

Caro usuário,

Neste documento, auxiliaremos na utilização da **Central de Suporte ao Usuário Portabilis**, onde você poderá:

- Registrar novas solicitações de atendimento e consultar seus status/situações;
- Consultar o andamento de atendimentos obtidos de forma presencial, via esta ferramenta, por e-mail ou telefone;
- Pesquisar por soluções anteriores, dicas e macetes de utilização dos sistemas Portabilis;
- Dar sua opinião sobre novos projetos e funcionalidades para os sistemas Portabilis;
- Acessar esta ferramenta utilizando suas redes sociais, como Facebook e Twitter.



Importante: Esta ferramenta não substitui o suporte prestado por e-mail nem tampouco por **telefone**, mas passando a utilizá-la, você terá muito mais benefícios e facilidades no atendimento, tais como controle de todos os seus atendimentos e de seus colegas de trabalho na instituição, informações sobre prazos de atendimento das solicitações, pesquisa à base de conhecimento com dicas e macetes, auto-atendimento e avaliação do atendimento, para melhorarmos sempre.

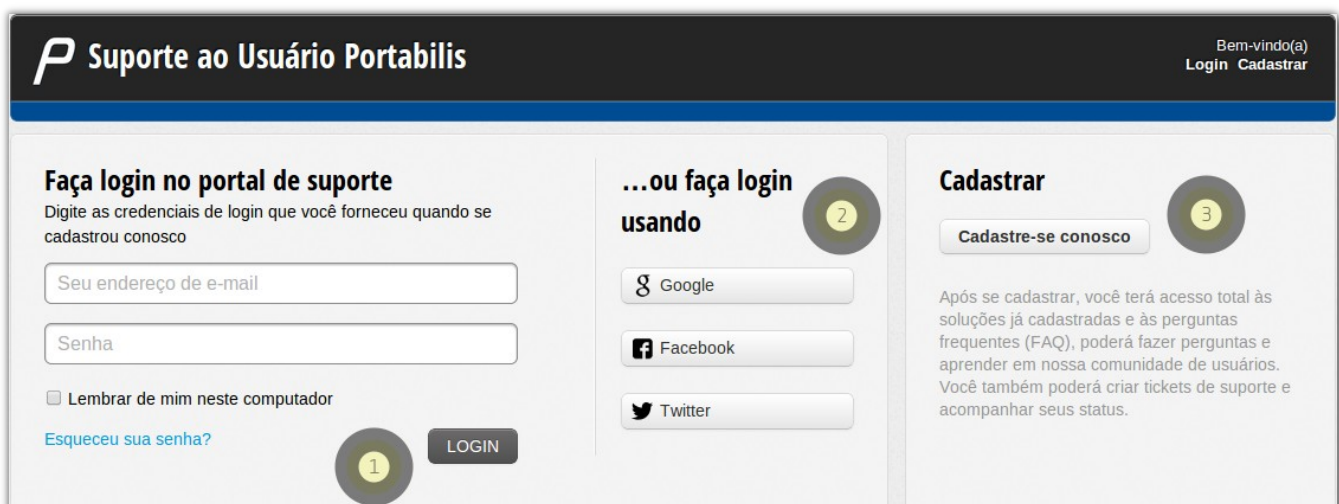
Um abraço,
Equipe Portabilis

Como acessar a ferramenta?

Você pode acessar a nova ferramenta através do seu navegador de internet, a partir do endereço abaixo utilizando uma conta Google, Facebook ou Twitter [2]. Caso não possua conta nestes serviços, você pode utilizar qualquer e-mail particular ou institucional [1] para fazer login.

Acesse a Central de Suporte em: <http://suporte.portabilis.com.br>

Caso você ainda não esteja registrado na ferramenta, você deverá selecionar o botão “Cadastrar-se conosco” [3] onde facilmente você poderá efetuar seu cadastro para obter suporte.



