

Sumário

1. Cadastramento de respondentes	1
1.1. Cadastramento de respondentes	1
2. Encaminhamento de mensagens pelo usuário	1
2.1. Encaminhamento de mensagens pelo usuário	1
3. Acesso ao sistema	2
3.1. Acesso ao sistema	2
4. Consultar mensagens	4
4.1. Consultar mensagens	4
5. Caixa de Entrada	5
5.1. Caixa de entrada	5
6. Iniciar atendimento	7
6.1. Iniciar atendimento	7
7. Visualizar histórico	8
7.1. Visualizar histórico	8
8. Adicionar uma anotação	8
8.1. Adicionar uma anotação	8
9. Adicionar rascunho de resposta	9
9.1. Adicionar rascunho de resposta	9
10. Adicionar palavra-chave	9
10.1. Adicionar palavra-chave	10
11. Adicionar anexo à resposta	10
11.1. Adicionar anexo à resposta	10
12. Enviar resposta	10
12.1. Enviar resposta	10
13. Encaminhar para	11
13.1. Encaminhar para	11

1. Cadastramento de respondentes

1.1. Cadastramento de respondentes

Os editores do Tesouro Transparente são automaticamente cadastrados como respondentes no Fale Conosco respectivo, não havendo necessidade de solicitações formais neste sentido. Para os demais casos, siga os procedimentos abaixo:

As solicitações para inclusão e exclusão de respondentes do Portal Tesouro Transparente somente poderão ser feitas pelos Coordenadores-Gerais e Coordenadores da área e devem ser encaminhadas para e-mail:

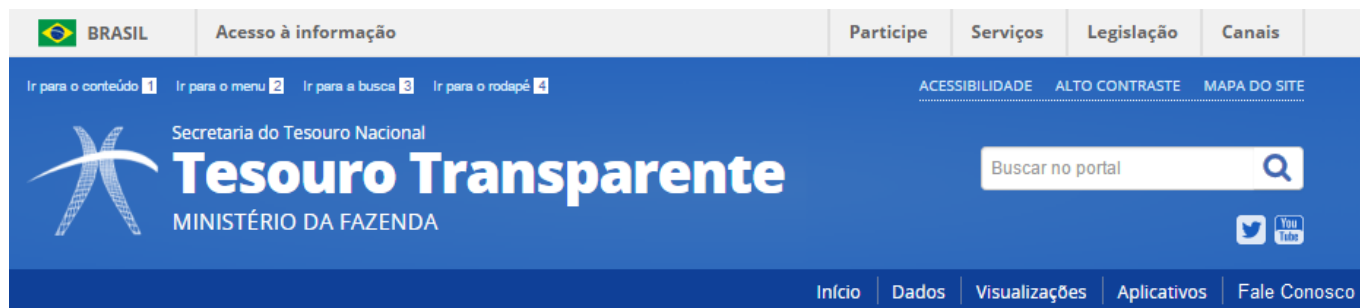
tesouro-transparente@tesouro.gov.br.

A Coordenação-Geral deve informar quais conjuntos de dados os servidores indicados serão responsáveis no Sistema Fale Conosco.


2. Encaminhamento de mensagens pelo usuário

2.1. Encaminhamento de mensagens pelo usuário

O encaminhamento de mensagens do usuário pelo [Sistema Fale Conosco](#) do Portal Tesouro Transparente pode ser realizado ao clicar em “Fale Conosco”, como na imagem abaixo. Como o cabeçalho é uma parte fixa do Portal, o *link* pode ser encontrado em todas seções.



O formulário a ser preenchido apresenta os campos [Assunto](#) e [Subcategoria](#) que direcionam automaticamente a mensagem para os respondentes cadastrados. Observe que arquivos podem ser anexados à mensagem pelo botão

 Adicionar Anexo

Envio de Mensagem Para o Tesouro Nacional

Campos

Para entrar em contato conosco, preencha o formulário abaixo, informando seu nome e e-mail, além do campo "mensagem".

*Nome:

*E-mail:

*Assunto:

Descrição do Assunto: Texto sobre o assunto

Subcategoria:

*Título:

*Mensagem:

*Verificação: 

Lista de Anexos

Após o usuário enviar sua solicitação, tanto o usuário quanto os respondentes vinculados ao **Assunto** recebem um e-mail de naoresponda@tesouro.gov.br informando sobre a mensagem, sendo que nenhum dado do servidor é passado ao usuário pelo Sistema Fale Conosco.

