



## Índice

1.	Como aceder	3
2.	Registo	4
3.	Login	5
3.1.	Esqueceu-se da senha de acesso?	6
4.	Logout	7
5.	Dashboard	7
6.	O Meu Perfil	7
7.	O Meu Contrato	9
8.	Solicitações de Assistência Técnica	11
8.1.	Criar SAT	11
8.2.	SAT's a aguardar intervenção do técnico	12
8.3.	SAT's a aguardar informações suas	13
8.4.	Consultar SAT	13
8.5.	Conclusão da SAT	15
8.6.	Histórico de SAT's	16
9.	Inscrição em ações de formação	16

## I. Como aceder

A PAT – Plataforma de Assistências Técnicas, poderá ser acedida diretamente, através do endereço <http://support.cedis.pt/>.

Uma outra forma de aceder á PAT, é acedendo ao site <http://www.cedis.pt/> e selecionando a opção Área de Cliente, que se encontra no cabeçalho da página:



A Área de Cliente, está igualmente disponível no cabeçalho do site <http://www.esport.pt/>

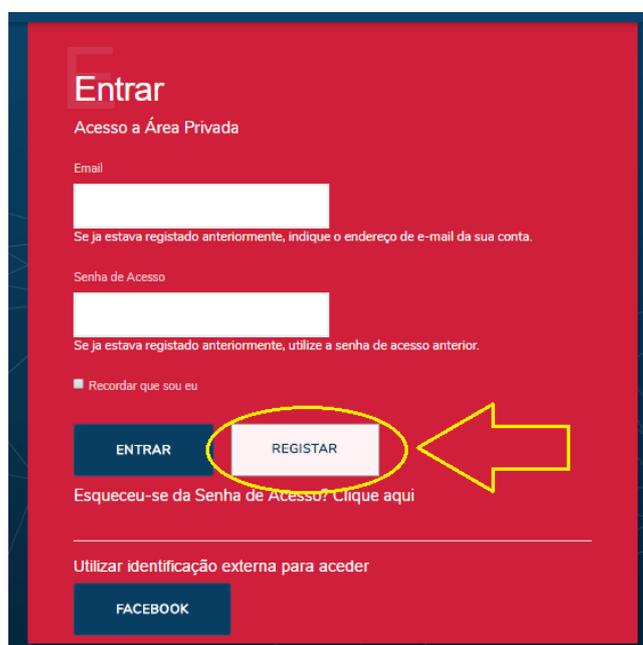


## 2. Registo

Caso se encontre já registado na plataforma anterior, por favor salte para o ponto 3 deste manual.

Para os utilizadores já registados na plataforma anterior o processo de registo é automático ao efetuar o login, não sendo necessário efetuar este procedimento de registo.

Caso nunca tenha estado registado na plataforma anterior e nunca tenha acedido á PAT, deverá efetuar o registo:



**Entrar**  
Acesso a Área Privada

Email

Se ja estava registado anteriormente, indique o endereço de e-mail da sua conta.

Senha de Acesso

Se ja estava registado anteriormente, utilize a senha de acesso anterior.

Recordar que sou eu

**ENTRAR** **REGISTAR**

Esqueceu-se da Senha de Acesso? [Clique aqui](#)

Utilizar identificação externa para aceder

**FACEBOOK**

De seguida, deverá preencher um formulário, onde terá de indicar o seu email, o NIF/NIPC da sua entidade, definir uma senha de acesso e proceder á confirmação da mesma:



**Registo de Utilizador**  
Acesso a Área Privada

Email

NIF/NIPC da sua Entidade

Indique o N° de Contribuinte da empresa em que trabalha.

Senha de Acesso

Confirme Senha de Acesso

**REGISTAR**

Depois de ter preenchido o formulário e de ter selecionado a opção Registrar, irá receber um mail onde será dada a indicação de um link que deverá selecionar para possibilitar a conclusão do registo.

Após ter selecionado esse link e de ter chegado á página de confirmação de email e registo, significa que já poderá aceder á PAT.



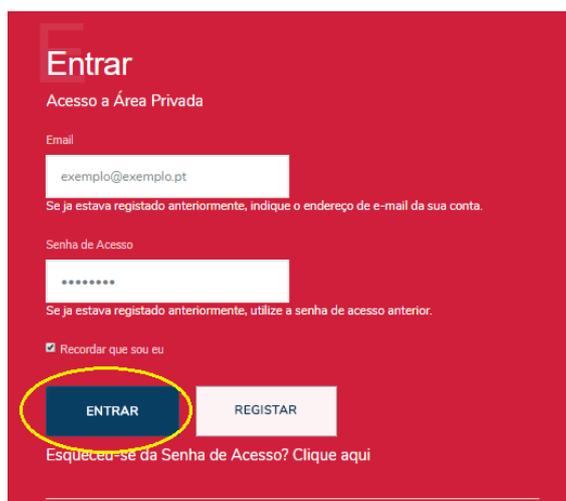
Contudo, pode ainda ser necessário uma autorização final para conseguir colocar pedidos de assistência ou inscrever-se em ações de formação.

Informamos que esta autorização pode demorar até 24 horas (em dias úteis) a ser concedida.