The screenshot shows the user support portal interface. At the top left is the logo 'P Suporte ao Usuário Portabilis'. At the top right, it says 'Bem-vindo(a) Login Cadastrar'. The main content is divided into three sections:

- Faça login no portal de suporte:** Includes a sub-header 'Faça login no portal de suporte', a description 'Digite as credenciais de login que você forneceu quando se cadastrou conosco', and two input fields for 'Seu endereço de e-mail' and 'Senha'. There is a checkbox for 'Lembrar de mim neste computador', a link 'Esqueceu sua senha?', and a 'LOGIN' button. A yellow circle with the number '1' is placed over the 'LOGIN' button.
- ...ou faça login usando:** Includes a sub-header and three buttons for social login: 'Google', 'Facebook', and 'Twitter'. A yellow circle with the number '2' is placed over the 'Google' button.
- Cadastrar:** Includes a sub-header and a 'Cadastre-se conosco' button. A yellow circle with the number '3' is placed over the button. Below the button is a paragraph: 'Após se cadastrar, você terá acesso total às soluções já cadastradas e às perguntas frequentes (FAQ), poderá fazer perguntas e aprender em nossa comunidade de usuários. Você também poderá criar tickets de suporte e acompanhar seus status.'



Importante: Caso você esteja utilizando o sistema operacional Linux com o navegador Mozilla Firefox, em alguns casos, poderá ocorrer incompatibilidade de acesso. Caso ocorra, acesse a ferramenta no endereço <http://portabilis.freshdesk.com>

Início

A seção Início será aberta sempre que você acessar ao sistema. A partir dela você tem acesso rápido à todas as demais opções da ferramenta exibindo sempre as informações mais recentes, por exemplo, na área “**Novidades**” [1], onde você poderá ver quais foram as mudanças mais recentes em cada sistema Portabilis.

Use o botão “**Pesquisar**” [2] da área “Como podemos ajudar você hoje?” para buscar sobre qualquer assunto. Será apresentado resultados da base de conhecimento onde possuímos documentação para diversos assuntos, tickets (protocolos) de atendimentos registrados, novidades dos sistemas, dentre outros.

Acesse atalhos rápidos também no canto direito superior da página [3] para abrir um novo ticket de suporte, verificar o status de um ticket ou apenas visualizar os telefones de contato da Portabilis.

Para voltar para a seção Início, apenas clique nesta opção na barra superior. Para navegar entre as demais seções, proceda da mesma forma, como ilustrado no exemplo abaixo, com a seção “**Soluções**”.

Soluções

Na seção Soluções você encontrará diversificada e atualizada documentação de todos os sistemas Portabilis.

Localize a área correspondente do sistema que você utiliza, visualize os tópicos adicionados mais recentemente ou use a opção “**Ver todos os xx artigos**” para exibir uma listagem da documentação daquele sistema. Você pode utilizar a opção “**Pesquisar**” também para buscar em toda a base de conhecimento.

No exemplo a seguir, exibimos em destaque a área “**Geral**” [1] e “**i-Educar**” [2], onde no primeiro [1] temos informações gerais explicando como obter suporte, registrar um ticket e dados sobre os produtos e serviços da empresa e no segundo [2], documentação exclusiva do sistema i-Educar.

Base de dados de conhecimento

Geral 1

FAQ (Perguntas Frequentes) (15)

- Como posso obter suporte?
- Qual o horário de atendimento da Portabilis?
- Como faço para abrir um ticket?
- Em quanto tempo meu ticket / email será respondido?
- Como obter acesso ao sistema em minha instituição?

[» Ver todos os 15 artigos](#)

Começando agora... (3)

- Quem é a Portabilis?
- O que é o i-Educar e para que serve?
- O que é software livre (software público)?

i-Educar 2

Dicas e macetes (2)

- .: Como efetuar uma transferência de aluno no i-Educar
- .: Como finalizar / iniciar um ano letivo no i-Educar

Manual i-Educar (1)

- .: Manual do usuário i-Educar







Dica: Quando você iniciar a descrição de um ticket de atendimento como uma dúvida de uso do sistema por exemplo, o sistema identificará automaticamente as palavras-chaves que você digitar e irá sugerir soluções da base de conhecimento automaticamente. Isto é muito interessante pois é bem provável que a sua dúvida já esteja documentada e durante a abertura de um ticket, o sistema irá sugerir soluções prontas para você agilizando o seu trabalho, e consequentemente o nosso, que pode ser usado para criarmos mais documentação atualizada para você. :-)

Fóruns

Na seção Fóruns estão disponíveis várias áreas de documentação que objetivam manter você e toda a comunidade de utilizadores dos serviços e sistemas Portabilis atualizados em relação as alterações e melhorias que trabalhamos todos os dias e que ainda vamos trabalhar.


