

	<b>NTI – NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</b>	28/10/2020
	<b>ÁREA: Atendimento aos usuários</b>	A-006
	<b>Como abrir um ticket de atendimento para a TI através do portal TOTVS</b>	Versão 1.0

**OBJETIVO:** Criar um canal de comunicação/atendimento direto entre usuários do portal FVJ e os técnicos de atendimento NTI.

**ATIVAÇÃO DO PROCEDIMENTO:** Preencher o formulário fale conosco do portal TOTVS.

**RESPONSÁVEL:** Qualquer técnico NTI.

## EXECUÇÃO:

- 1) Ingresse no seu portal TOTVS.
- 2) Na barra superior existe um link chamado Fale Conosco.



- 3) Clique no link e a seguinte janela será mostrada.

The screenshot shows the 'Fale Conosco' form with the following fields highlighted in yellow:

- Assunto:** Digite o assunto aqui.
- Mensagem:** Explique seu problema da forma mais detalhada possível. Se deseja e consente o uso do seu número telefônico para agilizar o atendimento, informe-o aqui.
- Email para resposta:** Coloque para contato.

Buttons for 'Fechar' and 'Enviar' are visible at the bottom of the form.

No campo **Assunto**, informe qual problema você tem. Exemplo: O link da biblioteca não funciona. No campo **Mensagem**, escreva, **com o máximo de detalhes possíveis**, o problema que acontece com o software/ferramenta que você deseja atendimento. Para agilizar o atendimento, aqui você pode informar o seu número de telefone. Ao informar o seu número, você consente que o técnico ligue para o número informado. No último campo, informe o **Email para resposta** do atendimento.

**Fim.**