



# Serviço de Atendimento Online

Manual de ajuda para uma melhor utilização dos programas de apoio ao  
serviço de atendimento online: **Skype**

SKYPE – Dicas de utilização .....	3
1. O que é .....	3
2. Requisitos mínimos necessários para instalação do programa .....	3
3. Como adquirir o programa .....	3
4. Como usar .....	4
Instalação e configuração.....	4
Iniciar conversaço de voz .....	11
Iniciar video-chamada .....	12
Adicionar contacto .....	13
Enviar Mensagens, sms, mensagens de voz, ficheiro e contactos.....	13
Configurações do programa .....	14

1. O QUE É
2. REQUISITOS MÍNIMOS NECESSÁRIOS
3. COMO ADQUIRIR O PROGRAMA
4. COMO USAR

### 1. O QUE É

O Skype é um programa que permite efectuar chamadas, videochamadas e mensagens instantâneas gratuitas. O Skype permite:

- Fazer chamadas de skype para skype gratuitas;
- Fazer chamadas para telefones fixos e móveis (mediante um custo)
- Enviar mensagens instantâneas grátis;
- Fazer chamadas de vídeo gratuito;

### 2. REQUISITOS MÍNIMOS NECESSÁRIOS PARA INSTALAÇÃO DO PROGRAMA

**Sistema Operativo:** Windows 2000, XP, Vista ou 7. Os utilizadores com o Windows 2000 necessitam do DirectX 9.0 para fazer chamadas de vídeo).

**Internet:** Banda larga (GPRS não é compatível com chamadas de voz).

**Material necessário:** colunas, auscultadores (opcional), microfone e webcam (embutidos ou separados).

**Chamadas de voz e vídeo:** computador com processador de 1GHz, 256MB de RAM.

**Chamadas com vídeo de alta qualidade:** webcam e software de vídeo de alta qualidade, um computador com processador de núcleo duplo e uma ligação de internet de banda larga (384kbps).

### 3. COMO ADQUIRIR O PROGRAMA

Para adquirir o programa deverá aceder ao link:

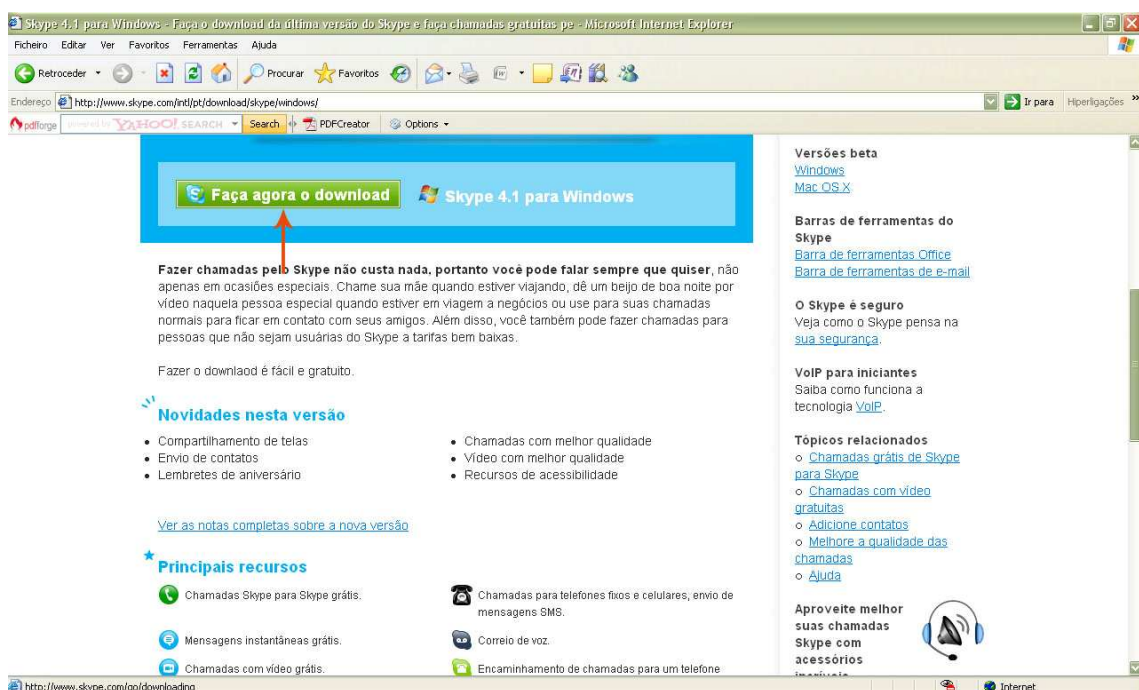
<http://www.skype.com/intl/pt/download/skype/windows/> .

## 4. COMO USAR

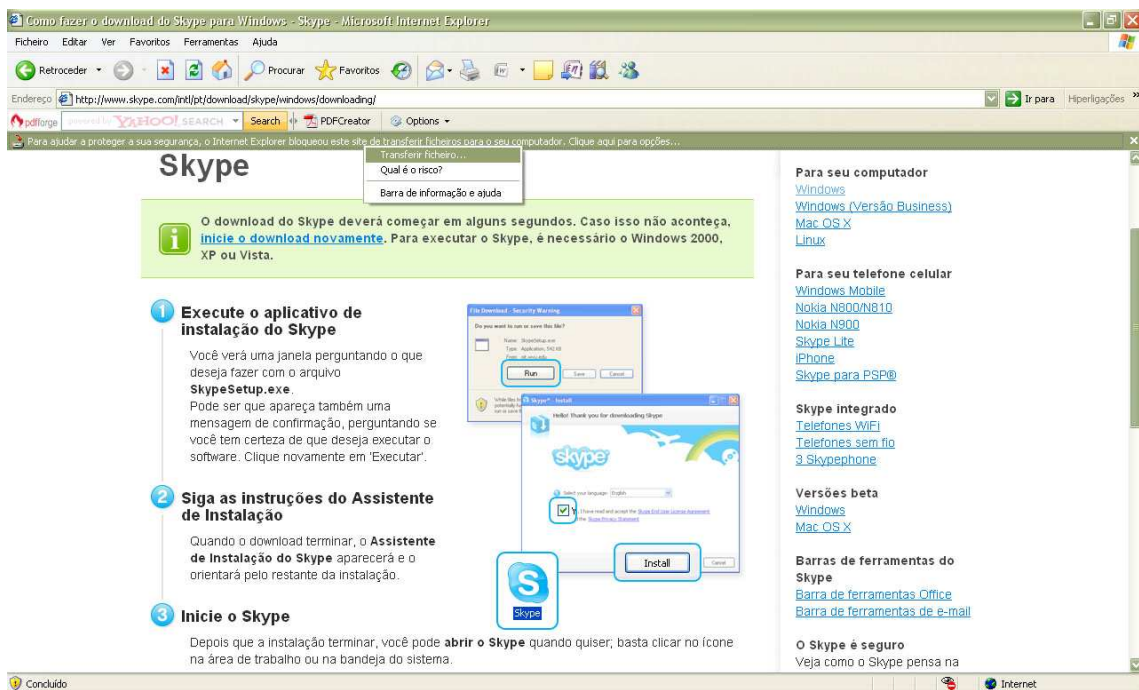
Se possui o programa, basta iniciá-lo e colocar as suas credenciais de acesso (e-mail e senha); assegurar-se que o seu estado é visível e entrar. Se já estabeleceu a marcação do serviço de atendimento online, através do preenchimento do formulário existente, deverá aguardar que os serviços de atendimento ao munícipe, o adicionem.

