


Procedimento**Manual de Operação – Sistema Suporte Hyde Desk**

MANUAL DE OPERAÇÃO

SISTEMA SUPORTE HYDE DESK

	Portal Suporte Hyde Desk	Página 2 / 7
		Data Emissão 17/05/2023
Procedimento Manual de Operação – Sistema Suporte Hyde Desk		

Histórico de Revisões

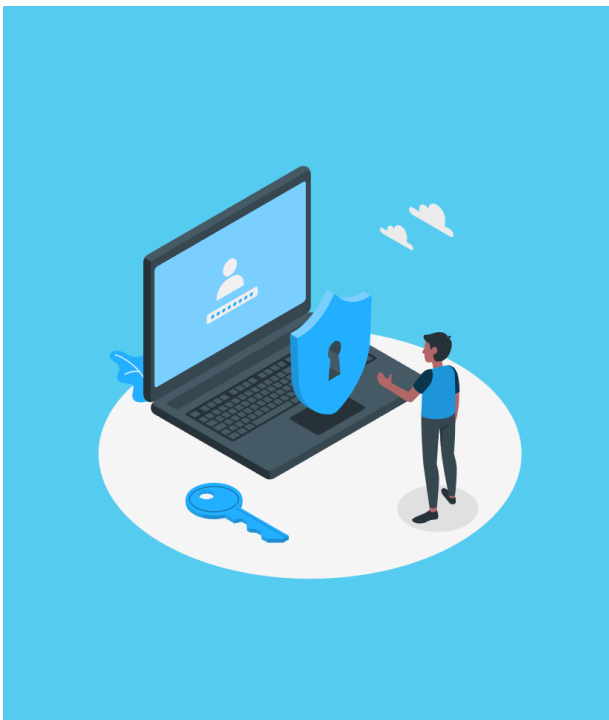
Data	Versão	Descrição	Autor
17/05/2023	1.0	Elaboração do documento.	Rafael Vieira


Acessar o site

- Para acessar o site chamados, acesse o link: <https://hyde-desk.netlify.app/>

Login

- O site possui três possibilidades de login: **Técnico, Empresa e Funcionário.**





Olá novamente!

Entrar como:

Técnico
 Empresa
 Funcionário

Login

CPF

Senha

Senha

Login

Esqueceu a senha? [Recuperar](#)
 Não possui uma conta? [Cadastrar](#)

HydeDesk	Portal Suporte Hyde Desk	Página 3 / 7
		Data Emissão 17/05/2023
Procedimento Manual de Operação – Sistema Suporte Hyde Desk		

Cadastro

Para efetuar o cadastro siga as instruções abaixo:

- Clique em “Cadastrar”.
- Na aba de “Cadastro”, é possível cadastrar: **Técnico e Empresa**.



HydeDesk

Olá novamente!

Entrar como:

Técnico Empresa Funcionário

Login

CPF

Senha

Senha

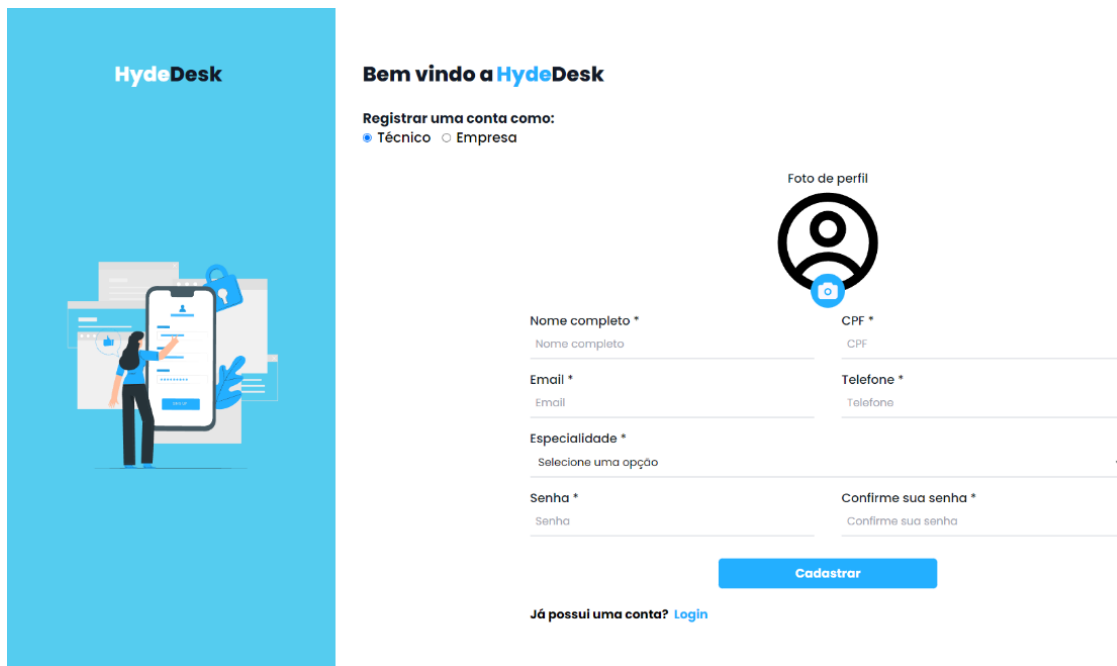
Login

Esqueceu a senha? [Recuperar](#)