3. Acesso ao sistema

3.1. Acesso ao sistema

Uma das formas para os respondentes cadastrados acessarem o Sistema Fale Conosco é pela mensagem recebida de naoresponda@tesouro.gov.br, enviada para o e-mail cadastrado do respondente, pelo *link* destacado na figura a seguir.



sex 20/11/2015 11:30

_FALE CONOSCO do Tesouro Nacional <naoresponda@tesouro.gov.br>

Mensagem (00458/2015) enviada para seu assunto

Para

Prezado(a),

A seguinte mensagem foi enviada tratando de um assunto de sua área:

Mensagem

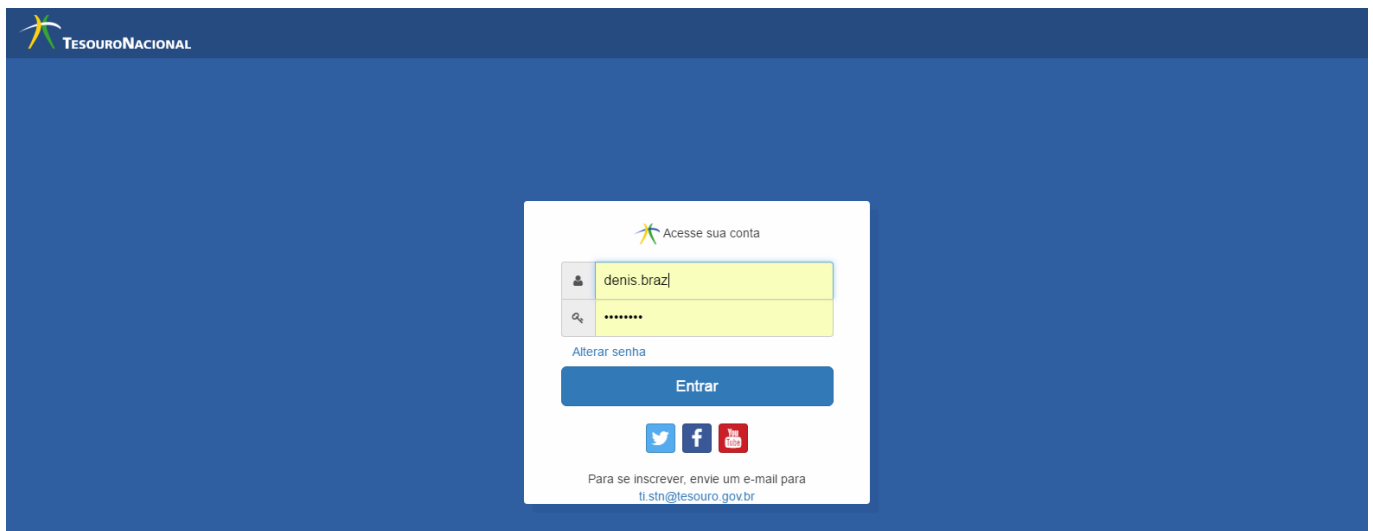
Área: Tesouro Transparente
Assunto: 13 Outros Assuntos
Título: Anexo
Mensagem: Veja se consegue ver o meu arquivo anexo

O prazo de resposta é até o dia: **25/11/2015**

A mensagem pode ser acessada pelo sistema ou clicando [aqui](#).

ESTA É UMA MENSAGEM AUTOMÁTICA. POR FAVOR, NÃO A RESPONDA.