Se não conhece esta funcionalidade, deverá seguir os próximos passos para uma correcta instalação e configuração do serviço.

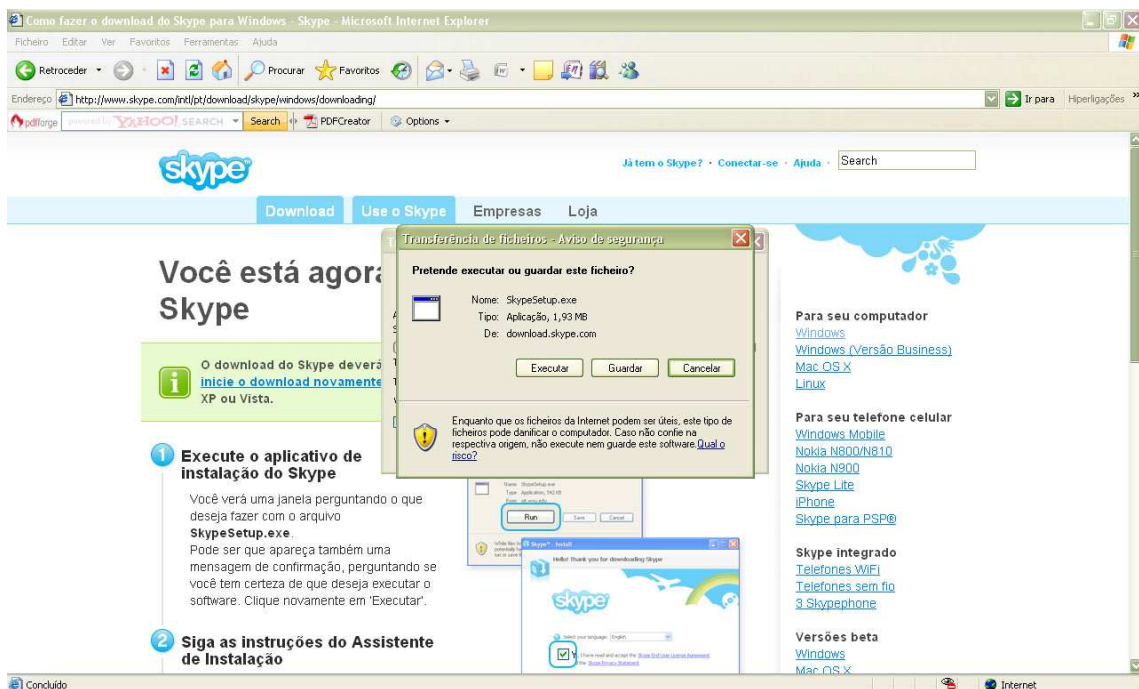
## INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO



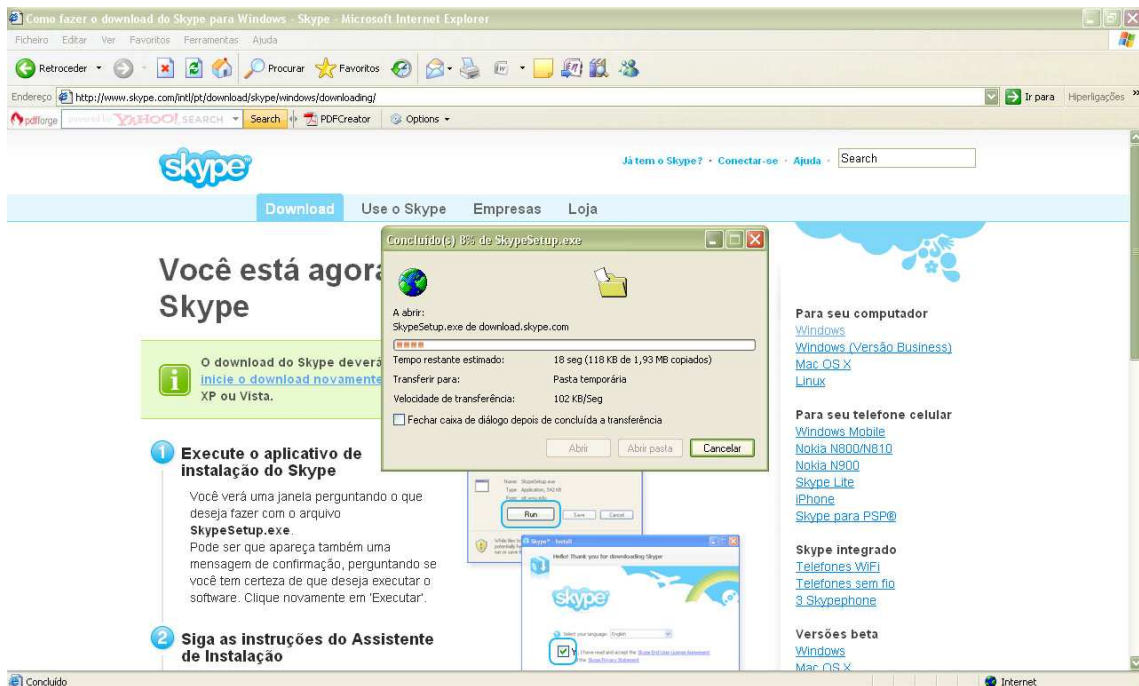
Passo 1 - Aceder ao link <http://www.skype.com/intl/pt/download/skype/windows/> e descarregar o ficheiro.



