



Manual de uso HESK (usuário)

**São Paulo
2026**



Manual de uso HESK (usuário)

Manual de orientação ao uso do HESK – sistema de chamados da Fatec Itaquera – Prof. Miguel Reale. Material fornecido para alunos e docentes das unidades.

RESUMO

Este documento consiste no manual de orientação para o uso do HESK, o sistema oficial de gerenciamento de chamados adotado pela Faculdade de Tecnologia (Fatec) Itaquera – Prof. Miguel Reale. O objetivo principal deste material é instruir a comunidade acadêmica, especificamente alunos e docentes da unidade, quanto à correta utilização da plataforma para a solicitação de suporte. O texto detalha os procedimentos necessários para a abertura de tíquetes, o acompanhamento do status das solicitações e a interação com as equipes de atendimento. A implementação e a padronização do uso do sistema HESK visam centralizar as demandas institucionais, otimizar a comunicação interna e garantir maior agilidade, transparência e eficiência na resolução de problemas técnicos e operacionais no âmbito da faculdade.

Palavras-chave: HESK. Sistema de chamados. Suporte institucional. Fatec Itaquera. Manual do usuário.

ABSTRACT

This document consists of the guidance manual for using HESK, the official helpdesk management system adopted by the Faculdade de Tecnologia (Fatec) Itaquera – Prof. Miguel Reale. The main objective of this material is to instruct the academic community, specifically students and faculty of the unit, on the correct use of the platform for requesting support. The text details the necessary procedures for opening tickets, tracking the status of requests, and interacting with the support teams. The implementation and standardization of the HESK system aim to centralize institutional demands, optimize internal communication, and ensure greater agility, transparency, and efficiency in resolving technical and operational problems within the college.

Keywords: HESK. Helpdesk system. Institutional support. Fatec Itaquera. User manual.

LISTA DE FIGURAS

<u>Figura 1 - Acesso através do do site principal.....</u>	<u>8</u>
<u>Figura 2 - Página inicial do HESK.....</u>	<u>8</u>
<u>Figura 3 - Tela de registro.....</u>	<u>9</u>
<u>Figura 4 - Tela de entrada.....</u>	<u>10</u>
<u>Figura 5 - Página inicial estando cadastrado.....</u>	<u>11</u>
<u>Figura 6 - Opções de chamado.....</u>	<u>11</u>
<u>Figura 7 - Template do tíquete "Outros".....</u>	<u>12</u>
<u>Figura 8 - Confirmação de envio.....</u>	<u>13</u>
<u>Figura 9 - Visualização geral do chamado.....</u>	<u>13</u>
<u>Figura 10 - Tíquete respondido e resolvido.....</u>	<u>14</u>
<u>Figura 11 - Histórico de tíquetes.....</u>	<u>14</u>

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	6
2	SOBRE O HESK.....	7
3	COMO UTILIZAR O SISTEMA.....	8
3.1	Do cadastramento e entrada no sistema.....	9
3.1.1	Registrando-se.....	9
3.1.2	Entrando no sistema.....	10
3.2	Da abertura de chamado e visualização de tíquete(s).....	11
3.2.1	Preenchimento do tíquete.....	12
3.2.2	Visualização do chamado atual.....	13
3.2.3	Visualização do chamados anteriores.....	15
4	CONCLUSÃO.....	16

1 INTRODUÇÃO

A comunicação eficiente e o suporte técnico e operacional adequado são elementos fundamentais para o bom andamento das atividades acadêmicas em uma instituição de ensino. Com o objetivo de modernizar e otimizar o atendimento à sua comunidade, a Faculdade de Tecnologia (Fatec) Itaquera – Prof. Miguel Reale adotou o HESK como seu sistema oficial de gerenciamento de chamados (*helpdesk*).

