

Centro Paula Souza
Divisão de Informática

HelpDesk e-mail Institucional

Atendimento e suporte as Unidades
Versão 0.3

Equipe projeto Parceria
Centro Paula Souza e
Microsoft

| Responsáveis pelo Projeto
Prof. Luiz Henrique Biazotto
Prof. Celio Daroncho

| Equipe Operacional
Prof. Aldy Salvino
Prof. Carlos Catini
Profª Renata Gibim
Prof. W. Fernando Bastos

Primeiro acesso ao Sistema de HelpDesk

ATENÇÃO:

As imagens, e o passo-a-passo, podem sofrer alterações a qualquer momento devido a atualizações das aplicações. O intuito deste passo-a-passo é dar uma noção de como deve ser executado o procedimento de abertura de chamado junto ao HelpDesk do e-mail institucional. Lembrando que a partir do lançamento do HelpDesk não serão mais respondidos chamados por outros meios.

O sistema de chamado – HelpDesk E-mail Institucional está disponível nos endereços de acesso aos benefícios da parceria, em um ícone específico, conforme demonstrado abaixo.

www.etec.sp.gov.br
www.fatec.sp.gov.br



O sistema de chamados está pré-configurado para os seguintes usuários:

Diretor(a) da Unidade	e000dir@cps.sp.gov.br f000dir@cps.sp.gov.br
Diretor(a) de Serviços Administrativos	e000adm@cps.sp.gov.br f000adm@cps.sp.gov.br
Diretor(a) de Serviços Acadêmicos	e000acad@cps.sp.gov.br f000acad@cps.sp.gov.br
Responsável pela Área de TI da Unidade	e000ti@cps.sp.gov.br f000ti@cps.sp.gov.br

No primeiro acesso ao sistema será necessário clicar em **“Esqueceu a senha?”** (**Erro! Autoreferência de indicador não válida.**), para receber a primeira senha de acesso por e-mail (no e-mail oficial).

A tela de login do sistema apresenta o logotipo 'HelpDesk E-mail Institucional' no topo. Abaixo, há dois campos de entrada: 'Email' com um ícone de envelope e 'Password' com um ícone de cadeado. Abaixo dos campos, há uma opção 'Lembrar me' com uma caixa de seleção vazia. Um botão vermelho com o texto 'Acessar' está posicionado abaixo. À esquerda do botão, há o link 'Esqueceu a senha?' e à direita, o link 'Acesso ao Manual.'. Uma seta azul aponta para o link 'Esqueceu a senha?'.

Figura 1 -Tela de login do Sistema de Chamados

2

Após clicar em “**Esqueceu a senha?**”, será mostrada uma nova tela (Figura 2), onde é necessário informar o seu e-mail Institucional (@cps.sp.gov.br) previamente cadastrado no sistema e clicar em “**Solicite nova senha**”.

HelpDesk
E-mail Institucional

Informe o e-mail cadastrado no sistema para recuperar sua senha.

Digite seu email institucional

Solicite nova senha

Login

Figura 2- Tela para solicitar a primeira senha de acesso ao sistema.

Uma mensagem contendo as instruções para obter a senha será enviada para a referida conta de e-mail. Agora será necessário acessar o e-mail e encontrar a mensagem intitulada “**Recuperação de senha para acessar o HelpDesk E-mail Institucional**”, na mensagem deve-se clicar no link “**Clique aqui para criar uma nova senha de acesso**” (Figura 3).