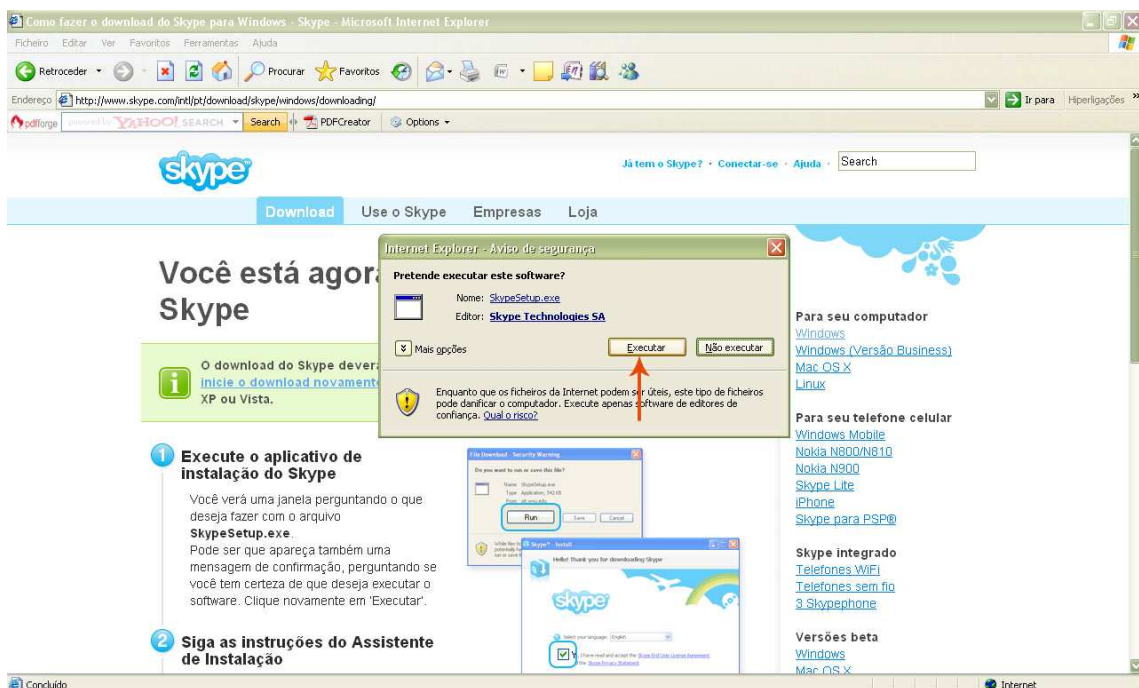
Passo 2 – Permita transferir o ficheiro ao clicar na barra de pop up da janela.



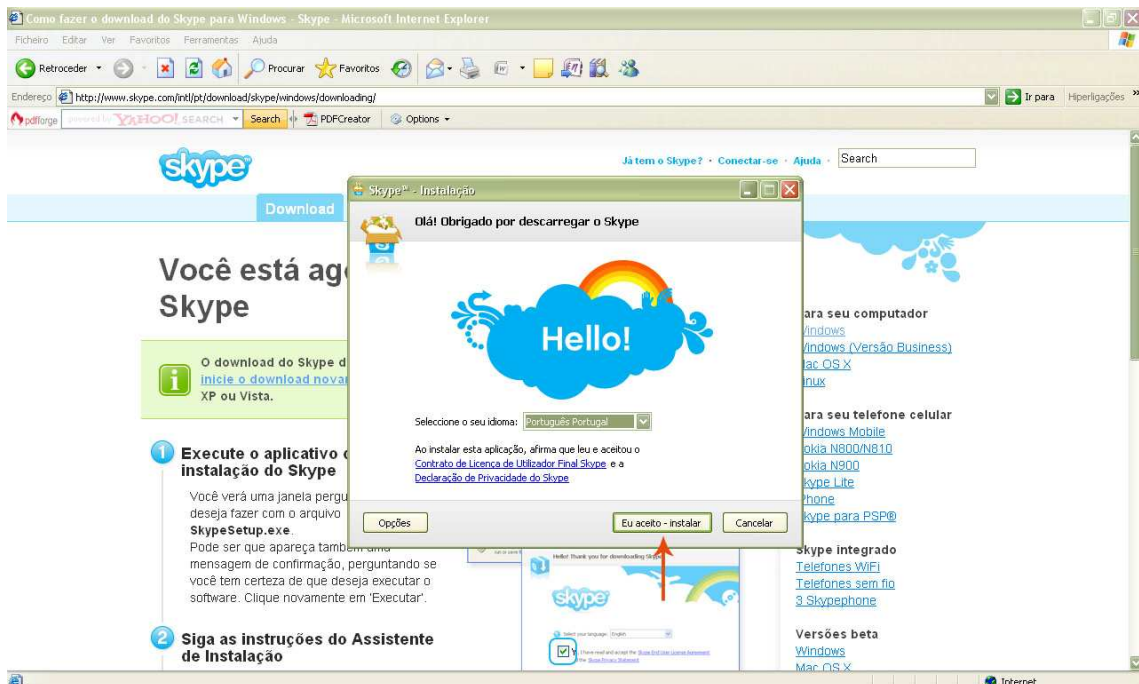
Passo 3 – Execute o ficheiro.



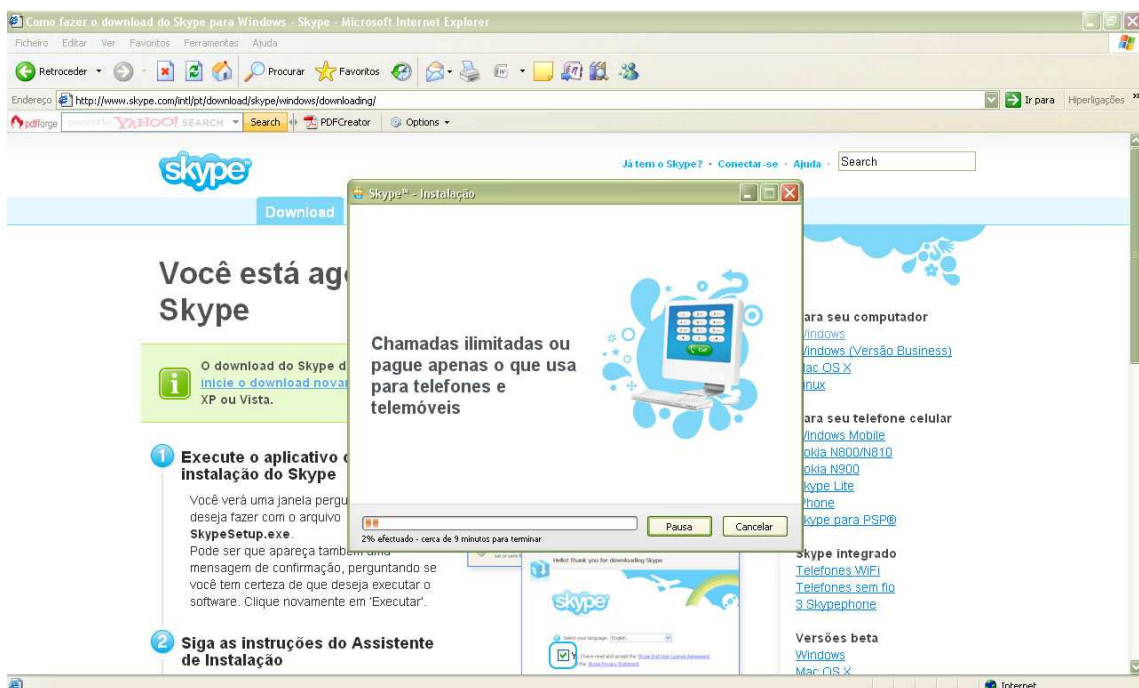
#### Passo 4 – Instale o ficheiro.



