



Manual do Usuário (perfil Gestor)

Manual do Usuário

versão do *template* - 1.0

1 Sumário

2	Sobre o Sistema.....	2
3	Acesso ao sistema	2
4	Manual de Instruções do PAR – Fale Conosco	2
4.1	Login	2
4.2	Pesquisar Solicitações.....	3
4.3	Responder Solicitações.....	4
4.4	Alterar Situação/Responsável.....	6
4.5	Cadastrar/Editar Área.....	7
4.6	Vincular Técnico/Área	8
4.7	Cadastrar/Editar Assunto	9
4.8	Cadastrar Tópico-Resposta.....	12
4.9	Cadastrar Resposta	14
4.10	Cadastro de Aviso	16

2 Sobre o Sistema

O sistema PAR - Fale Conosco é uma ferramenta de comunicação entre os estados, municípios e o Distrito Federal com a equipe técnica do FNDE – PAR, para esclarecimento de dúvidas e exposição de problemas. O módulo restrito é destinado às equipes técnicas do FNDE e MEC, onde poderão ser organizadas e distribuídas as solicitações dos usuários.

3 Acesso ao sistema

1. Pelo link (<https://www.fnde.gov.br/parfaleconosco/index.php>);
2. Pelo Portal do FNDE: PROGRAMAS> PAR> CONTATOS> PAR - FALE CONOSCO Restrito.

4 Manual de Instruções do PAR – Fale Conosco

4.1 Login

- Acessar o Link: (<https://www.fnde.gov.br/parfaleconosco/index.php>) (Imagem 1);
- Informar seu login e Senha (utilizar o login de letras, não o CPF);
- Acionar a opção “Entrar”;

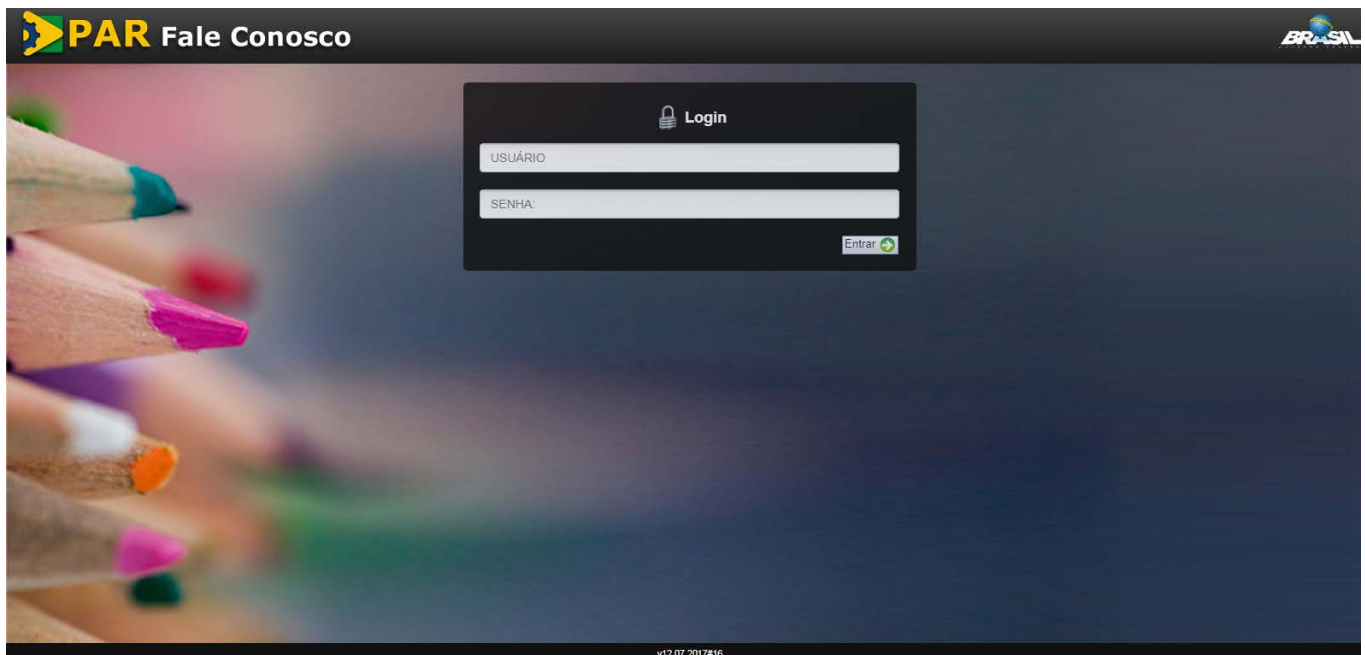


Imagem 01

- O usuário será direcionado para a tela inicial do sistema, com uma lista de opções (“Menu Principal”), as quais serão detalhadas nos tópicos seguintes (Imagem 02).



Imagem 02

4.2 Pesquisar Solicitações

- A opção “Pesquisar solicitações” permite ao usuário do módulo restrito verificar todas as solicitações cadastradas para a sua área de interesse. Ao clicar nessa opção, o usuário terá acesso aos parâmetros para pesquisa (Imagem 03).



Imagem 03

- O usuário pode selecionar uma ou várias opções de pesquisa, conforme o seu interesse. Após a seleção, deve-se clicar em “Pesquisar”, e o usuário verá a tabela “Resultados da Pesquisa”, com a lista de solicitações que atendem aos critérios marcados na pesquisa (Imagem 04).
- Em “Resultados da Pesquisa”, o usuário poderá consultar as informações básicas de cada solicitação: data do cadastro da solicitação, data da última mensagem trocada no sistema, situação do atendimento, UF, município (para o caso das consultas referentes à esfera municipal), assunto e responsável pelo atendimento à solicitação (caso já tenha sido atribuída a algum técnico).