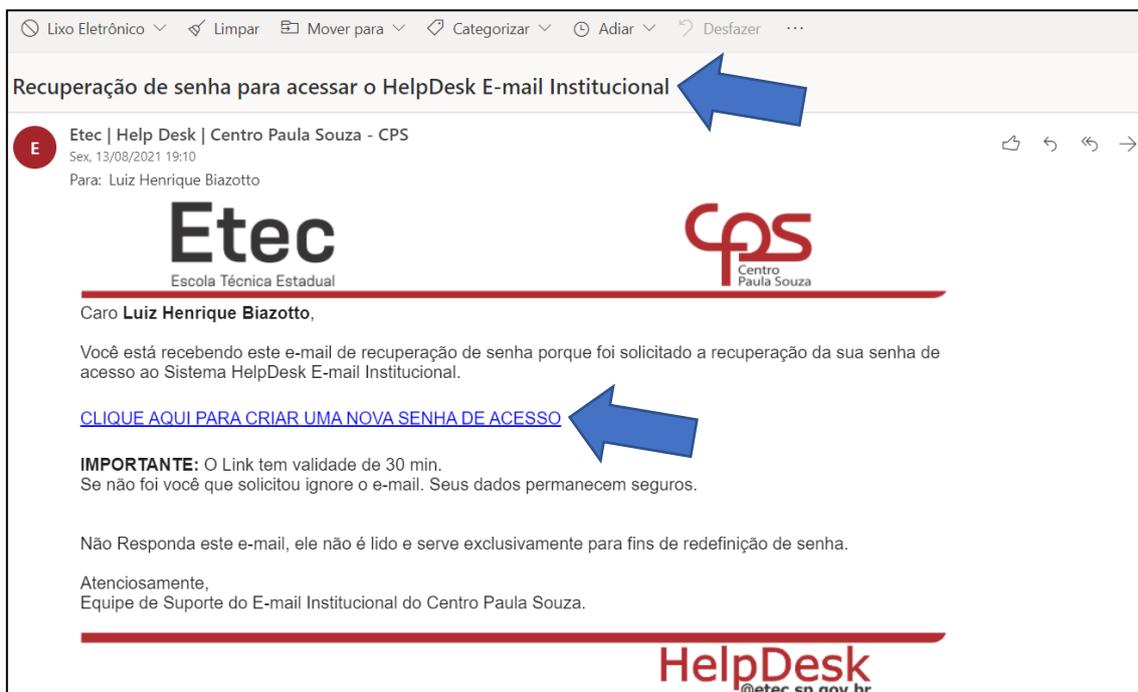


Figura 3 - Modelo de e-mail para obter a senha inicial.

ATENÇÃO

O link é válido somente por 30 min após a solicitação, então caso você não receba a mensagem dentro de 30 minutos, será necessário solicitar novamente, pois o link recebido não será mais válido.

3

Após clicar no link uma tela será aberta onde deve-se informar e confirmar a nova senha (Figura 4). Feito isso, basta clicar em “**Resetar a senha**” e aparecerá uma nova tela (Figura 5), confirmando a alteração da senha “**Senha alterada com sucesso!!**” e solicitando os dados para acessar o sistema.

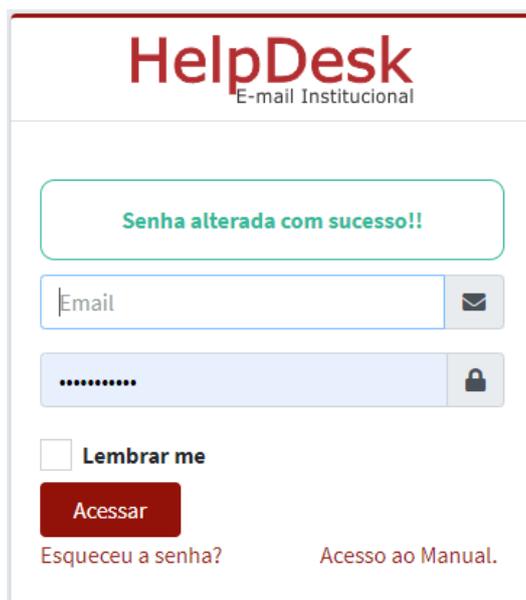
ATENÇÃO

Por questões de segurança recomendamos que a senha tenha entre 8 e 12 caracteres com o uso de letras minúsculas e maiúsculas, números e caracteres especiais.



A interface de redefinição de senha do HelpDesk. No topo, o logotipo "HelpDesk E-mail Institucional" é exibido. Abaixo, há um texto orientando o usuário: "Você está a apenas um passo de sua nova senha, recupere sua senha agora.". Seguem dois campos de entrada de texto: "Nova Senha" e "Repita a nova senha", ambos com ícones de cadeado para alternar a visibilidade. Um botão vermelho "Redefinir senha" está posicionado abaixo dos campos. Na base da tela, há um link "Login".

Figura 4 - Tela para criar (redefinir) a senha de acesso ao sistema.



A interface de confirmação de senha e login do HelpDesk. No topo, o logotipo "HelpDesk E-mail Institucional" é exibido. Abaixo, há uma mensagem de sucesso em um balão verde: "Senha alterada com sucesso!!". Seguem dois campos de entrada de texto: "Email" e um campo de senha mascarado com pontos, ambos com ícones de envelope e cadeado. Um checkbox "Lembrar me" está presente. Um botão vermelho "Acessar" está posicionado abaixo dos campos. Na base da tela, há dois links: "Esqueceu a senha?" e "Acesso ao Manual."

Figura 5 - Tela de confirmação da alteração da senha e tela de login do sistema.