### 3. Login

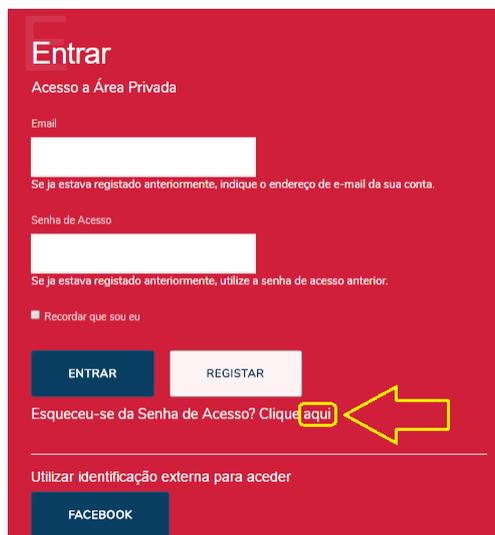
Após ter sido concluído o processo de registo, o utilizador poderá efetuar o login.

Para isso, na página inicial da PAT, deverá indicar os dados de acesso (email e password) e selecionar a opção Entrar:



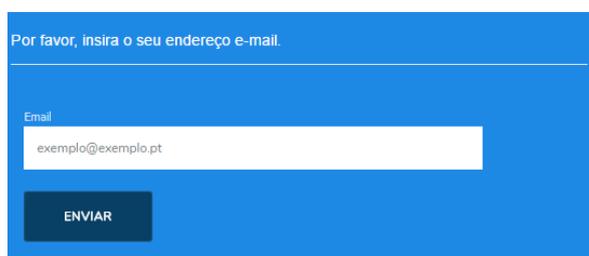
### 3.1. Esqueceu-se da senha de acesso?

Caso se tenha esquecido da sua senha de acesso, deverá selecionar a seguinte opção, na página de login:



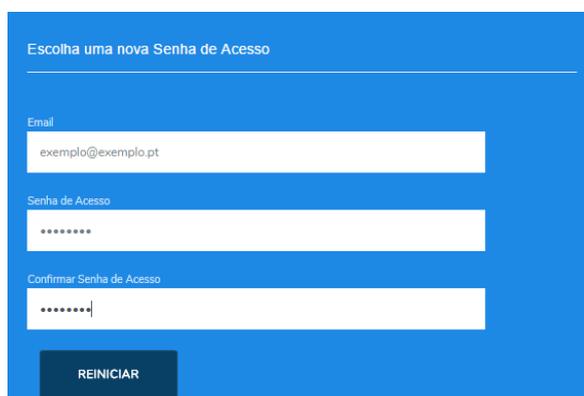
The screenshot shows the login page titled "Entrar" with the subtitle "Acesso a Área Privada". It features two input fields: "Email" and "Senha de Acesso". Below the "Senha de Acesso" field is a checkbox labeled "Recordar que sou eu". There are two buttons: "ENTRAR" and "REGISTAR". A link "Esqueceu-se da Senha de Acesso? Clique aqui" is highlighted with a yellow box and a yellow arrow pointing to it. At the bottom, there is a section for external authentication with a "FACEBOOK" button.

De seguida, será transportado para uma página onde deverá confirmar o seu email.



The screenshot shows a page titled "Por favor, insira o seu endereço e-mail." with a single input field for "Email" containing the text "exemplo@exemplo.pt" and a button labeled "ENVIAR".

Após esta confirmação, irá receber um mail com um link que deverá seguir para proceder ao reinício da sua password. Este link é válido apenas por alguns minutos, pelo que caso não tenha oportunidade de o seguir de imediato, deverá submeter o seu email novamente. Após ter seguido o link irá aceder a um formulário onde deverá indicar o seu email, a sua nova password e confirmar a mesma:



The screenshot shows a page titled "Escolha uma nova Senha de Acesso" with three input fields: "Email" (containing "exemplo@exemplo.pt"), "Senha de Acesso" (with masked characters), and "Confirmar Senha de Acesso" (with masked characters). A button labeled "REINICIAR" is at the bottom.

Após ter reiniciado a password, poderá aceder á PAT.

## 4. Logout

Para efetuar logout, na dashboard da PAT, deverá selecionar o ícone que se encontra no canto superior direito e de seguida escolher a opção Sair:



## 5. Dashboard

Após efetuar o login, o utilizador irá chegar à página inicial da PAT, onde poderão ser consultadas diversas informações úteis, tais como o número de SAT's – Solicitações de Assistências Técnicas encerradas nos últimos 12 meses, o estado das SAT's (a aguardar a confirmação sua, a aguardar informações suas, a aguardar intervenção do seu técnico ou o histórico das mesmas), as ações de formação já realizadas e as próximas ações de formação, os dados do seu técnico e do seu contrato e por fim as Dicas & Truques.

## 6. O Meu Perfil

Após efetuar login, uma das tarefas que deverá efetuar é a de atualização dos seus dados pessoais.

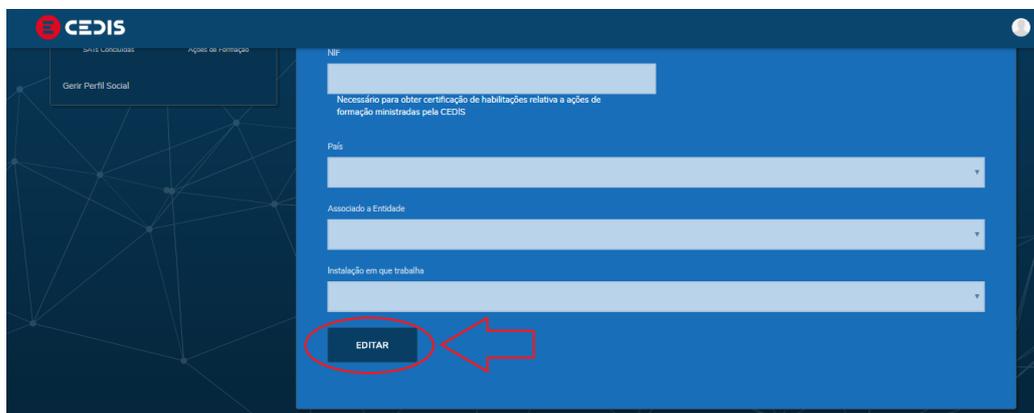
Alertamos para o fato de ser necessário proceder ao preenchimento do telefone, para receber por SMS a indicação de SAT's encerradas.

