



# **MANUAL DO USUÁRIO**

## **SOFTWARE CHAT SEGURO**

### **(DESKTOP)**

*Versão 1.1 | Atualizado em: 31/07/2026*

# SUMÁRIO

1. Entrar
2. Alterar foto de perfil
3. Alterar senha
4. Aniversariantes
5. Arquivos
6. Autocompletar
7. Chamada em grupo
8. Chamada individual
9. Configurações
10. Conversa em grupo
11. Conversa individual
12. Conversas
13. Conversas favoritas
14. Editar perfil
15. Encaminhar mensagem
16. Grupos
17. Informações do grupo
18. Lista de contatos
19. Menu
20. Sessões ativas
21. Mensagem da conversa
22. Mensagem global
23. Mensagens favoritas

- 24. Painel informativo
- 25. Pesquisar mensagens
- 26. Perfil do usuário
- 27. Sobre
- 28. Tela inicial
- 29. Tickets
- 30. Visualizador de arquivo
- 31. Menções
- 32. Atalhos
- 33. Enviar mensagem de texto junto com arquivo anexado
- 34. Formatação de texto (negrito, itálico, riscado)
- 35. Botão de rolar até o final da conversa

## 1. ENTRAR

Ao acessar o Chat Seguro, você precisará fazer login em sua conta nesta página.

1. Preencha seu e-mail no primeiro campo de texto (1), criado no painel de administração.
2. Preencha sua senha no segundo campo de texto (2).
3. Marque as caixas de seleção (3) para salvar seu usuário e senha e conectar automaticamente ao Chat Seguro na próxima abertura do software (4).

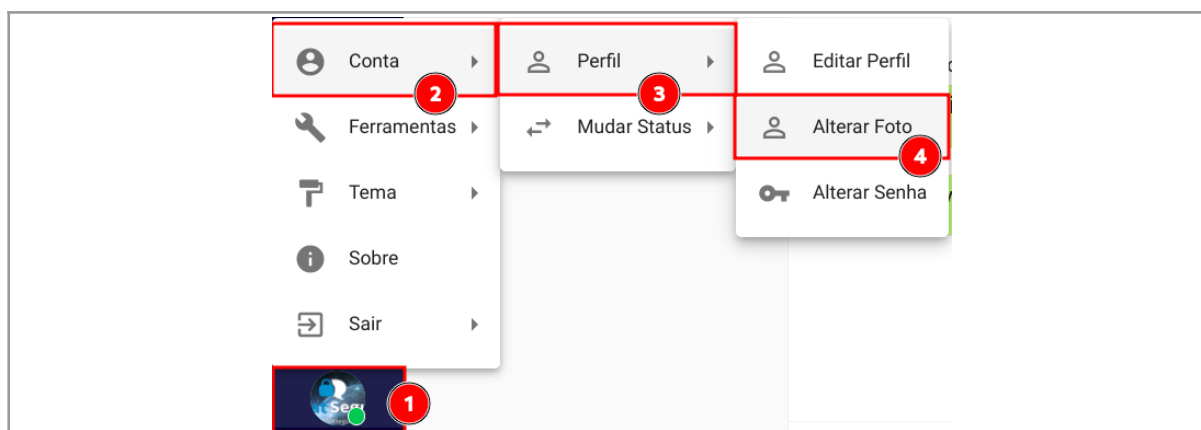
A imagem mostra a interface de login do Chat Seguro. No topo, há um cabeçalho azul escuro com o logo "Chat Seguro" em branco. Abaixo, há um formulário com os seguintes elementos: um campo de texto para "Usuário \*" com o valor "ricardo@chatseguro.net" (marcado com o número 1); um campo de texto para "Senha \*" com pontos para ocultar a senha (marcado com o número 2); duas caixas de seleção, ambas marcadas com "x", para "Salvar usuário e senha" (marcado com o número 3) e "Conectar automaticamente" (marcado com o número 4); dois ícones de engrenagem e uma seta para baixo (marcados com o número 5 e 6, respectivamente); e um botão azul com o texto "ENTRAR" em branco (marcado com o número 7).

No botão de engrenagem (5), você pode abrir a janela de Configurações. O botão abaixo abre a janela Sobre, com informações detalhadas mais adiante neste manual (6).

Após preencher os dados, clique em Entrar (7).