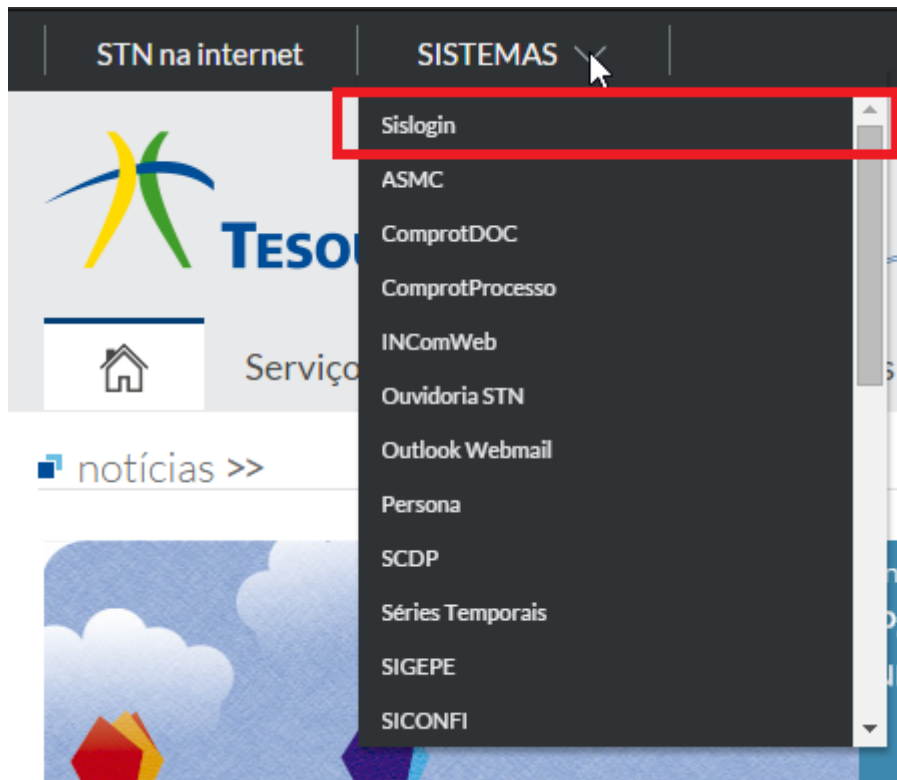
Na tela de entrada (abaixo), acessada por meio do *link* acima, o respondente deverá inserir seu *login* e senha utilizados para acesso à rede interna do Tesouro Nacional.



A imagem mostra a interface de login do sistema. No topo, há o logo do Tesouro Nacional. O formulário de login contém os seguintes elementos:

- Logo do Tesouro Nacional e o texto "Acesse sua conta".
- Campos de entrada para "denis.braz" e uma senha mascarada com pontos.
- Um link "Alterar senha" abaixo dos campos.
- Um botão azul "Entrar".
- Ícones para redes sociais: Twitter, Facebook e YouTube.
- Texto de rodapé: "Para se inscrever, envie um e-mail para ti.stn@tesouro.gov.br".

O acesso ao Sistema também pode ser feito diretamente pelo [Sislogin](#), plataforma que unifica o acesso a vários sistemas. Para acessar a plataforma, o respondente deve entrar na intranet da STN e selecionar [Sislogin](#) no menu de sistemas, conforme figura a seguir.



No Sislogin, o respondente deverá inserir seu *login* e senha de rede.

Após efetuar o login, o respondente será levado ao menu de seleção de sistemas a que tem acesso, onde deverá

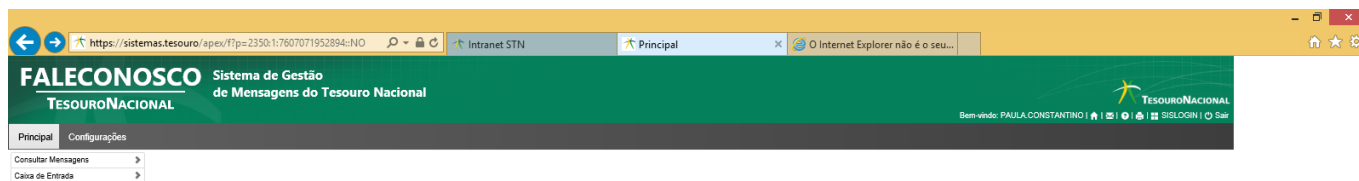


selecionar o ícone do [Fale Conosco](#).

4. Consultar mensagens

4.1. Consultar mensagens

Após entrar no Fale Conosco, o respondente encontrará a tela principal do sistema, com as opções [Consultar Mensagens](#) e [Caixa de Entrada](#).