Este manual de orientação foi desenvolvido para servir como um guia prático e objetivo, destinado especificamente a alunos e docentes da unidade. A implementação do sistema HESK surge da necessidade de centralizar e organizar as solicitações de suporte, substituindo métodos informais de comunicação por um fluxo de trabalho estruturado. Essa padronização garante que cada demanda seja devidamente registrada, direcionada à equipe responsável e solucionada com maior controle, transparência e agilidade.

Ao longo deste documento, são apresentados os procedimentos detalhados para a utilização da plataforma. O escopo abrange desde as instruções para o primeiro acesso à interface do sistema, até o passo a passo para a abertura de novos tíquetes, a importância do preenchimento correto das informações e o acompanhamento do status de atendimento das solicitações.

Dessa forma, espera-se que este material de apoio dissipe dúvidas iniciais e facilite a adaptação dos usuários à ferramenta. O uso contínuo e padronizado do HESK não apenas melhora a experiência do usuário que necessita de auxílio, mas também fornece à administração da Fatec Itaquera indicadores valiosos para o aprimoramento contínuo de seus serviços, promovendo um ambiente acadêmico cada vez mais integrado e eficiente.

2 SOBRE O HESK

O HESK é um software de *helpdesk* (sistema de gerenciamento de chamados) amplamente utilizado em nível global, projetado com o objetivo principal de oferecer um suporte técnico centralizado, simples e seguro. Lançado inicialmente em 2005, o sistema foi concebido para evitar burocracias desnecessárias e curvas de aprendizado íngremes, focando em funcionalidades essenciais e diretas, como a abertura de tíquetes, o acompanhamento de status de solicitações e a estruturação de uma base de conhecimento. Devido à sua estabilidade e eficiência, o HESK tornou-se uma solução de confiança adotada por milhares de organizações, englobando instituições de ensino, órgãos governamentais e empresas privadas em diversos países.

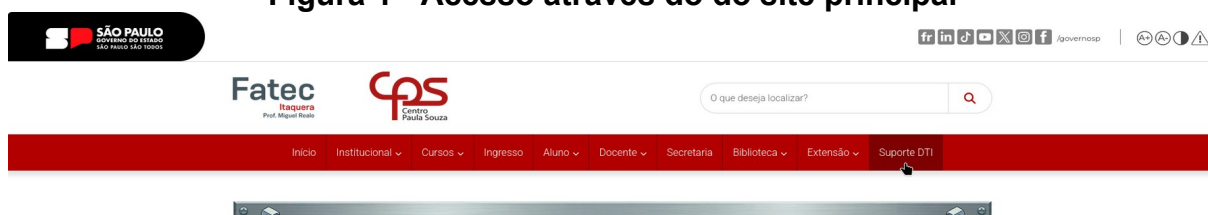
Diferentemente de muitas plataformas corporativas do mercado atual, o HESK não pertence a um grande conglomerado de capital aberto, mas sim a uma empresa de capital 100% privado fundada por seu criador original, o desenvolvedor independente Klemen Stirn. Essa característica organizacional garante que a evolução do software mantenha seu foco de forma integral nas necessidades reais de seus usuários, em vez de priorizar demandas de investidores ou do mercado financeiro. A missão da desenvolvedora é fornecer uma ferramenta de excelência para que as organizações possam oferecer suporte às suas respectivas comunidades com agilidade e um alto nível de usabilidade.

A sustentabilidade do projeto ao longo de quase duas décadas foi impulsionada pela colaboração de uma comunidade ativa de desenvolvedores e por parcerias estratégicas no setor de tecnologia da informação. De 2011 a 2025, o sistema contou com um importante patrocínio da SysAid, o que auxiliou na manutenção do seu desenvolvimento contínuo e na preservação de sua versão auto-hospedada gratuita.

