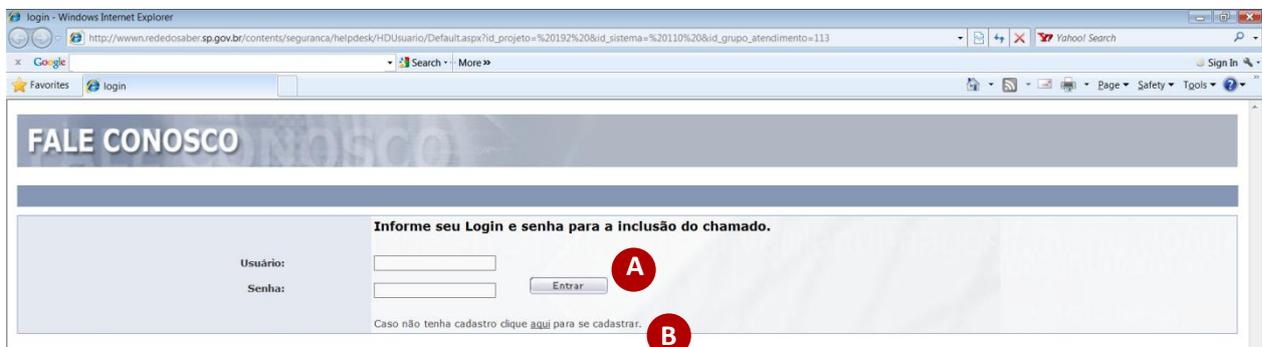


Figura 3 – Usuário e senha

Atenção: No campo “Usuário”, informe o seu CPF sem ponto nem traço, composto pelos 11 dígitos. A senha padrão de acesso às ferramentas da Rede do Saber/Escola de Formação e Aperfeiçoamento de Professores é o RG sem ponto nem traço. Caso você tenha alterado a sua senha em alguma ferramenta da Rede do Saber/Escola de Formação e Aperfeiçoamento de Professores, a senha de acesso ao Fale Conosco também foi alterada.

Cabe lembrar que apenas usuários cadastrados na Rede do Saber/Escola de Formação e Aperfeiçoamento de Professores podem acessar a ferramenta do Fale Conosco. Caso você não tenha cadastro, clique em “Clique aqui para se cadastrar” (Figura 3, item b).

Caso você digite a senha errada ou a tenha esquecido, clique em “Esqueceu sua senha? Clique aqui” (tela que aparecerá quando você digitar a senha incorretamente) (Figura 4 item a). Um e-mail será enviado para você com os passos necessários para a alteração da senha.

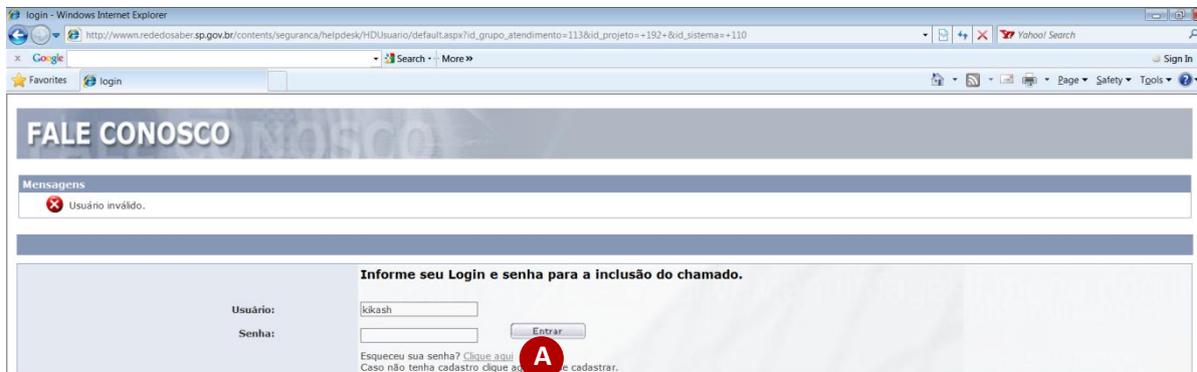


Figura 4 – Esqueci minha senha

Após ter entrado na ferramenta, você terá acesso, na área central da tela, ao último chamado aberto. Nos menus superiores, você terá as opções de: sair da ferramenta (Figura 5, item a), listar os chamados (Figura 5, item b) e abrir um novo chamado (Figura 5, item c).