Não possui uma conta? [Cadastrar](#)

Procedimento**Manual de Operação – Sistema Suporte Hyde Desk**

- Para se cadastrar como técnico, preencha o campo “Nome completo” (todos os campos marcados com asterisco são obrigatórios).
- Logo após, preencha o campo com seu CPF.
- Os próximos campos são: e-mail e telefone.
- Logo após, preencha o campo com sua especialidade. As especialidades disponíveis são: **Software**, **Hardware** e **Infra**.
- O último campo é a senha. A senha precisa ser a mesma para os dois campos de senha.
- Para finalizar o cadastro, é necessário anexar uma foto para perfil.



HydeDesk

Bem vindo a HydeDesk

Registrar uma conta como:
 Técnico Empresa

Foto de perfil

Nome completo *
Nome completo

CPF *
CPF

Email *
Email

Telefone *
Telefone

Especialidade *
Selecione uma opção

Senha *
Senha

Confirme sua senha *
Confirme sua senha

Cadastrar

Já possui uma conta? [Login](#)

Procedimento**Manual de Operação – Sistema Suporte Hyde Desk**

- Para se cadastrar como empresa, preencha o campo “Nome da empresa” (todos os campos marcados com asterisco são obrigatórios).
- Logo após, preencha o campo com o CNPJ da empresa.
- Os próximos campos são: e-mail e telefone.
- Logo após, preencha o campo “CEP”. Obs: Os campos de “Estado”, “Cidade”, “Rua”, “Bairro”, são preenchidos automaticamente ao preencher o campo “CEP”.
- O último campo é a senha. A senha precisa ser a mesma para os dois campos de senha.
- Para finalizar o cadastro, é necessário anexar uma foto para empresa.

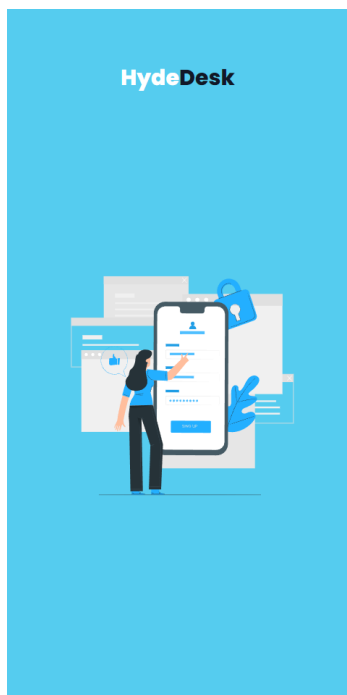
**Bem vindo a HydeDesk****Registrar uma conta como:** Técnico Empresa