Será necessário também preencher o NIF pessoal, para obter certificação de habilitações relativa a ações de formação ministradas pela CEDIS.

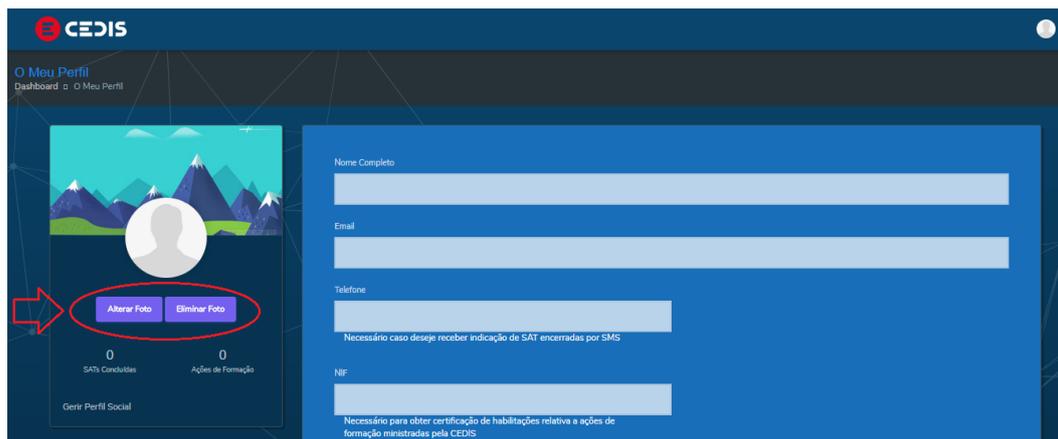
Para aceder a esta configuração, deverá selecionar o ícone que se encontra no canto superior direito, na dashboard da PAT, e de seguida escolher a opção O Meu Perfil:



Inicialmente, os campos irão aparecer bloqueados, sendo que para proceder ao desbloqueio dos mesmos e assim á atualização dos seus dados pessoais, deverá selecionar a opção Editar, que se encontra no final do formulário:



A foto do seu perfil também poderá ser gerida (alterada ou eliminada), selecionando uma das seguintes opções, no quadro que aparece ao lado do formulário:



Após a informação ter sido atualizada, deverá selecionar a opção gravar, que aparece no final do formulário.

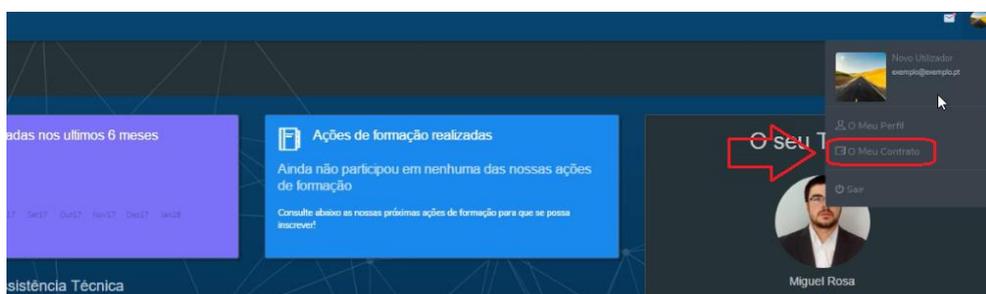
## 7. O Meu Contrato

Uma das possibilidades que a PAT oferece, é a de poder consultar os detalhes do seu contrato, nomeadamente o seu Gestor e Técnico associado, o tempo de resposta para as suas SAT's, assim como o número de SAT's e formações contratualizadas e ainda disponíveis.

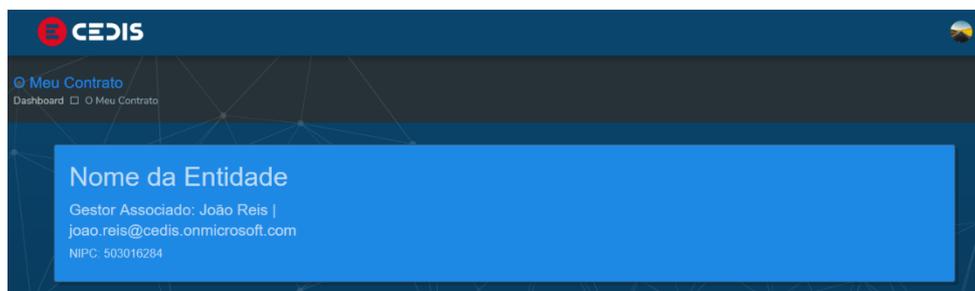
A lista de instalações associadas à sua entidade estará também disponível para consulta, assim como todos os utilizadores, da sua entidade, que têm acesso à PAT.

Caso seja um gestor, poderá autorizar os utilizadores da sua entidade, a colocarem SAT's e poderem inscrever-se em ações de formação da CEDIS.