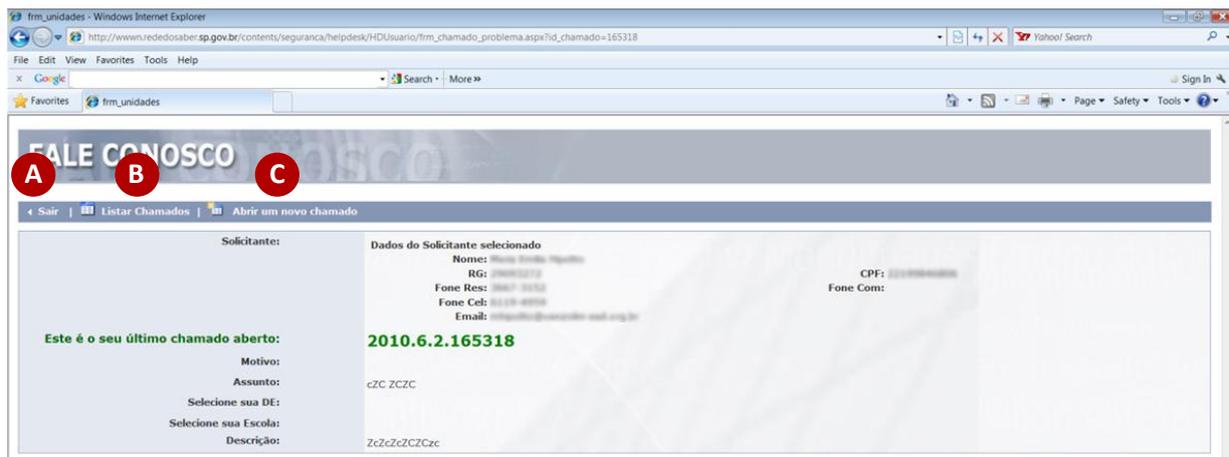


Figura 5 – Tela inicial da ferramenta

2. Como abrir um novo chamado

Para abrir um chamado, clique no menu superior “Abrir um novo chamado” (Figura 5, item c). Você terá acesso a um formulário a ser preenchido (Figura 6). A parte superior do formulário já está preenchida com seus dados. Confira seu endereço de e-mail e, caso necessário, informe o e-mail correto juntamente com a descrição do chamado. Você receberá o retorno desse chamado no e-mail cadastrado.

No formulário, informe o motivo do seu chamado (Figura 6, item a), descreva o assunto que irá relatar (Figura 6, item b) e, no campo “Descrição”, escreva seu chamado (Figura 6, item c). É importante que você ofereça todas as informações necessárias para que seu chamado possa ser resolvido o mais rapidamente possível. Após preencher todos os campos solicitados, clique em “Avançar” (Figura 6, item d).