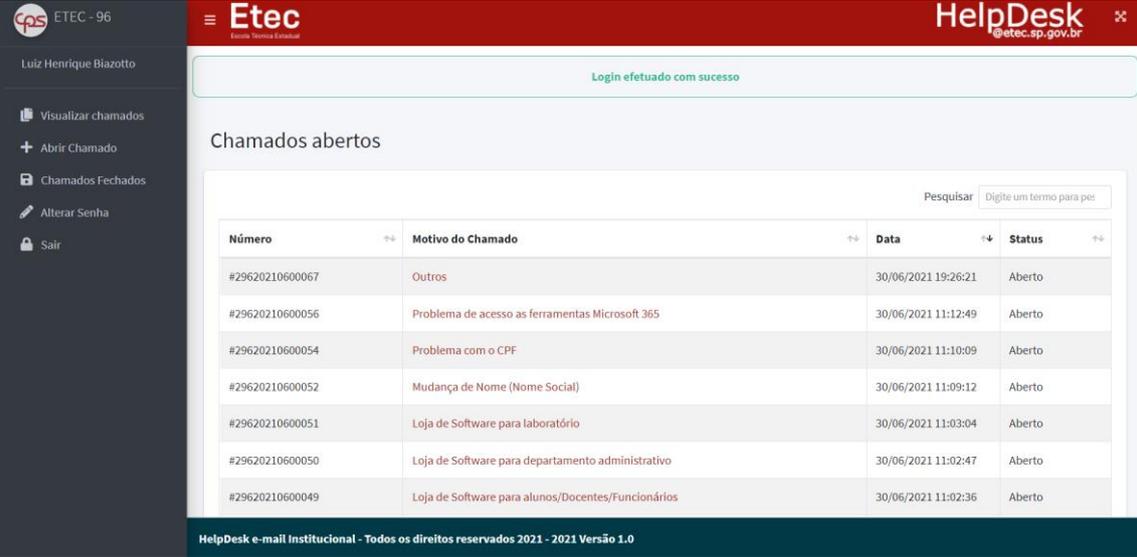
4 O Sistema de HelpDesk

Ao acessar o sistema, você verá a tela inicial (Figura 6), com um menu na lateral esquerda onde é possível ver qual a escola e qual o usuário que estão logados. No menu existem as opções **Visualizar Chamados**, **Abrir Chamado**, **Chamados Fechados**, **Alterar Senha** e **Sair**. Na parte à direita da tela aparecerão os chamados abertos, caso existam.

	Visualizar Chamados	Mostra todos os chamados abertos por este usuário
	Abrir Chamado	Abrir uma nova solicitação de suporte (Chamado)
	Chamados Fechados	Mostra os chamados que já foram finalizados – resolvidos
	Alterar Senha	Caso queira alterar sua senha de acesso
	Sair	Sair e fechar o sistema de forma segura

ATENÇÃO

É importante destacar que esse sistema é exclusivo para os e-mails @etec.sp.gov.br e @fatec.sp.gov.br. Os e-mails @cps.sp.gov.br são gerenciados por outra equipe (da DI do CPS) e é necessário enviar um e-mail para suporte@cps.sp.gov.br para atendimento.



ETEC - 96

Luiz Henrique Biazotto

Visualizar chamados

Abrir Chamado

Chamados Fechados

Alterar Senha

Sair

Ettec

HelpDesk @etec.sp.gov.br

Login efetuado com sucesso

Chamados abertos

Pesquisar Digite um termo para pesquisar

Número	Motivo do Chamado	Data	Status
#29620210600067	Outros	30/06/2021 19:26:21	Aberto
#29620210600056	Problema de acesso as ferramentas Microsoft 365	30/06/2021 11:12:49	Aberto
#29620210600054	Problema com o CPF	30/06/2021 11:10:09	Aberto
#29620210600052	Mudança de Nome (Nome Social)	30/06/2021 11:09:12	Aberto
#29620210600051	Loja de Software para laboratório	30/06/2021 11:03:04	Aberto
#29620210600050	Loja de Software para departamento administrativo	30/06/2021 11:02:47	Aberto
#29620210600049	Loja de Software para alunos/Docentes/Funcionários	30/06/2021 11:02:36	Aberto

HelpDesk e-mail Institucional - Todos os direitos reservados 2021 - 2021 Versão 1.0

Figura 6 - Tela inicial do Sistema HelpDesk E-mail Institucional.

Ao Clicar em “**Abrir Chamado**” será exibida a tela conforme mostra a Figura 7, onde deve-se escolher o tipo de chamado que se quer abrir.