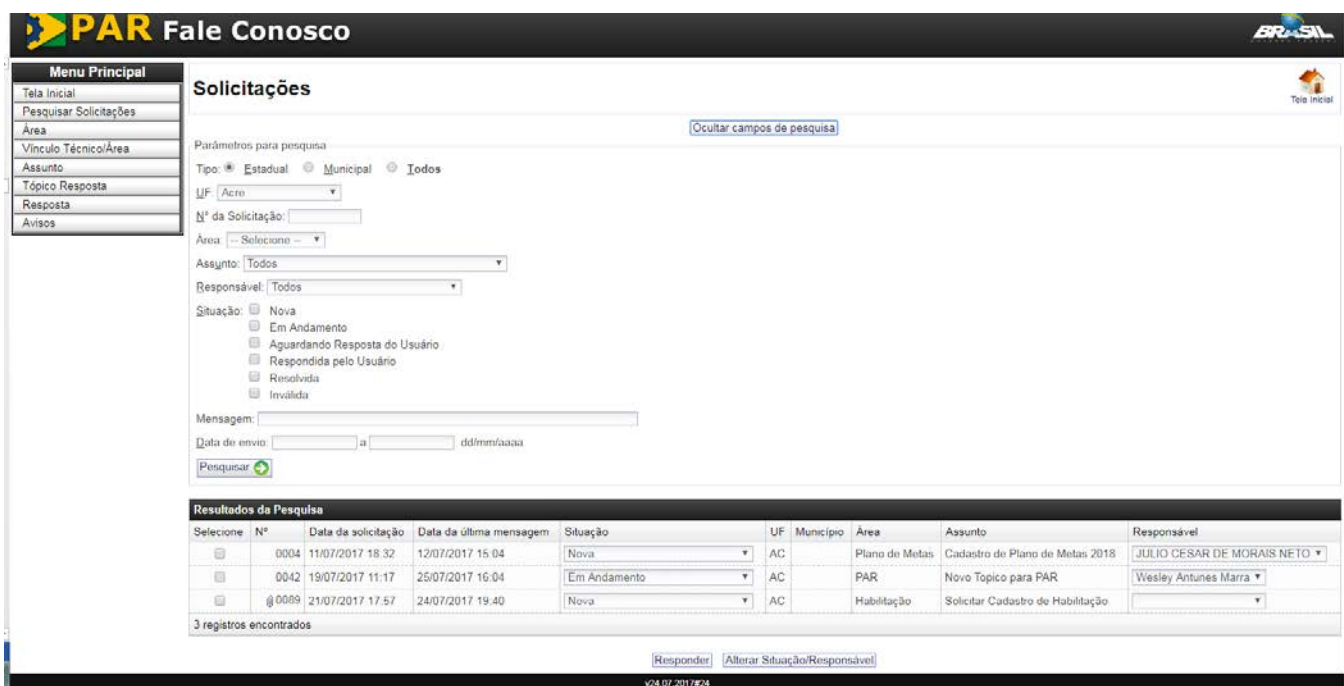


Imagem 04

4.3 Responder Solicitações

- Ainda na tela em que são listados os “Resultados da Pesquisa”, o usuário poderá selecionar uma solicitação e clicar em “Responder”. Logo abaixo dos Resultados da Pesquisa será disponibilizado um campo para inserção de mensagem de resposta ao demandante (Imagem 05).
- O usuário poderá digitar uma mensagem diretamente no campo “Mensagem”, escolher um arquivo a ser enviado ao demandante ou, ainda, escolher uma resposta padrão.
- Para escolher a resposta padrão, o usuário deverá selecionar o tópico e escolher uma ou mais respostas padrão cadastradas. Em seguida, deve clicar em “Anexar” para que sejam incluídas no campo “Mensagem”. Uma vez anexada ao campo “Mensagem”, a resposta padrão poderá ser editada pelo usuário.

Manual do Usuário

versão do template - 1.0

Resultados da Pesquisa								
Seleção	Nº	Data da solicitação	Data da última mensagem	Situação	UF	Município	Assunto	Responsável
<input checked="" type="checkbox"/>	0029	13/07/2017 10:43		Nova	AM	Amaturá	Cadastro de Plano de Metas 2018	
<input type="checkbox"/>	0030	13/07/2017 10:56		Nova	AM	Amaturá	Cadastro de Plano de Metas 2018	

2 registros encontrados

[Responder](#) [Alterar Situação/Responsável](#)

Mensagem

teste de resposta

* Mensagem: 17/4000

Arquivo anexo: [Escolher arquivo](#) Nenhum arquivo selecionado

Resposta Padrão

Selecione o Tópico: Novo tópico Obras 12 2017

Resposta Padrão Cadastrada	Selecione
Prezado cliente não esta correto sua solicitação.	<input checked="" type="checkbox"/>

[Anexar](#)

[Enviar](#) [Cancelar](#)

Imagem 05

- Finalizado o preenchimento da mensagem, o usuário deve clicar em “Enviar”.
- Caso deseje visualizar informações mais detalhadas da solicitação antes mesmo de responder, basta clicar em cima solicitação para que visualize a tela abaixo (imagem 06).

PAR Fale Conosco

Menu Principal: [Tela Inicial](#), [Pesquisar Solicitações](#), [Área](#), [Vínculo Técnico/Área](#), [Assunto](#), [Tópico Resposta](#), [Resposta](#), [Avisos](#)

Solicitação

Dados da Solicitação:
Nº da solicitação: 4
Data de envio: 11/07/2017 18:32
Situação: Nova

Dados do Contato:
CPF:
Nome: claudio
Telefone 1:
Telefone 2:
E-mail: claudio.silva@fnde.gov.br

Dados do PAR Fale Conosco:
[Alterar](#)
Tipo: Estadual
UF: Acre

Mensagem:
Assunto: Cadastro de Plano de Metas 2018
Área: Plano de Metas
Mensagem: asssas

Resposta da Equipe do PAR Fale Conosco:
Data e Hora: 12/07/2017 15:04
Mensagem: Teste de resposta para todos

[Responder](#) [Comentar](#) [Alterar Situação/Responsável](#) [Histórico Solicitações](#) [Voltar](#)

v24.07.2017#24

Imagem 06

4.4 Alterar Situação/Responsável

- Outra opção disponível após a pesquisa das solicitações é a atribuição do **responsável** pelo atendimento à demanda. Para isso, o usuário deve selecionar a solicitação de interesse, clicar na seta ao lado das opções com a lista de responsáveis possíveis e escolher o nome do técnico a ser atribuído. Em seguida, clicar em “Alterar Situação/Responsável” (Imagem 07).

Operação realizada com sucesso

Menu Principal

- Tela Inicial
- Pesquisar Solicitações
- Área
- Vínculo Técnico/Área
- Assunto
- Tópico Resposta
- Resposta
- Aviões

Solicitações

[Exibir campos de pesquisa](#)

Seleção	Nº	Data da solicitação	Data da última mensagem	Situação	UF	Município	Área	Assunto	Responsável
<input checked="" type="checkbox"/>	0004	11/07/2017 18:32	12/07/2017 15:04	Nova	AC		Plano de Metas	Cadastro de Plano de Metas 2018	JULIO CESAR DE MORAIS NETO
<input type="checkbox"/>	0042	19/07/2017 11:17	15/08/2017 10:41	Em Andamento	AC		PAR	Novo Topico para PAR	Wesley Antunes Marra
<input type="checkbox"/>	0089	21/07/2017 17:57	15/08/2017 10:40	Nova	AC		Habilitação	Solicitar Cadastro de Habilitação	

3 registros encontrados

[Responder](#) [Alterar Situação/Responsável](#)

v24.07.2017#24

Imagem 07

- Também é possível alterar a **situação** da demanda. Para isso, o usuário deve selecionar a solicitação de interesse, clicar na seta ao lado das opções com a lista de situações possíveis e escolher aquela que melhor couber ao caso. Em seguida, clicar em “Alterar Situação/Responsável” (Imagem 08).