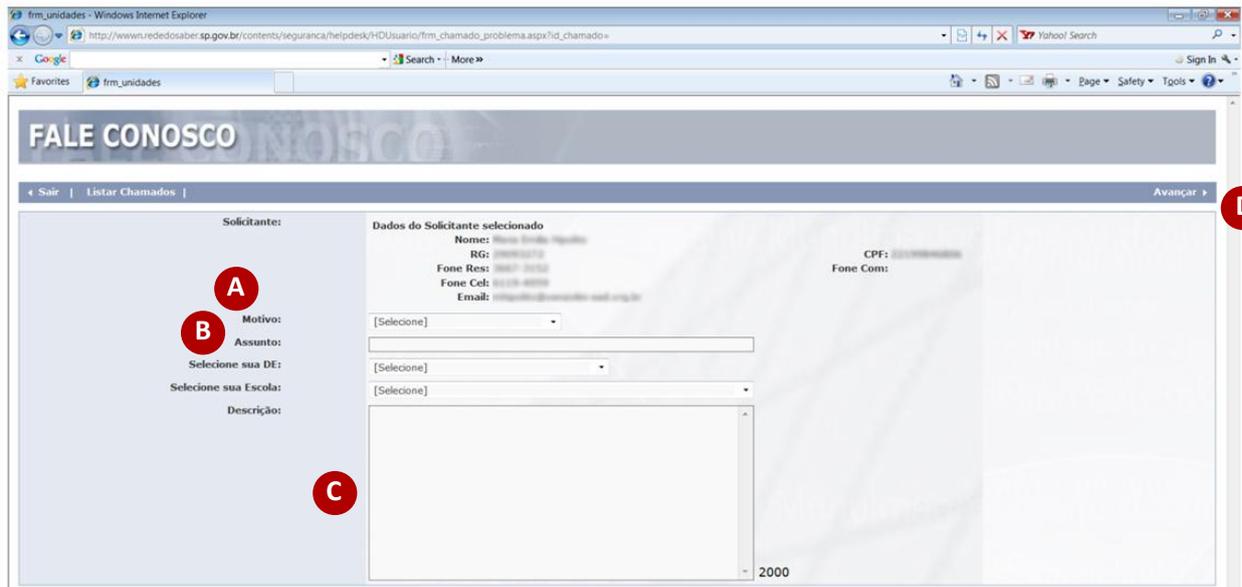


Figura 6 – Abrir um chamado

Pronto! Seu chamado foi enviado para a equipe responsável pelo Programa/Curso/Ação. Note que aparecerá uma mensagem informando que o seu chamado foi enviado com sucesso (Figura 7). É importante que você anote o número do comprovante de abertura do chamado (Figura 7, item a) para futuras pesquisas ou imprima esse comprovante, se preferir. Para isso, basta clicar na opção “Imprimir” na barra superior da página (Figura 7, item b).

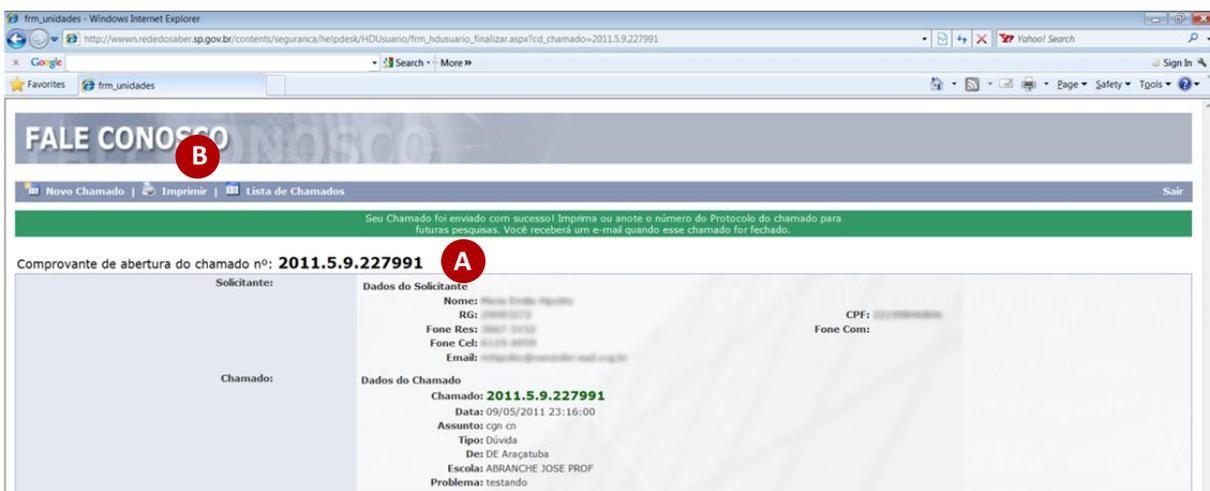


Figura 7 – Chamado enviado com sucesso

3. Como consultar os chamados

Para consultar um chamado, clique na opção “Listar Chamados” (Figura 8, item a).