Foto de perfil

**Nome da empresa ***

Nome da empresa

CNPJ *

CNPJ

Email *

Email

Telefone *

Telefone

CEP *

CEP

Estado

Estado

Cidade

Cidade

Nº

Nº

Rua

Rua

Bairro

Bairro


Senha *

Senha

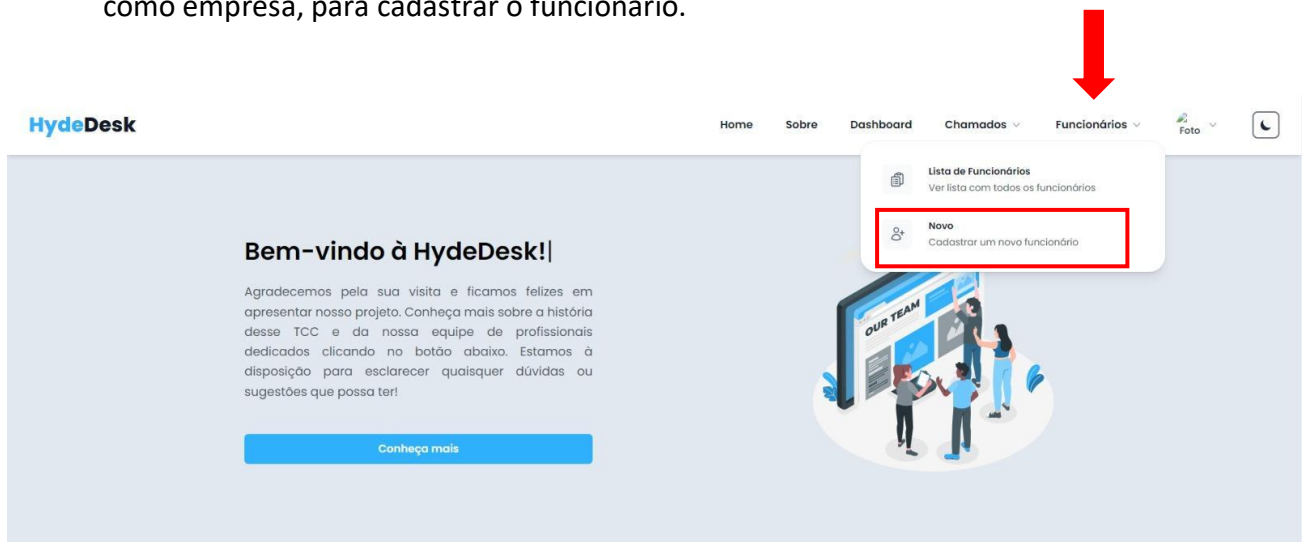
Confirme sua senha *

Confirme sua senha

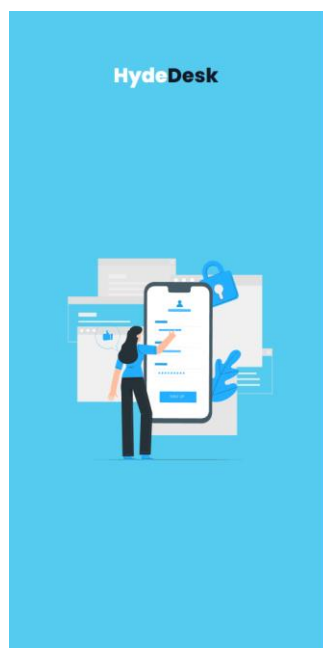
CadastrarJá possui uma conta? [Login](#)

	Portal Suporte Hyde Desk	Página 6 / 7
		Data Emissão 17/05/2023
Procedimento Manual de Operação – Sistema Suporte Hyde Desk		

- O cadastro de **funcionário** será de responsabilidade da empresa. Ou seja, precisa fazer login como empresa, para cadastrar o funcionário.




- Para a empresa cadastrar um funcionário, preencha o campo “Nome completo”
- Logo após, preencha o campo de matrícula.
- Os próximos campos são: nome de usuário e e-mail.
- O último campo é a senha. A senha precisa ser a mesma para os dois campos de senha.
- Para finalizar o cadastro, é necessário anexar uma foto para o funcionário.



←

Cadastre um funcionário

Foto de perfil



Nome completo
Nome completo

Matrícula
Matrícula

Nome de usuário
Usuário

Email
Email

Senha
Senha

Confirme sua senha
Confirme sua senha

Cadastrar

Procedimento

Manual de Operação – Sistema Suporte Hyde Desk

Recuperação de senha

- Para alterar a senha, clique em “Recuperar”.



HydeDesk

Olá novamente!

Entrar como:
 Técnico Empresa Funcionário

Login

CPF

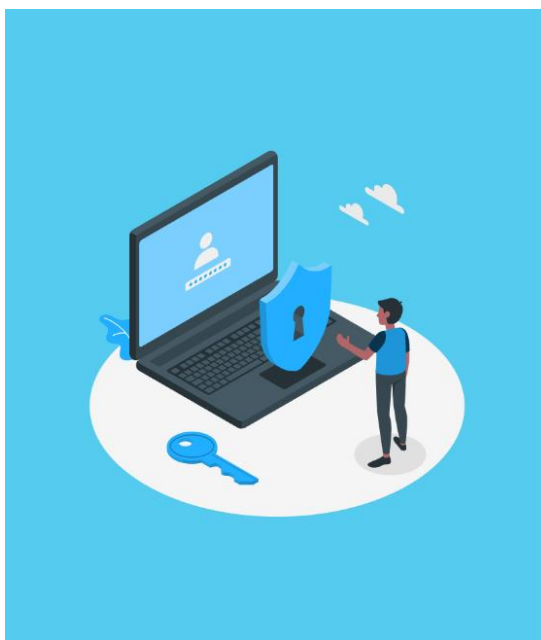
Senha

Senha

Login

Esqueceu a senha? [Recuperar](#)
Não possui uma conta? [Cadastrar](#)

- Insira um e-mail para ser enviado um token de confirmação.



←

HydeDesk

Recuperação de senha

Qual seu tipo de conta?
 Técnico Empresa Funcionário

Email

Email

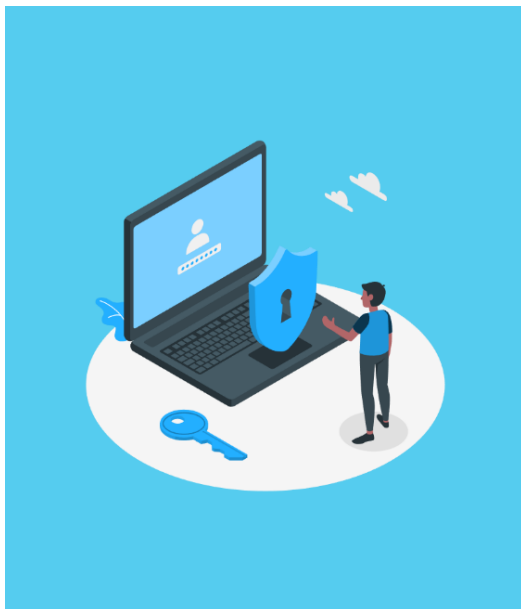
Enviar email

Um link será enviado para que você possa redefinir sua senha

Procedimento

Manual de Operação – Sistema Suporte Hyde Desk

- Input(entrada) para a confirmação do token de verificação.



