

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).



Fale conosco REDEFOR - Windows Internet Explorer							- 0 🗙
C Thttp://www.rededosaber. sp.gov.br /portais/redef	or/Faleconosco/tabid/1404/Default.as	spx				🔹 🔄 😽 🗙 🏋 Yahool Search	- م
X Google	🔹 🛃 Search • 🖓	More »					🍭 Sign In 🔌 •
🐈 Favorites 🛛 🕫 🐼 Folha de S.Paulo 🥻 Kika Hipolit	o 🧭 Fale conosco R 🗴					🏠 🔹 🔝 👻 🖃 🖶 👻 <u>P</u> age 🕶 Sa	ifety 🕶 T <u>o</u> ols 🕶 🔞 🕶 🦉
	Portal do Governo	Cidadão.SP Investe SP	Destaques:	• OK	GOVERNO DE SÃO PAULO		
	SECRETARIA DE ES	STADO DA EDUCAÇÃO		Central de Atendimento	Legislação Mapa do Site 😞		
	REDEFOR						
	Rede São Peudo de Formação Dece	arle 🗎	SAD INULO ESCOLA DE FORMAÇÃO DE PROFESSORES	O que você procura?	OX acessibilidade 🚍 🗛 🗛	3	
	INÍCIO BOLETINS VIDEOCO	ONFERÊNCIAS INSCRIÇ	ÕES 2010 FALE COM	B			
	Fale Conosco ⁄ 🖪						
	Caso tenha dúvidas referentes ao REDEFO O atendimento é realizado de segunda a	DR, abra um chamado no Fale sexta-feira, entre 9hs e 18hs.	Canosco!		Links 🗞		
	Antes de abrir um chamado verifique as i Ao abrir um chamado sempre se identifiq	informações contidas no docu que com: dados pessoais, carg	umento " <u>Regras de inscrição</u> go ou função e detalhament:	". o da dúnida.	Acesse o Fale Conosco		
	Para abrir um chamado <u>elique aqui</u>						
		REDE DO SADER	SIO MALOTINIDA SECRETARIA BERIORESIONES DA EDUCACÃO	GOVERNO DI SÃO PAULO		•	
http://www.rededosaber.sp.gov.br/Contents/Seguranca/HelpDesk/H	HDUsuario/Default.aspx?id_projeto= 1	192 &id_sistema= 110 &i	id_grupo_atendimento=	113	@1	nternet Protected Mode: On	- € 100% ·

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).

🕞 😔 🖉 http://wwwn.rededosaber.sp	.gov.br/contents/seguranca/	helpdesk/HDUsuario/Default.aspx?id_projeto=%20192%20&id_sistema=%20110%20&id_grupo_atendimento=113	- 🔄 😽 🗙 🎦 Yahool Search	Q
× Google		 Search • More >> 		🤳 Sign In 🍕
🚖 Favorites 🛛 👩 login			🏠 🔹 🔝 🔹 🖷 🚋 👻 Bage 👻 Safety 👻 Too	ols 🕶 🔞 🕶
	1			
EALE CONOSC	0			
FALE CUNUSU	0			
		Informe seu Login e senha para a inclusão do chamado.		
		Informe seu Login e senha para a inclusão do chamado.	Anna Anna Anna Anna Anna Anna Anna Anna	
	Usuário:	Informe seu Login e senha para a inclusão do chamado.		
	Usuário: Senha:	Informe seu Login e senha para a inclusão do chamado.		
	Usuário: Senha:	Informe seu Login e senha para a inclusão do chamado.	2	

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.