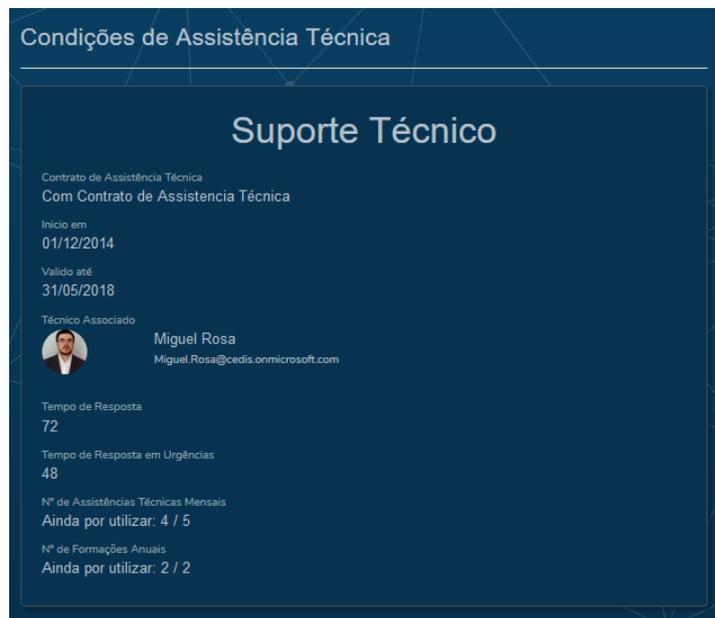
Poderá consultar desta informação, deverá selecionar a seguinte opção:



Na página seguinte, poderá ter acesso ao nome e email do seu Gestor Associado:



Poderá confirmar as condições do seu contrato de assistência técnica, nomeadamente quantas SAT's tem por utilizar, assim como as ações de formação contratualizadas:



Condições de Assistência Técnica

### Suporte Técnico

Contrato de Assistência Técnica  
Com Contrato de Assistencia Técnica

Início em  
01/12/2014

Valido até  
31/05/2018

Técnico Associado  
 Miguel Rosa  
Miguel.Rosa@cedis.onmicrosoft.com

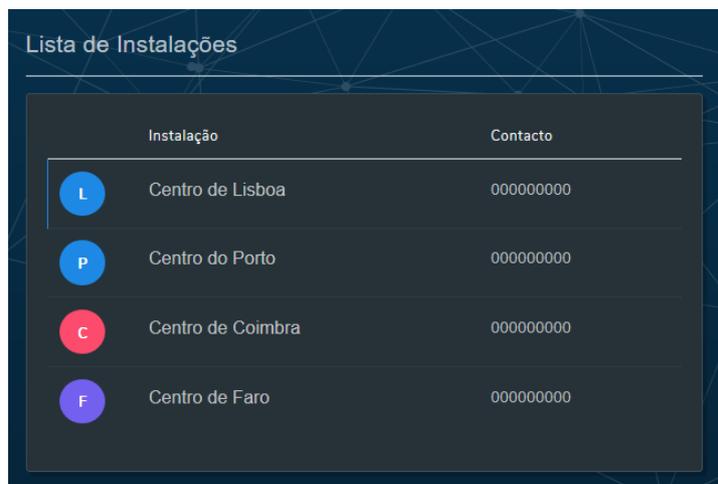
Tempo de Resposta  
72

Tempo de Resposta em Urgências  
48

Nº de Assistências Técnicas Mensais  
Ainda por utilizar: 4 / 5

Nº de Formações Anuais  
Ainda por utilizar: 2 / 2

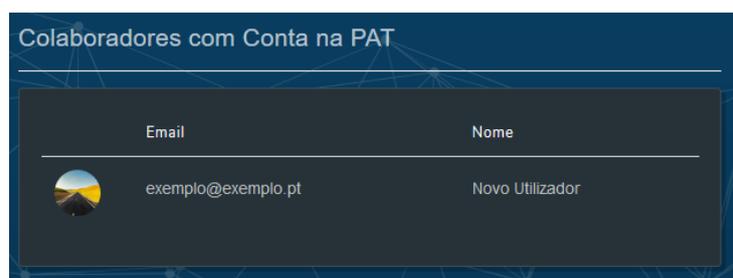
Como explicado, irá poder verificar a lista das instalações da sua entidade:



Lista de Instalações

Instalação	Contacto
 Centro de Lisboa	000000000
 Centro do Porto	000000000
 Centro de Coimbra	000000000
 Centro de Faro	000000000

E por fim, consultar os colaboradores da sua entidade, com conta na PAT:



Colaboradores com Conta na PAT

Email	Nome
 exemplo@exemplo.pt	Novo Utilizador

## 8. Solicitações de Assistência Técnica

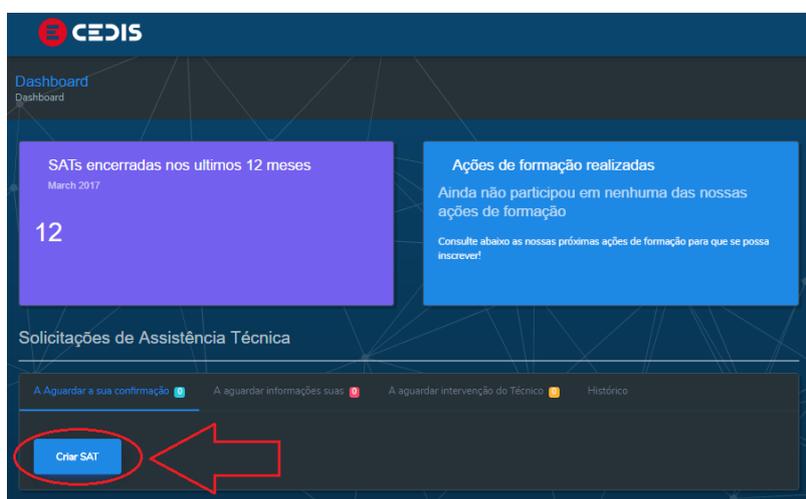
A PAT, oferece uma grande versatilidade na comunicação com o seu Técnico, fazendo com que a resposta às suas questões possa ser facultada de uma forma célere e conclusiva.