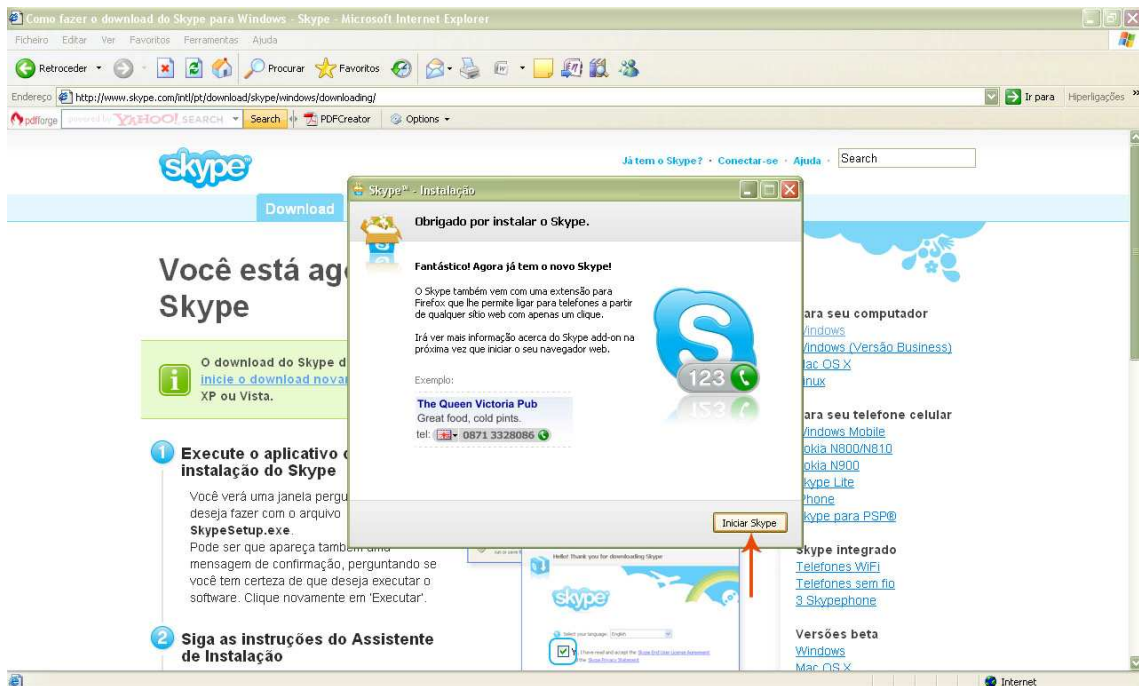
#### Passo 5 – Clique em executar.



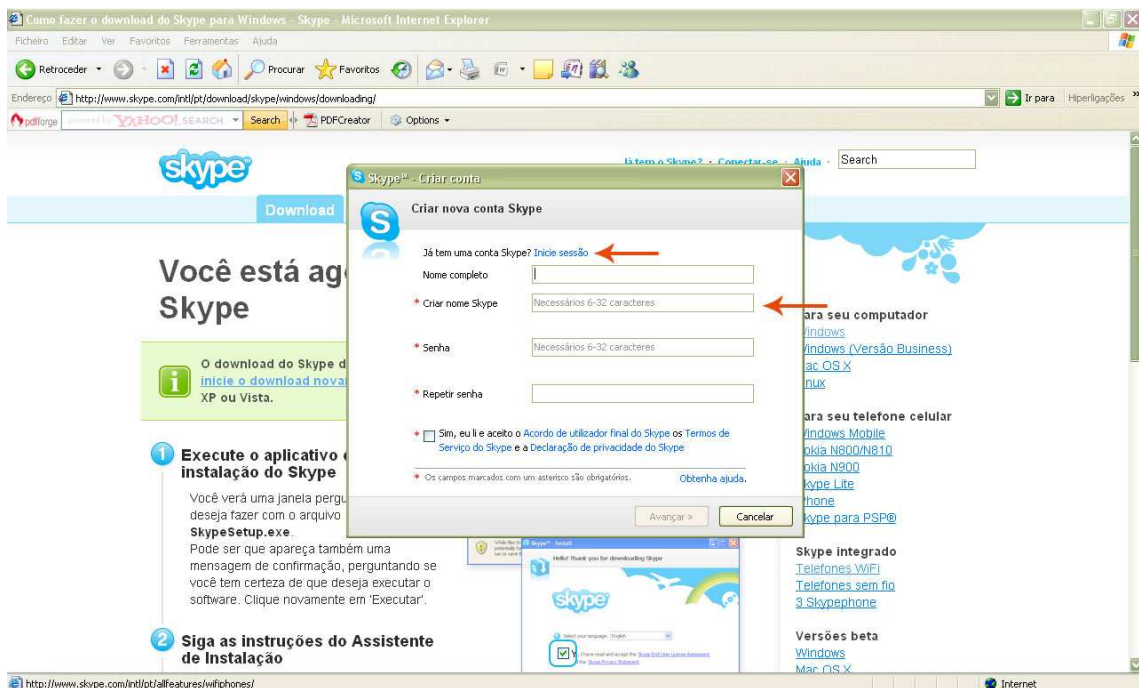
Passo 6 – Selecciono o idioma de instalação do programa e clique em “Eu aceito – Instalar”.