Dentre as categorias, está uma área exclusiva para você votar nas melhores ideias e que podem vir a se tornar funcionalidades no sistema. Veja mais a seguir:






Opção	Como funciona?
 Novidades	[1] Nesta área você poderá consultar todas as novidades e alterações que são realizadas nos sistemas Portabilis. Você pode adicionar comentários referente ao tópico ou segui-lo, para receber atualizações caso o tópico seja modificado pela nossa equipe.
 Sugestões e Ideias	[2] Nesta área você poderá comentar e debater com outros usuários sobre ideias e assuntos que podem vir a se tornar novas funcionalidades nos sistemas Portabilis. Use a opção "Gostei dessa ideia" e vote nas suas preferidas ou siga para receber atualizações.
 Compartilhe seus conhecimentos e dúvidas	[3] Nesta área você poderá ajudar outros usuários, compartilhando suas dicas e até suas dúvidas comuns, relacionadas aos sistemas Portabilis e legislações correlacionadas. As publicações realizadas aqui serão visíveis a todos os clientes Portabilis no Brasil e qualquer um poderá lhe responder.
 Saiba mais...	[4] Nesta área você poderá obter informações sobre a empresa de eventos ou reportagens sobre os sistemas da Portabilis.

Fóruns da comunidade


[Iniciar um novo tópico](#)


i-Educar


 **Novidades (35)** 1


-  [Novas informações nos Diários de Classe](#)
Postado por Portabilis Tecnologia Ltda, 13 dias atrás .
-  [Nova funcionalidade de emissão em lotes do...](#)
Postado por Portabilis Tecnologia Ltda, 13 dias atrás .
-  [Ordenação em Faltas/Notas por Áreas de C...](#)
Postado por Portabilis Tecnologia Ltda, 23 dias atrás .
-  [Padronização para tipos de Abandono](#)
Postado por Portabilis Tecnologia Ltda, 23 dias atrás .
-  [Nova forma de navegar pelas buscas do sist...](#)
Postado por Portabilis Tecnologia Ltda, 23 dias atrás .


» [Ver todos os 35 tópicos](#) 3

 **Sugestões e ideias (1)** 2

-  [Mural de avisos e recados para pais e alunos](#)
Postado por Tiago Giusti, um ano atrás .








 **Compartilhe seus conhecimentos e dúvidas (1)**

-  [Qual a diferença em usar o Internet Explorer...](#)
Postado por Portabilis Tecnologia Ltda, 9 meses atrás

 **Saiba mais... (0)** 4

Tópicos populares

Mostrando tópicos populares mais recentes

-  [Novas informações nos Diários de Classe](#)
Postado por Portabilis Tecnologia Ltda, 13 dias atrás .
-  [Nova funcionalidade de emissão em lote...](#)
Postado por Portabilis Tecnologia Ltda, 13 dias atrás .
-  [Ordenação em Faltas/Notas por Áreas d...](#)
Postado por Portabilis Tecnologia Ltda, 23 dias atrás .
-  [Nova forma de navegar pelas buscas do ...](#)
Postado por Portabilis Tecnologia Ltda, 23 dias atrás .
-  [Padronização para tipos de Abandono](#)
Postado por Portabilis Tecnologia Ltda, 23 dias atrás .
-  [Novos modelos de Mapa Quantitativo da...](#)
Postado por Portabilis Tecnologia Ltda, um mês atrás .
-  [Campo para inserção de comentários no...](#)
Postado por Portabilis Tecnologia Ltda, um mês atrás .

Tickets

Caso você não encontre a solução do seu problema, poderá então acessar a seção de Tickets e iniciar a abertura de um novo ticket de atendimento. Use a opção **+ Novo ticket de suporte** para abrir uma nova solicitação de atendimento.

