



Manual de Utilizador

Núcleo de Informática e Telecomunicações

Conteúdo

1	Introdução	1
2	Acesso ao Sistema	2
2.1	Login	2
2.2	Recuperação de password	3
3	Navegação no Sistema	4
3.1	Início	5
4	Gerenciamento de Tickets	6
4.1	Abrir um novo Ticket	6
4.2	Visualizar os meus Tickets	7
4.3	Detalhes do Ticket	8
5	Perfil do Utilizador	9
5.1	Meu perfil	9
6	Logout	10

Capítulo 1

Introdução

Este guia fornece instruções básicas sobre como usar o sistema de apoio do Núcleo de Informática e Telecomunicações. O sistema permite a criação, visualização, atualização de tickets, facilitando a gestão de problemas e solicitações.

Capítulo 2

Acesso ao Sistema

Clique [aqui](#) para ter acesso ao Helpdesk.

2.1 Login

Acesse à página, e insira as suas credenciais e confirme-as com o botão Login.

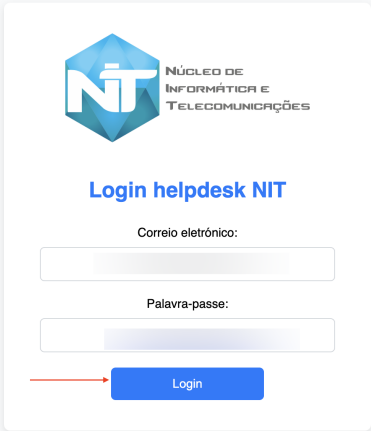
The image shows a login form for the NIT Helpdesk. At the top, there is a logo consisting of a blue hexagon with the letters 'NT' in white, followed by the text 'NÚCLEO DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES'. Below the logo, the title 'Login helpdesk NIT' is displayed in blue. The form contains two input fields: 'Correio eletrônico:' (Email) and 'Palavra-passe:' (Password). Both fields are currently empty. Below the password field is a blue button labeled 'Login'. A red arrow points to the 'Login' button.

Figura 2.1: Página de Login

2.2 Recuperação de password

Caso se tenha esquecido da sua password, contacte o SREC-NIT para reposição da mesma.

Capítulo 3

Navegação no Sistema

Após Login, será redirecionado para a página inicial, onde encontrará um menu lateral com as seguintes opções:

- Início
- Abrir um novo Ticket
- Tickets
- Meu perfil
- Terminar Sessão

3.1 Início

Aqui é possível ter uma visualização geral da plataforma. Pode ver os seus tickets Abertos, Em execução ou Fechados. É possível também ter acesso a uma pequena lista de funcionalidades, bem como os últimos updates feitos na plataforma.