<

HydeDesk

Confirmar código

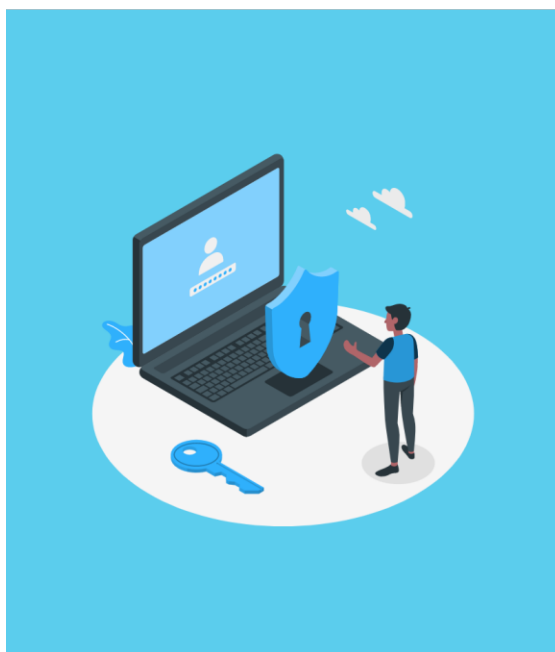
Informe o código

43028d

Verificar

Verifique o token enviado para você via email

- Após o token ser verificado, o usuário será redirecionado para a página de alteração da senha.
- Após o clique no botão de “Atualizar”, a senha já foi alterada.