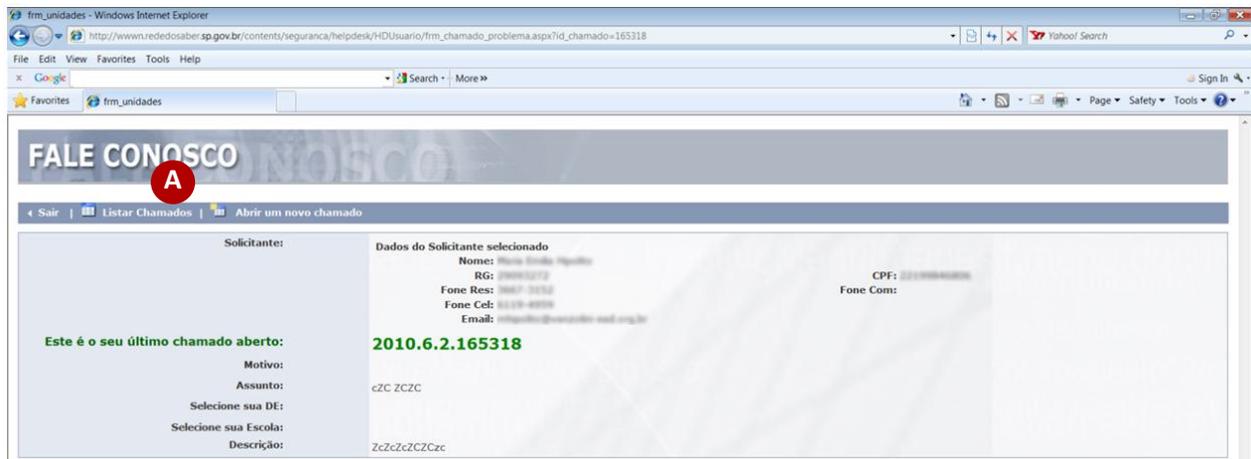


Figura 8 – Listar Chamados

Você poderá procurar o chamado pelo número, pela data ou pela situação, ou seja, os chamados abertos, cancelados, em andamento e/ou os que já foram respondidos. Para visualizar um desses chamados, clique no ícone da “Lupa” (Figura 9, item a).

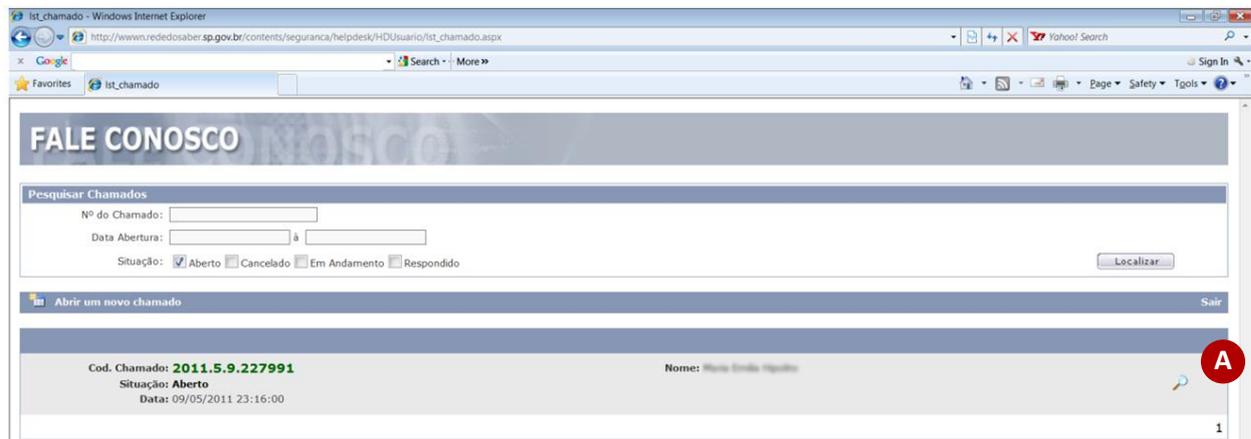


Figura 9 – Pesquisar Chamados

Atenção: Você poderá cancelar os chamados que foram abertos por você e que ainda não foram respondidos. Para isso, busque esse(s) chamado(s), clique no ícone da “Lupa” e, em seguida, clique na opção “Cancelar Chamado” (Figura 10, item a).

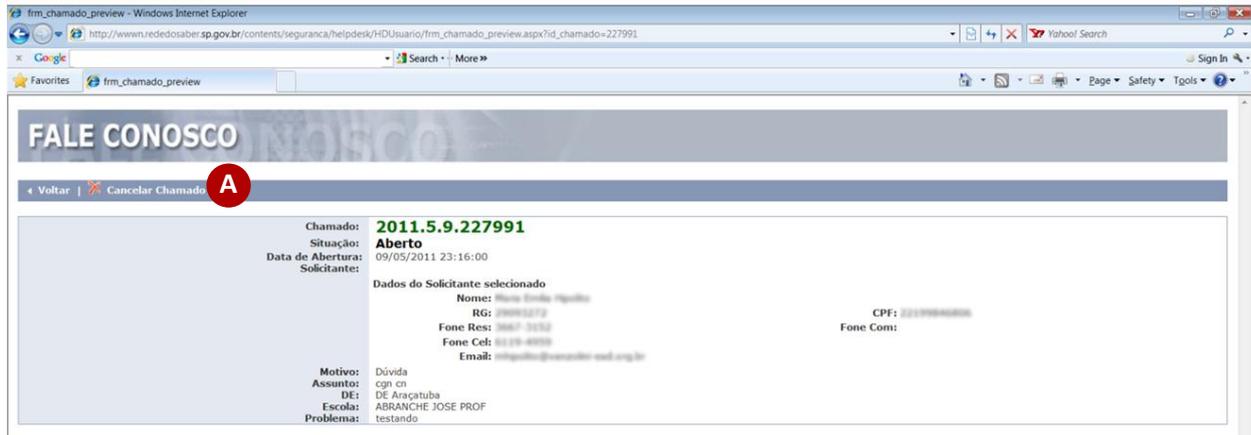


Figura 10 – Cancelar um chamado aberto

Os chamados que já foram respondidos pela equipe ficarão disponíveis para consulta no Fale Conosco, em “Listar Chamados”. Além disso, você receberá um e-mail com a resposta de cada chamado aberto.