Operação realizada com sucesso

Menu Principal

- Tela Inicial
- Pesquisar Solicitações
- Área
- Vínculo Técnico/Área
- Assunto
- Tópico Resposta
- Resposta
- Aviões

Solicitações

[Exibir campos de pesquisa](#)

Seleção	Nº	Data da solicitação	Data da última mensagem	Situação	UF	Município	Área	Assunto	Responsável
<input checked="" type="checkbox"/>	0004	11/07/2017 18:32	12/07/2017 15:04	Nova	AC		Plano de Metas	Cadastro de Plano de Metas 2018	JULIO CESAR DE MORAIS NETO
<input checked="" type="checkbox"/>	0042	19/07/2017 11:17	15/08/2017 10:41	Em Andamento	AC		PAR	Novo Topico para PAR	Wesley Antunes Marra
<input type="checkbox"/>	0089	21/07/2017 17:57	15/08/2017 10:40	Nova	AC		Habilitação	Solicitar Cadastro de Habilitação	

3 registros encontrados

[Responder](#) [Alterar Situação/Responsável](#)

v24.07.2017#24

Imagem 08

- É possível realizar a alteração de **situação** e **responsável** através do detalhamento da solicitação, para isso clique na solicitação desejada e na tela de detalhamento clique na opção “Alterar Situação/Responsável” (imagem 09).

asasas

Resposta da Equipe do PAR Fale Conosco

Data e Hora: 12/07/2017 15:04

Mensagem: Teste de resposta para todos

[Responder](#) [Comentar](#) [Alterar Situação/Responsável](#) [Histórico Solicitações](#) [Voltar](#)

v24.07.2017#24

Imagem 09

- Será apresentada a tela para alteração da Situação e do Responsável (imagem 10).

Manual do Usuário

versão do template - 1.0

Alterar Situação / Responsável

Os campos marcados com * são obrigatórios.

Nº da solicitação: 0029

* Responsável: ✓

* Situação: ✓

Imagem 10

4.5 Cadastrar/Editar Área

- Os gestores do sistema poderão cadastrar áreas temáticas, que são grandes grupos de temas de interesse geral relativos ao PAR. Dentro de cada área haverá a subdivisão em assuntos.
- Para cadastrar uma nova área, o usuário deverá clicar em “Área”. Será disponibilizada a tela “Pesquisar Área” (Imagem 11).

Descrição	Ação
Habilitação	
Emendas	
Plano de Metas	
PAR	
Obras	

5 registros encontrados

Imagem 11

- Ao clicar em “Nova Área”, o usuário será direcionado para a tela “Área”, onde incluirá o nome da nova área temática no campo “Descrição”. Em seguida, deverá clicar em “Confirmar”. Após a confirmação, será disponibilizada novamente a lista de áreas cadastradas, onde será possível observar a nova área criada (Imagem 12).

Área

Dados

* Descrição:

Os campos marcados com * são obrigatórios.

Imagem 12

- O gestor também pode excluir ou editar uma área já existente no sistema, clicando no ícone (para excluir) ou no ícone (para editar). No caso da edição de área existente, após clicar no ícone o usuário será direcionado para a tela “Área” (Imagem 13), onde poderá alterar o nome da área em “Descrição”

Manual do Usuário

versão do template - 1.0

e clicar em “Confirmar”. Em seguida o sistema retornará para a tela “Pesquisar Área”, onde será possível ver o nome da área editada (Imagem 14).



Imagem 13

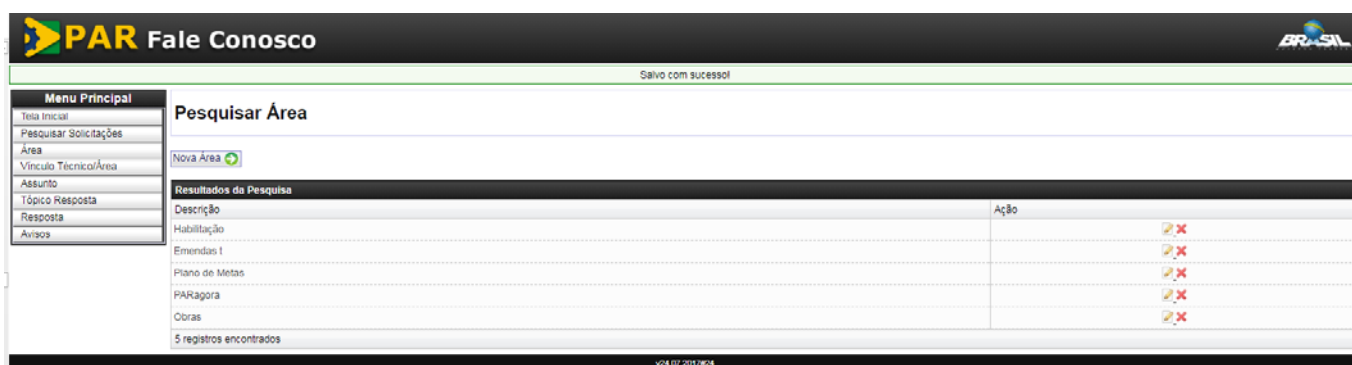


Imagem 14

- No caso da exclusão, caso a área temática esteja sendo utilizada em uma solicitação, o sistema não permitirá a sua exclusão, e aparecerá a mensagem “Não foi possível remover” (Imagem 15).