Nos tópicos seguintes poderá verificar que será bastante simples a utilização da aplicação, no que concerne à criação e gestão de SAT's.

Informamos ainda que qualquer mail que irá receber, sobre a abertura ou envio de nova informação ou alteração do estado da SAT, irá conter um link que poderá seguir para aceder diretamente á SAT em questão.

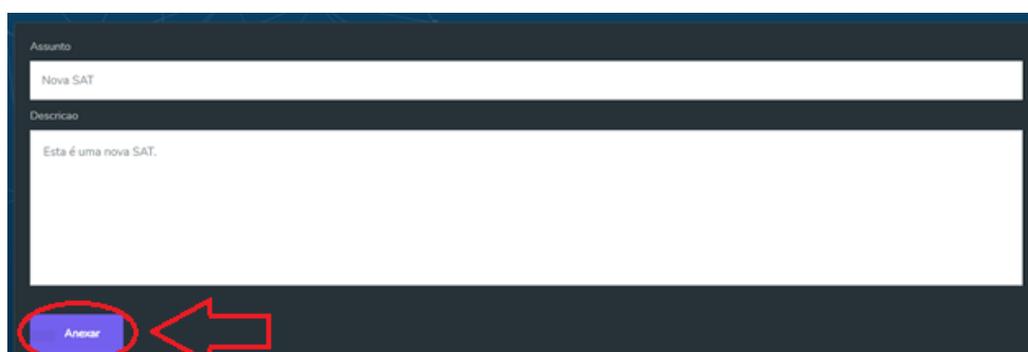
### 8.1. Criar SAT

Para proceder á criação de uma SAT, deverá selecionar a seguinte opção:

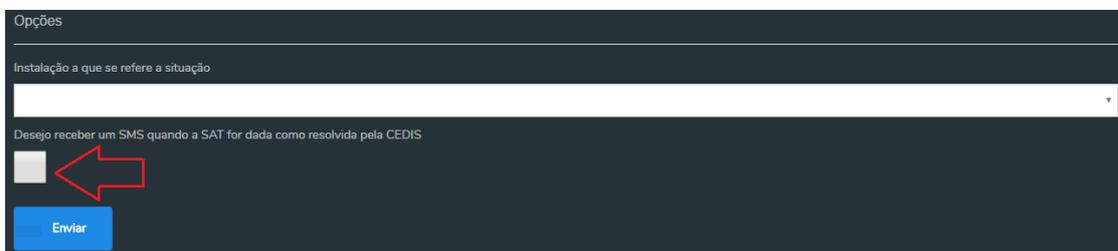


De seguida, deverá especificar um assunto e a descrição (indicando sempre, na medida do possível, exemplos onde possa ser validada a questão colocada).

É também possível anexar ficheiros (imagens, ficheiros excel ou word, etc.) selecionando a opção Anexar:



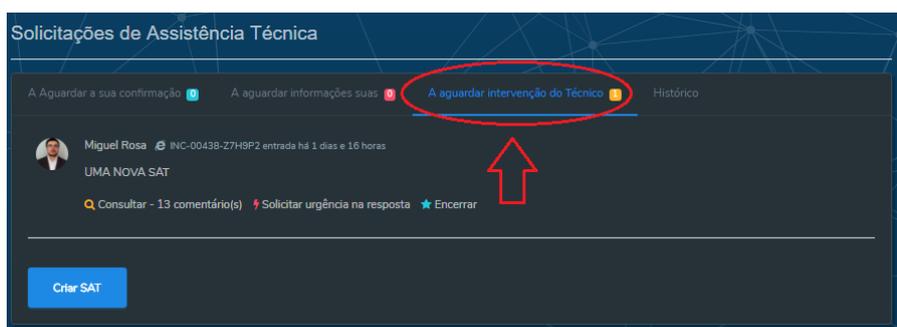
Antes de registar o SAT, poderá seleccionar um visto na opção destacada abaixo, caso pretenda receber um SMS quando a SAT for dada como resolvida pela CEDIS:



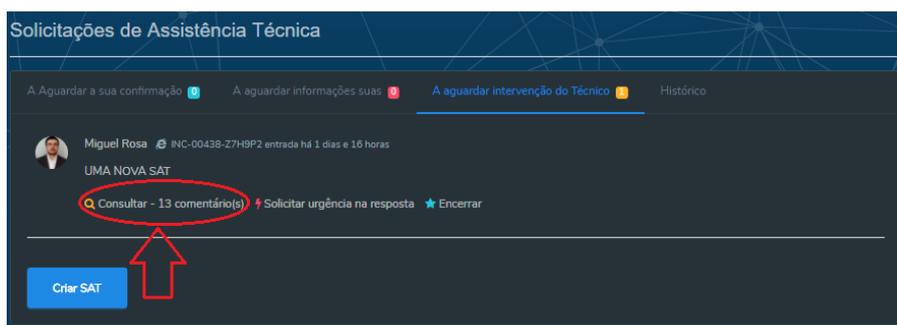
Após ter seleccionado a opção Enviar, irá receber um mail de confirmação de abertura de uma nova SAT.