3 COMO UTILIZAR O SISTEMA

Para acessar a página inicial do sistema, visite o site <https://fatecitaquera.cps.sp.gov.br> e, no menu superior vermelho, clique na opção 'Suporte DTI', como demonstrado na Figura 1:

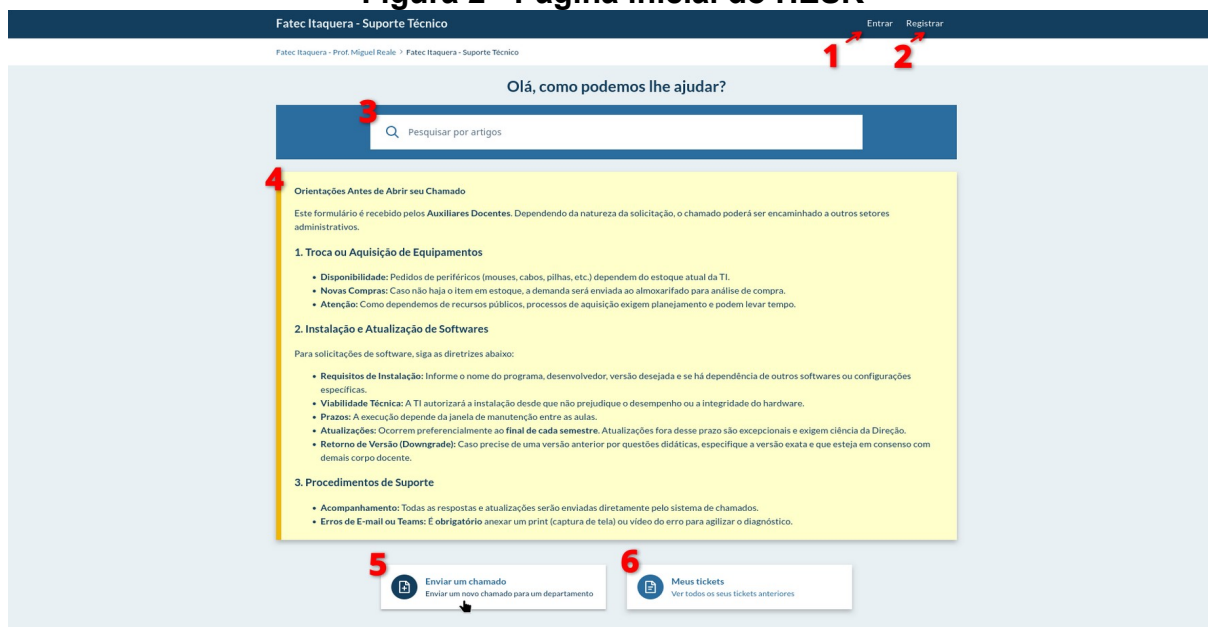
Figura 1 - Acesso através do do site principal



Fonte: Autoria própria (2026)

O sistema também pode ser acessado diretamente pelo endereço: <https://suporte.fatecitaquera.com.br>. Após o redirecionamento, esta será a página inicial:

Figura 2 - Página inicial do HESK



Fonte: Autoria própria (2026)

Os principais elementos do sistema são:

- Os botões de “Entrar” e “Registrar” sinalizados na Figura, respectivamente como 1 e 2;
- A barra de pesquisa da “Base de conhecimento” representada pelo número 3;
- Os botões de “Enviar um chamado” e “Meus tickets” representados, respectivamente, como 5 e 6.

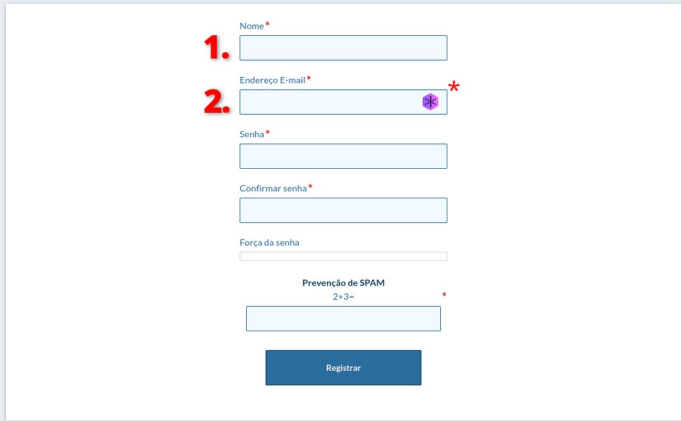
3.1 DO CADASTRAMENTO E ENTRADA NO SISTEMA