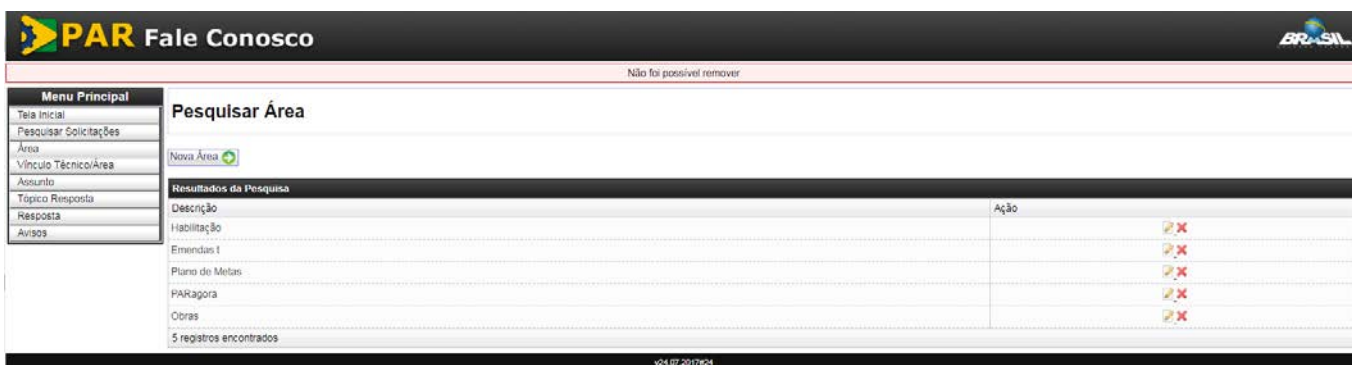


Imagem 15

4.6 Vincular Técnico/Área

- Nesse campo, o gestor poderá atribuir áreas temáticas para cada técnico cadastrado no sistema, de forma que cada técnico poderá atender a solicitações apenas das áreas que lhe tiverem sido atribuídas.
- Ao clicar em “Vínculo Técnico/Área”, o usuário será direcionado para a tela “Listar Vínculo Técnico/Área” (Imagem 16).

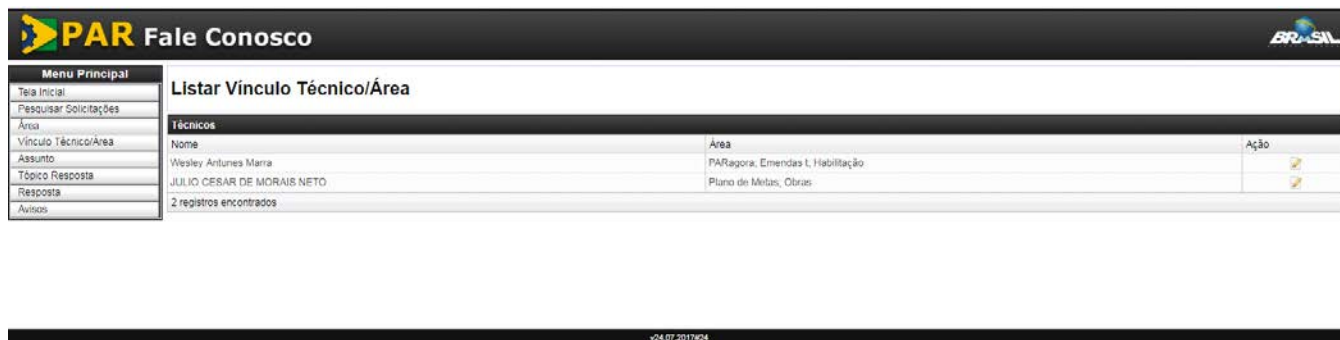


Imagem 16

- Ao clicar no ícone na linha correspondente ao técnico cadastrado, o usuário do sistema será direcionado à tela “Vincular Técnico à Área”. Em seguida, deverá escolher um área clicando na seta lateral do menu “Área” e clicar em “Vincular” (Imagem 17). A nova área aparecerá na lista de áreas temáticas atribuídas ao técnico.

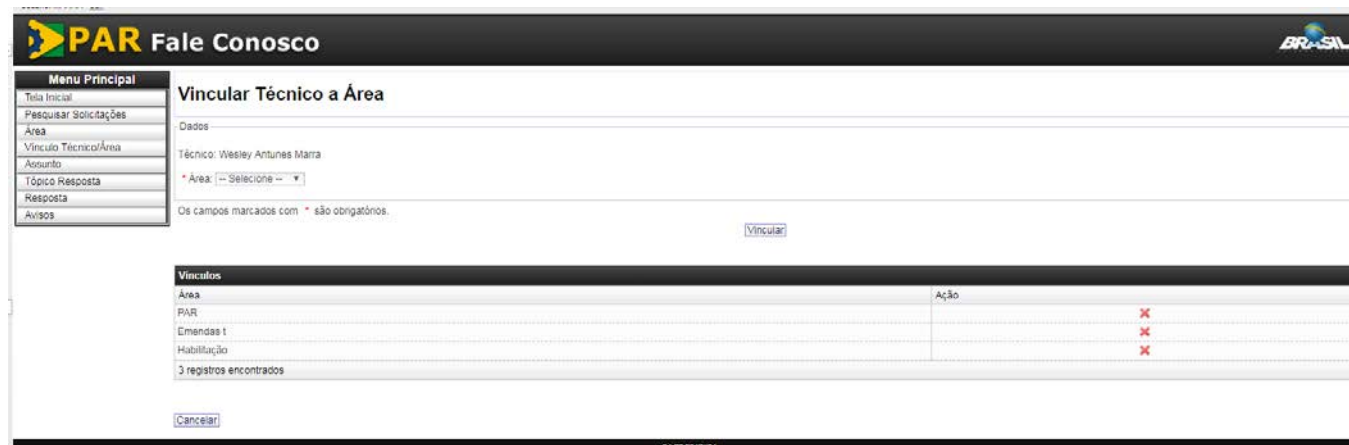


Imagem 17

- Para excluir uma área temática da lista atribuída a um técnico, basta clicar no ícone da linha correspondente à área que se deseja excluir.

4.7 Cadastrar/Editar Assunto

- O gestor do sistema poderá cadastrar novos assuntos e vinculá-los às áreas temáticas existentes no sistema.
- Ao clicar em “Assunto”, o usuário será direcionado para a tela “Pesquisar Assunto” (Imagem 18). No campo superior direito aparecerá o botão “Novo registro”.