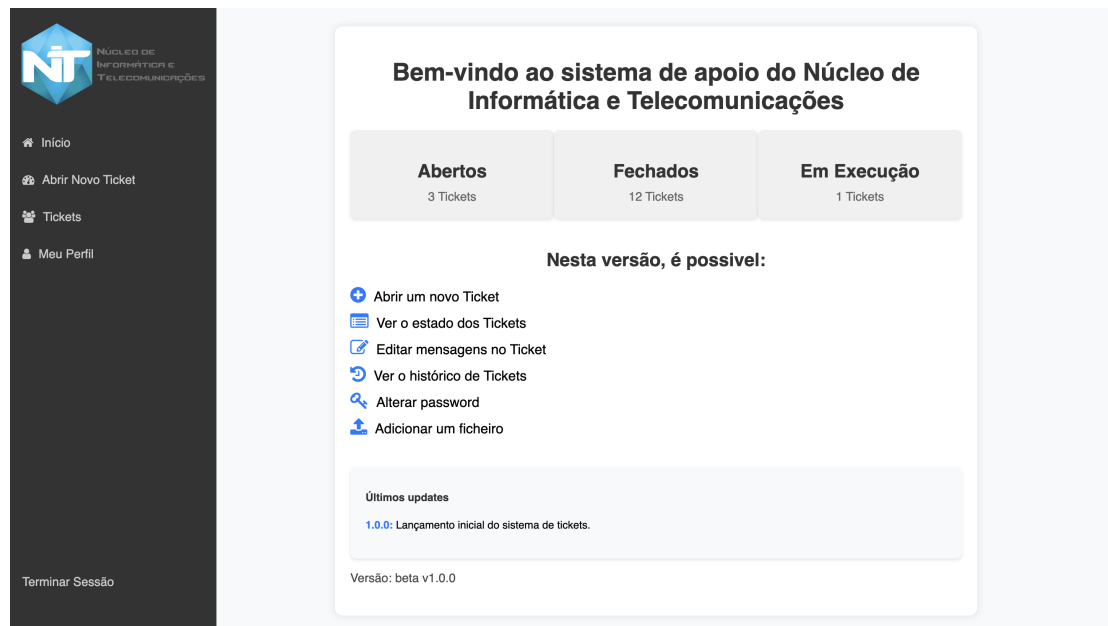


Figura 3.1: Página inicial

Capítulo 4

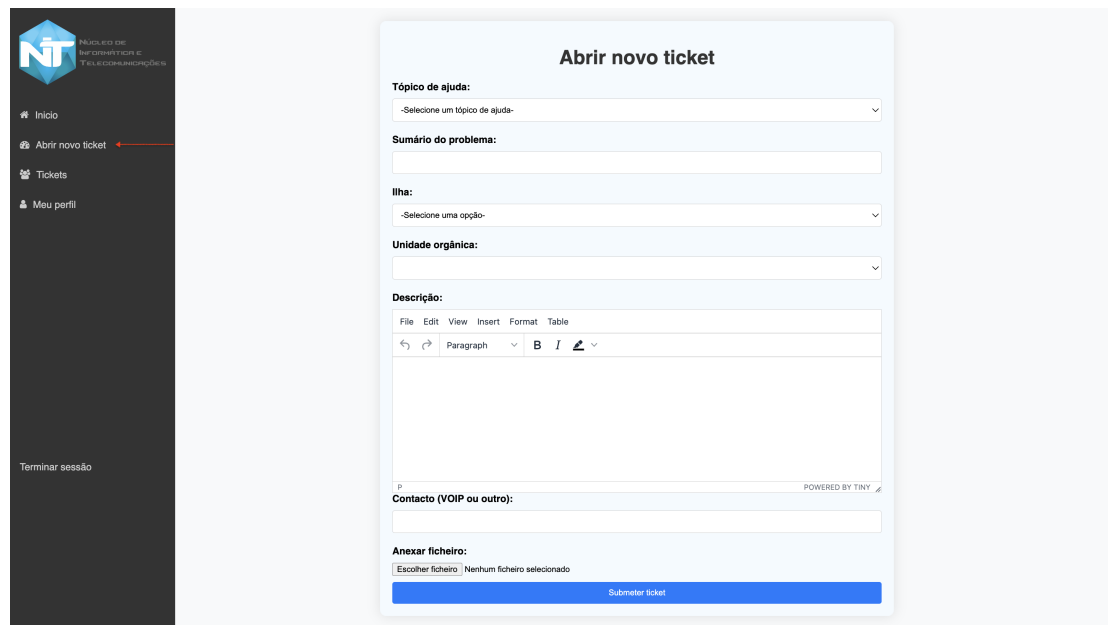
Gerenciamento de Tickets

4.1 Abrir um novo Ticket

No menu lateral, clique em "Abrir um novo Ticket".

Preencha os campos necessários com as informações do Ticket.

No final, clique em "submeter ticket" a fim de submeter o seu Ticket.



The screenshot shows a web application interface for creating a new ticket. On the left is a dark sidebar with a logo 'NT' and the text 'Núcleo de Informação e Tecnologia'. The sidebar menu includes 'Início', 'Abrir novo ticket' (highlighted with a red arrow), 'Tickets', and 'Meu perfil'. At the bottom of the sidebar is a link 'Terminar sessão'. The main content area is titled 'Abrir novo ticket' and contains several form fields: 'Tópico de ajuda:' with a dropdown menu, 'Sumário do problema:' with a text input, 'Ila:' with a dropdown menu, 'Unidade orgânica:' with a dropdown menu, and 'Descrição:' with a rich text editor (TinyMCE). Below these is a 'Contacto (VOIP ou outro):' field and an 'Anexar ficheiro:' section with a file selection button. At the bottom is a blue 'Submeter ticket' button.

Figura 4.1: Novo ticket

4.2 Visualizar os meus Tickets

No menu lateral , clique em "Tickets".

A lista dos seus Tickets será exibida.

É possível ver o numero atribuído ao Ticket,a data de criação,o seu estado(Aberto, em execução ou fechado), o assunto e o técnico a quem foi atribuído.

Para visualizar os detalhes de um ticket, basta clicar na hiperligação presente no campo "Assunto".