A seguir, exibimos um exemplo de cadastro para uma dúvida de um usuário.

Enviar um ticket

Seu e-mail *

Unidade Escolar

Sistema

Módulo

Categoria

Assunto *

Descrição (detalhada) *

MENU:
i-Educar Escola > Cadastros > Escolas > Cadastrar

DESCRIÇÃO DO PROBLEMA OU DÚVIDA:
Naveguei até o menu supracitado mas não encontrei a opção de encerramento do ano letivo. O que devo fazer?

[Anexar um arquivo](#)

Artigos relacionados...

.: Como finalizar / iniciar um ano letivo no i-Educar
sobre o nome da escola desejada; Em seguida, perceba que na listagem de anos letivos encontra-se um componente chamado Finalizar ano letivo. Clique sobre a opção Finalizar ano Escola > Cadastrar, e clique sobre o nome da escola desejada; Em seguida, clique na opção Definir ano letivo; Selecione o ano desejado e clique na opção Continuar; Preencha os módulos da. Neste tópico, iremos explicar passo a passo como finalizar / iniciar um novo ano letivo no i-Educar. Finalizar Antes de iniciar novo ano letivo, deve-se acessar o menu Relatórios > não têm mais alunos em andamento, deste modo, poderá finalizar o ano letivo. Após emitir o relatório, siga os passos a seguir: Acesse o menu Cadastros > Escola > Cadastrar e clique

[Como obter acesso ao sistema em minha instituição?](#)
Você deve entrar em contato com o administrador do sistema da sua instituição, e solicitar que vincule seu usuário a uma unidade.

.: Como efetuar uma transferência de aluno no i-Educar
caso, escolas do estado. Escolha um motivo de transferência no campo Transferência Motivo; No campo Observação, digite o nome da escola

Todos os campos marcados com asterisco (*) são de preenchimento obrigatório. Solicitamos que estes campos sejam preenchidos com o máximo de detalhes possíveis, para facilitar o entendimento do técnico que lhe atender via à ferramenta e agilizar o fornecimento de uma solução.



Dica: Lembre-se da dica que você leu anteriormente, onde após preenchida algumas informações da solicitação de atendimento o sistema irá sugerir soluções automaticamente. No exemplo acima, o usuário relatou uma dúvida relacionado ao encerramento do ano letivo da escola e o sistema sugeriu uma solução para o problema do usuário, sendo desnecessário o envio do ticket. Bastaria clicar na solução sugerida. Se mesmo assim a solução não atender a necessidade ou dúvida, prossiga então com a abertura do ticket.

Além da opção de abertura de um ticket via a ferramenta de suporte, dentro de todos os sistemas Portabilis você verá uma opção chamada “**Precisa de ajuda? Clique aqui**”, que abrirá uma pequena janela permitindo que você registre um ticket diretamente pelo sistema.

Precisa de ajuda? Clique aqui

Suporte ao Usuário Portabilis

MENU:
Menu no sistema onde ocorre o problema ou a dúvida

DESCRIÇÃO:
Descrição detalhada do problema ou dúvida.

[Anexar um arquivo](#) [Obter captura de tela](#)

Unidade Escolar

Sistema

Resultados da pesquisa

Quem é a Portabilis?
Atualmente Coordenadores da Comunidade i-Educar no Portal do Software Público. Além disso, já palestraram, a convite do Ministério do Planejamento, **O que é o i-Educar e para que serve?**
O i-Educar é solução de gestão escolar ideal para atender as demandas de atividades e processos da Secretaria de Educação, Escolas e Bibliotecas, **O que é software livre (software público)?** pagará licença ou cessão de uso, mas sim a prestação de serviço, ou seja, o software e o banco de dados são do Município e não da empresa que **Show all results**

Verificando o status/situações dos tickets enviados

Para consultar os tickets, basta acessar a seção Tickets ou clicar na opção [Verificar o status do ticket](#) e então será exibida a página conforme ilustrado a seguir com algumas opções referente aos tickets.

