

# Suporte Remoto

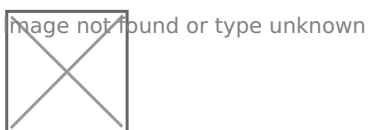
Se o colaborador da Informática lhe solicitar e necessitar de acesso remoto ao seu computador para dar resposta a um pedido de suporte seu, deverá seguir as instruções seguintes.

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

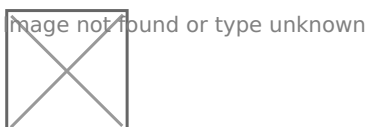
**Em Windows:** <https://download.anydesk.com/AnyDesk.exe>

**Em MacOS:** <https://download.anydesk.com/anydesk.dmg>

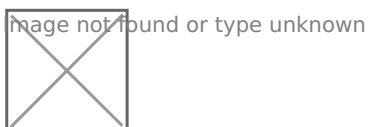
Em seguida, deve indicar o endereço de suporte remoto associado ao seu computador ao colaborador da Informática:



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 AnyDesk. 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.

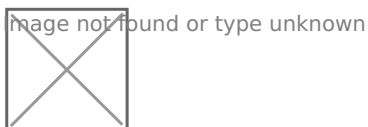
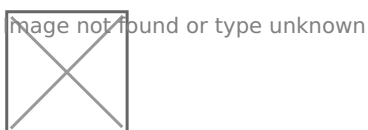
### **Autorizações necessárias em ambiente Windows**

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 AnyDesk controle explicitamente um dispositivo.

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



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

---

Revision #1

Created 26 August 2022 10:01:36 by João Leite

Updated 4 November 2022 13:15:59 by João Leite