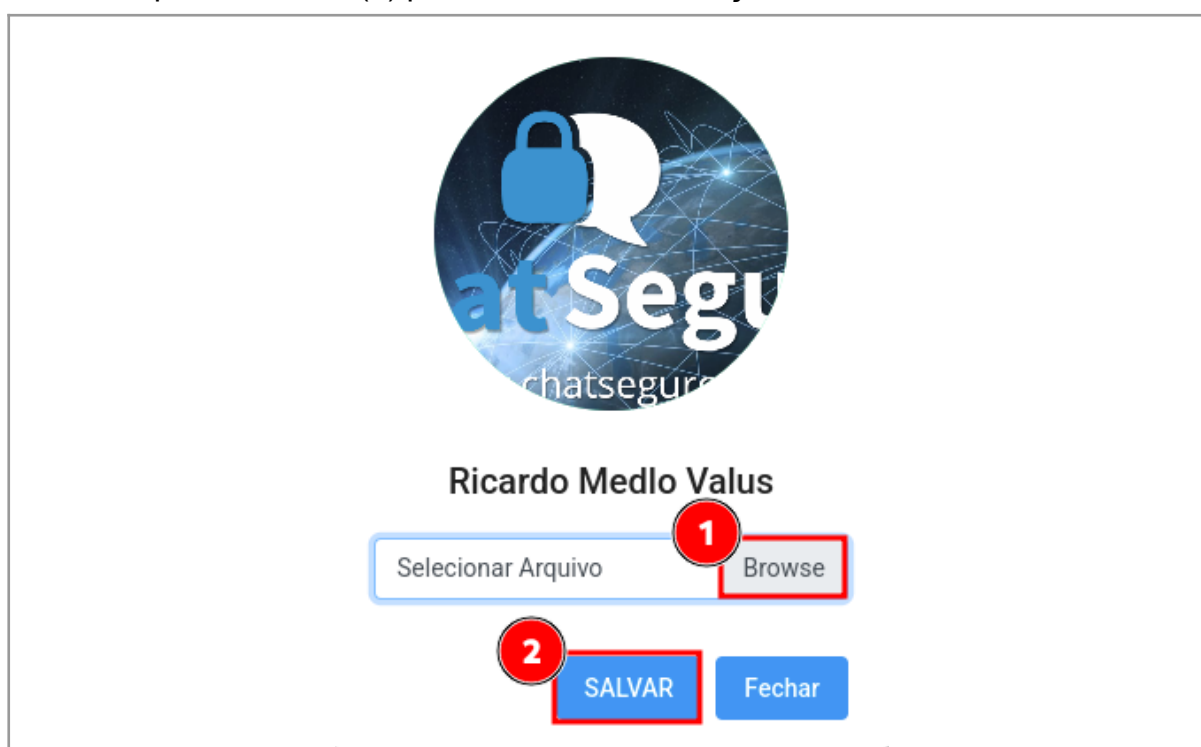
## 2. ALTERAR FOTO DE PERFIL

4. Clique na sua foto de perfil, no canto inferior esquerdo do Chat Seguro (1).
5. Clique em Conta (2).
6. Clique em Perfil (3).
7. Clique em Alterar foto (4) para abrir a janela correspondente.