## 8.2. SAT's a aguardar intervenção do técnico

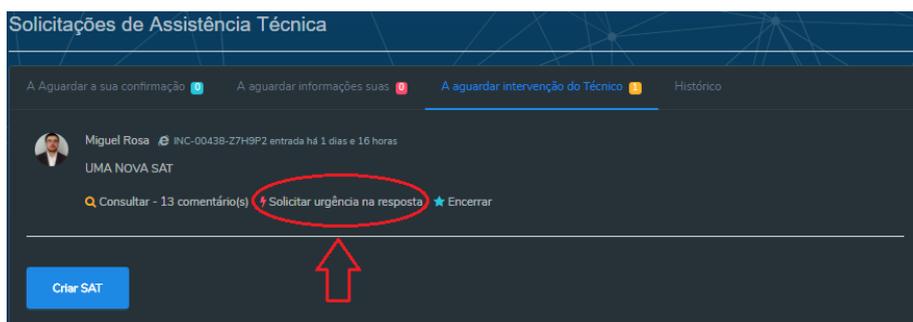
Após a abertura da SAT, a mesma poderá ser consultada no separador A aguardar intervenção do técnico:



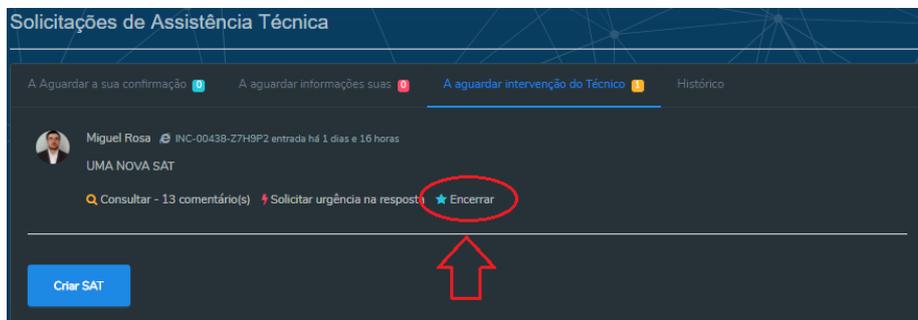
Poderá consultar esta SAT, seleccionando a seguinte opção:



Por outro lado, poderá ser solicitada urgência na resposta, seleccionando esta opção:

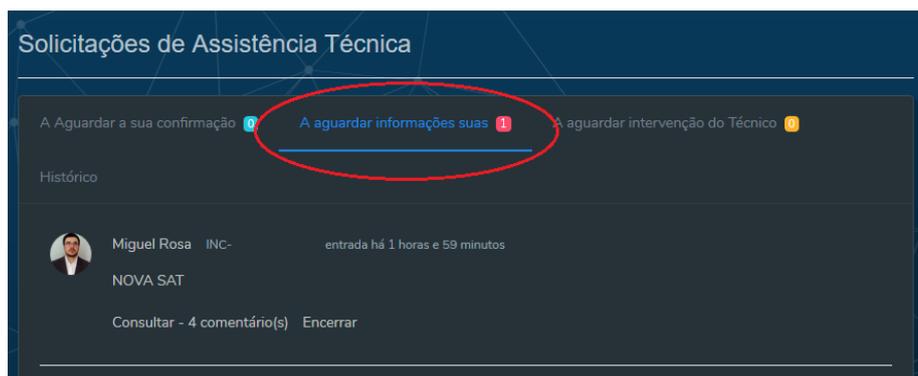


Ou proceder ao encerramento desta SAT, caso a questão reportada já não se verifique:



### 8.3. SAT's a aguardar informações suas

Atenção, sempre que seja necessária alguma informação adicional, solicitada pelo seu Técnico e sobre a questão colocada na SAT, a mesma constará no separador A aguardar informações suas:

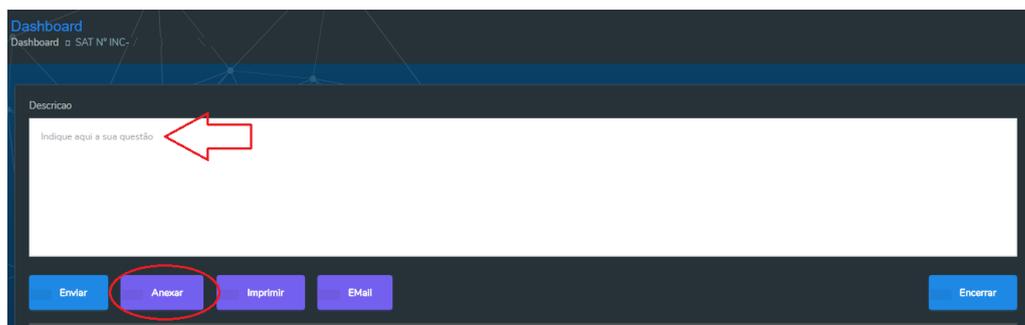


Pelo que deverá consultar a SAT, e verificar qual a informação solicitada.

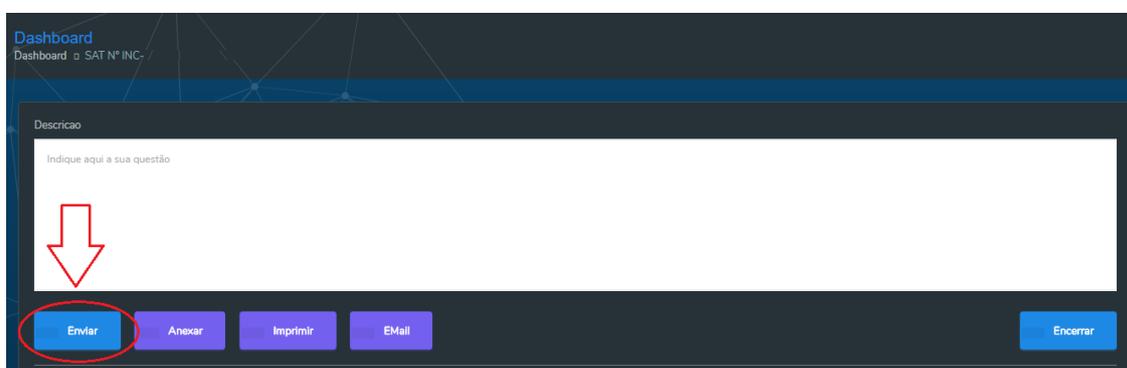
### 8.4. Consultar SAT

Ao consultar uma SAT, poderá ser enviada nova informação sobre a questão colocada.