The screenshot displays a web application interface for managing tickets. On the left is a dark sidebar with a logo and navigation links: 'Inicio', 'Abrir novo ticket', 'Tickets' (highlighted with a red arrow), 'Meu perfil', and 'Terminar sessão'. The main content area is titled 'Tickets' and features a filter bar with buttons for 'Todos(16)', 'Aberto(3)', 'Fechado(12)', and 'Em execucao(1)'. Below this is a table with the following data:

#Pedido	Data de criação	Estado	Assunto	Atribuído a
234	2024-05-23	em execucao	[Link]	[Link]
233	2024-05-21	Fechado	[Link]	[Link]
231	2024-05-15	Fechado	[Link]	[Link]
229	2024-05-10	Fechado	[Link]	[Link]
228	2024-05-09	Fechado	[Link]	[Link]
226	2024-05-08	Fechado	[Link]	[Link]
224	2024-05-08	Fechado	[Link]	[Link]
221	2024-05-08	Fechado	[Link]	[Link]
220	2024-05-08	Fechado	[Link]	[Link]
218	2024-05-07	Fechado	[Link]	[Link]

At the bottom of the table area, there are navigation buttons: 'Anterior', '1', and 'Próximo'.

Figura 4.2: Tickets

4.3 Detalhes do Ticket

Ao visualizar os detalhes do Ticket(descrito acima como fazer) é possível trocar mensagens e receber avisos do técnico ao qual o Ticket foi atribuído.

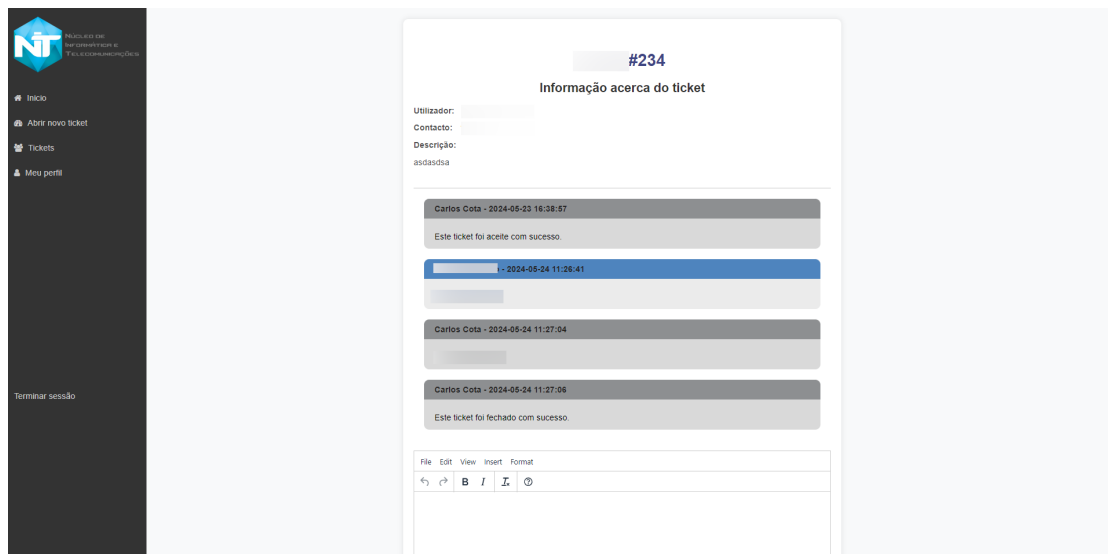


Figura 4.3: Detalhes do ticket

Capítulo 5

Perfil do Utilizador

5.1 Meu perfil

No menu lateral , clique em "Meu Perfil".

Visualize ou edite as suas informações pessoais.

Na primeira utilização do Helpdesk, é sugerido que o utilizador comece por alterar a sua password.

The screenshot shows a web interface for a Helpdesk system. On the left is a dark sidebar menu with the logo 'NIT NÚCLEO DE INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES' at the top. The menu items are 'Início', 'Abrir novo ticket', 'Tickets', and 'Meu perfil' (which is highlighted with a red arrow). At the bottom of the sidebar is 'Terminar sessão'. The main content area is light gray and contains a white box titled 'Meu perfil'. Inside this box, there is a blurred profile picture. Below it are three input fields labeled 'Palavra-passe atual:', 'Nova palavra-passe:', and 'Confirmar nova palavra-passe:'. At the bottom of the box is a green button labeled 'Alterar palavra-passe'.

Figura 5.1: Meu Perfil

Capítulo 6

Logout

Para sair da plataforma, clique no botão "Terminar Sessão", presente em qualquer uma das páginas, no menu lateral.