😥 login - Windows Internet Explorer				- 0
🕒 🖉 🖉 http://wwwn.rededosabe	er.sp.gov.br/contents/seguranc	a/helpdesk/HDUsuario/default.aspx?id_grupo_atendimento=113&id_projeto=+192+&id_sistema=+110	🔹 📴 😽 🗙 📅 Yahool Search	Q
× Google		• 🛃 Search • More »		🥥 Sign In
🚖 Favorites 💋 login			🟠 🔹 🖾 👻 🖼 🚋 🔹 Page 🕶 Safety 🕶 To	iols 🕶 🔞 🕶
FALE CONOS Mensagens Susino inváldo.	00	SCO)		
	Usuário: Senha:	Informe seu Login e senha para a inclusão do chamado.		
	Senna:	Esqueceu sua senha? <u>Claute anui</u> A e cadastrar. Caso não tenha cadastro clque <u>ao</u> e cadastrar.		

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).

frm_unidades - Windows Internet Explorer			- 0 -
http://www.rededosaber.sp.gov.br/contents/seguranca	r/helpdesk/HDUsuario/frm_chamado_problema.aspx?id_chamado=165318	- 📴 😽 🗙 🎦 Yahool Search	ρ.
e Edit View Favorites Tools Help			
Congle	 Search • More >> 		🥥 Sign In 🔌
Favorites (2) frm_unidades		🏠 + 🔯 - 🖼 👼 - Page + Safety +	Tools 🕶 🔞 🕶 🍐
ALE CONOSCO C (Sair 10 listar Chamados 10 Abrir um novo ch	amado		
Solicitante:	Dados do Solicitante selecionado		
	Nome: RG; Fone Res: Fone Cel: Email:	CPF: Fone Com:	
Este é o seu último chamado aberto:	Nome: RG; Fone Res: Fone Ces: Email: 2010.6.2.165318	CPF: Fone Com:	
Este é o seu último chamado aberto: Motivo:	Nome: RG; Fone Res: Fone Cel: Email: 2010.6.2.165318	CPF: Fone Com:	
Este é o seu último chamado aberto: Motivo: Assunto:	Nome: RG: Fone Res: Fone Cel: Email: 2010.6.2.165318	CPF: Fone Com:	
Este é o seu último chamado aberto: Motivo: Assunto: Selecione sua DE:	Nome: RG: Fone Res: Fone Cel: Email: 2010.6.2.165318	CPF: Fone Com:	
Este é o seu último chamado aberto: Motivo: Assunto: Selecione sua DE: Selecione sua Escola:	Nome: RG; Fone Res: Fone Cd: Email: 2010.6.2.165318	CPF; Fone Com:	

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).



frm_unidades - Windows Internet Explorer			
🕞 🔻 😥 http://wwwn.rededosaber.sp.gov.br/contents/seguranca	/helpdesk/HDUsuario/frm_chamado_problema.aspx?id_chamado=	- 🔄 😽 🗙 🔽 Yahoot Search	Q
Gorgle	• 🛃 Search • - More >>		🥥 Sign In 🤞
Favorites @ frm_unidades		🏠 🔹 🔝 🐨 👼 🍷 Bage 🕶 Safety	• Tgols • 🔞 •
			_
FALE CONOSCO			
THE COMPOSED AND AND AND AND AND AND AND AND AND AN	1810141		
Sair Listar Chamados			Avançar 🕨
Solicitante:	Dados do Solicitante selecionado Nome: RG:	CPF:	
А	Fone Res: Fone Cel: Email:	Fone Com:	
B Motivo: Assunto:	[Selecione]		
Selecione sua DE:	[Selecione] •		
Selecione sua Escola:	[Selecione]	•	
Descrição:		*	
		- 2000	

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).

