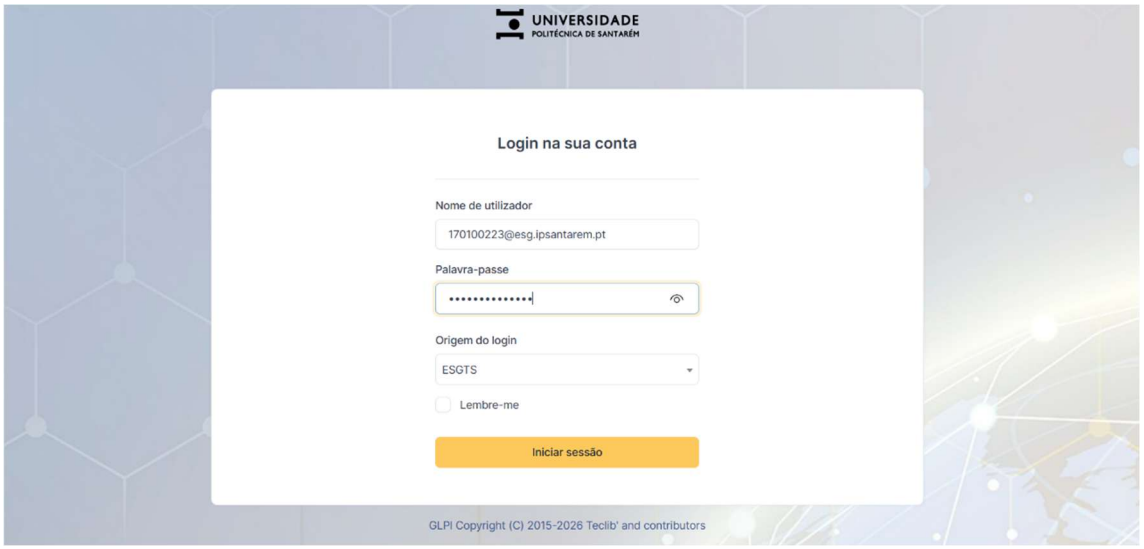
# Manual do Utilizador - ServiceDesk

Este manual tem como objetivo auxiliar os utilizadores na utilização da plataforma ServiceDesk da Universidade Politécnica de Santarém. Ao longo deste guia, ficará a saber como efetuar a autenticação, como submeter um pedido de suporte (ticket) e como acompanhar o seu estado.

Submissão de pedidos por e-mail:

Para além da abertura de pedidos diretamente na plataforma, poderá também submeter um ticket enviando um e-mail para helpdesk@unisantarem.pt. No entanto, nestes casos, o pedido entra no sistema sem categorização e com prioridade baixa atribuída por defeito, sendo devidamente categorizado e a sua prioridade revista apenas após a análise inicial por parte de um técnico (pelo que se recomenda, sempre que possível, a utilização dos formulários do portal).