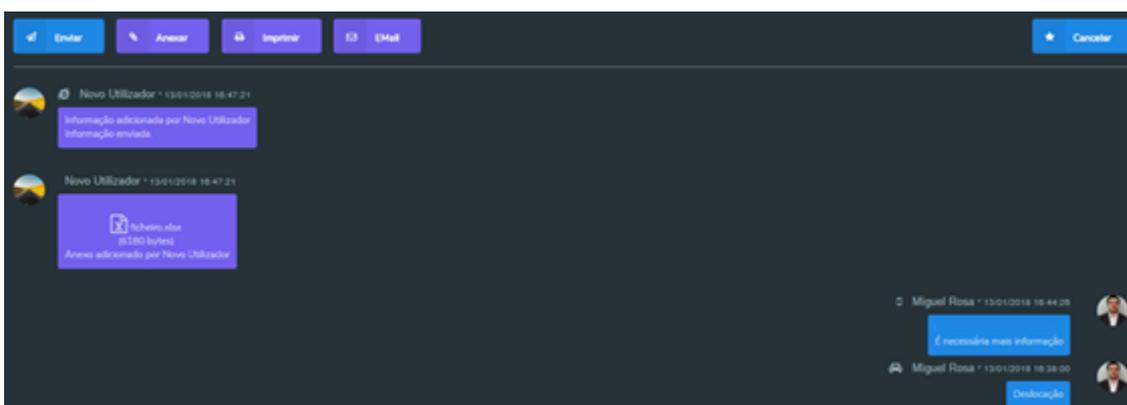
Para isso, poderá escrever algum texto, no campo indicado abaixo e anexar um ficheiro, caso seja necessário ou tenha sido solicitado pelo seu Técnico:



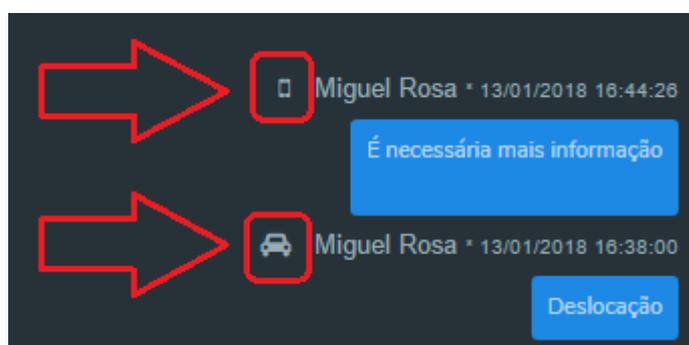
Após ter acrescentado estes novos elementos á sua SAT, poderá proceder ao envio dos mesmos, escolhendo a opção Enviar:



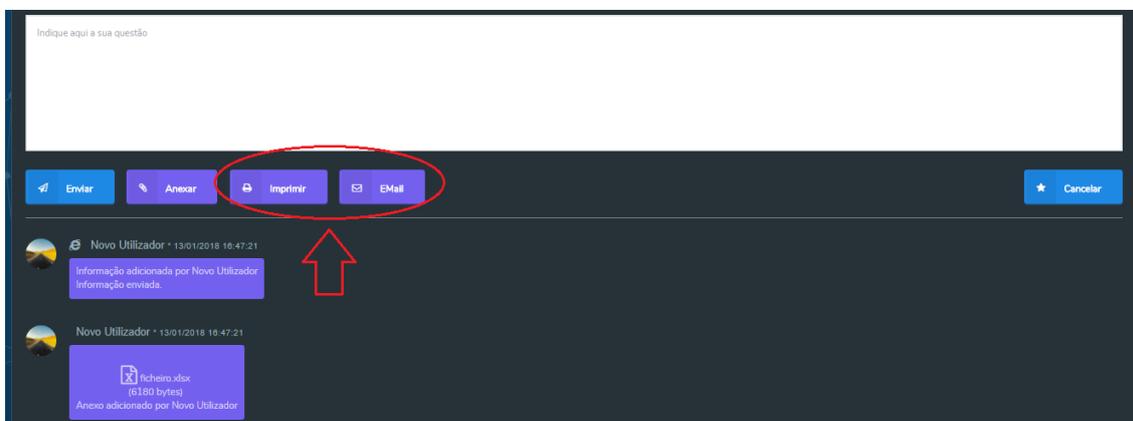
Por outro lado, poderá ser consultada toda a conversação efetuada com o seu técnico (todas as chamadas ou mail's ou anexos trocados, assim como as deslocações efetuadas):