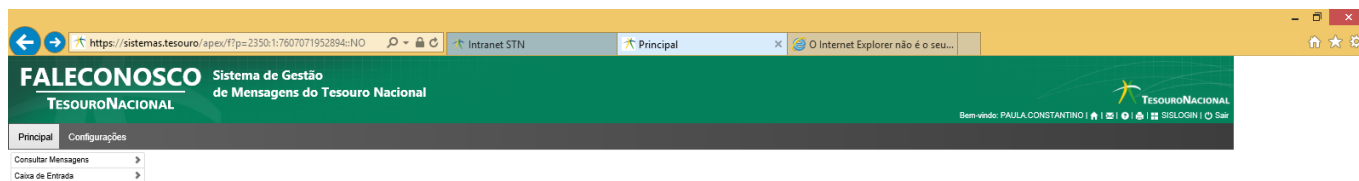


Ao clicar em [Consultar Mensagens](#), o respondente poderá visualizar todas as mensagens às quais está vinculado. É possível a utilização de filtros para verificar o andamento do atendimento de todas as mensagens.

5. Caixa de Entrada

5.1. Caixa de entrada

Após entrar no Fale Conosco, o respondente encontrará a tela principal do sistema, com as opções [Consultar Mensagens](#) e [Caixa de Entrada](#). Ao clicar em [Caixa de Entrada](#), o respondente poderá visualizar as novas mensagens relacionadas aos assuntos aos quais está vinculado.




Mostrar Tudo Mensagens Recebidas Mensagens em Atendimento

Mensagens Recebidas

Protocolo	De	E-mail	Assunto	Título	Data de Envio	Prazo de resposta	Status	Alerta
00024/2015	Gabriel Reis de Sousa	gabriel.sousa@tesouro.gov.br	Avaliação de Desempenho	teste anexo	31/03/2015	20/04/2015	Recebida	Risco de Atraso
00023/2015	sadasdasd	gabrielreisdesousa@gmail.com	Concurso	asdsadsad	31/03/2015	10/05/2015	Recebida	Risco de Atraso
00022/2015	dsadsadsad	gabrielreisdesousa@gmail.com	MCASP	ASdsad	30/03/2015	19/04/2015	Recebida	Risco de Atraso
00021/2015	adsfadsf	asdfsfd	Concurso	Quero vaga	30/03/2015	09/05/2015	Recebida	Risco de Atraso
00010/2015	Gabriel Reis de Sousa	gabriel.sousa@tesouro.gov.br	Progressão de Carreira	Já mandei a minha	30/03/2015	12/04/2015	Recebida	Risco de Atraso

Clicando no botão **Mensagens Recebidas**, no menu superior da página, serão exibidas as mensagens que estejam com esse *status*, ou seja, cujo atendimento ainda não foi iniciado.

Clicando no botão **Mensagens em Atendimento**, no menu superior da página, serão exibidas as mensagens que estejam com esse *status*, ou seja, cujo o atendimento já foi iniciado por algum respondente.

O respondente poderá visualizar todas as informações referentes à determinada mensagem ao clicar no ícone  localizado à esquerda de cada mensagem (imagem anterior), acessando a seguinte tela:

Informações ← Voltar

Nome: Gabriel Reis de Sousa Número: 00024/2015
E-mail: gabriel.sousa@tesouro.gov.br
Telefone: (61) 3412-6685
Área: Desenvolvimento Institucional Assunto: Avaliação de Desempenho
Data de envio: 31/03/2015
Prazo de Resposta: 20/04/2015
Título: teste anexo
Mensagem: teste anexo
Resposta:

[Iniciar Atendimento](#) [Histórico](#)

Cargo: Coordenador
Carreira: Analista de Finanças e Controle

Anexos da Mensagem

Nenhum dado encontrado.

Anotações

[+ Adicionar Anotação](#)

Data	Enviada para/pelo Solicitante	Anotação	Link Anexo	Nome Usuario
31/03/2015 16:42	Não	tesate		gabriel.sousa
31/03/2015 16:43	Não	kjn		gabriel.sousa
31/03/2015 16:43	Não	gtgt		gabriel.sousa
02/04/2015 09:31	Não	teste		gabriel.sousa

1 - 4

Resposta

Adicionar resposta

Resposta:

Palavra-chave:

[Salvar rascunho](#)

Anexos da Resposta

[+ Adicionar Anexo](#) [Deletar Anexos](#)

Nenhum dado encontrado.