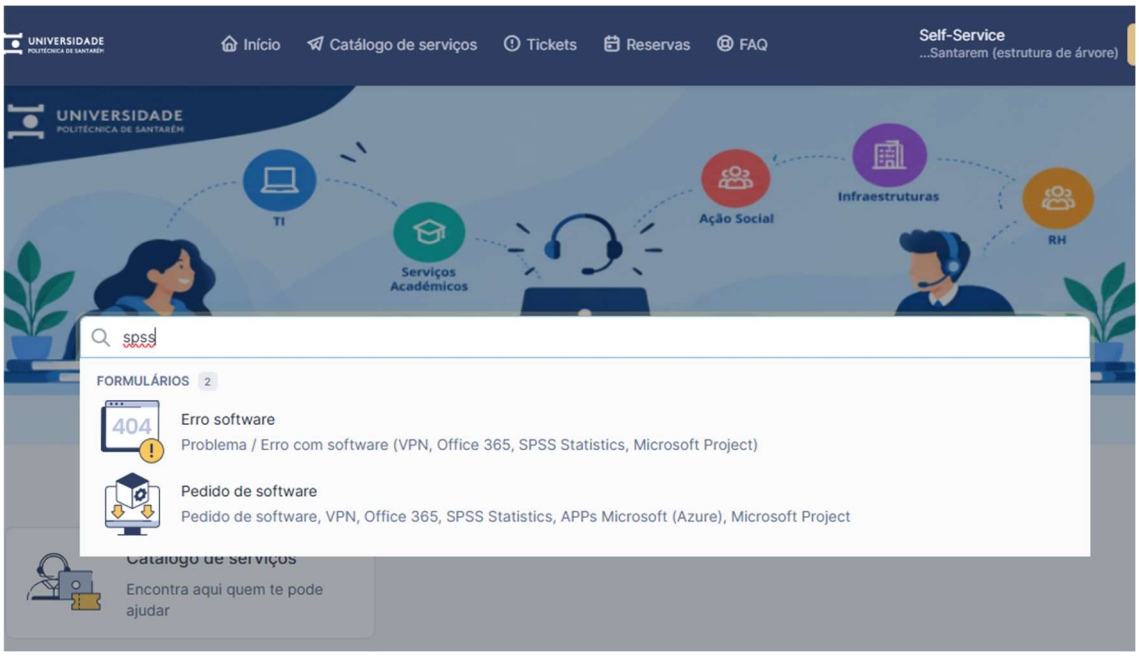
1. **Autenticação na plataforma**
    a. Aceda ao endereço https://servicedesk.unisantarem.pt/
    b. Na página inicial, selecione a sua Unidade Orgânica/Escola no campo "**Origem de login**".
    c. Preencha os campos "Nome de utilizador" e "Palavra-passe" com as suas credenciais institucionais (e-mail e respetiva palavra-passe), de seguida clique em "**Iniciar sessão**".

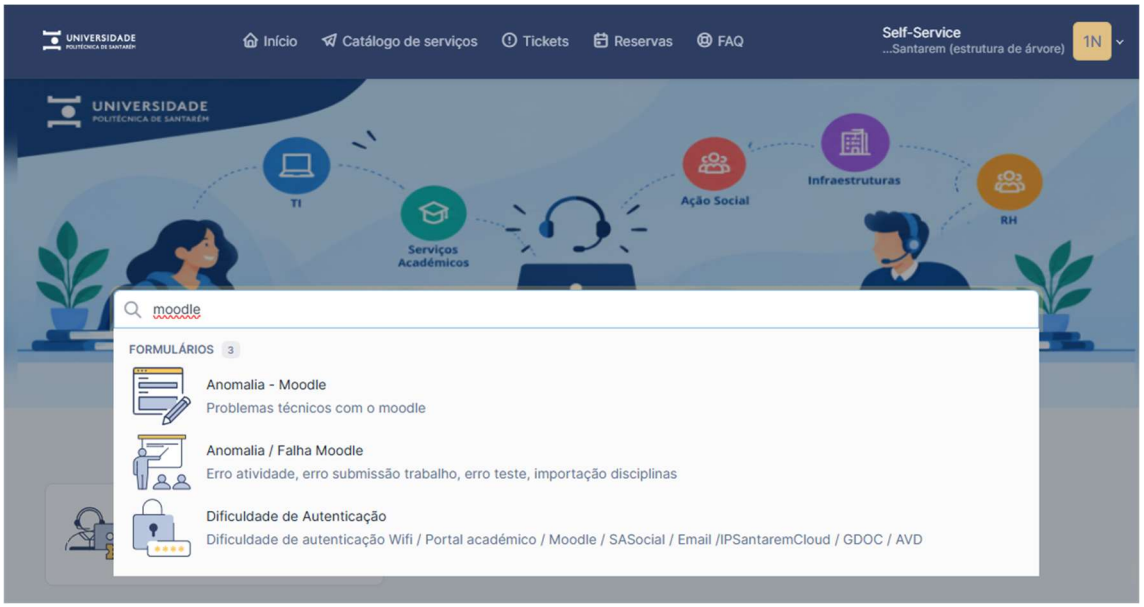


## 2. Navegação e pesquisa de serviços

### a. Pesquisar por palavras-chave

- Utilize a barra de pesquisa para procurar diretamente pelo assunto pretendido. Exemplo: Ao escrever termos com SPSS ou moodle, a plataforma apresenta automaticamente uma lista de formulários disponíveis relacionados com esses temas.