A captura de tela mostra a interface de tickets com o seguinte layout:

- 1**: Seção de filtros e ordenação. Inclui o menu "Todos os tickets", o campo "Ordenado por Última alteração" e o filtro "Tickets criados por Todos em Içara - SC".
- 2**: Botões de status do ticket. São exibidos três botões: "AGUARDANDO CLIENTE" (laranja), "ABERTA" (laranja) e "FECHADO" (verde).
- 3**: Botão "Exportar tickets" (laranja) localizado no canto superior direito da lista.

Exemplos de tickets listados:

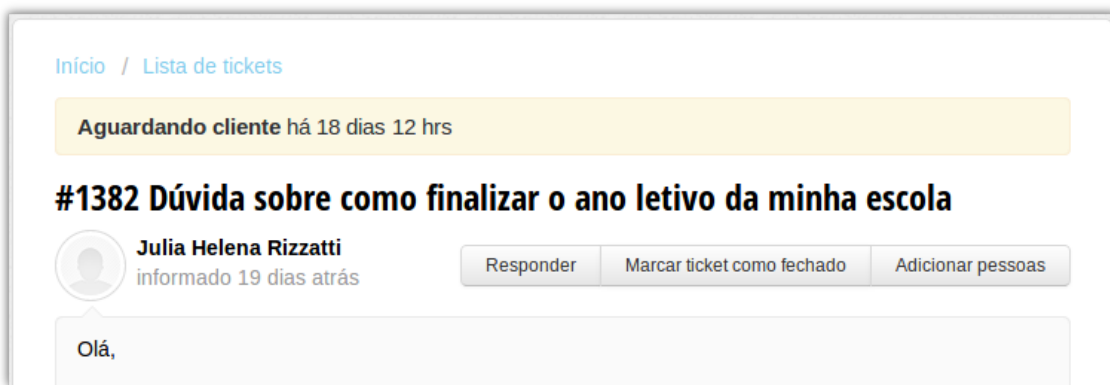
- Problema de valor inválido ao efetuar o lançamento de notas e faltas #1432**
Criado por Janaina em Wed, 16 Apr at 11:22 am Analista: Portabilis Tecnologia Ltda
- Gerar arquivo em excel #1213**
Criado por EMEF ÂNGELO ZANELATO em Tue, 11 Mar at 9:10 am Analista: Ricardo Bortolotto Dagostim
- Aluno de cód 9999 não exibe no relatório de alunos enturmados #1390**
Criado por Janaina em Fri, 4 Apr at 3:01 pm Analista: Portabilis Tecnologia Ltda

Ação	Opções disponíveis	Como funciona?
Filtragem de tickets 	Todos os tickets <ul style="list-style-type: none"> Todos os tickets Abertos ou pendentes Solucionados ou fechados 	Permite efetuar uma filtragem rápida pelo status/situação dos tickets, exibindo todos independente da situação, somente os abertos ou pendentes ou então somente os solucionados ou fechados. Em alguns casos, podem representar sinônimos, por exemplo, em abertos ou pendentes irá exibir também tickets com a situação Em análise e/ou em desenvolvimento, pois estão nesta situação também.
	Ordenador por <ul style="list-style-type: none"> Data de criação Última modificação Status Crescente Decrescente 	Permitir ordenar os tickets na listagem para facilitar a análise, seja por data de criação ou último modificação, de forma crescente ou decrescente e por status (todos os status/situações possíveis)
	Tickets criados por <ul style="list-style-type: none"> Todos em SeuMunicípio Eu mesmo Usuário x, y 	Possibilitar listar todos os tickets que pertencem a sua instituição/município, somente os seus tickets ou então tickets de um usuário em específico da sua instituição/município.
Status/Situação 	Aguardando cliente Aberta Fechado Em análise Em desenvolvimento	Nesta área, você poderá visualizar o status/situação de cada ticket na listagem. Fique atento e procure responder ou adicionar comentários naqueles tickets em que a situação é igual à Aguardando cliente, pois está pendente com você para fornecer algum feedback. Todos os tickets quando recém cadastrados ganharão o status/situação de "Aberta". Tão logo forem atendidos ou entrarem em análise, você será notificado por e-mail e o novo status/situação será modificado na listagem.
Extração de dados 	Exportar tickets	Nós mantemos o controle a segurança dos tickets registrados neste ambiente, porém, caso você desejar um backup dos tickets use esta opção, poderá ser exportado para em formato Excel e CSV (para importação em quaisquer outros sistemas).