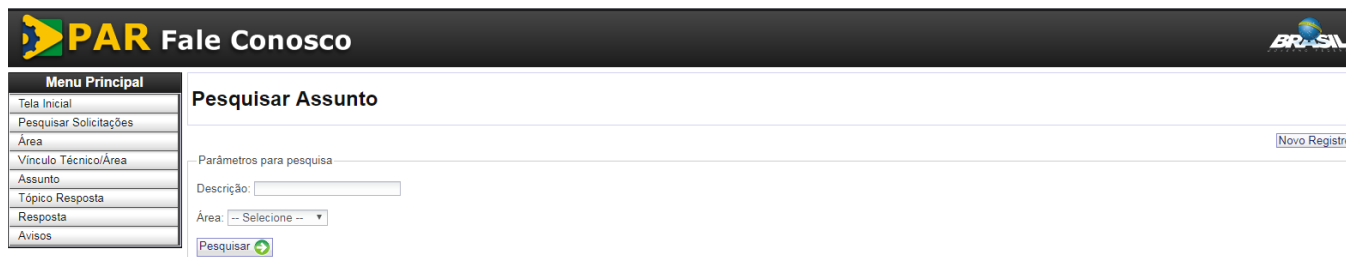


Imagem 18

- Ao clicar em “Novo registro”, o usuário será direcionado à tela “Assunto” (Imagem 19). Nessa tela, o usuário deverá incluir a descrição do Assunto e fazer a vinculação com uma das áreas temáticas existentes. Também deverá informar se o assunto deverá ficar ativo ou inativo no sistema. Após a inserção das informações, clicar em “Confirmar”. O usuário será direcionado de volta à tela “Pesquisar assunto”, onde será possível verificar o assunto recém-criado.

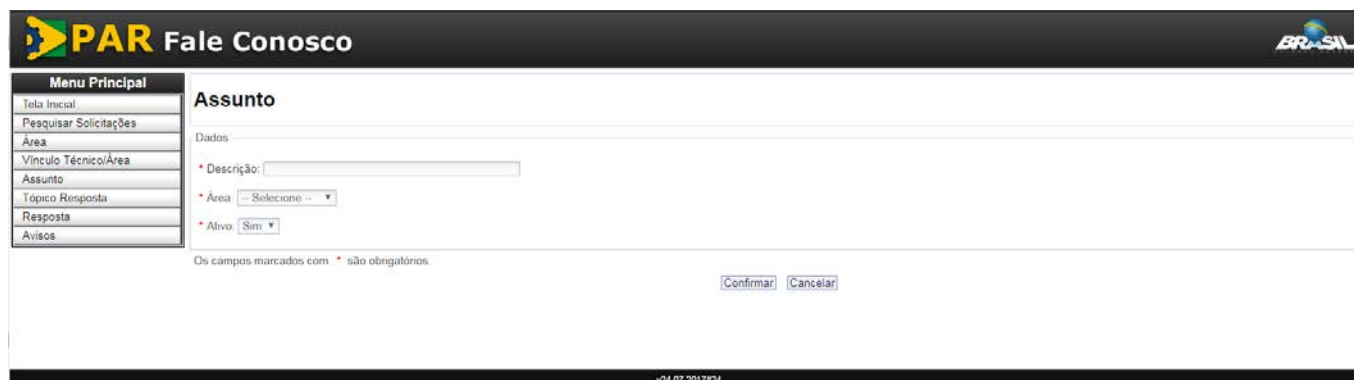



Imagem 19

- Ainda no campo “Assunto” o usuário pode editar as informações de um assunto já cadastrado ou excluir um assunto existente.
- Para editar, deve clicar no ícone  na linha correspondente ao assunto que se deseja editar. O usuário será direcionado à tela “Assunto” (Imagem 20) e após realizar as modificações, deverá clicar em “Confirmar”.

Manual do Usuário

versão do template - 1.0

Imagem 20


- Para excluir, deve clicar no ícone  na linha correspondente ao assunto que se deseja excluir. Aparecerá um pop up com mensagem “Confirmar a exclusão?” (Imagem 21). Clicando em “ok”, em seguida aparecerá a lista de assuntos, onde será possível perceber a exclusão efetuada. Caso o “assunto” esteja sendo utilizado em uma solicitação o sistema não permite a exclusão (Imagem 22);

Imagem 21

PAR Fale Conosco

Não é possível excluir, existem solicitações cadastradas para esse Assunto.

Menu Principal

- Tela Inicial
- Pesquisar Solicitações
- Área
- Vínculo Técnico/Área
- Assunto
- Tópico Resposta
- Resposta
- Avisos

Pesquisar Assunto

Novo Registro

Parâmetros para pesquisa

Descrição:

Área: -- Selecione --

Pesquisar

Resultados da Pesquisa

Descrição	Área	Ativo	Editar	Excluir
Cadastro de Plano de Metas 2018	Plano de Metas	Sim		
Cancelamento de Emendas	Emendas t	Sim		
Liberação do PAR metas	Plano de Metas	Sim		
Novo Topico para PAR	PAR	Sim		
Novo Topico para PAR - Teste 2	PAR	Sim		
Problemas ao cadastrar Obras	Obras	Sim		
Solicitar Cadastro de Habilitação	Habilitação	Sim		
Teste de Assunto Emendas 2 - 21 07 2017	Emendas t	Sim		
Teste de Assunto Emendas 21 07 2017	Emendas t	Sim		
Teste de Assunto Habilitação 2 - 21 07 2017	Habilitação	Sim		
Teste de Assunto Habilitação 21 07 2017	Habilitação	Sim		
Teste de Assunto Obras 21 07 2017	Obras	Sim		
Teste de Assunto PAR 21 07 2017	PAR	Sim		
Teste de Assunto Plano de Metas 2 - 21 07 2017	Plano de Metas	Sim		
Teste de Assunto Plano de Metas 21 07 2017	Plano de Metas	Sim		

Imagem 22

4.8 Cadastrar Tópico-Resposta

- O campo “Tópico-Resposta” permite o cadastro de assuntos gerais para respostas padronizadas. Para cada tópico-resposta cadastrado poderão ser atribuídas várias respostas (ver item a seguir).
- Ao clicar em “Tópico-Resposta”, o usuário será direcionado à tela “Pesquisar Tópico-Resposta”. No campo superior direito aparecerá o botão “Novo registro” (Imagem 23).

PAR Fale Conosco

Menu Principal

- Tela Inicial
- Pesquisar Solicitações
- Área
- Vínculo Técnico/Área
- Assunto
- Tópico Resposta
- Resposta
- Avisos

Pesquisar Tópico Resposta

Novo Registro

Parâmetros para pesquisa

Descrição:

Área: -- Selecione --

Pesquisar

Resultados da Pesquisa

Descrição	Área	Editar	Excluir
Descrição de um novo tópico 11 07 2017 - Obras edit	Obras		
Descrição de um novo tópico 11 07 2017 - PAR	PAR		
Novo topico Obras 12 2017	Obras		
Procedimentos para desbloqueio	Obras		

4 registros encontrados

v24.07.2017/R24

Imagem 23

- Ao clicar em “Novo registro”, o usuário será direcionado à tela “Tópico Resposta” (Imagem 24). Nessa tela, o usuário deverá incluir a descrição do Tópico e fazer a vinculação com uma das áreas temáticas existentes. Após a inserção das informações, clicar em “Confirmar”. O usuário será direcionado de volta à tela “Tópico-Resposta”, onde será possível verificar o tópico recém-criado (Imagem 25).