Cabe lembrar que essa conta de e-mail é utilizada exclusivamente para envio de mensagens do Fale Conosco da Rede do Saber/Escola de Formação e Aperfeiçoamento de Professores. Caso você necessite entrar em contato novamente, será necessária a abertura de um novo chamado na ferramenta do Fale Conosco, disponível no site de seu curso/programa/ação.

Caso a equipe responsável por seu chamado esteja aguardando alguma informação/solução para respondê-lo, você receberá, por e-mail, um posicionamento (Figura 11) com a informação de que em breve ele será respondido com um parecer referente ao seu conteúdo.

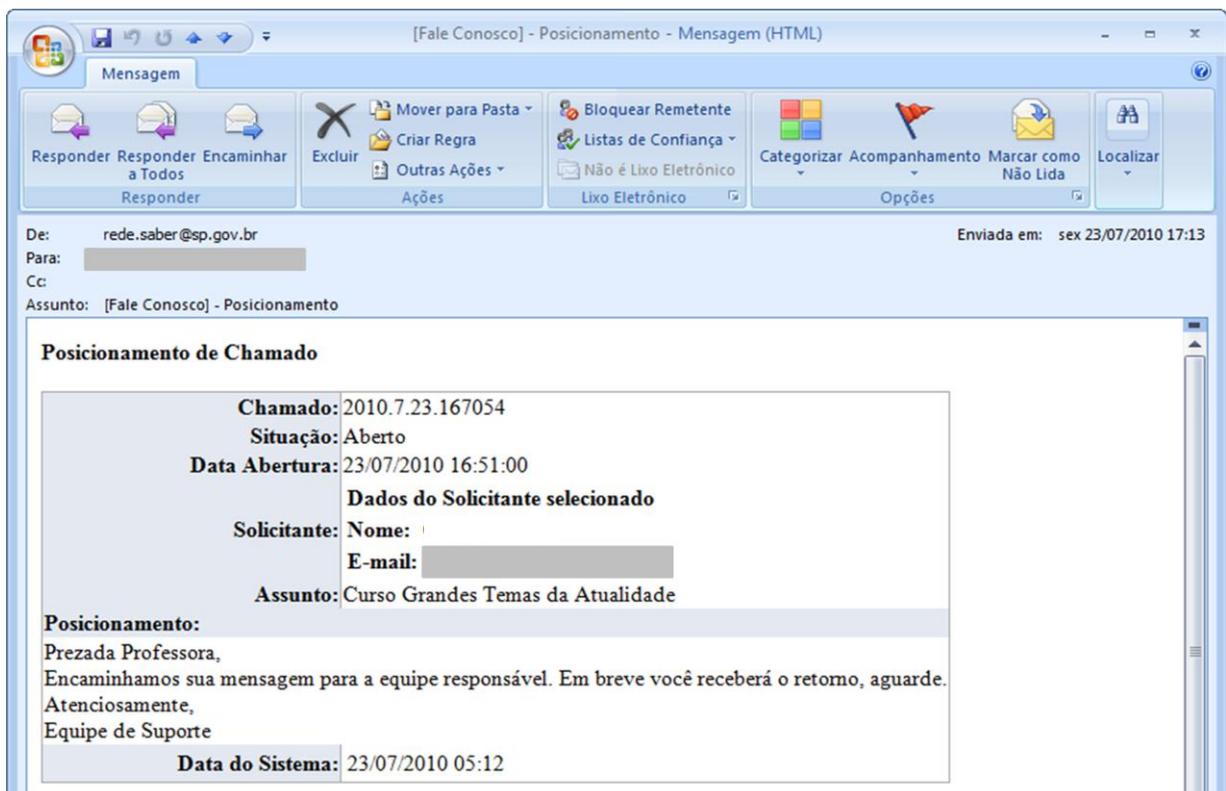


Figura 11 – Posicionamento de chamado