Para a abertura de chamados, é necessário realizar um pré-cadastro no sistema. Dessa forma, o responsável pelo atendimento poderá contatá-lo posteriormente para informar a conclusão do serviço e os procedimentos adotados para sanar o problema.

3.1.1 Registrando-se

Para se registrar, clique na opção 2 da Figura 2. Alternativamente, ao clicar em "Enviar um chamado" e ser redirecionado para a tela da Figura 4, selecione a opção "Criar uma conta" para acessar a tela abaixo.

Figura 3 - Tela de registro



A imagem mostra a interface de usuário para o registro em um sistema. O formulário contém os seguintes campos:

- Nome ***: Campo de texto com o número 1 em vermelho à esquerda.
- Endereço E-mail ***: Campo de texto com o número 2 em vermelho à esquerda e um ícone de envelope com uma estrela vermelha à direita.
- Senha ***: Campo de texto.
- Confirmar senha ***: Campo de texto.
- Força da senha**: Campo de texto.
- Prevenção de SPAM**: Campo de texto com o texto "2+3=" e uma estrela vermelha à direita.

Abaixo dos campos, há um botão azul com o texto "Registrar".

Fonte: Autoria própria (2026)

Conforme a Figura 3, utilize seu nome completo no campo "Nome". O e-mail cadastrado deve ser obrigatoriamente o institucional (@CPS ou @ALUNO.CPS). Chamados abertos com e-mail pessoal só serão aceitos **se o problema for justamente a perda de acesso ao e-mail institucional**. Após finalizar o registro, você receberá um e-mail de confirmação. Verifique sua caixa de entrada, spam ou lixo eletrônico. Essa etapa é importante para garantir que o endereço está correto, pois **qualquer notificação** referente aos tíquetes abertos **será enviada** para ele.

Agora, após a verificação do e-mail, você pode entrar no sistema e por fim abrir um chamado.

3.1.2 Entrando no sistema

Para entrar no sistema é necessário clicar na opção 1 da Figura 2 ou na opção 5 em “Enviar um chamado” para ser redirecionado para a tela da Figura 4.

Figura 4 - Tela de entrada

Fatec Itaquera - Suporte Técnico

Entrar Registrar

Fatec Itaquera - Prof. Miguel Reale > Fatec Itaquera - Suporte Técnico > Entrar

Entrar

Endereço E-mail *

lael.moraes@cps.sp.gov.br

Senha *

.....

Permanecer conectado automaticamente a cada visita

Lembre-se apenas do meu e-mail

Não, obrigado

Prevenção de SPAM

2+3=

5

Entrar

[Esqueceu a Senha?](#)

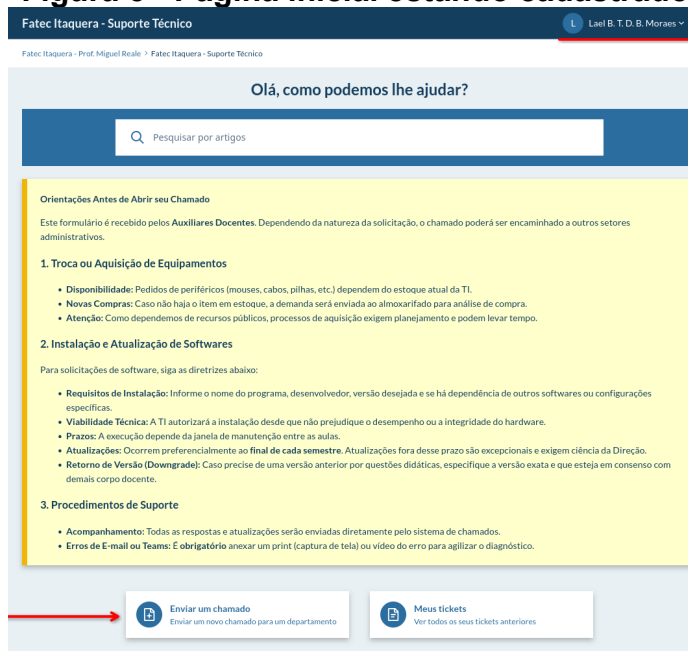
[Criar uma conta](#)