HydeDesk

Mudança de senha

Nova Senha

Nova senha

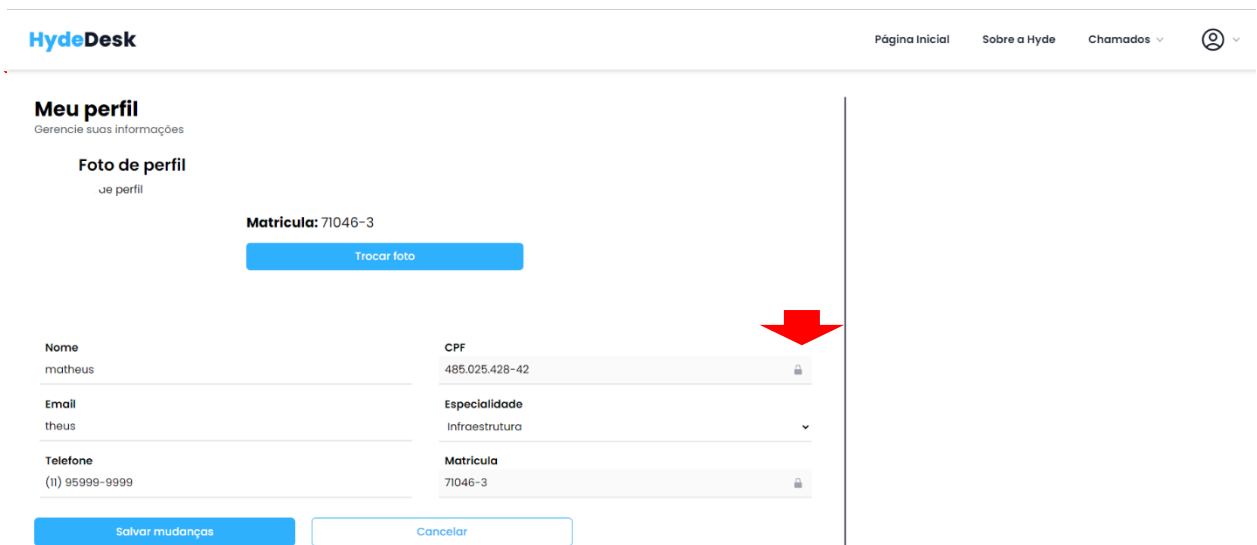
Confirmar nova senha

Confirmar nova senha

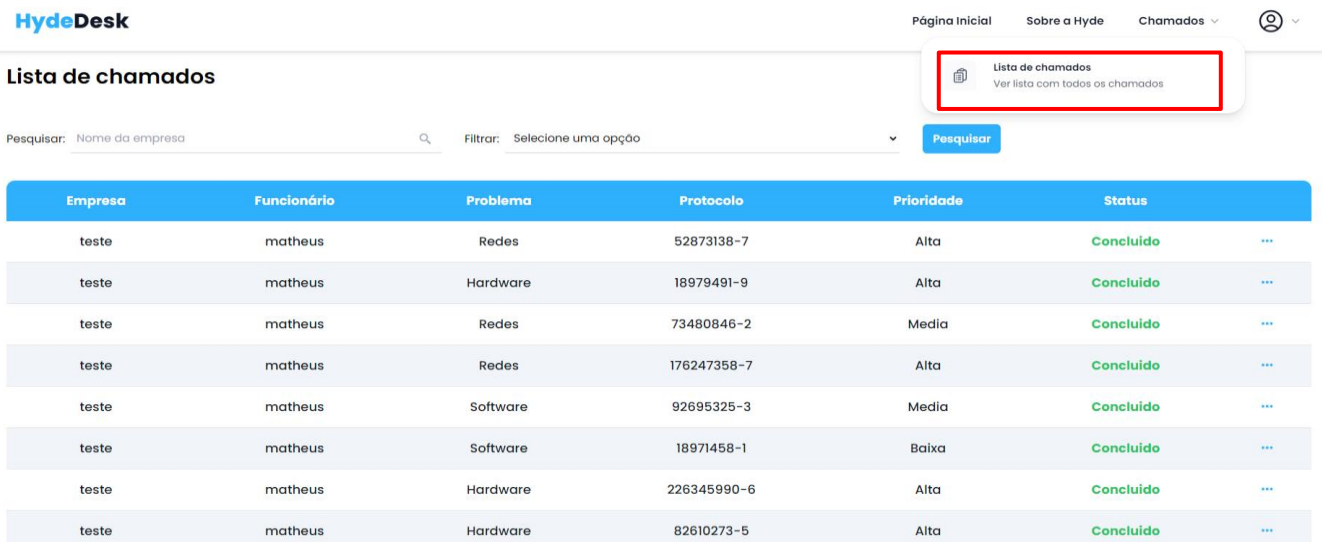
Atualizar

Página Técnico


- Perfil do técnico, onde é mostrado as suas informações pessoais.
- Nessa página, o técnico tem como alterar seus dados. Só possui restrição nos dados que estão com um cadeado ao lado.


- Nessa aba “Lista chamados” é onde se encontra a lista de todos chamados pendentes. O técnico pode visualizar: **Nome da empresa, funcionário, problema, protocolo, prioridade e status.**



Empresa	Funcionário	Problema	Protocolo	Prioridade	Status
teste	matheus	Redes	52873138-7	Alta	Concluído
teste	matheus	Hardware	18979491-9	Alta	Concluído
teste	matheus	Redes	73480846-2	Media	Concluído
teste	matheus	Redes	176247358-7	Alta	Concluído
teste	matheus	Software	92695325-3	Media	Concluído
teste	matheus	Software	18971458-1	Baixa	Concluído
teste	matheus	Hardware	226345990-6	Alta	Concluído
teste	matheus	Hardware	82610273-5	Alta	Concluído

	Portal Suporte Hyde Desk	Página 10 / 7
		Data Emissão 17/05/2023
Procedimento Manual de Operação – Sistema Suporte Hyde Desk		

- O técnico pode filtrar os chamados disponíveis. É possível filtrar com: **Nome da empresa**,
- O técnico pode filtrar os chamados utilizando: **Nome da empresa, status do chamado e data**. Basta utilizar os campos de filtro abaixo.

HydeDesk Home Sobre Chamados Foto

Lista de chamados

Pesquisar:

Status do chamado:
 Seleccione uma data:

Empresa	Problema	Protocolo	Prioridade	Data de abertura	Status
Empresa Teste	Software programa nao abre	307810167-4	Alta	12/04/2023	Pendente ...
Empresa Teste	Hardware Programa não abre	278150455-5	Baixa	12/05/2023	<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> Detalhes Aceitar </div>

- Para o técnico aceitar um chamado, basta clicar nos ... na última coluna e clicar no botão "Aceitar".


HydeDesk Home Sobre Chamados Foto


Lista de chamados

Pesquisar:

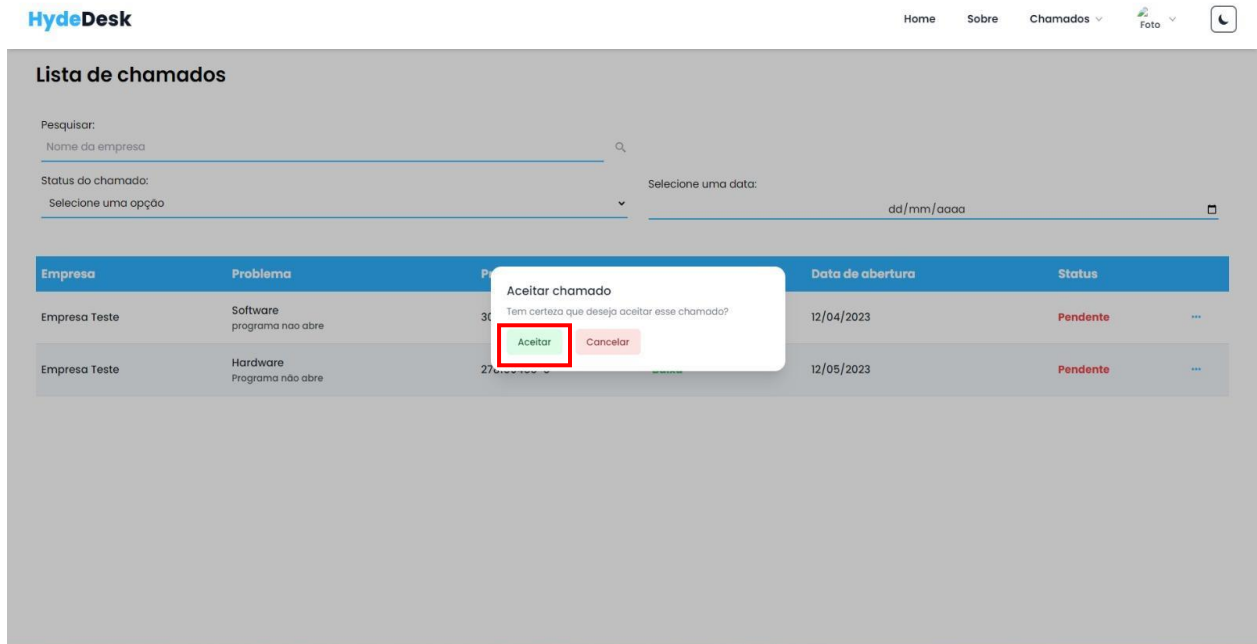
Status do chamado:
 Seleccione uma data:

Empresa	Problema	Protocolo	Prioridade	Data de abertura	Status
Empresa Teste	Software programa nao abre	307810167-4	Alta	12/04/2023	Pendente ...
Empresa Teste	Hardware Programa não abre	278150455-5	Baixa	12/05/2023	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px;"> Detalhes Aceitar </div>



	Portal Suporte Hyde Desk	Página 11 / 7
		Data Emissão 17/05/2023
Procedimento Manual de Operação – Sistema Suporte Hyde Desk		

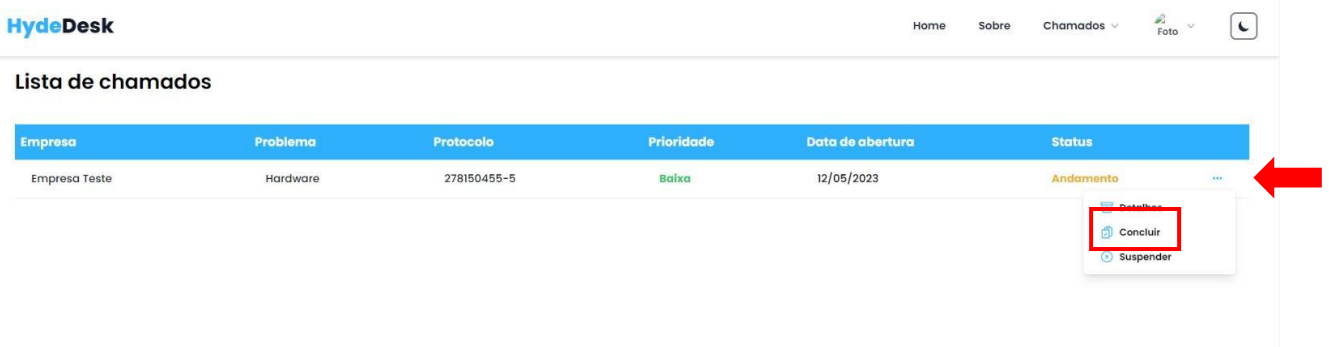
- Basta clicar em “Aceitar” para confirmar a aceitação do chamado.




- Após confirmar o chamado, ele ficará na aba “Lista chamados”.



- Quando o técnico completar o serviço, clique no botão “Concluir” para o chamado ser finalizado.



	Portal Suporte Hyde Desk	Página 12 / 7
		Data Emissão 17/05/2023
Procedimento Manual de Operação – Sistema Suporte Hyde Desk		

- O técnico pode visualizar os detalhes do chamado. Para isso, clique no botão **e após** clique no botão “Detalhes”.