Ações definitivas

[Enviar Resposta](#) [Encaminhar para](#)

A tela acima está dividida em três quadros: [Informações](#), [Anotações](#) e [Resposta](#), todos com opção de utilização com “tela cheia”. O respondente poderá executar todas as ações relacionadas à mensagem de forma individual pelos três quadros.

Porém, antes de iniciar o atendimento à mensagem, o respondente deve verificar se o assunto abordado é de sua competência ou não. Caso observe que o teor da mensagem não condiz com o Assunto sob sua responsabilidade, o servidor pode encaminhá-la para o responsável pelo Fale Conosco pelo Assunto correto – caso tenha conhecimento a respeito - ou encaminhá-la ao Assunto “Assuntos Gerais”, conforme item 13 deste manual.

6. Iniciar atendimento

6.1. Iniciar atendimento

Para iniciar o atendimento de uma mensagem, o respondente deve clicar no botão [Iniciar Atendimento](#) do quadro

Informações, o que irá alterar o *status* da mensagem. O respondente que iniciar o atendimento será adicionado como o **Responsável** pela mensagem. No entanto, quaisquer outros respondentes que também estejam vinculados àquele **Assunto** poderão executar as ações de atendimento.

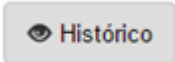
Informações

Nome: Gabriel Reis de Sousa Número: 00024/2015
E-mail: gabriel.sousa@tesouro.gov.br
Telefone: (61) 3412-6685
Área: Desenvolvimento Institucional Assunto: Avaliação de Desempenho
Data de envio: 31/03/2015
Prazo de Resposta: 20/04/2015
Título: teste anexo
Mensagem: teste anexo
Resposta:

[Iniciar Atendimento](#) [Histórico](#)

7. Visualizar histórico

7.1. Visualizar histórico

Caso o respondente deseje visualizar o histórico de alguma mensagem, basta clicar no botão  , que será direcionado para a seguinte tela:

Historico da Mensagem

Usuario	Data	Status	Ocorrência
gabriel.sousa	02/04/2015 09:31	Recebida	Anotação cadastrada
gabriel.sousa	31/03/2015 16:43	Recebida	Anotação cadastrada
gabriel.sousa	31/03/2015 16:43	Recebida	Anotação cadastrada
gabriel.sousa	31/03/2015 16:42	Recebida	Anotação cadastrada
gabriel.sousa	31/03/2015 11:38	Recebida	Mensagem enviada