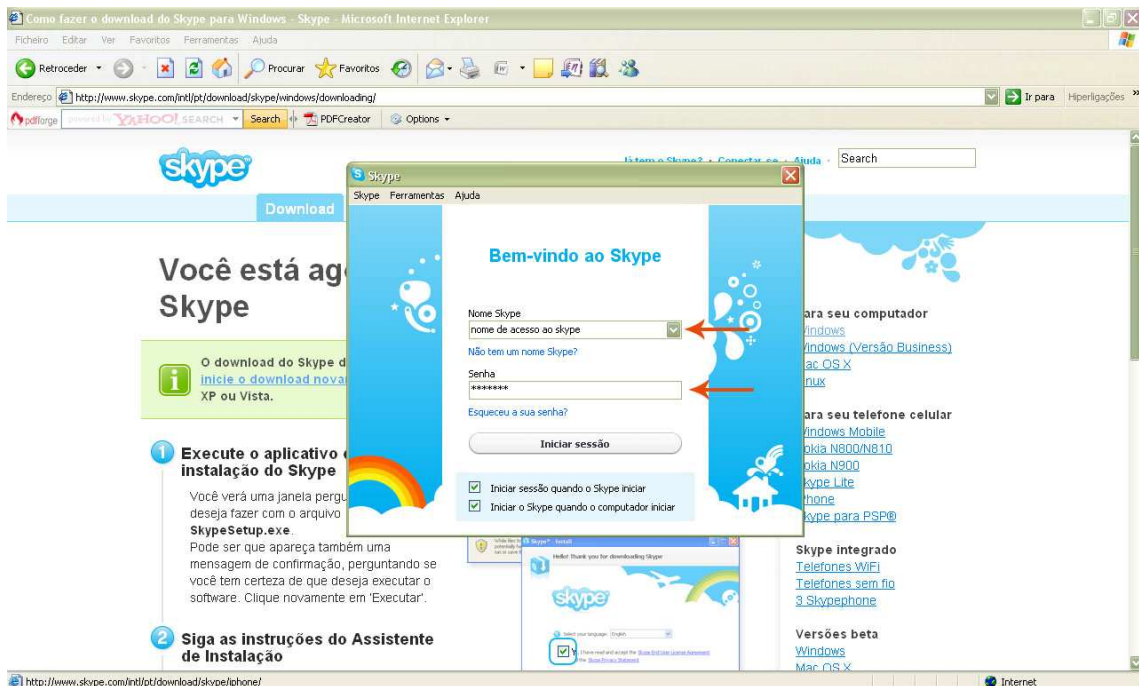
Passo 7 – De seguida, deixe correr o instalador. Poderá assistir ao mesmo tempo, a uma apresentação das funcionalidades do programa.



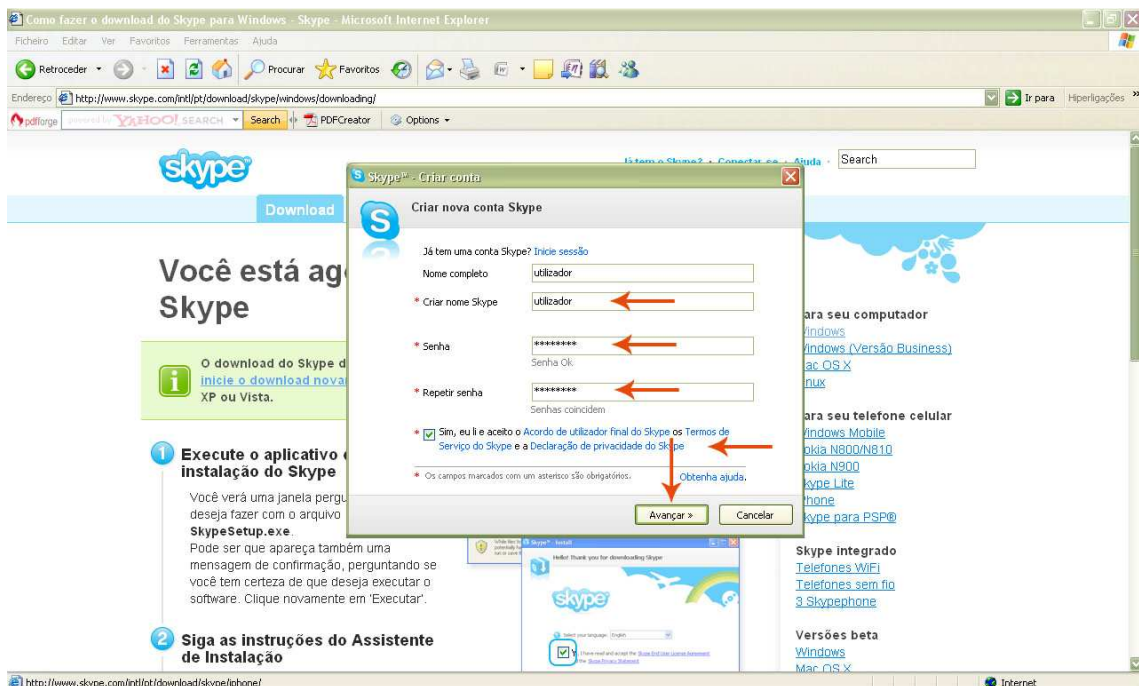
Passo 8 – Após a conclusão da instalação do programa, selecione a opção “Iniciar Skype”.