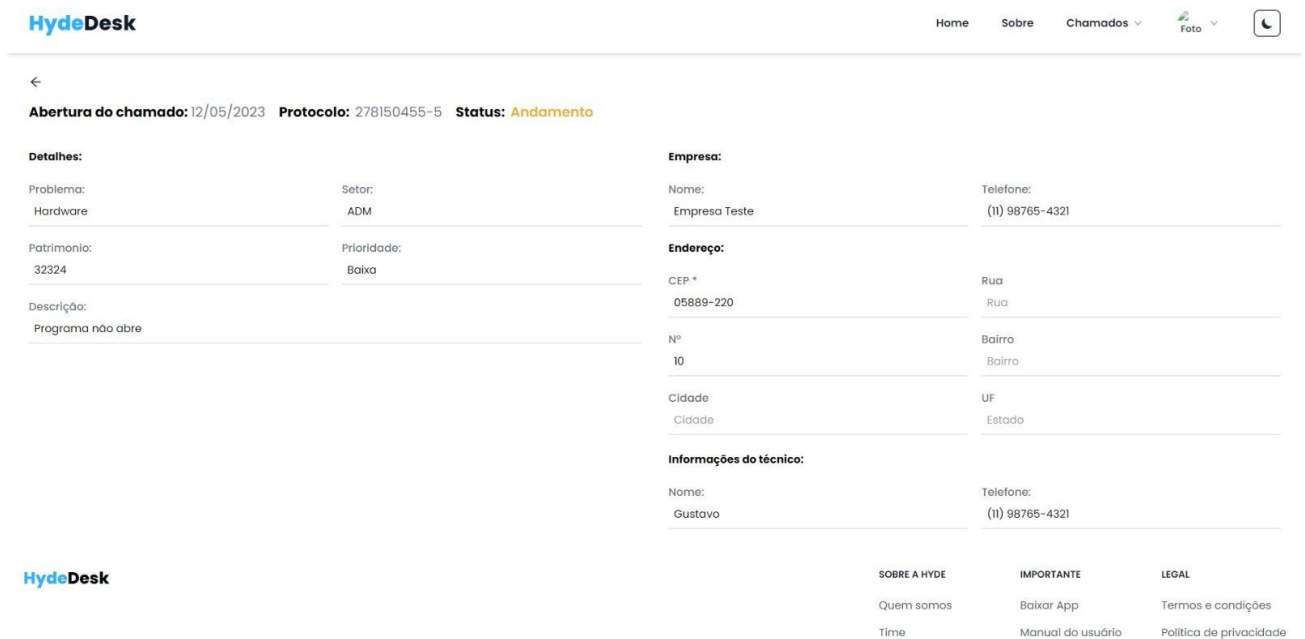
HydeDesk Home Sobre Chamados Foto

Lista de chamados

Empresa	Problema	Protocolo	Prioridade	Data de abertura	Status
Empresa Teste	Hardware	278150455-5	Baixa	12/05/2023	Andamento

- Detalhes
- Concluir
- Suspender

- Todos os detalhes do chamado.



HydeDesk Home Sobre Chamados Foto

Abertura do chamado: 12/05/2023 Protocolo: 278150455-5 Status: Andamento

Detalhes:

Problema: Hardware Setor: ADM

Patrimônio: 32324 Prioridade: Baixa

Descrição: Programa não abre

Empresa:

Nome: Empresa Teste Telefone: (11) 98765-4321

Endereço:

CEP*: 05889-220 Rua

Nº: 10 Bairro


Cidade: UF

Informações do técnico:

Nome: Gustavo Telefone: (11) 98765-4321

HydeDesk


SOBRE A HYDE: Quem somos, Time
 IMPORTANTE: Baixar App, Manual do usuário
 LEGAL: Termos e condições, Política de privacidade

	Portal Suporte Hyde Desk	Página 13 / 7
		Data Emissão 17/05/2023
Procedimento Manual de Operação – Sistema Suporte Hyde Desk		

Página Empresa

- Perfil da empresa, onde é mostrado as suas informações pessoais.
- Nessa página, a empresa tem como alterar seus dados.



HydeDesk Página Inicial Sobre a Hyde Chamados Funcionários 

Meu perfil

Gerencie suas informações

Foto de perfil
ue perfil

CNPJ: 21123883000105



[Trocar foto](#)

Nome teste	Telefone (11) 99999-9999
Email theus	CEP 05870-030
Rua Rua Andréa Solario	Número 10
Estado SP	Bairro Jardim Fraternidade

[Salvar mudanças](#) [Cancelar](#)


- Nessa aba “Lista funcionários” é onde se encontra a lista de todos os funcionários da empresa. Pode ser visualizado: Nome do funcionário, matrícula, usuário, e-mail, status.
- A empresa pode desativar e ativar o funcionário. Basta clicar na caixinha da última coluna.



HydeDesk Página Inicial Sobre a Hyde Chamados **Funcionários**  


Lista de funcionários [Nova](#)

Pesquisar: Nome completo Filtrar: Seleccione uma opção

Funcionário	Matrícula	Usuário	Email	Status	Ativar / Desativar
 teste	123456	teste	teste@gmail.com	Ativo	✎

Lista de Funcionários
Ver lista com todos os funcionários

Nova
Cadastrar um novo funcionário

	Portal Suporte Hyde Desk	Página 14 / 7
		Data Emissão 17/05/2023
Procedimento Manual de Operação – Sistema Suporte Hyde Desk		

- Na aba “Lista de chamados”, a empresa pode visualizar os chamados dos seus funcionários. A empresa pode visualizar: **Nome do funcionário, problema, protocolo, prioridade e status.**