Efetuar download

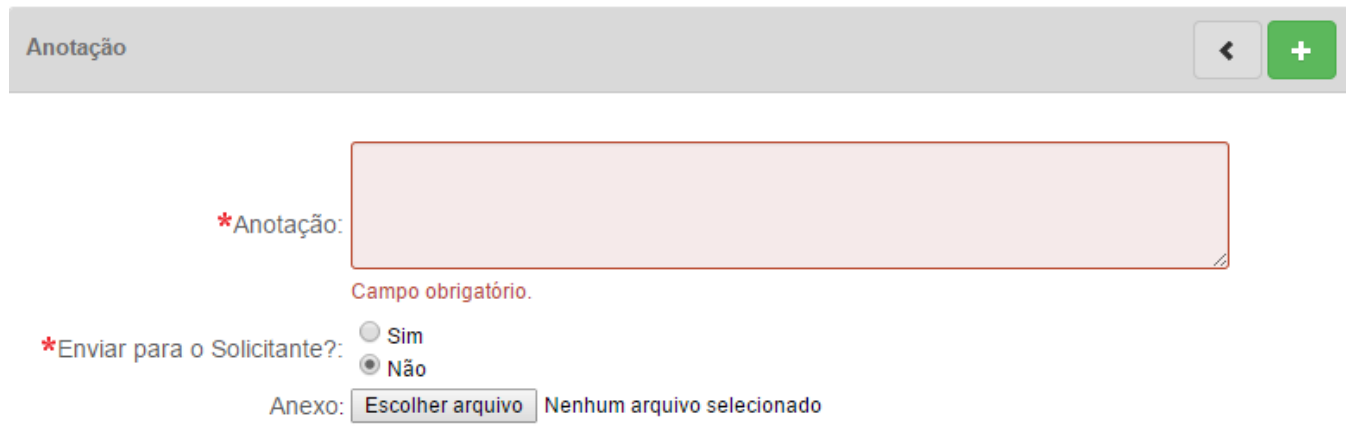
1 - 5

8. Adicionar uma anotação

8.1. Adicionar uma anotação

É possível adicionar uma [Anotação](#) à resposta que seja direcionada aos respondentes do mesmo assunto ou direcionada ao solicitante. Na tela de visualização da mensagem, o respondente deverá seguir os seguintes passos para adicionar uma [Anotação](#):

1. clique no botão [Adicionar Anotação](#);
2. digite a anotação e escolha um [Anexo](#), caso deseje;
3. sinalize se deseja [Enviar para o Solicitante?](#);
4. clique no botão .



Anotação

< +

*Anotação:

Campo obrigatório.

*Enviar para o Solicitante?: Sim Não

Anexo: Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Após estas ações, a tela de visualização da mensagem conterá a anotação adicionada que ficará registrada no sistema de forma cumulativa. Esta anotação apenas poderá ser vista pelo solicitante se o respondente marcar a opção [Enviar para o Solicitante?](#). Nesse caso, o solicitante será notificado por e-mail de que foi adicionada uma nova anotação à sua mensagem. Caso contrário ficará disponível para visualização interna.

9. Adicionar rascunho de resposta

9.1. Adicionar rascunho de resposta

O respondente pode adicionar um rascunho de resposta à mensagem, e deve apenas clicar em [Salvar rascunho](#) após escrever o texto no campo [Resposta](#). Neste caso, o rascunho poderá ser visto pelos demais responsáveis pelo assunto, mas não pelo solicitante. Contrário à anotação, o rascunho não cria registro cumulativo no sistema.



Adicionar resposta

Resposta:

Palavra-chave: x mcasp

Salvar rascunho

10. Adicionar palavra-chave

10.1. Adicionar palavra-chave

Após preencher a resposta, o respondente deverá **obrigatoriamente** adicionar no campo [Palavra-chave](#) do quadro [Informações](#), palavras associadas ao conteúdo da mensagem a fim de possibilitar a consulta por palavras-chave por qualquer respondente do sistema Fale Conosco.

Palavra-chave:

Serão exibidas palavras já cadastradas que sejam idênticas ao que estiver sendo digitado pelo respondente, de modo que basta apenas selecionar a palavra desejada, caso ela já tenha sido utilizada anteriormente. Caso o respondente não encontre a palavra que deseja, ele deve digitá-la normalmente e, ao final, pressionar [\[enter\]](#).

Para remover uma [Palavra-chave](#), o respondente deve clicar no ícone **x** ao lado da palavra.

11. Adicionar anexo à resposta


11.1. Adicionar anexo à resposta

O respondente poderá anexar arquivos à resposta ao solicitante, que poderão ser vistos pelos demais responsáveis pelo assunto, mas apenas serão enviados ao solicitante no momento em que a ação definitiva [Enviar Resposta](#) for executada. O sistema aceita anexo de até 50 *megabytes*.

Para adicionar um anexo, basta clicar no botão [Adicionar Anexo](#), escolher o arquivo e clicar em  :

Anexos da Resposta

[+ Adicionar Anexo](#) [Deletar Anexos](#)

Anexar Cancelar 

*Anexo: Nenhum arquivo selecionado

Uma resposta poderá conter até 100 *megabytes* composta por vários anexos.


12. Enviar resposta

12.1. Enviar resposta

Para enviar a resposta ao Solicitante de forma definitiva, o respondente deve clicar no botão [Enviar Resposta](#).

Ações definitivas

 Enviar Resposta

 Encaminhar para

Quando a mensagem for respondida, o solicitante será notificado por e-mail e o texto e os anexos estarão disponíveis para sua consulta no próprio Sistema. Além disso, o *status* da mensagem passará para **Respondida** e **não será mais possível alterá-la**, somente consultá-la.