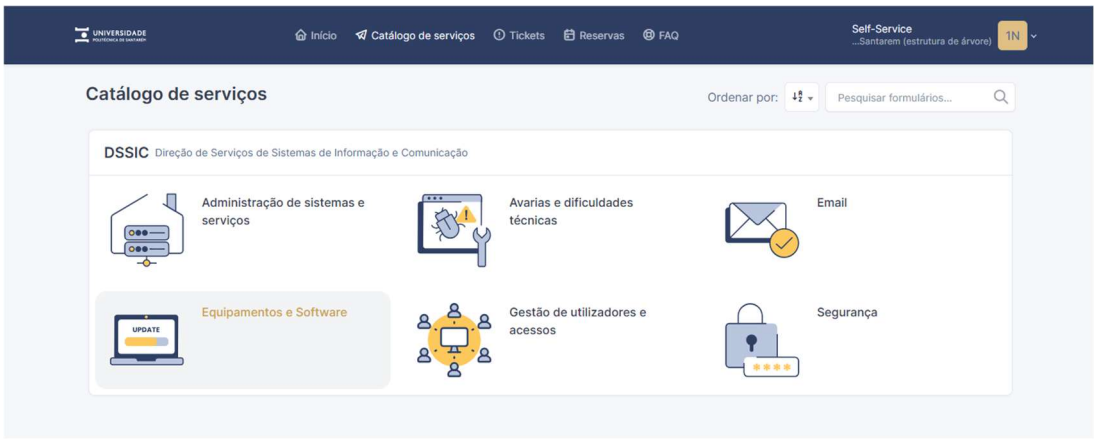


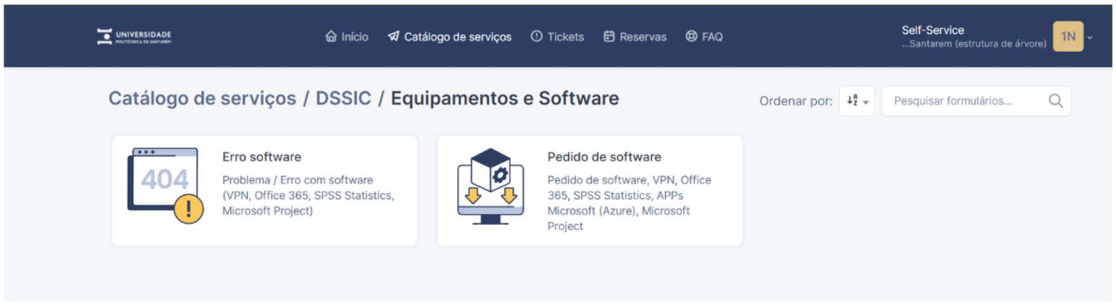



**b. Navegação pelo catálogo de serviços**

1. Em alternativa, poderá aceder ao "Catálogo de serviços" e explorar os vários cartões disponíveis, que se encontram organizados por áreas temáticas como «Avarias e dificuldades técnicas», «Email», «Equipamentos e software», entre outras.

2. Assim que identificar a opção pretendida, basta clicar no respetivo cartão para abrir o formulário específico, preenchendo a informação solicitada.



