Para realizar seu cadastro em nosso sistema, só seguir esse tutorial para estar se registrando e então acessando para enviar seu ticket.

**1°** Acesse nosso portal através desse link <https://usbsistemas.freshdesk.com>

Ao acessar, clique em registrar para realizar seu cadastro.

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo, Email

Descrição gerada automaticamente

**2°** Ao clicar na primeira parte, coloque seu nome completo e um e-mail válido que utilize, pois, será enviado um e-mail para prosseguir no seu cadastro.

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

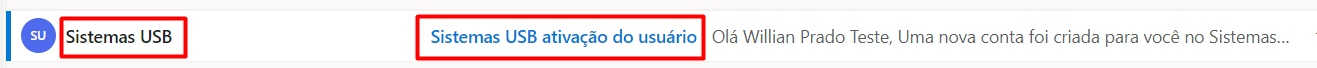
**3°** Ao colocar seu nome completo e e-mail, após confirmação, será enviado um link para prosseguir em seu cadastro. Acesse seu e-mail e prossiga.

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

**4°** Verifique se chegou o e-mail em sua caixa de entrada, caso não tenha aparecido, confira em spam. Se mesmo assim não chegou, refaça o procedimento anterior, pode ser que inseriu algum dado errado em seu e-mail. OBS: Mesmo adicionando um endereço de e-mail errado, ele prosseguirá para verificar o link.

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente  
**5°** Ao abrir o e-mail, haverá essa mensagem. Clique no link para ser direcionado para a conclusão de seu cadastro.

**6°** Confirme seu nome completo e adicione uma senha para acesso. **OBS: Marque a senha em algum local, ou alguma senha que venha lembrar, ou até mesmo salve nas senhas do google com login do seu e-mail.**

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

**7°** Benção! Ativado seu usuário, é só inserir os dados de login e entrar em nosso sistema de chamados, e então prosseguiremos para adicionar seu ticket e acompanhar o andamento dos seus chamados abertos.

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

**8°** Entrando no sistema, para adicionar um ticket, clique em novo ticket de suporte, caso já tenha criado um e queira acompanhar, só clicar em verificar o status do ticket.

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

**9°** Caso tenha clicado em enviar um ticket, será direcionado a essa página, só selecionar os campos apresentados**. OBS: Sempre selecione sua união, campo, e qual escola é, para assim ficar mais fácil de buscarmos a solução para o erro ocorrido. Caso não seja escola, pode deixar em branco essa opção.**

Na descrição, pode dar bastante detalhes tranquilamente, pois, assim entenderemos melhor o que pode estar ocorrendo e as vezes podemos já ter em mãos a solução.

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

**10°** Para acompanhar o andamento do seu ticket aberto, só clicar naquela opção apresentada e verificar como ele está. No status de “em processamento”, quer dizer que já está em nosso sistema e que em breve algum de nossos analistas atenderá.

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo, Email

Descrição gerada automaticamente

**11°** Ao ser atendido por um de nossos analistas, o status do seu ticket mudará para “em atendimento”. **OBS: Sempre verifique o status de seu chamado, caso tenha alguma resposta do analista, para realizar algum teste, ou algum login de acesso.**

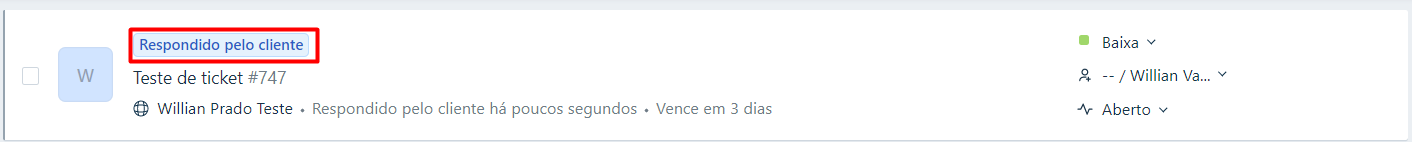
Interface gráfica do usuário, Aplicativo, Teams

Descrição gerada automaticamente

**12°** Clique em cima do ticket aberto para ver respostas do analista, ou até mesmo enviar respostas para ele. Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo, Email

Descrição gerada automaticamente

**13°** Em nosso portal, irá aparecer seu ticket, onde estaremos verificando e já em seguida atendendo para agilizar em uma solução.



**14°** No seu ticket aberto, caso queira enviar nova resposta, só clicar no ícone superior para enviar nova resposta. Ali então, poderá estar vendo também a resposta do analista.

Interface gráfica do usuário, Aplicativo, Teams

Descrição gerada automaticamente

**15°** Ao ser resolvido seu ticket, aparecerá essa notificação. Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

**16°** Seu chamado após resolvido, irá sumir da tela de tickets. Mas, caso ainda queira verificar, é só clicar na opção apresentada e alterar em qual tipo de ticket que deseja ver, todos eles, apenas os que estão pendentes, ou que já foram resolvidos.

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo, Email

Descrição gerada automaticamente

**OBS: Para todo o andamento dos chamados, em qualquer alteração feita no ticket, é enviado uma mensagem automática em seu e-mail informando da alteração realizada, assim, facilitando seu acompanhamento do chamado. A mensagem automática no e-mail não é necessária responder, pois caso seja respondido, irá criar um novo ticket em nosso sistema.**