Fonte: Autoria própria (2026)

Após efetuar o login com sucesso, você será redirecionado à tela inicial, onde é possível observar o seu nome no canto superior direito. A partir daí, ao clicar em

"Enviar um chamado", você será levado para uma nova tela, como demonstrado na sequência das Figura 5 e Figura 6.

Figura 5 - Página inicial estando cadastrado



Fonte: Autoria própria (2026)

Figura 6 - Opções de chamado



Fonte: Autoria própria (2026)

3.2 DA ABERTURA DE CHAMADO E VISUALIZAÇÃO DE TÍQUETE(S)

Seguindo os passos corretamente e chegando à Figura 6, selecione a opção que melhor resume o problema apresentado. Caso nenhuma das opções se adeque à necessidade atual, utilize "Outros". Como exemplo, usaremos esta última opção.

3.2.1 Preenchimento do tíquete

Para a abertura do tíquete, preencha adequadamente cada campo com as informações necessárias

Figura 7 - Template do tíquete "Outros"

Não altere!

Enviar um Chamado
Campos obrigatórios estão marcados com *

Prioridade: *

1. Assunto: *

2. Mensagem: *

Artigos sugeridos da base de conhecimento:
Nenhum artigo relevante encontrado.

3. Anexos:
Arraste os arquivos para esta área ou clique no botão 'Adicionar arquivo' abaixo para selecionar arquivos para enviar.

[Limites de envio de arquivo](#)

Prevenção de SPAM
2+3=

Fonte: Autoria própria (2026)

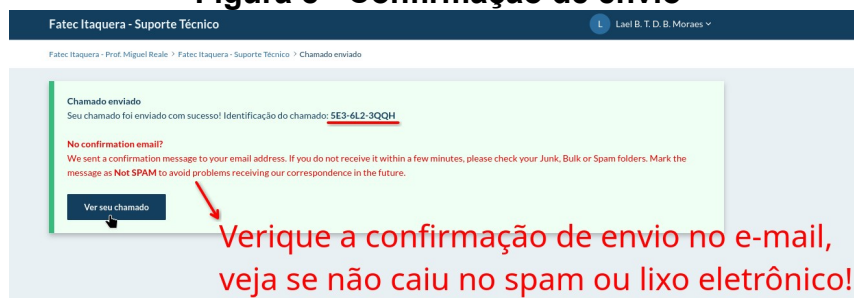
Analisando a Figura 7, é possível observar os campos comuns dos tíquetes: Prioridade, Assunto, Mensagem e Anexos.

A **prioridade** varia entre baixa, média, alta e crítica. Os modelos já vêm pré-definidos, não havendo necessidade de alteração. **ATENÇÃO: o abuso dessa ferramenta para benefício próprio atrapalha o andamento não só da sua resolução, mas dos demais chamados, sendo passível de banimento do sistema.**

O **assunto** deve ser um resumo da solicitação. Dependendo da categoria, existem assuntos pré-definidos que auxiliam no preenchimento de informações importantes.

A **mensagem** serve para detalhar toda a situação; forneça o máximo de informações possível. Os anexos (fotos e vídeos do problema) não são obrigatórios, contudo, o envio é altamente recomendado.