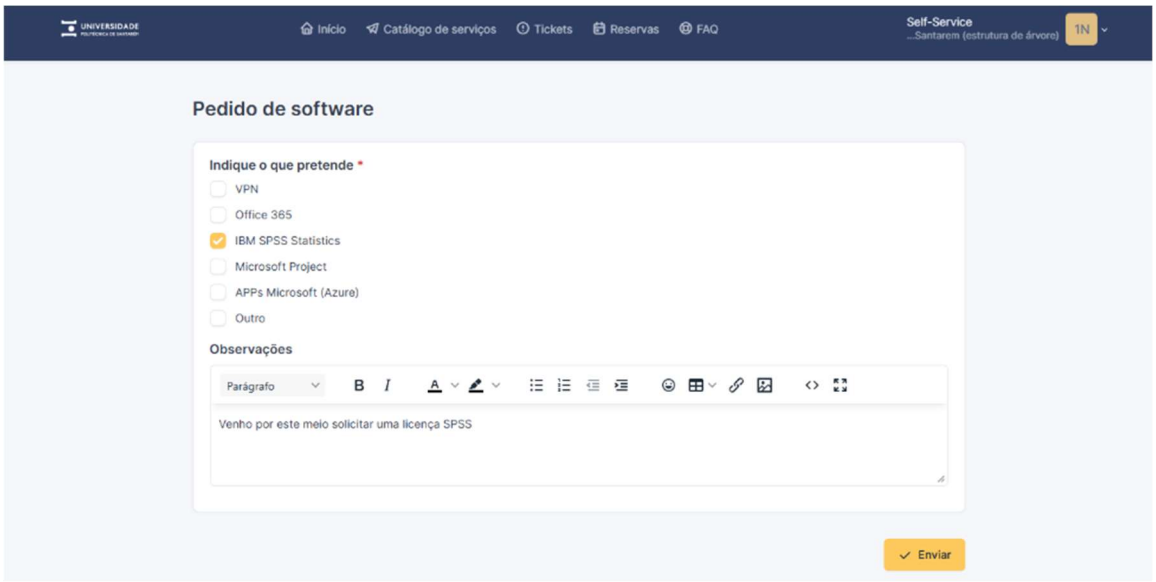




**3. Preenchimento e Submissão do formulário**

a. Ao clicar no cartão pretendido, será aberto o respetivo formulário. Cada formulário terá os seus próprios campos que deverão ser preenchidos. Os campos assinalados com um asterisco vermelho (*) são de preenchimento obrigatório, pois contêm a informação essencial para que a equipa da DSSIC compreenda e trate do seu pedido.

- Exemplo: No formulário “Pedido de Software”, é obrigatório selecionar qual ou quais os programas pretendidos, podendo utilizar o campo “Observações” para acrescentar detalhes adicionais.

b. Após preencher todos os dados necessários, clique no botão “Enviar” no canto inferior direito.

