

Apontamento técnico No. 5, Fevereiro de 2014

Como pedir apoio através do Ajuda Online do CAICC

Sumário

Enquadramento	1
1. Introdução.....	1
1º Passo: Como aceder o Ajuda Online?.....	2
2º Passo: Página Inicial do Ajuda Online.....	2
3º Passo: Pedindo ajuda	3
4º Passo: Ver Relatos	4

Enquadramento

Na sua acção o CAICC privilegia o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) como ferramentas-chave no fluxo livre de informação de e para as comunidades. Neste contexto, decidiu lançar uma nova série de apontamentos técnicos, dirigida em primeiro lugar aos colaboradores e activistas dos centros. Os apontamentos vão tratar temas específicos de forma resumida, com o intuito de ajudar utilizadores de ferramentas digitais a resolver seus problemas diários e incrementar os seus conhecimentos na área das TIC.

1. Introdução

Este apontamento descreve passo a passo como usar o **Ajuda Online do CAICC** para pedir ajuda técnica, conteúdos, comunicação, gestão, rádio entre outros.

Prover ajuda aos parceiros locais (Radios Comunitárias (RCs) e Centros Multimédias Comunitários (CMCs)) é um dos serviços do CAICC, e com intuito de melhorar esse processo temos várias ferramentas, dentre elas o **Ajuda Online** que é um espaço Online onde pode colocar perguntas, encontrar respostas, ajudar os outros e aprender mais.

O Ajuda Online funciona de forma simples e rápida. Quando tiver alguma dificuldade pode ir ao Ajuda Online para ver se lá tem a solução para si; se não tiver pode pedir ajuda e vai receber uma resposta.

1º Passo: Como aceder o Ajuda Online?

Para aceder o Ajuda Online abra o seu Navegador de Internet (internet explorer, mozilla firefox ou outro) e na barra de endereço escreva <http://www.caicc.org.mz>, de seguida irá aparecer a página do CAICC e depois siga os passos conforme indicações abaixo:



The screenshot shows the CAICC website header. On the left is the CAICC logo and name. On the right, there is a search bar, social media icons, and a 'Helpdesk Ajuda Online' link. A red circle with the number '1' is placed over the 'Ajuda Online' link, with a red arrow pointing to it. Below the header is a navigation menu with items like 'HOME', 'SOBRE NÓS', 'ACTIVIDADES', 'SOCIEDADE CIVIL', 'APOIO TÉCNICO', 'NOTÍCIAS', 'PUBLICAÇÕES', and 'ENGLISH VERSION'. The main content area features a photo of people working together and a 'Info CAICC' banner with the text 'Faça download da última versão' and 'Estudo sobre percepções comunitárias'.

1. Em seguida clique na opção **Helpdesk, Ajuda Online** no canto superior direito da página do CAICC, indicada pelo número 1.

Como alternativa, pode ir directamente ao website, escrevendo o seguinte endereço no barro de endereço do seu Navegador de Internet (browser) - <http://ajuda.caicc.org.mz/>

2º Passo: Página Inicial do Ajuda Online

Depois de seguir os passos acima indicados, terá o acesso ao Ajuda Online, e imediatamente terá possibilidade de ver os últimos 10 registos de Questões (por mapa e ordem cronológica).

3º Passo: Pedindo ajuda

Estando na página inicial do Ajuda Online já pode enviar questão que tem – pode ser técnica, de conteúdos, de gestão, relacionada com o funcionamento da rádio ou outro. A sua questão pode ser respondida pelo Helpdesk do CAICC ou por qualquer membro da rede do CAICC isso ajuda bastante porque pode receber vários resultados dos quais poderá escolher o que mais se adequa as suas necessidades. Siga os passos abaixo para enviar uma questão.

1. No menu clique em ENVIAR QUESTÃO indicado na imagem abaixo pelo número 2.



Imagem 2 – Pedindo ajuda

Em seguida será aberto um formulário onde deve preencher alguns campos, seguindo a ordem dos números, de **1** até **8**.

1 – **Título da Questão:** é o primeiro campo a ser preenchido, neste campo deve escrever de forma resumida o problema que pretende resolver. *Este campo é de preenchimento obrigatório*

Exemplo: O que é Lei do voluntariado? **ou** Como abrir conta no Gmail? **ou** Como fazer entrevista?

2 – **Descrição:** é o segundo campo a ser preenchido é aqui onde deve descrever o problema com base no Título. *Este campo é de preenchimento obrigatório*

3 – **Categorias:** é o terceiro campo. Aqui deve classificar o tipo do problema, escolhendo uma das opções: Software, Hardware, Internet, Telemóvel, Conteúdos, Gestão, Rádio e Outros. *Este campo é de preenchimento obrigatório*

4 – **Informação Complementar:** este espaço é opcional, por exemplo pode colocar um Link para a visualização do problema ou tirar uma foto do problema e anexar.

5 – **Data e Hora:** este campo indica a data e hora em que foi submetido o Relato para o Ajuda Online (não precisa preencher, é automático).

6 – **Mais detalhes sobre localização:** neste campo deverá se indicar a localização da sua Rádio (nome do Distrito ou Cidade).

7 – **Detalhes do Usuário:** neste espaço pode preencher o teu Primeiro Nome, Sobrenome e E-mail, isso pode facilitar o contacto em caso de explicação específica.

8 – **Enviar:** este é o último passo depois de seguir todos passos acima indicados, para submeter o problema, clicando no botão ENVIAR. Em seguida vai aparecer a imagem abaixo informando que a equipa do CAICC recebeu a sua questão e vai verificar e colocar online com uma solução. Na imagem 3 clique onde vem indicado pelo número 1 para voltar para os relatos aprovados.



Imagem 3 – Confirmação de recepção de questão

4º Passo: Ver Questões

Para ver todas questões anteriores resolvidas e pendentes pode clicar no menu o botão escrito QUESTÕES. Se tiver alguma solução pode contribuir no espaço Deixar um Comentário, que é um espaço aberto para todos que podem ajudar.

A sua questão depois de ser submetida e confirmada pelo Helpdesk, vai aparecer também no menu QUESTÕES e várias pessoas podem ajudá-lo. Na imagem 4, aparece a lista de todas QUESTÕES aprovadas para comentar é só clicar o título da Questão.

Como exemplo na imagem 5 aparece uma questão específica com o Título: “Como Limpar o Teclado de Computador”. Também tem o formulário para adicionar mais comentários se tiver alguma resposta a este problema pode escrever, veja o formulário para comentar indicado pelo número 2.



Imagem 4 – Todos Questões



Imagem 5 – Comentar Questão

BOM TRABALHO!

Se tiver dificuldades pode contactar o Helpdesk do CAICC e pedir ajuda através de:

Linhas Verde: 823535 ou 843535 ou 863535000 (grátis para ligações na mesma rede) – **E-mail:** linhaverde@caicc.org.mz

– **Ajuda Online:** <http://ajuda.caicc.org.mz>

Site: www.caicc.org.mz – **Skype:** caiccajuda