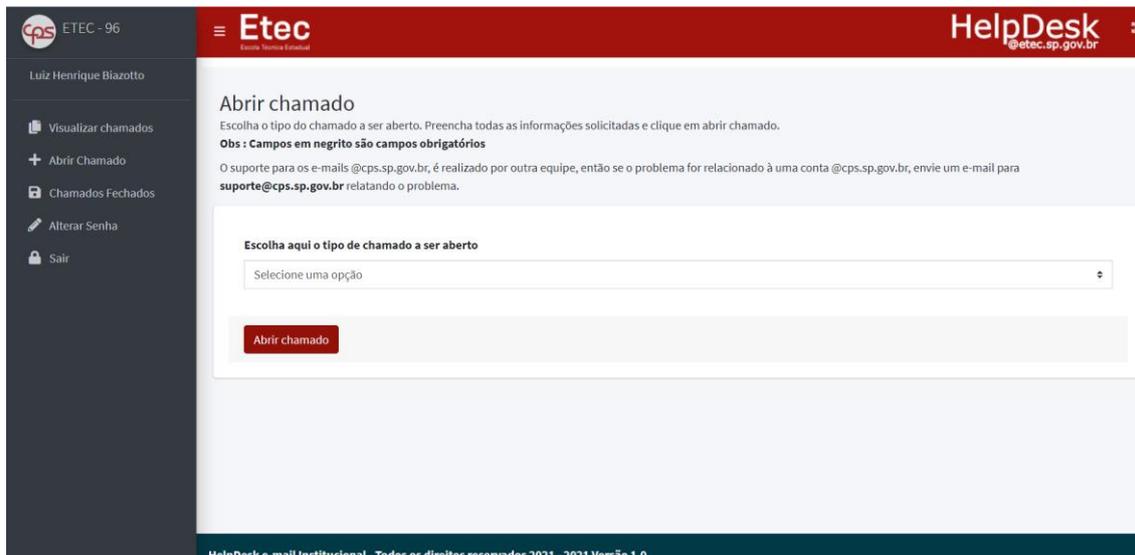


Figura 7 - Tela da opção Abrir Chamado

Existem 21 opções para abertura de chamados mais a opção “**outros**” que deve ser usada quando o problema não se encaixa nas 21 opções predefinidas. A Tabela 1 ilustra essas opções:

Tabela 1 – Opções para a abertura de chamado

Mudança de Nome (Nome Social)
Alteração de Nome e E-mail
Alteração de e-mail Pessoal
Problema com o CPF
Alteração de Senha de Acesso da Conta Microsoft
Alteração/Problema de Login no SysMail
E-mail de Departamento
E-mail de Estagiário
E-mail de RPA
E-mail de Funcionários Terceirizados/Cedidos
Conversão de Discente para Docente
Ex-aluno
Ex-servidor
Conta excluída
Conta bloqueada
Loja de Software para laboratório
Loja de Software para departamento administrativo
Loja de Software para alunos/Docentes/Funcionários
Acesso Internacional
Remover Telefone para acesso à conta (MFA)
Problema de acesso as ferramentas Microsoft 365
Outros

ATENÇÃO

Problemas relacionados ao TEAMS devem ser direcionado ao suporte oficial do TEAMS. Esse sistema é exclusivo para demandas oriundas do e-mail institucional. É importante destacar que a partir de 23/08/2021, não serão mais resolvidos problemas por e-mails ou pelo Teams, pois este sistema é o canal oficial para solicitações de suporte para os e-mails institucionais.

Não é necessário enviar um e-mail falando que o chamado foi aberto.

É importante acompanhar o chamado para verificar a resolução.

9

Após escolher o tipo de chamado que será aberto, é necessário informar os dados (CPF, Nome, e-mail e demais dados necessários conforme solicitado) do usuário que está com problemas no e-mail institucional, conforme mostra a Figura 8.

A captura de tela mostra a interface do sistema HelpDesk e-mail Institucional. No topo, há o logotipo 'Etec' e 'HelpDesk @etec.sp.gov.br'. O usuário logado é 'Luiz Henrique Biazotto'. O formulário principal, intitulado 'Abrir chamado', contém as seguintes seções:

- Escolha aqui o tipo de chamado a ser aberto:** Um menu suspenso com a opção 'Acesso Internacional' selecionada.
- Informe os dados do usuário com problemas:** Campos obrigatórios para CPF, Nome e E-mail institucional.
- Autorização do diretor/CETEC/CESU:** Um campo de texto para inserir a justificativa.

Na base da página, há o rodapé: 'HelpDesk e-mail Institucional - Todos os direitos reservados 2021 - 2021 Versão 1.0'.

Figura 8 - Informações do usuário que está com problema.

Alguns tipos de chamados, podem apresentar um local para a descrição do problema, neste caso, é necessário descrever o que está acontecendo e, para ajudar na celeridade da resolução, é aconselhável enviar evidências do problema (print da tela contendo o problema efetivo). Para alguns tipos de chamado, é necessário enviar a cópia de um documento ou ainda a autorização ou solicitação do diretor da unidade, para isso é necessário anexar o arquivo na opção **“Anexar arquivo para análise do problema ou comprovante”**. A Figura 9 e a Figura 10, ilustram o procedimento de anexar arquivo. Após a inserção de todas as informações solicitadas é só clicar em **“Abrir Chamado”**.