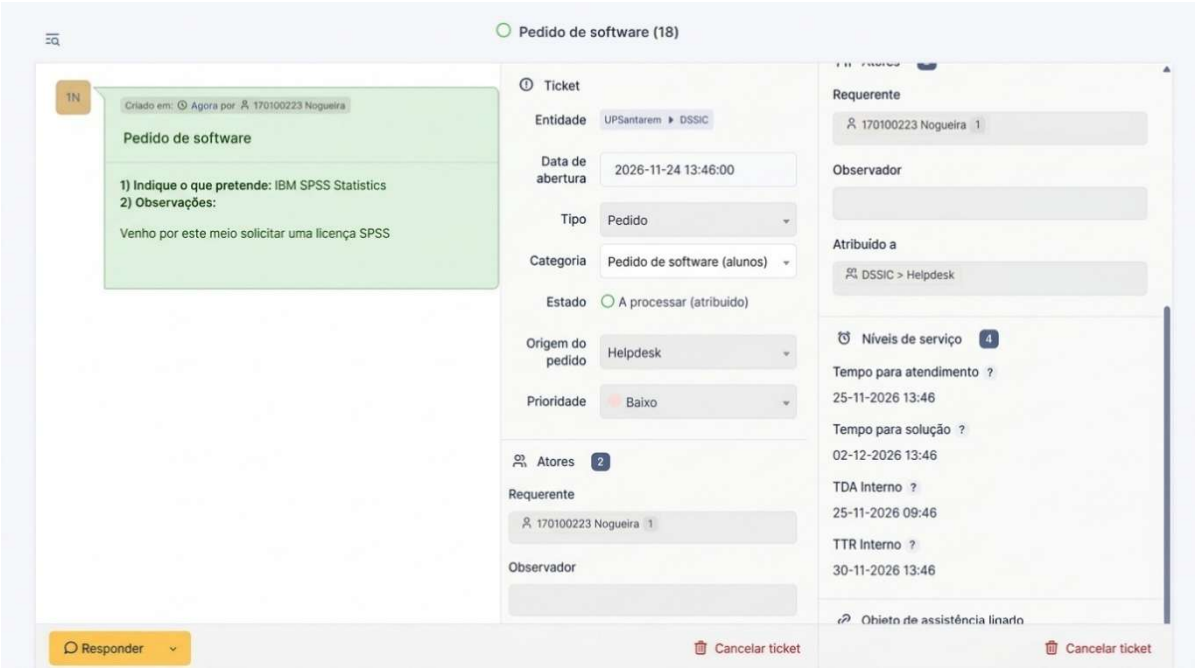



**4. Acompanhamento do ticket**

a. Assim que submeter o formulário, será redirecionado automaticamente para a página de acompanhamento do seu ticket, dividida em duas áreas principais:

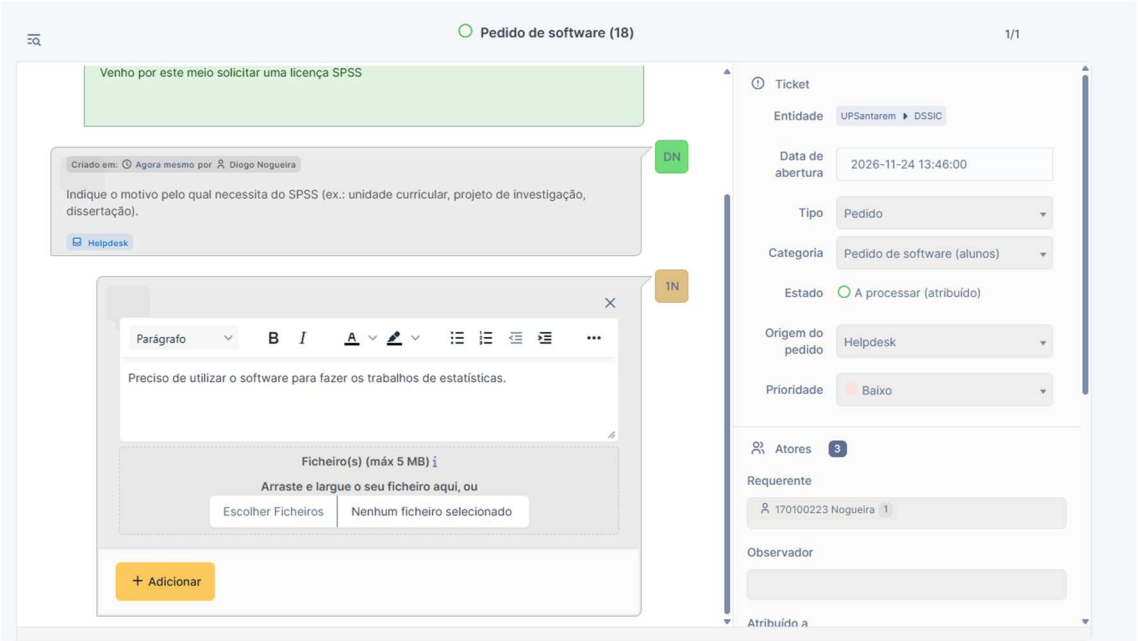
- Esquerda: Apresenta o registo cronológico do pedido e funciona como uma janela de mensagens onde poderá comunicar diretamente com o técnico responsável (e vice-versa).
- Direita: apresenta toda a informação técnica e administrativa associada ao pedido:
  1. Dados gerais: “Entidade”, “Data de abertura”, “Tipo”, “Categoria”, “Estado atual” e “Prioridade”.
  2. Atores: identifica o “Requerente” (utilizador que abriu o pedido), eventuais “Observadores” (funciona de forma semelhante ao campo CC de um e-mail) e o campo “Atribuído a” que indica o grupo e técnico responsável.

3. Níveis de serviço: Indica os prazos previstos para o tratamento do pedido, nomeadamente o “Tempo para atendimento” e o “Tempo para solução” (prazo máximo estimado para a resolução).