Imagem 24

Descrição	Área	Editar	Excluir
DIRTI teste 2	Habilitação		
Descrição de um novo tópico 11 07 2017 - Obras	Obras		
Descrição de um novo tópico 11 07 2017 - PAR	PAR		
Novo topico Obras 12 2017	Obras		
Procedimentos para desbloqueio	Obras		

Imagem 25

- Ainda no campo “Tópico Resposta” o usuário pode editar as informações de um tópico já cadastrado ou excluir um tópico existente.
- Para editar, deve clicar no ícone na linha correspondente ao tópico que se deseja editar. O usuário será direcionado à tela “Tópico Resposta” (Imagem 26) e após realizar as modificações, deverá clicar em “Confirmar”.

Imagem 26

- Para excluir, deve clicar no ícone na linha correspondente ao assunto que se deseja excluir. Aparecerá um pop up com a mensagem “Confirmar a exclusão?” (Imagem 27). Clicando em “ok”, em seguida apare-

Manual do Usuário

versão do template - 1.0

cerá a lista de tópicos, onde será possível perceber a exclusão efetuada. Caso o “tópico” esteja sendo utilizada em uma solicitação o sistema não permite a exclusão (Imagem 28);

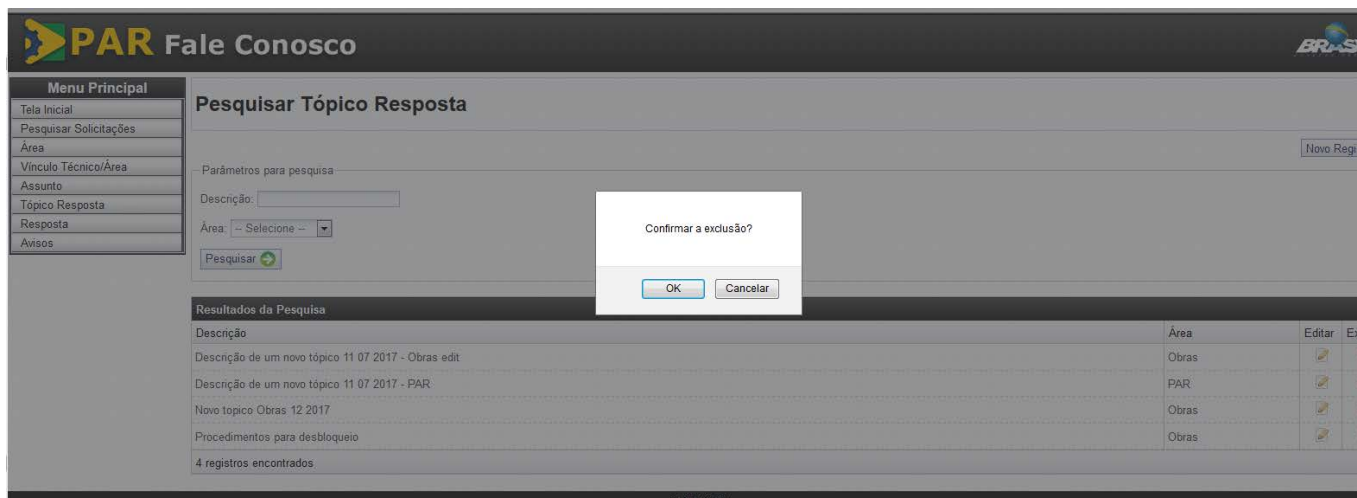


Imagem 27



Imagem 28

4.9 Cadastrar Resposta

- O campo “Resposta” permite o cadastro de respostas padronizadas para cada um dos tópicos cadastrados em “Tópico Resposta”.
- Ao clicar em “Resposta”, o usuário será direcionado à tela “Pesquisar Resposta Padrão”. No campo superior direito aparecerá o botão “Novo registro” (Imagem 28), onde será possível cadastrar uma resposta padronizada.

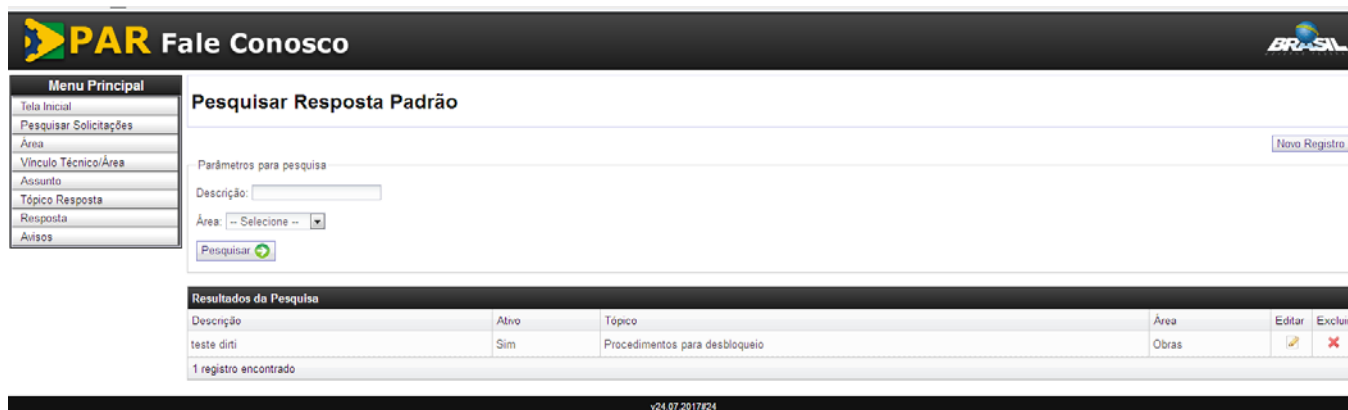


Imagem 29

- Ao clicar em “Novo registro”, o usuário será direcionado à tela “Resposta Padrão” (Imagem 30). Nessa tela, o usuário deverá incluir o texto da Resposta Padrão, preenchendo o campo “Descrição”, bem como fazer a vinculação com um dos tópicos existentes. Após a inserção das informações, clicar em “Confirmar”, o usuário será direcionado de volta à tela “Pesquisar Resposta Padrão”, onde será possível verificar a resposta recém-criada (Imagem 31).