ATENÇÃO

São aceitos arquivos no formato JPG e PDF.

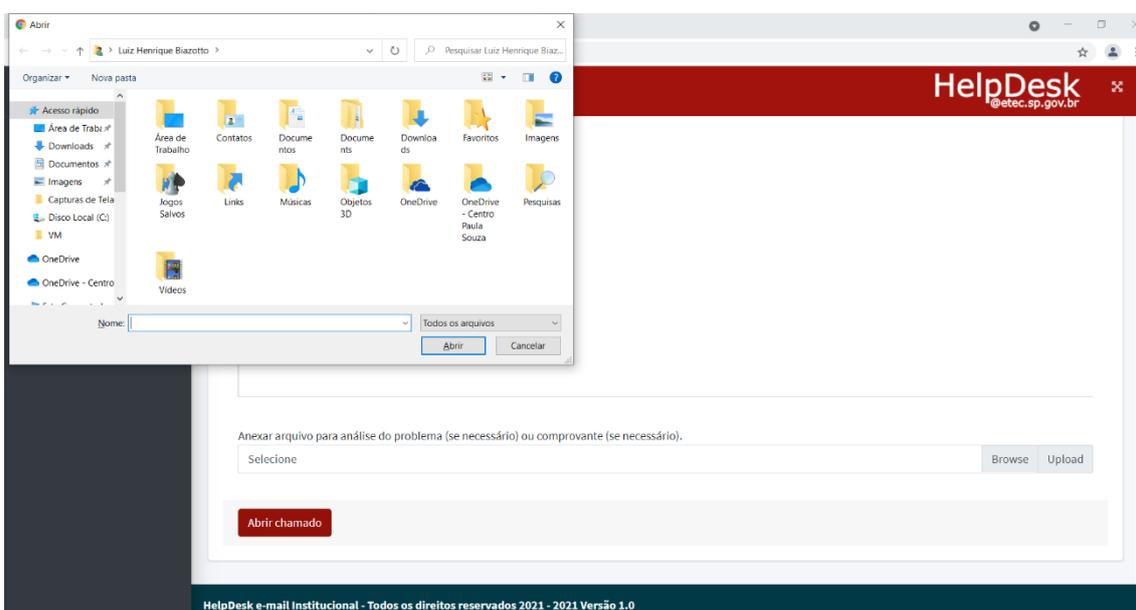


Figura 9 – Janela aberta para anexar arquivo ao chamado

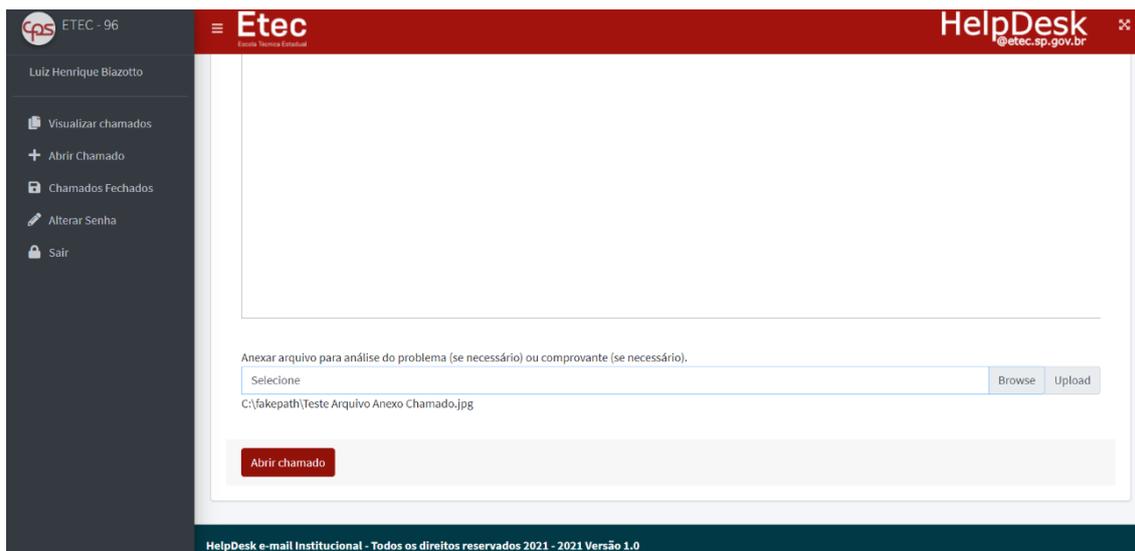


Figura 10 - arquivo anexado ao chamado.

Ao clicar em “**Abrir chamado**”, o sistema voltará para a tela “**Chamados Abertos**” e mostrará no topo da página, em letras verdes, o número do chamado que acabou de ser aberto com sucesso (Figura 11).