Respondendo e tramitando tickets

Para agilizar o atendimento de seus tickets é importante que você forneça os feedbacks e respostas as solicitações dos agentes de atendimento da equipe da Portabilis.

Para tramitar um ticket, seja para respondê-lo ou acrescentar uma nota ou comentário que você tenha esquecido no momento da abertura do ticket, clique no ticket desejado na listagem de tickets e você irá visualizar uma página semelhante a esta a seguir:



Você poderá então em cada ticket realizar as seguintes operações:

Opção	Como funciona?
Responder	Ao selecionar esta opção, o sistema irá mover o seu cursor para o final da página para você digitar a sua resposta ao ticket e nos enviar;
Marcar ticket como fechado	Ao selecionar esta opção, o ticket será fechado e entenderemos que a nossa resposta foi útil e atendeu sua solicitação ou que simplesmente a situação que você informou no ticket já não mais ocorre (mesmo que você ainda não tenha recebido uma resposta). Mesmo que você utilize esta opção acidentalmente, é possível revertê-la a qualquer momento.
Adicionar pessoas	Use esta opção para incluir o e-mail de pessoas que você deseja que acompanhem o seu ticket também. Ao incluí-las, passarão a receber todas as atualizações e trâmites deste ticket.

Na imagem a seguir, ilustramos a caixa de texto que será exibida para você ao clicar na opção Responder ou navegar diretamente para os últimos trâmites de um ticket onde exibirá esta opção também, quando a situação do ticket estiver



Notificações por e-mail e satisfação do atendimento

Você não precisará se preocupar em acessar o sistema de suporte a todo momento para verificar novas informações nos tickets, pois enviaremos automaticamente e-mails para você quando as seguintes situações ocorrerem:


- Quando um novo ticket for aberto;
- Quando um novo comentário for inserido em um ticket;
- Quando um ticket receber uma solução;
- Quando um ticket for fechado.

Outra ponto interessante da ferramenta é que você poderá avaliar a qualidade e satisfação do nosso atendimento. Sempre que um ticket for solucionado ou receber qualquer posição final da equipe Portabilis você poderá avaliar como foi este atendimento, conforme ilustrado na figura ao lado.

Esta opção será exibida ao lado direito dos trâmites de cada ticket quando o mesmo for finalizado/solucionado ou então, juntamente com o e-mail da solução de um ticket.

Ficaremos felizes se você nos avaliar, pois seu comentário ajudará a melhorar o nosso atendimento. :-)

Analista trabalhando neste ticket

 **Ricardo Bortolotto Dagostim**
Central de Atendimento

Pesquisa de clientes
Por favor, dedique alguns minutos para avaliar o nosso suporte

Muito bom!

Legal


Não satisfeito

Obrigado pela agilidade neste atendimento!

Editando o seu perfil

Se desejar editar o seu perfil para alterar dados como sua foto, nome, e-mail, senha e outras informações, clique na opção “**Editar Perfil**” no canto direito superior da Central de Suporte.

Gerenciar seu perfil



E-mail
julia@portabilis.com.br

Empresa
Portabilis Tecnologia

Nome completo *
Julia Helena Rizzatti

Título
EMEB PORTABILIS

Telefone
(48) 3055-3001
(48) 9999-9999

Twitter
@portabilis

Fuso horário
(GMT-03:00) Brasília

Idioma
Portuguese (BR)

Alterar senha

Senha atual *

Nova senha *

Confirmar senha *

.....
Caso tenha alguma dúvida, não deixe de entrar em contato conosco. Nossos contatos são:

Por e-mail:

suporte@portabilis.com.br

Por telefone (fixo):

(48) 3082-9090

Por telefone (móvel):

(48) 9811-3030 (TIM)

(48) 9187-6262 (Vivo)

(48) 8835-3082 (Claro)

E agora também, via **Central de Suporte :-)**

<http://suporte.portabilis.com.br>