13. Encaminhar para

13.1. Encaminhar para


Caso o respondente verifique que recebeu uma mensagem cujo teor não corresponde ao assunto sob sua responsabilidade, ele pode encaminhá-la para novos respondentes, classificando-a segundo o assunto que julga ser o correto ou para **Assunto** “Assuntos Gerais”, instância que reencaminhará a mensagem para os servidores responsáveis adequados.

Assim como a ação **Enviar Resposta**, **esta também é uma ação definitiva**. Para encaminhar uma mensagem para outro respondente, devem ser observados os seguintes passos:

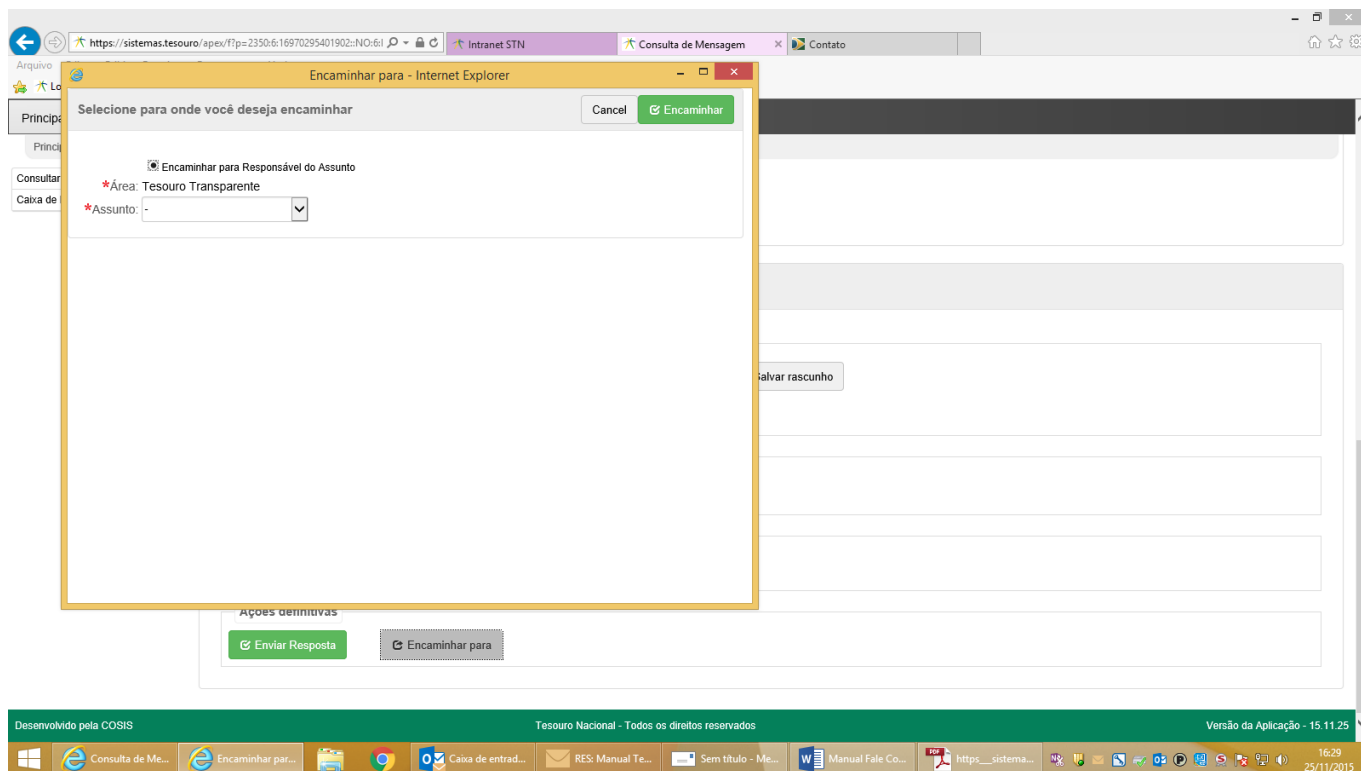
Em **Ações definitivas**, clicar no botão **Encaminhar para**.

Ações definitivas

 Enviar Resposta

 Encaminhar para

Na janela *pop-up* que aparecerá, selecionar o **Assunto**.



Após o encaminhamento da mensagem, o respondente será redirecionado para a página principal do Sistema.