frm_unidades - Windows Internet Explorer		
the second	nca/helpdesk/HDUsuario/frm_hdusuario_finalizar.aspx?cd_chamado=2011.5.9.227991	- 🖸 😽 🗙 🐄 Yahool Search 🖉 -
× Gougle	👻 🚰 Search - 🗠 More »	🍛 Sign In 🔦
🙀 Favorites 🛛 🍘 frm_unidades		🔓 🔹 🔝 🔹 🖼 🖷 👻 Bage 🔹 Safety 🕶 Tgols 🕶 🥹 👻
FALE CONOPCO	0500)	
🚡 Novo Chamado 👶 Imprimir 🗰 Lista de Ch	amados	Sair
	Seu Chamado foi enviado com sucesso! Imprima ou anote o número do Pro futuras pesquisas. Você receberá um e-mai quando esse chamad	otocolo do chamado para lo for fechado.
Comprovante de abertura do chamado nº: 20	L1.5.9.227991 A	
Solicitante:	Dados do Solicitante Nome: RG: Fone Res: Fone Cel: Email:	CPF: Fone Com:
Chamado:	Dados do Chamado Chamado: 2011.5.9,227991 Data: 09/05/2011 23:16:00 Assunto: cgn: cn Tipo: Divida De: DE Aragatuba Escola: ABRANCHE JOSE PROF Problema: testando	

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).

😥 lst_chamado - W	findows Internet Explorer		
🕒 🗢 🔊 ht	tp://wwwn.rededosaber. sp.gov.br /contents/seguranca/helpdesk/HDUsuario/lst_chamado.aspx		- 🔁 😽 🗙 🎦 Yahool Search 🖉 -
× Google	🔹 🚮 Search More >>		🍐 Sign In 🔦
🔶 Favorites 🛛 🔗	Ist_chamado		🟠 🔹 🔝 - 🖃 🚋 - Bage - Safety - Tools - 🕢 -
FALE	CONOSCO	17	
Pesquisar Ch	amados		
Nº c	do Chamado:		
D	ata Abertura:à		
	Situação: 📝 Aberto 🖾 Cancelado 🔜 Em Andamento 🗐 Respondido		Localizar
🐂 Abrir um	novo chamado		Sair
Co	ud. Chamado: 2011.5.9.227991 Situação: Aberto	Nome:	🗛 🧹
	Data: 09/05/2011 23:16:00		1

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).



frm_chamado_preview - Windows Internet Explorer			- 0
🕒 💭 🕫 http://wwwn.rededosaber.sp.gov.br/contents/seguranca/helpdesk	/HDUsuario/frm_chamado_preview.aspx?id_chamado=227991	- 🔁 😽 🗙 🎦 Yahool Search	Q
× Congle	Search • More >>		🥥 Sign In 🍕
Favorites Ø frm_chamado_preview		🟠 👻 🔜 👘 👻 Page 👻 Safety 🕶	ľ <u>o</u> ols 🕶 🔞 🕶
FALE CONOSCO	C(0)		
Chamado:	2011.5.9.227991		
Situação: Data de Abertura:	Aberto 09/05/2011 23:16:00		
Sonctante:	Dados do Solicitante selecionado Nome:		
	Fone Res: Fone Cel: Email:	Fone Com:	

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.

💼 🖬 🕫 🌢 🔶 Ŧ	[Fale Conosco] - F	osicionamento - Mensage	m (HTML)			x
Mensagem						0
Responder Responder Encaminhar a Todos Responder	Mover para Pasta * Criar Regra Uuir Outras Ações * Ações	So Bloquear Remetente So Listas de Confiança → Não é Lixo Eletrônico Lixo Eletrônico	Categorizar Acompanhame Opções	ento Marcar como Não Lida	Localizar	
De: rede.saber@sp.gov.br				Enviada em: sex 2	3/07/2010	17:13
Para:						
CC						
Assunto: [Fale Conosco] - Posicionamento						-
Posicionamento de Chamado						
	-					
Chamado	Chamado: 2010.7.23.167054					
Situação: Aberto						
Data Abertura	23/07/2010 16:51:00					
	Dados do Solicitante	selecionado				
Solicitante	Nome:					
	E-mail:					
Assunto	Curso Grandes Temas	da Atualidade				
Posicionamento:	1					
Prezada Professora,						=
Encaminhamos sua mensagem pa	ara a equipe responsável	. Em breve você receb	erá o retorno, aguarde.			
Atenciosamente,						
Equipe de Suporte						
Data do Sistema	23/07/2010 05:12					



Figura 11 - Posicionamento de chamado