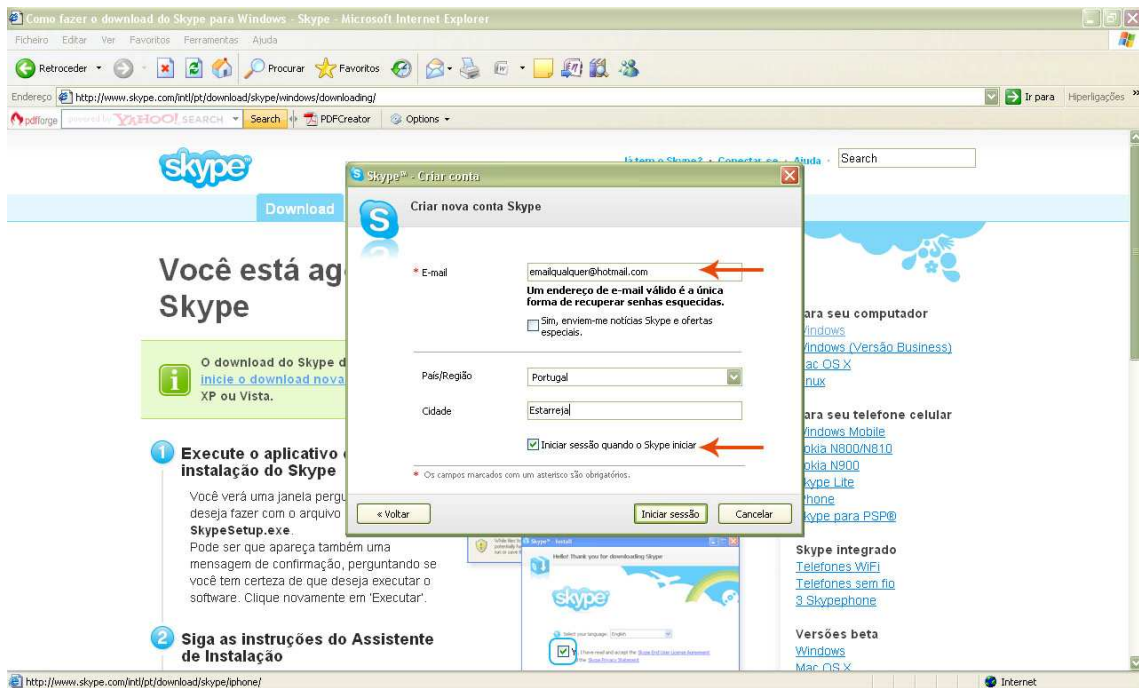
Passo 9 – De seguida, é-lhe apresentada uma janela onde deverá escolher se pretende criar uma nova conta ou se já possui conta. Se pretende criar uma nova conta, deverá preencher o formulário disponibilizado, assegurando-se que preenche todos os campos assinalados com um asterisco (\*). Se já possui conta, deverá seleccionar a opção “Iniciar sessão”.



Passo 10 – No caso de ser um utilizador com credenciais de acesso ao programa, deverá optar por inserir o seu nome do Skype e a password de acesso e escolher Iniciar sessão.



Passo 11 – No caso de não ser um utilizador registado, deverá preencher o formulário disponibilizado e preencher todos os campos assinalados com asterisco (\*). Assinale com um visto, a opção “Sim, eu li e aceito o acordo de utilizador final do Skype (...)”.



Passo 12 – De seguida, deverá preencher o Segundo formulário e disponibilizar o seu e-mail. Este dado é fundamental para recuperações de password por exemplo. Inicie sessão.

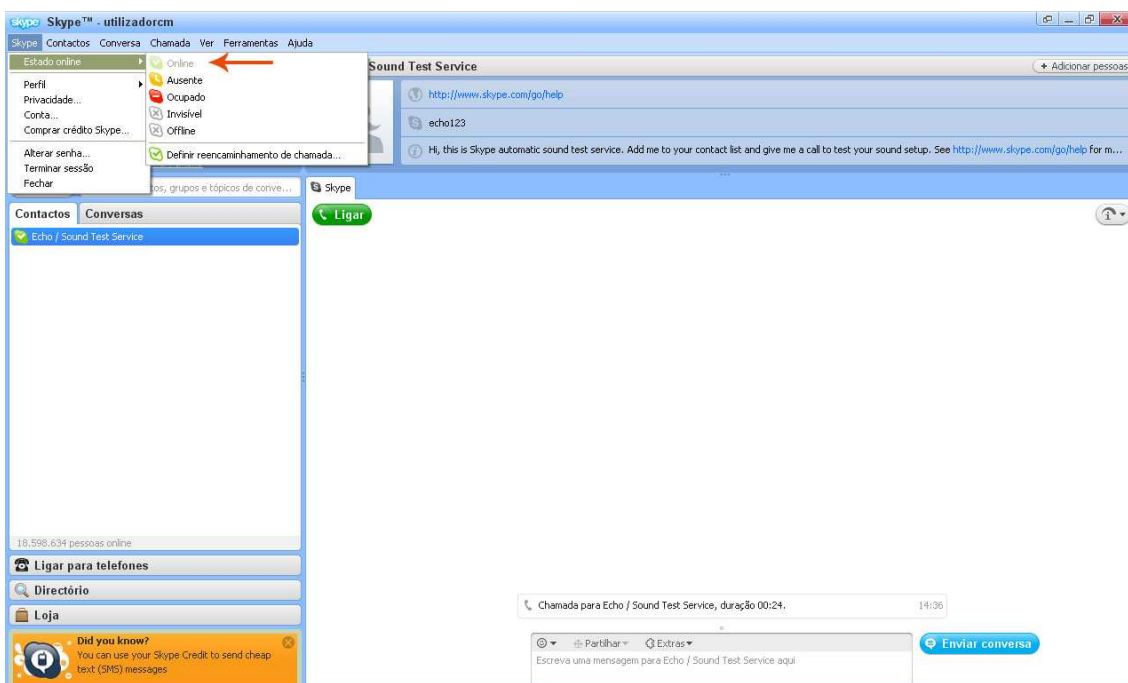


Passo 13 – Aguarde que a sua conta seja gerada.



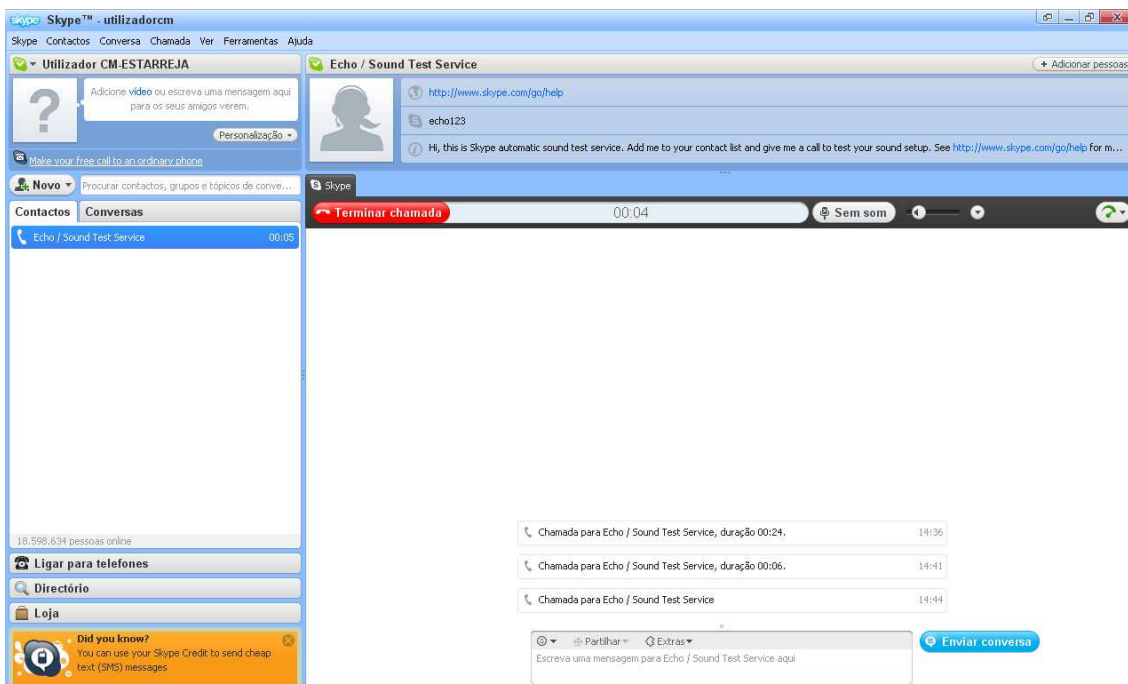
Passo 14 – Utilize esta janela para ver o que pode fazer com o Skype, testar o seu microfone e encontrar amigos e/ou fazer importação de contactos.