HydeDesk

Página Inicial Sobre a Hyde Chamados Funcionários

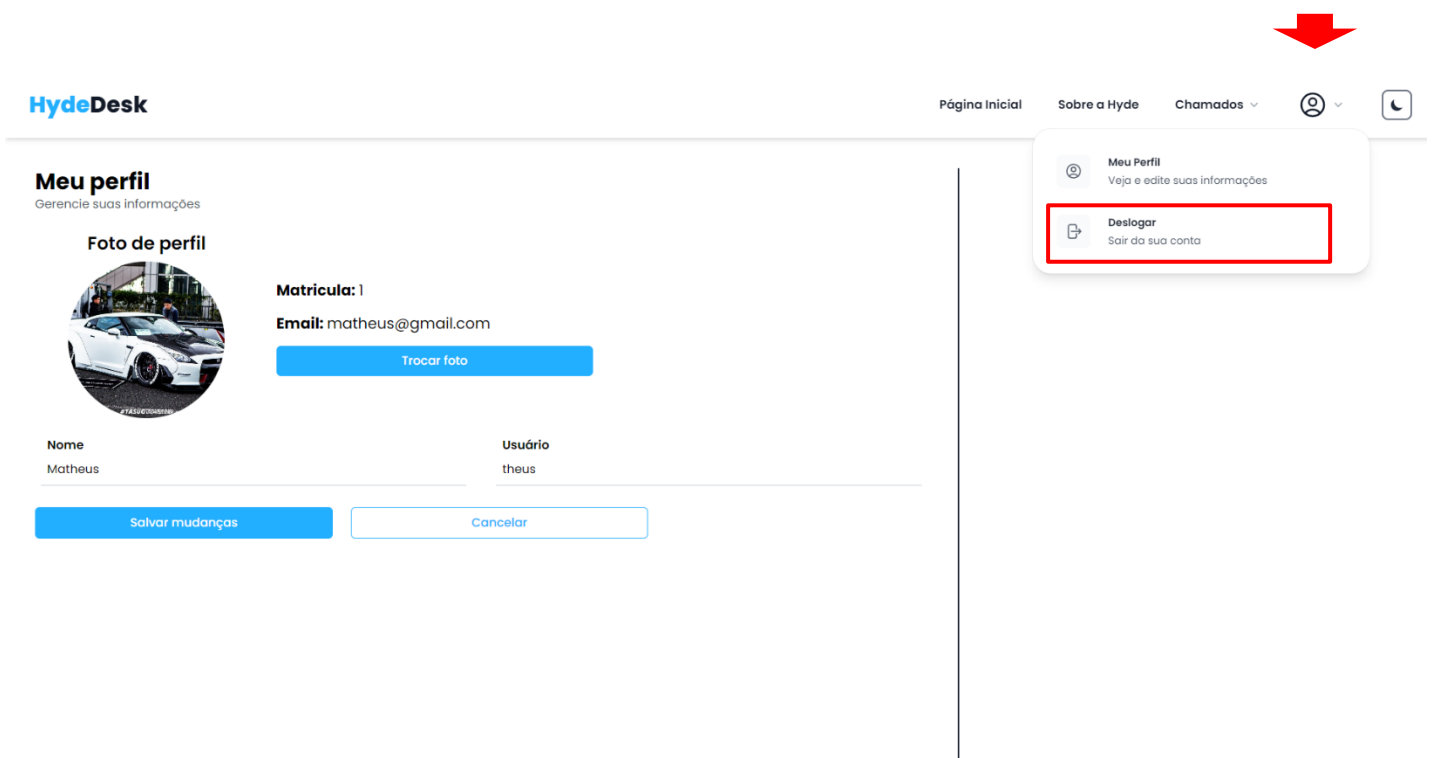
Lista de chamados

Pesquisar: Nome do funcionário Filtrar: Selecione uma opção

Funcionário	Problema	Protocolo	Prioridade	Status
Você não possui chamados.				

Página Funcionário

- Perfil do funcionário, onde é mostrado as suas informações pessoais.
- Nessa página, o funcionário pode alterar seus dados.




HydeDesk

Página Inicial Sobre a Hyde Chamados

Meu perfil
Gerencie suas informações

Foto de perfil



Matricula: 1
Email: matheus@gmail.com

Nome: Matheus
Usuário: theus

Meu Perfil
Veja e edite suas informações

Sair da sua conta

Procedimento

Manual de Operação – Sistema Suporte Hyde Desk

- Na aba “Lista de chamados”, o funcionário pode visualizar seus chamados. O funcionário pode visualizar: **Nome do funcionário, problema, protocolo, prioridade e status.**



HydeDesk

Página Inicial Sobre a Hyde Chamados

Lista de chamados [Abrir chamado](#)

Pesquisar: Protocolo Filtrar: Selecione uma opção

Funcionário	Problema	Protocolo	Prioridade	Status
Satanás	Software	313682730-1	Baixa	Concluído
Satanás	Software	209071719-7	Media	Concluído
Satanás	Hardware	42469405-3	Media	Pendente
Satanás	Hardware	2441691-3	Alta	Concluído
Satanás	Software	376415357-4	Alta	Pendente

Lista de chamados
Ver lista com todos os chamados

Novo
Abrir um novo chamado

- Para abrir um novo chamado, basta o funcionário clicar em “Abrir chamado” ou em “Novo”.

HydeDesk

Página Inicial Sobre a Hyde Chamados

Lista de chamados [Abrir chamado](#)

Pesquisar: Protocolo Filtrar: Selecione uma opção

Funcionário	Problema	Protocolo	Prioridade	Status
Satanás	Software	313682730-1	Baixa	Concluído
Satanás	Software	209071719-7	Media	Concluído
Satanás	Hardware	42469405-3	Media	Pendente
Satanás	Hardware	2441691-3	Alta	Concluído
Satanás	Software	376415357-4	Alta	Pendente

Lista de chamados
Ver lista com todos os chamados

Novo
Abrir um novo chamado

Procedimento**Manual de Operação – Sistema Suporte Hyde Desk**

- Para concluir a abertura do chamado, preencha o campo “Problema” (todos os campos marcados com asterisco são obrigatórios).
- Logo após, preencha o campo de prioridade.
- Os próximos campos são: patrimônio e setor.
- Os últimos campos são: “Descrição” e “Anexo”. Obs: O anexo não é obrigatório.

**Abrir um chamado**

Problema * Selecione uma opção	Prioridade * Selecione uma opção
Patrimônio * Informe o patrimônio	Setor * Informe o setor
Descrição Descreva o seu problema	
Anexo PNG, JPG ou JPEG. Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido	

Enviar