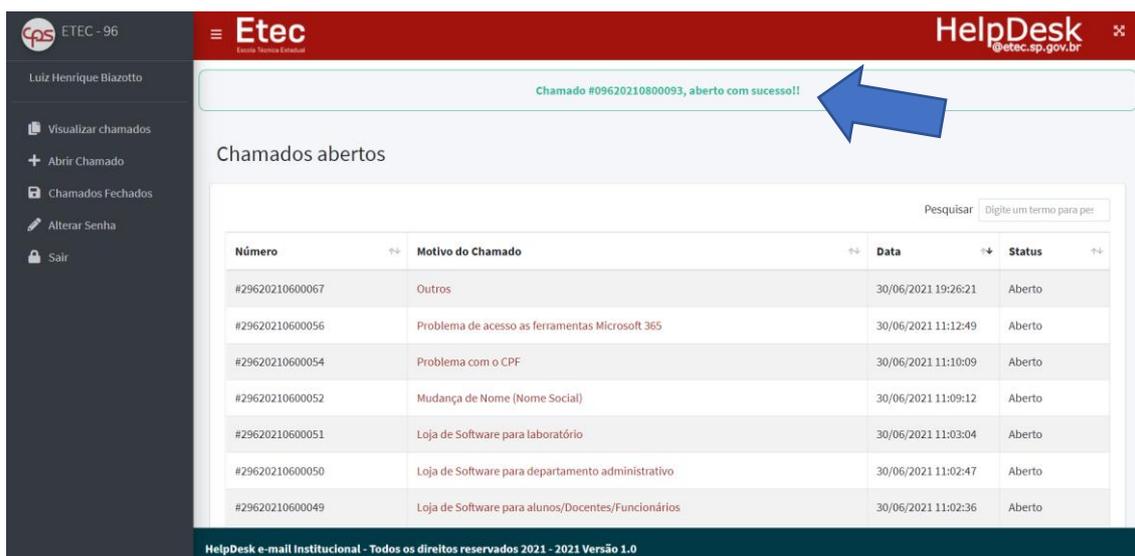


Figura 11 - Número do Chamado no topo da tela.

Caso seja necessário adicionar alguma informação ou se deseje ver a resposta do suporte é necessário localizar o chamado a ser visto e clicar na informação disponível na segunda coluna (**Motivo do Chamado**) para adicionar informação ao chamado ou visualizar a resposta do suporte, **não sendo necessário abrir um novo chamado**.

A Figura 11 mostra a tela aberta com a visualização dos dados do chamado, onde se pode adicionar novas informações e a Figura 12 mostra as interações que aconteceram entre o solicitante e o suporte.

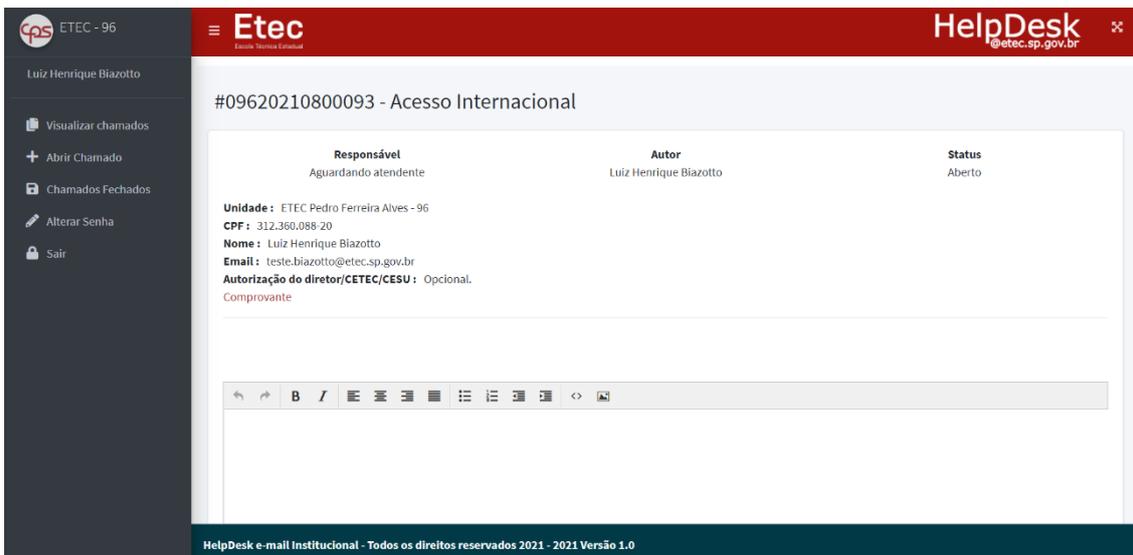


Figura 12 – Visualização do chamado aberto.

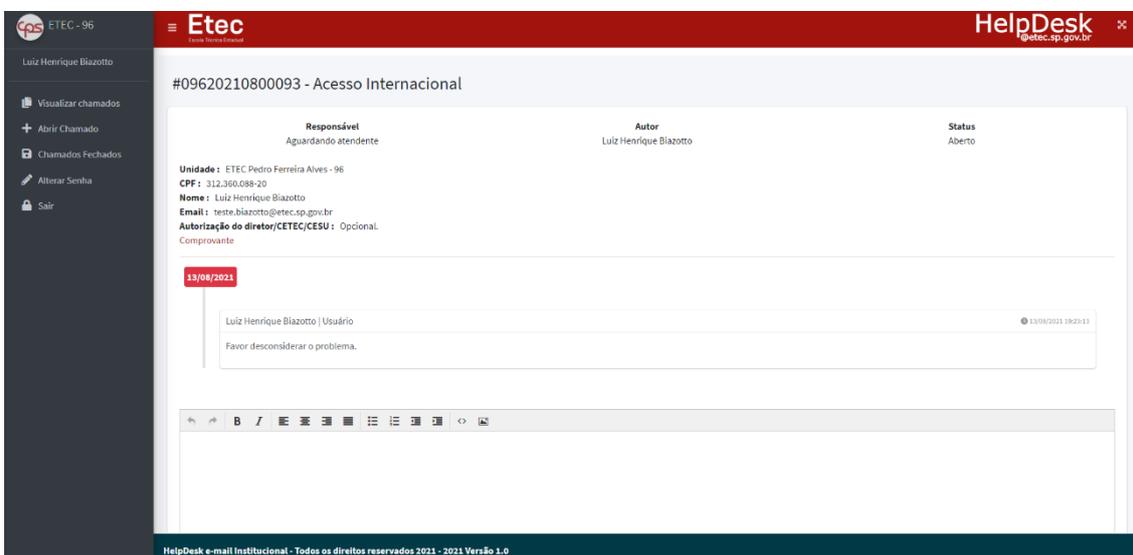


Figura 13 - Interações entre o solicitante e o suporte.

Caso o problema se resolva antes da resposta do suporte ou após a intervenção do suporte, é necessário clicar no botão “**Fechar chamado**” (Figura 14). O chamado será fechado automaticamente caso não haja interação após 15 dias da resposta do Suporte.

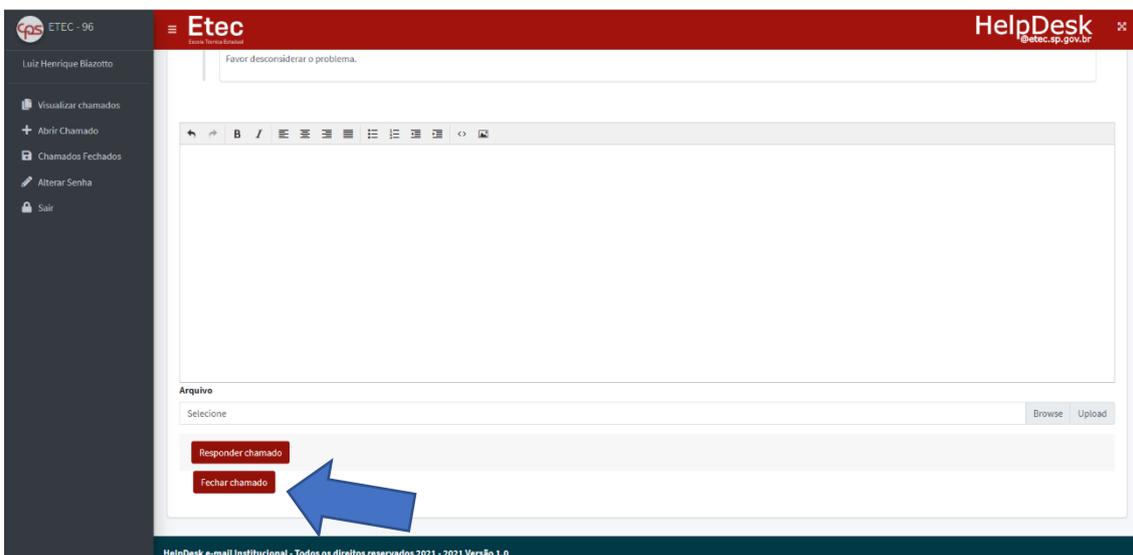


Figura 14 - Fechamento do chamado.

Ao Clicar em “**Chamados Fechados**” será exibida a tela conforme mostra a

The screenshot displays the HelpDesk interface for ETEC - 96. The user is logged in as Luiz Henrique Biazotto. The main content area is titled "Chamados Fechados" and shows a table of 6 closed tickets. The table has columns for "Número", "Motivo do Chamado", "Data (aaaa/mm/dd)", and "Status". The status for all tickets is "Fechado pelo usuário".

Número	Motivo do Chamado	Data (aaaa/mm/dd)	Status
#09620210800093	Acesso Internacional	2021/08/13	Fechado pelo usuário
#29620210600053	Mudança de Nome (Nome Social)	2021/06/30	Fechado pelo usuário
#29620210600055	Problema com o CPF	2021/06/30	Fechado pelo usuário
#29620210600057	Problema de acesso as ferramentas Microsoft 365	2021/06/30	Fechado pelo usuário
#29620210600058	Remover Telefone para acesso à conta (MFA)	2021/06/30	Fechado pelo usuário
#29620210600065	Acesso Internacional	2021/06/30	Fechado pelo usuário

Mostrando de 1 até 6 de 6 registros

Anterior 1 Próximo

HelpDesk e-mail Institucional - Todos os direitos reservados 2021 - 2021 Versão 1.0

Figura 15, onde são mostrados os chamados finalizados.

This screenshot is identical to the one above, showing the "Chamados Fechados" page with the same table of 6 closed tickets. The interface elements, including the sidebar, header, and footer, are consistent with the previous image.

Número	Motivo do Chamado	Data (aaaa/mm/dd)	Status
#09620210800093	Acesso Internacional	2021/08/13	Fechado pelo usuário
#29620210600053	Mudança de Nome (Nome Social)	2021/06/30	Fechado pelo usuário
#29620210600055	Problema com o CPF	2021/06/30	Fechado pelo usuário
#29620210600057	Problema de acesso as ferramentas Microsoft 365	2021/06/30	Fechado pelo usuário
#29620210600058	Remover Telefone para acesso à conta (MFA)	2021/06/30	Fechado pelo usuário
#29620210600065	Acesso Internacional	2021/06/30	Fechado pelo usuário

Mostrando de 1 até 6 de 6 registros

Anterior 1 Próximo

HelpDesk e-mail Institucional - Todos os direitos reservados 2021 - 2021 Versão 1.0

Figura 15 - Chamados fechados

Ao Clicar em “**Alterar Senha**” será exibida a tela conforme mostra a Figura 16, onde é possível alterar a senha de acesso ao sistema. É necessário digitar a senha atual e a noiva senha, duas vezes, e depois deve-se clicar no botão “**Alterar senha**”.

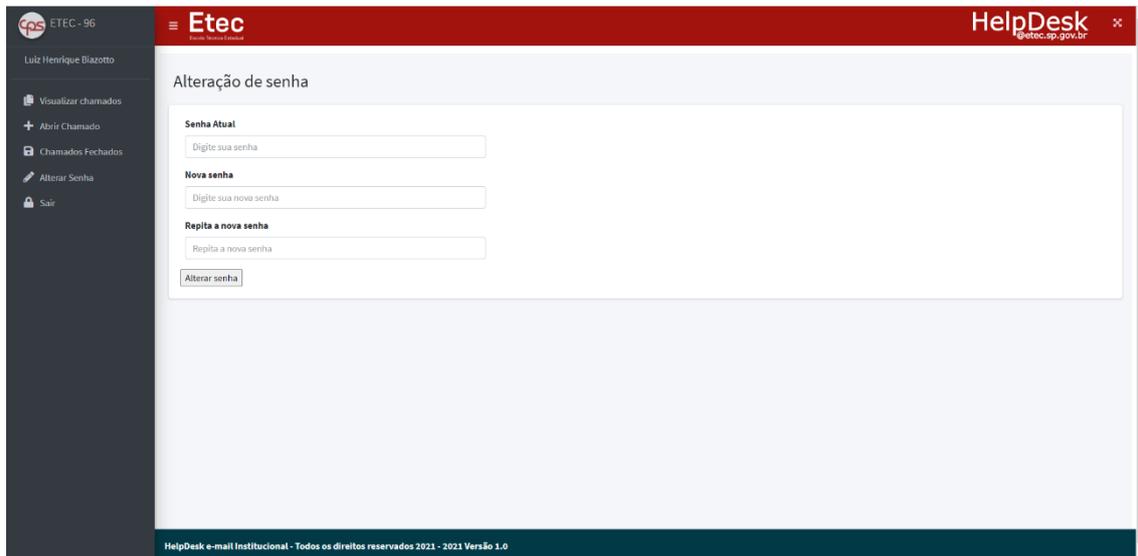


Figura 16 - Alterando a senha do sistema.

Ao Clicar em “Sair” é feito o encerramento (*logoff*) de forma segura do sistema.