## INICIAR CONVERSAÇÃO DE VOZ



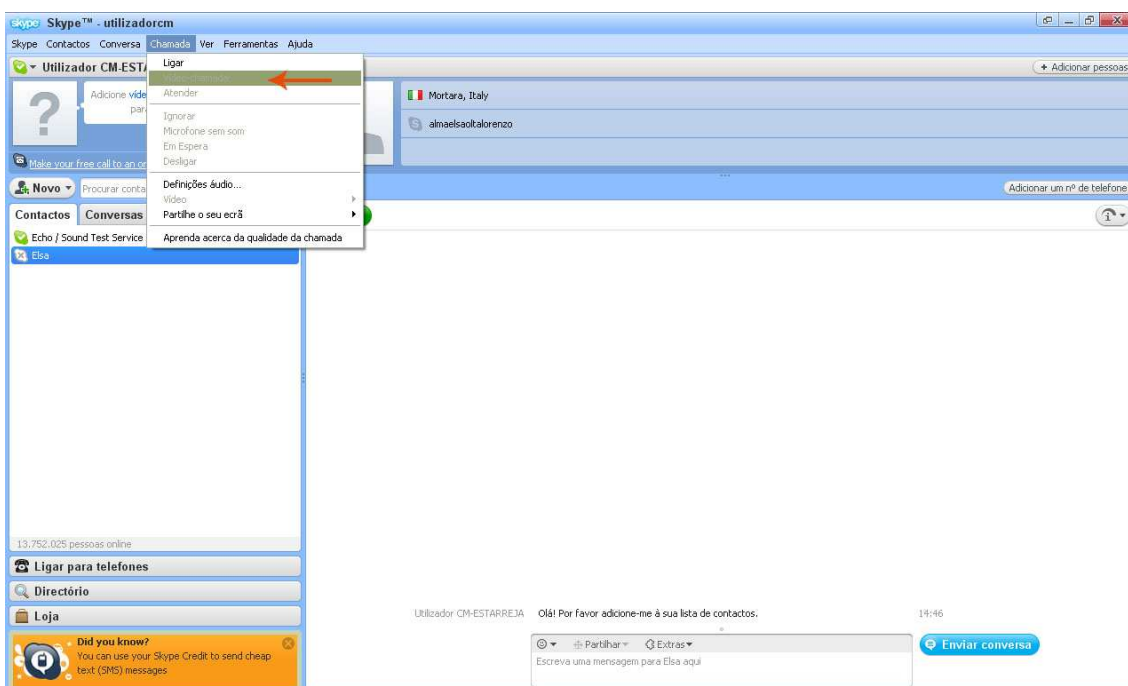
Passo 15 – Assegure-se que possui o seu estado como Online. Para isso vá a Skype e Estado. Defina-o como online.

Se possui contactos, deverá os ver listados na barra lateral esquerda. Para efeitos do atendimento online da Câmara Municipal de Estarreja, deverá aguardar que o nosso serviço o adicione para conversação.



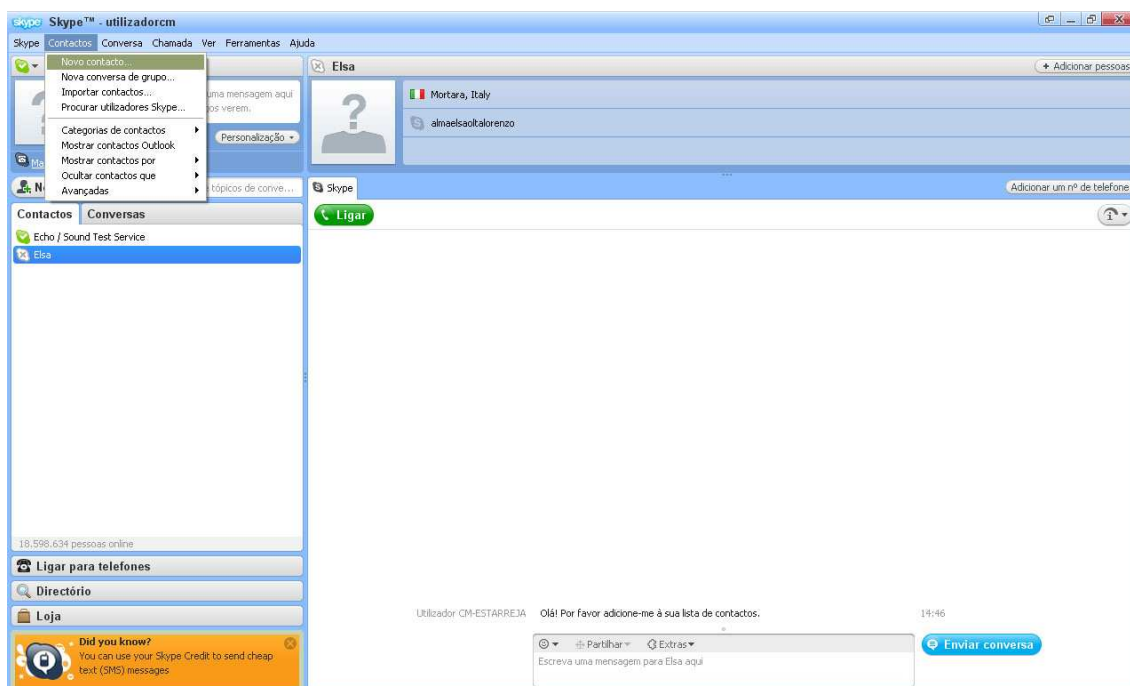
Passo 16 – Esta será a janela que deverá visualizar quando for contactado pelos nossos serviços.

