



MANUAL DO ALTDESK

Caderno 6 de 7

Portal do solicitante

Para quem precisa de ajuda da TI ou do suporte: abrir, acompanhar e reabrir chamados.

Para: Colaborador da empresa

Neste caderno

6.1	Entrar no portal	Colaborador
6.2	Abrir um chamado	Colaborador
6.3	Acompanhar e responder	Colaborador
6.4	Receber avisos no navegador	Colaborador
6.5	Reabrir um chamado	Colaborador

Como usar. Cada atividade traz quem faz, onde fica no sistema, os passos em ordem e uma dica. Dentro do AltDesk, o botão **AJUDA** de cada tela explica a tela aberta.

6.1 Entrar no portal

Quem faz: Colaborador **Onde:** Endereço do AltDesk enviado pela empresa

Seu acesso é criado pela empresa. Você recebe o endereço, o e-mail e uma senha inicial.

- 1 Abra o endereço do AltDesk no navegador.
- 2 Entre com seu e-mail e senha.
- 3 Na primeira vez, troque a senha em Meu Perfil.

The screenshot displays the 'Atendimentos' (Tickets) section of the AltDesk portal. At the top, the user 'Camila Rocha' is logged in, with a profile icon and a 'C' status indicator. The interface includes a sidebar with navigation options: 'Atendimentos' (Visão Lista), 'Meus Atendimentos', 'Não Atribuídos', 'SLA Estourado', and 'LISTAS PERSONALIZADAS'. The main area features a search bar and filters for 'Todos Status', 'Todos Canais', and 'Todos os tipos'. Two tickets are visible:

Ticket ID	Subject	Status	Priority	Open Date	Agent	Interactions
#4E611	acesso ao sistema de folha	REQUISIÇÃO	NO PRAZO	20/10/26, 03:08	Sem atendente	#1 interações
#AC9B9	internet fora do ar no 2º andar	NO PRAZO	NO PRAZO	20/10/26, 03:08	Sem atendente	#1 interações

Dica. Esqueceu a senha? Use Esqueci minha senha na tela de entrada.

6.2 Abrir um chamado

Quem faz: Colaborador **Onde:** Atendimentos > Novo Chamado

Conte o que aconteceu ou do que você precisa.

- 1 Clique em Novo Chamado.
- 2 Escolha: Algo parou de funcionar (erro, lentidão, sem acesso) ou Preciso de algo (acesso, equipamento, instalação).
- 3 Escreva um assunto curto (ex.: "Impressora do financeiro sem toner") e descreva com detalhes.
- 4 Clique em Enviar Chamado. A equipe define a prioridade.

A interface do sistema AltDesk, na aba 'Atendimentos', apresenta um formulário modal para 'Abrir Novo Chamado'. O formulário solicita a descrição do problema, a escolha entre 'Algo parou de funcionar' ou 'Preciso de algo', o assunto e a descrição detalhada. Botões de 'Cancelar' e 'Enviar Chamado' estão na base. O fundo mostra uma sidebar com filtros e uma lista de chamados.

Atendimentos

Atendimentos
Visualizar Lista

FILTROS DO SISTEMA

- Todos Atendimentos
- Meus Atendimentos
- Não Atribuídos
- SLA Estourado

LISTAS PERSONALIZADAS

Crie listas com filtros específicos clicando no "+" acima.

Buscar por CPF, nome ou telefone...

Todos Status Todos Canais Todos os tipos 2 resultados

Abrir Novo Chamado

Descreva o seu problema ou solicitação abaixo.

O que você precisa?

Algo parou de funcionar
Erro, lentidão, sem acesso

Preciso de algo
Acesso, equipamento, instalação

Assunto

Ex: Problema com o acesso ao sistema

Descrição Detalhada

Descreva aqui os detalhes da sua solicitação...

Cancelar Enviar Chamado

Dica. Diga desde quando acontece e se afeta mais gente. Isso agiliza o atendimento.

6.3 Acompanhar e responder

Quem faz: Colaborador **Onde:** Menu > Atendimentos

Todas as respostas da equipe ficam no chamado.

- 1 Abra Atendimentos e clique no chamado.
- 2 Leia as respostas e escreva na conversa se a equipe pedir alguma informação.
- 3 O status mostra em que pé está: Novo, Em atendimento, Aguardando você, Resolvido.

Dica. Se a equipe pedir algo e você não responder, o chamado pode ser encerrado depois de alguns dias, com aviso antes.

6.4 Receber avisos no navegador

Quem faz: Colaborador **Onde:** Pedido de permissão do navegador

Você fica sabendo de respostas e mudanças sem precisar abrir o AltDesk.

- 1 Quando o AltDesk pedir permissão para notificações, clique em Permitir.
- 2 Os avisos chegam mesmo com a aba fechada, inclusive no celular com o AltDesk instalado.
- 3 Clique no aviso para abrir o chamado.

Dica. Se bloqueou sem querer, libere as notificações para o site do AltDesk nas configurações do navegador.

6.5 Reabrir um chamado

Quem faz: Colaborador **Onde:** Chamado resolvido

O problema voltou logo depois de resolvido.

- 1 Abra o chamado resolvido.
- 2 Clique em Reabrir Chamado e explique na conversa o que voltou a acontecer.
- 3 O prazo para reabrir é definido pela empresa. Depois dele, abra um chamado novo.

Dica. Reabrir mantém todo o histórico junto e ajuda a equipe a achar a causa.