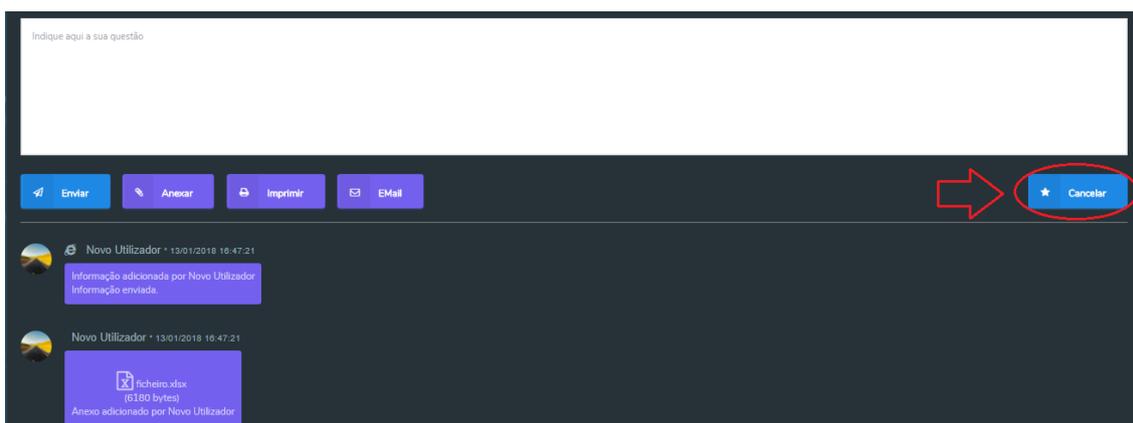
Em cada registo de contato, existe um ícone correspondente ao tipo desse registo (caso tenha sido uma chamada telefónica ou uma deslocação, por exemplo):



Este historial da SAT, poderá ser enviada para o seu email ou poderá proceder à impressão da mesma, selecionando uma das seguintes opções:

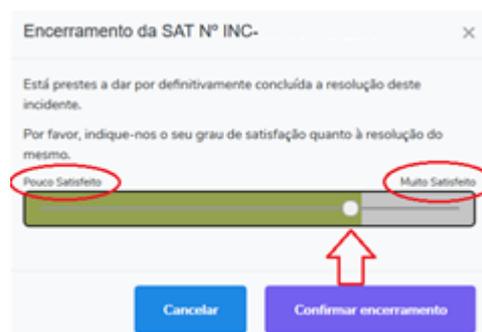
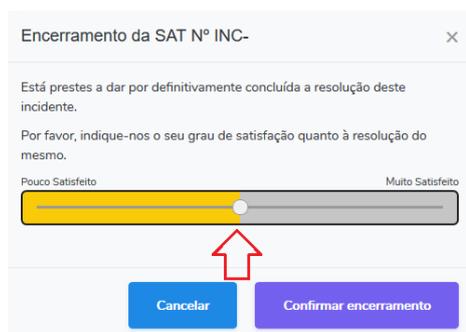


Também nesta janela, poderá proceder ao encerramento voluntário da SAT, caso a situação reportada já não se verifique, escolhendo esta opção:



## 8.5. Conclusão da SAT

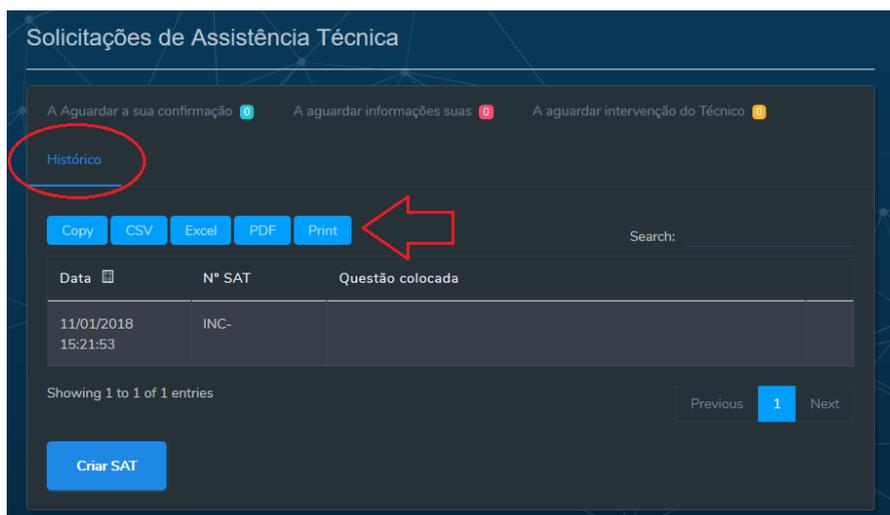
Ao encerrar ou confirmar o encerramento de uma SAT, poderá proceder à indicação do seu grau de satisfação, sobre a resolução da SAT colocada, na seguinte janela:



Após este encerramento, irá receber um mail com essa informação.

## 8.6. Histórico de SAT's

Sempre que necessário, poderá proceder á consulta do histórico de SAT's, selecionando o separador indicado na imagem abaixo. Este histórico poderá ser copiado, exportado ou impresso, selecionando uma das opções apontadas abaixo:



## 9. Inscrição em ações de formação

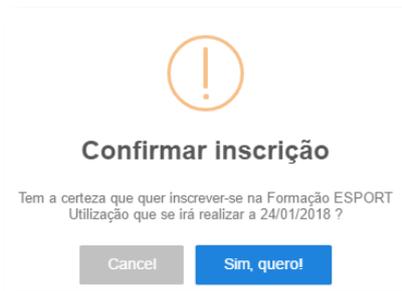
Caso esteja interessado em alguma das ações de formação, ministradas pela CEDIS, poderá consultar a oferta de formações, na página inicial da PAT.

Poderá confirmar a data e o resumo da formação, assim como o seu Formador e as coordenadas GPS da localização da formação.

Para proceder á inscrição numa ação de formação, deverá selecionar a seguinte opção:



De seguida, confirme a sua inscrição:



Caso não possa estar presente na formação em que se inscreveu, poderá seleccionar a seguinte opção para cancelamento da sua inscrição:

