Suporte Remoto Rustdesk

Se o colaborador da Informática lhe solicitar e necessitar de acesso remoto ao seu computador para dar resposta a um pedido de suporte seu, deverá seguir as instruções seguintes.

Instalação

Obter o cliente RustDesk no endereço em baixo e executar o mesmo:

Versão atual Windows: https://github.com/rustdesk/rustdesk/releases/download/1.3.8/rustdesk-1.3.8-x86_64.exe

Configuração do software

image-1724426937987.png

Pedir Suporte

Em seguida, deve indicar o endereço de suporte remoto associado ao seu computador ao colaborador da Informática:

image-1724426669688.png

Neste momento, o colaborador da Informática irá proceder à ligação ao seu computador, sendo que terá que autorizar a ligação remota:

Após aceitação da ligação, receberá a indicação que existe uma ligação remota estabelecida. Deverá agora seguir as indicações telefónicas dadas e continuar com a sessão de suporte remoto.

No final, o colaborador da Informática irá fechar a sessão do seu lado, terminando o acesso remoto ao seu computador.

Neste momento, poderá fechar a aplicação RustDesk. Guarde a mesma no disco rígido, poderá utilizar a mesma em futuros pedidos de suporte, uma vez que o endereço deste computador mantém-se.

A segurança do seu computador está garantida, na medida em que o suporte só pode ser feito com a aplicação aberta e com a sua autorização explícita e física de ligação.

Autorizações necessárias em ambiente Windows

Se, nalgum momento surgir a seguinte janela de segurança, seleccionar a opção “Permitir acesso”:

Autorizações necessárias em ambiente MacOS

A partir do MacOS Mojave é exigida a permissão para que o RustDesk controle explicitamente um dispositivo.

Surgirá a janela seguinte na primeira execução da aplicação. Siga a sequência de acções indicada abaixo:

image-1726138666407.png

Após concluir, clique novamente no cadeado para terminar o processo de autorização.

Revision #10
Created 2024-08-23 15:21:33 UTC by Francisco Maia
Updated 2025-03-25 14:48:24 UTC by Francisco Maia