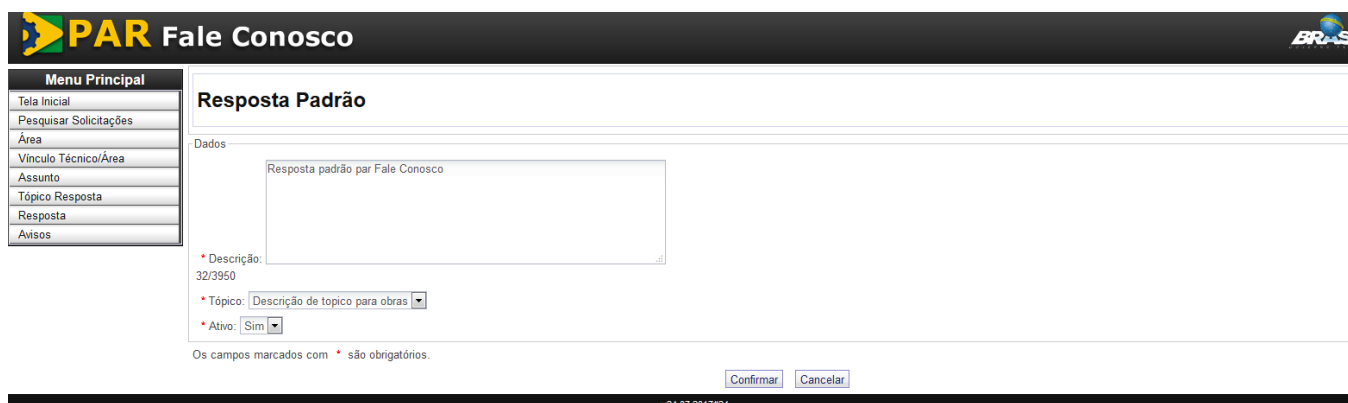


Imagem 30



Imagem 31

- Ainda no campo “Resposta” o usuário pode editar as informações de uma resposta padrão já cadastrada ou excluir uma existente.

Manual do Usuário

versão do template - 1.0



- Para editar, deve clicar no ícone  na linha correspondente à resposta que se deseja editar. O usuário será direcionado à tela “Resposta Padrão” (Imagem 32) e após realizar as modificações, deverá clicar em “Confirmar”.



Imagem 32

- Para excluir, deve clicar no ícone  na linha correspondente à resposta que se deseja excluir. Aparecerá um pop up com a mensagem “Confirmar a exclusão?” (Imagem 33). Clicando em “ok”, em seguida aparecerá a lista de respostas, onde será possível perceber a exclusão efetuada.

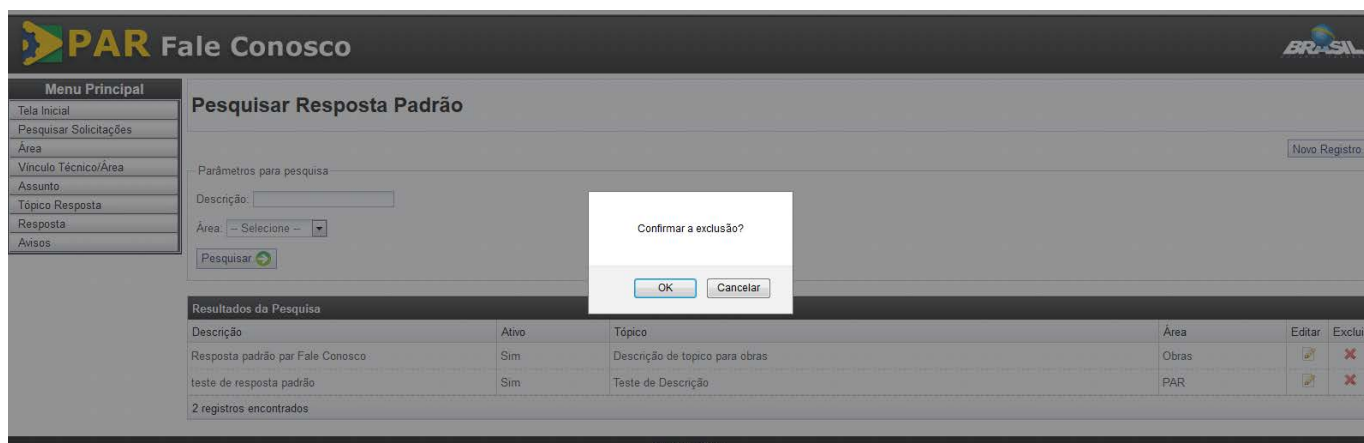


Imagem 33

4.10 Cadastro de Aviso

- O campo “Avisos” permite o cadastro de avisos que podem ser veiculados na tela inicial do sistema Fale Conosco aos usuários externos.
- Ao clicar em “Avisos”, o usuário será direcionado à tela “Pesquisar Avisos”. No campo superior direito aparecerá o botão “Novo registro” (Imagem 34), onde será possível cadastrar um novo aviso.

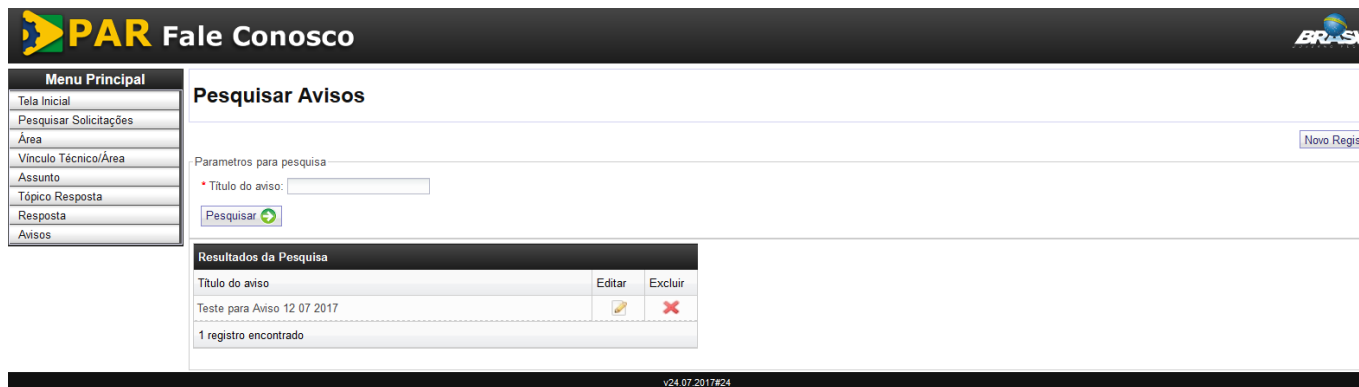


Imagem 34

- Ao clicar em “Novo registro”, o usuário será direcionado à tela “Avisos” (Imagem 35). Nessa tela, o usuário deverá atribuir um título ao aviso em cadastramento e incluir o texto do aviso, preenchendo o campo “Texto do aviso”. Também é possível atribuir uma data limite para a exibição do aviso no sistema (informação facultativa). Após a inserção das informações, clicar em “Confirmar”. O usuário será direcionado de volta à tela “Pesquisar Avisos”, onde será possível verificar a resposta recém-criada.

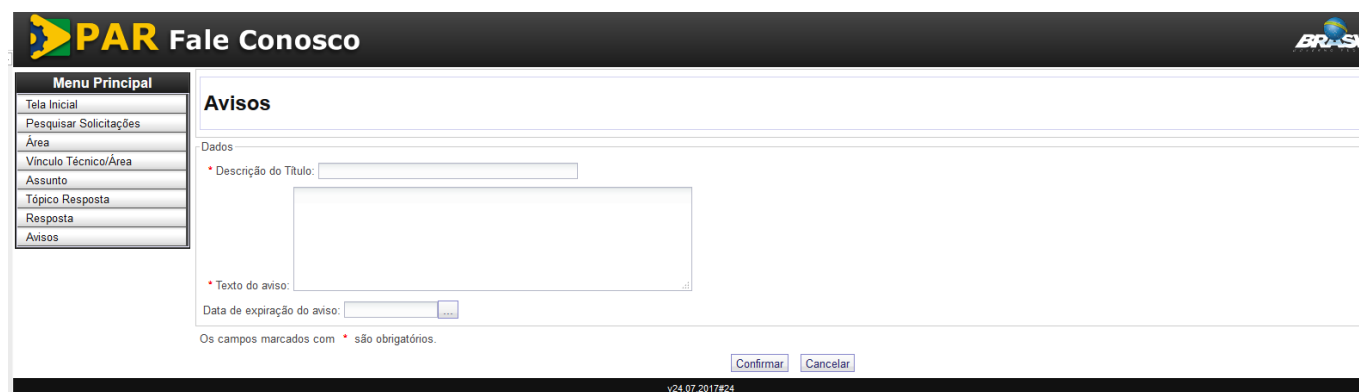



Imagem 35

- Ainda no campo “Avisos” o usuário pode editar as informações de um aviso já cadastrado ou excluir um existente.
- Para editar, deve clicar no ícone  na linha correspondente ao aviso que se deseja editar. O usuário será direcionado à tela “Avisos” (Imagem 36) e após realizar as modificações, deverá clicar em “Confirmar”.

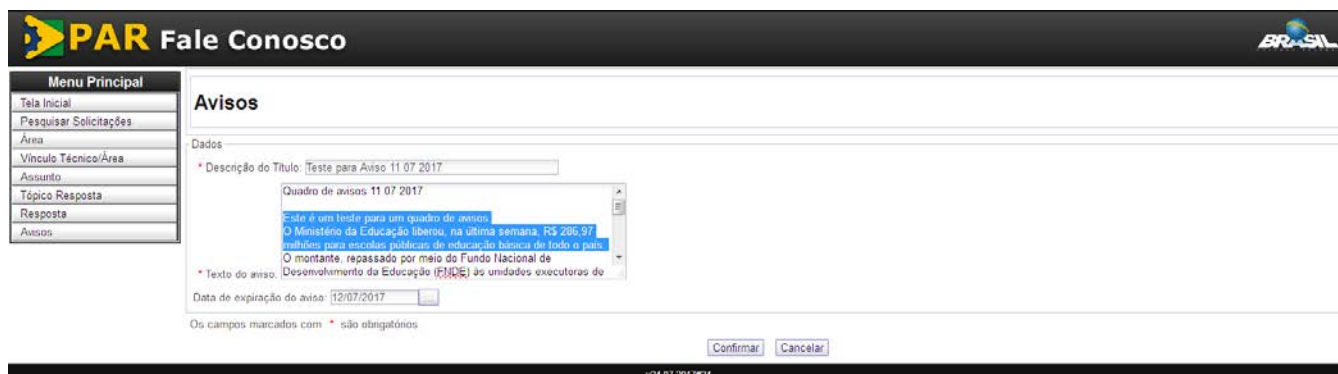



Imagem 36

Manual do Usuário

versão do template - 1.0

- Para excluir, deve clicar no ícone  na linha correspondente à resposta que se deseja excluir. Aparecerá um pop up com a mensagem “Confirmar a exclusão?” (Imagem 37). Clicando em “ok”, em seguida aparecerá a lista de respostas, onde será possível perceber a exclusão efetuada.

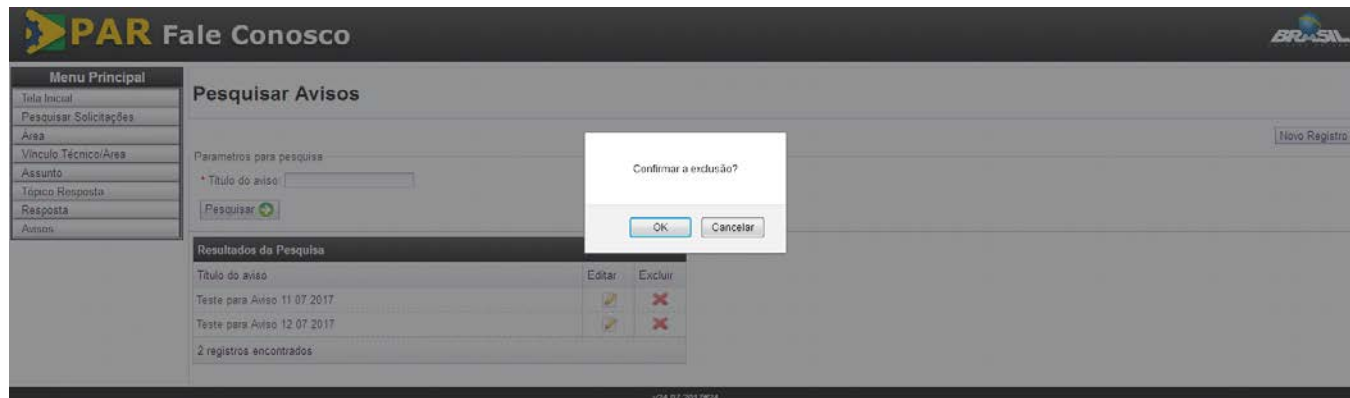


Imagem 37