Figura 8 - Confirmação de envio



Fonte: Autoria própria (2026)

3.2.2 Visualização do chamado atual

Clicando em "Ver seu chamado" (Figura 8), você será redirecionado para a tela a seguir:

Figura 9 - Visualização geral do chamado

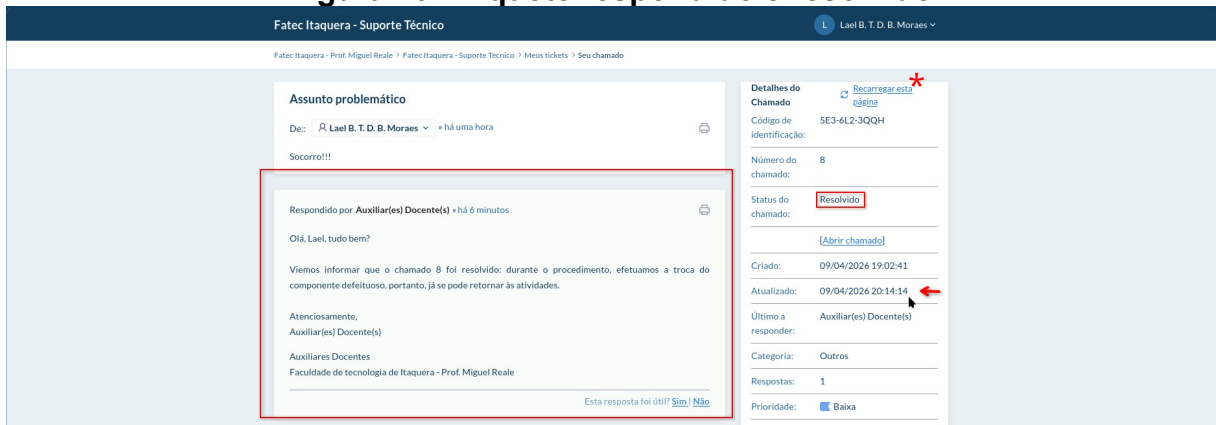
The screenshot shows a web interface for a ticket system. At the top, there is a header with 'Fatec Itaquera - Suporte Técnico' and a user profile 'Lael B. T. D. B. Moraes'. Below the header, the breadcrumb trail reads 'Fatec Itaquera - Prof. Miguel Reale > Fatec Itaquera - Suporte Técnico > Meus tickets > Seu chamado'. The main content area is divided into three sections:

- 1.** A box titled 'Assunto problemático' containing the sender 'Lael B. T. D. B. Moraes', a timestamp 'há 4 minutos', and the message 'Socorro!!!'.
- 2.** A box titled 'Adicionar resposta' with a 'Mensagem' input field, an 'Anexos' section with a file upload area, and buttons for 'Adicionar arquivo...' and 'Enviar resposta'.
- 3.** A 'Detalhes do Chamado' sidebar containing fields for 'Código de identificação: 5E3-6L2-3QQH', 'Número do chamado: 8', 'Status do chamado: Novo', 'Criado: 09/04/2026 19:02:41', 'Atualizado: 09/04/2026 19:02:41', 'Último a responder: Lael B. T. D. B. Moraes', 'Categoria: Outros', 'Respostas: 0', and 'Prioridade: Baixa'. It also includes buttons for 'Recarregar esta página', '[Marcar como resolvido]', and 'Baixa'.

Fonte: Autoria própria (2026)

1. É possível visualizar o corpo/pedido original do tíquete;
2. É possível adicionar mais informações ou responder ao tíquete;
3. É possível visualizar o status e sua última atualização. Dando ênfase aos asteriscos: a página não atualiza o chamado em tempo real, sendo necessário recarregá-la (pelo botão na tela ou pela tecla F5). Já o botão "Marcar como resolvido" serve para quando o problema for solucionado sem a intervenção de outra pessoa; assim, o próprio usuário pode marcar o chamado como concluído. Na Figura 10, podemos observar a mudança de status, a resposta da equipe, a opção de classificar o atendimento e o horário da última atualização. Se, por acaso, o chamado não tiver sido totalmente resolvido, é possível reabri-lo clicando em "Abrir chamado".