5. Durante o tratamento do pedido, caso o técnico necessite de esclarecimentos adicionais, enviará uma mensagem no histórico do ticket.
    a. Sempre que houver uma nova atualização ou resposta da equipa técnica, receberá uma notificação por e-mail e poderá também visualizar o alerta no ícone de notificações (sino) no canto inferior direito do portal.
    b. Para responder, clique no botão “Responder” no canto inferior esquerdo do ticket, escreva a sua mensagem no editor de texto — podendo anexar ficheiros até 5 MB, se necessário — e clique em + Adicionar.
    c. A sua resposta ficará registada de imediato na conversação para consulta do técnico
    d. Caso pretenda, poderá também responder diretamente ao e-mail de notificação recebido, bastando clicar em “Responder”, escrever a sua mensagem no corpo do texto e enviar, a resposta será automaticamente anexada ao histórico do ticket.

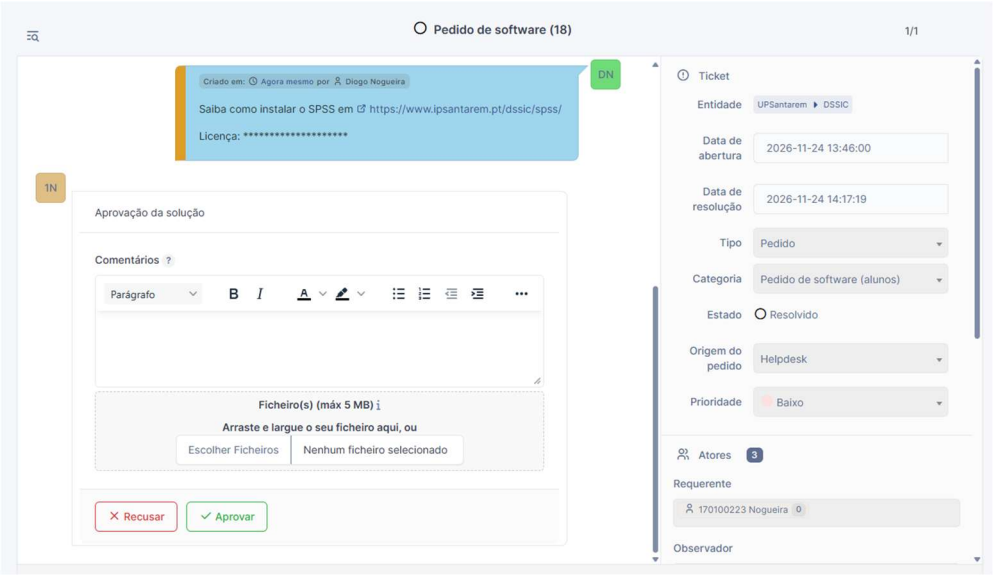
- Nota importante: Não pode alterar o Assunto do email ao responder, pois é através da referência contida no assunto que o sistema associa a sua mensagem ao ticket correto.




Exemplo email recebido:



6. **Aprovação ou Recusa da Solução**
    a. Quando o pedido estiver concluído, o técnico submeterá a respetiva solução, alterando o estado do ticket para “Resolvido”. Nesse momento, surgirá a caixa “Aprovação da solução”, onde deverá validar a solução:
        - Aprovar: Se o problema estiver resolvido ou o pedido concluído com sucesso, clique em “Aprovar” e o ticket passará para o estado “Encerrado”.
        - Recusar: Caso o problema persista ou a solução apresentada não resolva a situação, escreva o motivo no campo “Comentários” e clique em “Recusar”. O ticket regressará ao estado ativo para que o técnico dê continuidade ao atendimento.




7. **Inquérito de Satisfação**
    a. Após o encerramento do ticket, será disponibilizado um breve inquérito de avaliação na parte inferior da página.
        - Avalie o atendimento atribuindo uma classificação de 1 a 5 estrelas no campo “Satisfação com a solução do Ticket”.
        - Caso atribua uma classificação inferior a 3 estrelas, será necessário preencher o campo “Comentários” com uma breve justificação para nos ajudar a melhorar o serviço.

UNIVERSIDADE
POLITÉCNICA DE SANTARÉM