## INICIAR VIDEO-CHAMADA



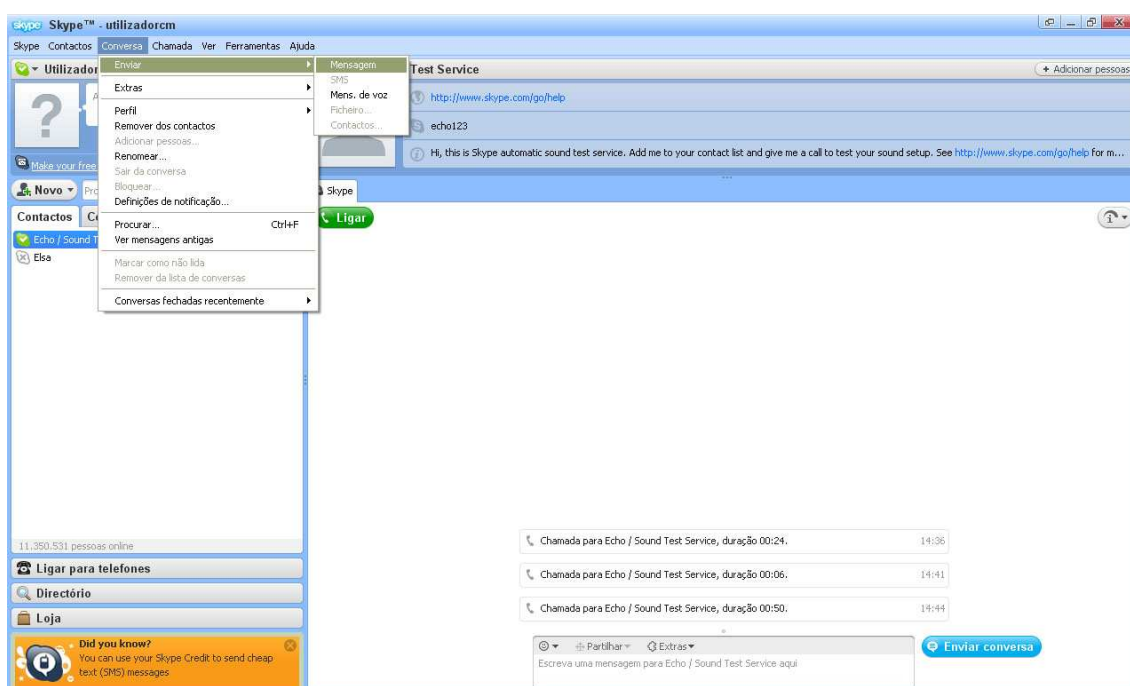
Passo 17 – Para iniciar video-chamada deverá seleccionar a opção Chamada e Vídeo-chamada.

## ADICIONAR CONTACTO



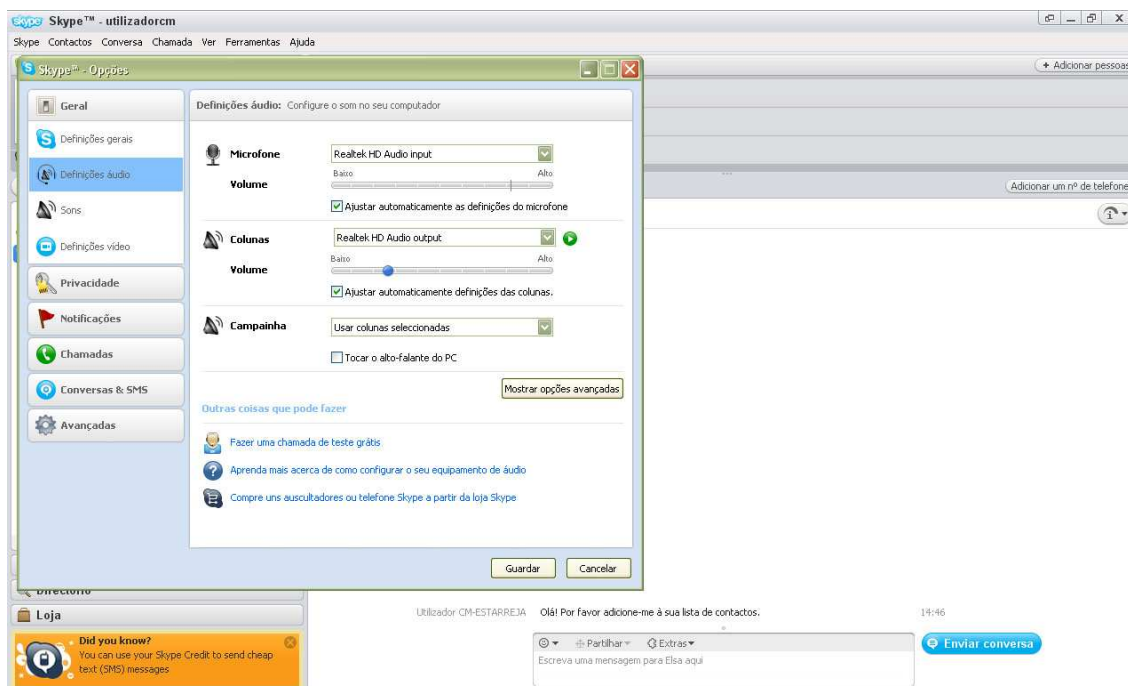
Passo 18 – No caso de querer adicionar algum contacto, poderá o fazer através do menu Contactos e Novo Contacto. A partir daí, deverá procurar pelo nome disponibilizado pela pessoa com que pretende falar ou simplesmente, a procurar por critérios como: nome, localidade ou entidade, etc.

## ENVIAR MENSAGENS, SMS, MENSAGENS DE VOZ, FICHEIRO E CONTACTOS



Passo 19 – No caso de querer enviar Mensagens, SMS, Mensagens de voz, Ficheiro ou contactos, deverá antes de mais, o fazer na janela de conversação pretendida, e seleccionando o menu Conversa, a opção Enviar e o que pretende enviar.

## CONFIGURAÇÕES DO PROGRAMA



Passo 20 – No caso de surgir algum problema nas configurações do áudio ou se pretender alterar alguma definição da sua conta, deverá o fazer através do menu Chamada e Definições de áudio.