Figura 10 - Tíquete respondido e resolvido



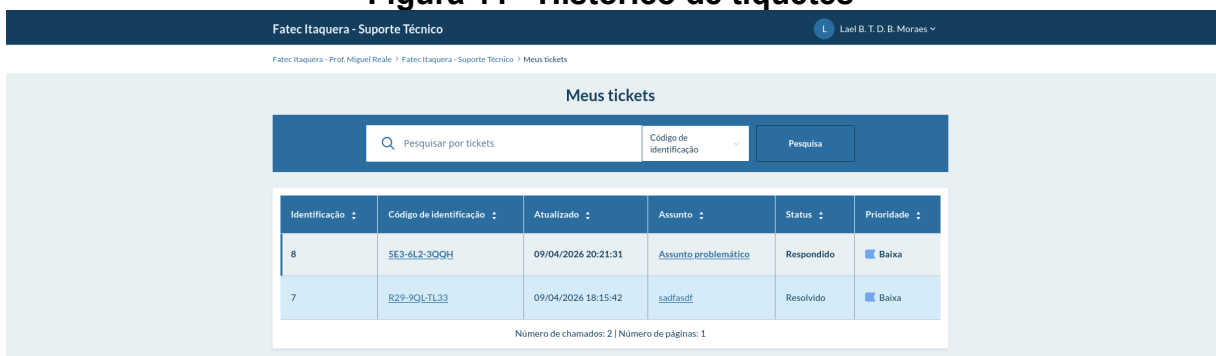
Fonte: Autoria própria (2026)

Na Figura 10 podemos observar a mudança de status, a resposta, classificar o atendimento, visualizar o horário da última atualização e se por acaso, o chamando não foi totalmente resolvido reabrir o chamado clicando em “Abrir chamado”.

3.2.3 Visualização do chamados anteriores

Caso saia da página atual ou queira visualizar tíquetes anteriores, retorne à página inicial logado no sistema. Seguindo o exemplo da Figura 1, clique no botão 6 ("Meus tickets") e você será redirecionado à imagem a seguir:

Figura 11 - Histórico de tíquetes



Fonte: Autoria própria (2026)

4 CONCLUSÃO

A adoção do sistema HESK pela Faculdade de Tecnologia (Fatec) Itaquera – Prof. Miguel Reale representa um passo significativo na modernização da infraestrutura de suporte e na otimização da comunicação institucional. Este manual de orientação foi elaborado com o compromisso de democratizar o acesso à informação, garantindo que alunos e docentes compreendam de maneira clara e objetiva todos os procedimentos necessários para a correta utilização da plataforma.

Espera-se que a padronização do atendimento por meio deste sistema reduza o tempo de resposta das equipes técnicas, elimine a dispersão de informações em canais não oficiais e proporcione uma gestão mais transparente e rastreável das demandas operacionais da unidade. Contudo, o sucesso e a máxima eficiência do HESK dependem, fundamentalmente, do engajamento e da colaboração de toda a comunidade acadêmica no cumprimento das diretrizes e boas práticas estabelecidas neste documento.

Por fim, ressalta-se que o aprimoramento dos serviços prestados pela Fatec Itaquera é um processo contínuo. A utilização diligente do sistema de chamados não apenas viabiliza a solução de problemas individuais de forma ágil, mas também gera métricas e indicadores valiosos. Esses dados auxiliarão a administração na tomada de decisões estratégicas futuras, consolidando, assim, um ambiente educacional cada vez mais estruturado, colaborativo e eficiente