8. Na janela de alterar foto, clique em “Browse” (1) para selecionar sua foto.

9. Clique em Salvar (2) para confirmar a alteração.



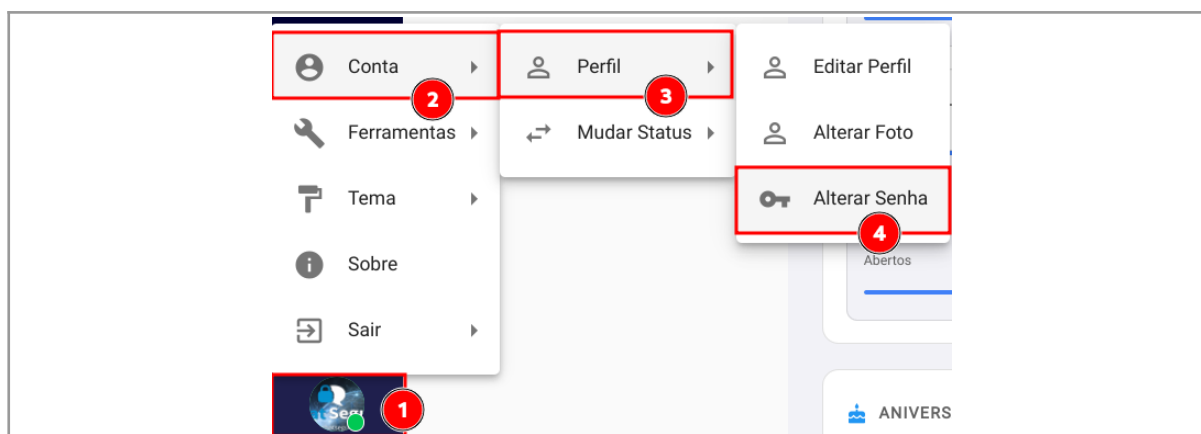
### 3. ALTERAR SENHA

10. Clique na sua foto de perfil, no canto inferior esquerdo do Chat Seguro (1).

11. Clique em Conta (2).

12. Clique em Perfil (3).

13. Clique em Alterar senha (4) para abrir a janela correspondente.

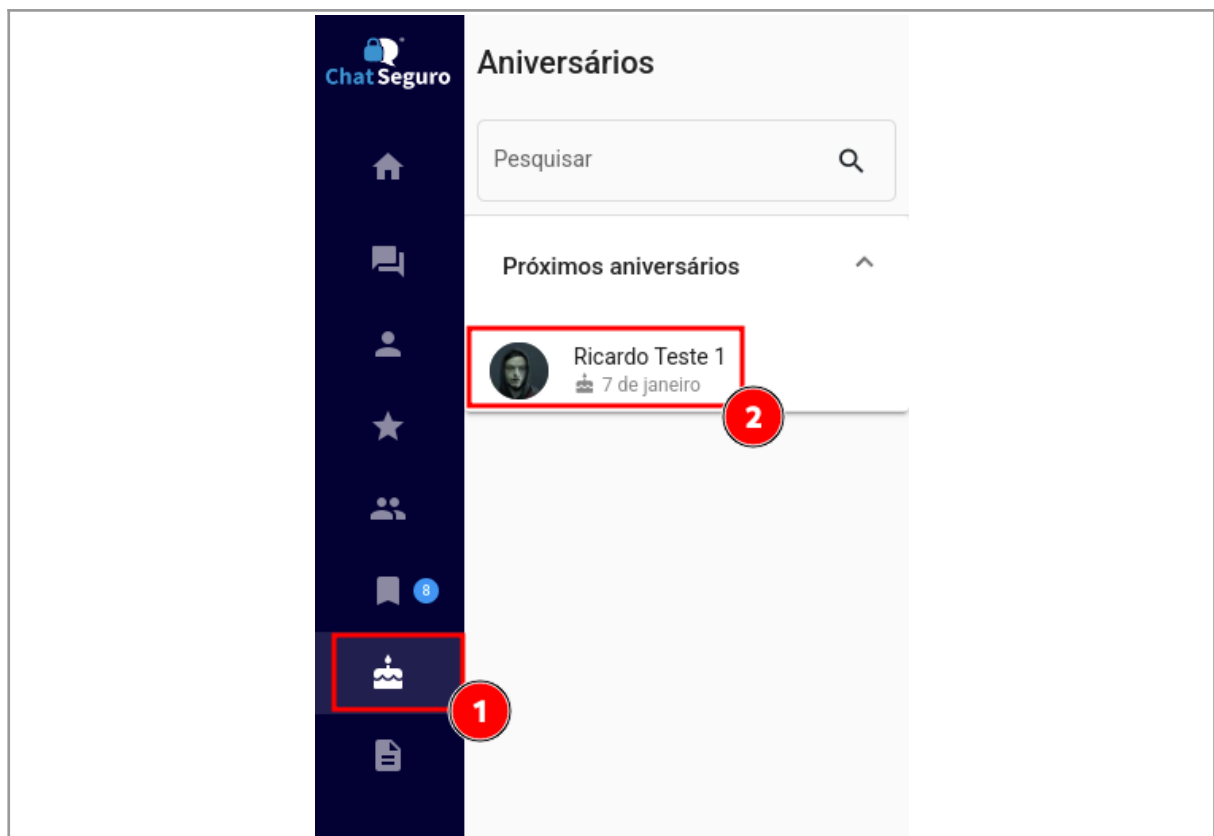


Na janela de trocar senha, preencha o primeiro campo com sua senha atual e os dois campos seguintes com a nova senha. Em seguida, clique em Salvar (1).

A imagem mostra a janela 'Trocar Senha' do aplicativo. No topo, há o título 'Trocar Senha' e um botão de fechar (X). Abaixo, há quatro linhas de texto explicativas: '\* Sua senha existe para que outra pessoa não utilize sua conta.', '\* Evite palavras como o próprio nome, data de nascimento ou números de telefone.', '\* Não informe sua senha a ninguém.', e '\* Mínimo de 6 caracteres, uma letra maiúscula, uma letra minúscula e um número.' Abaixo dessas linhas, há três campos de entrada de senha: 'Senha Atual \*', 'Senha \*' e 'Confirmar Senha'. Cada campo possui um ícone de olho para alternar a visibilidade. No canto inferior direito, há dois botões: 'Salvar' (com o número 1) e 'Fechar'.

## 4. ANIVERSARIANTES

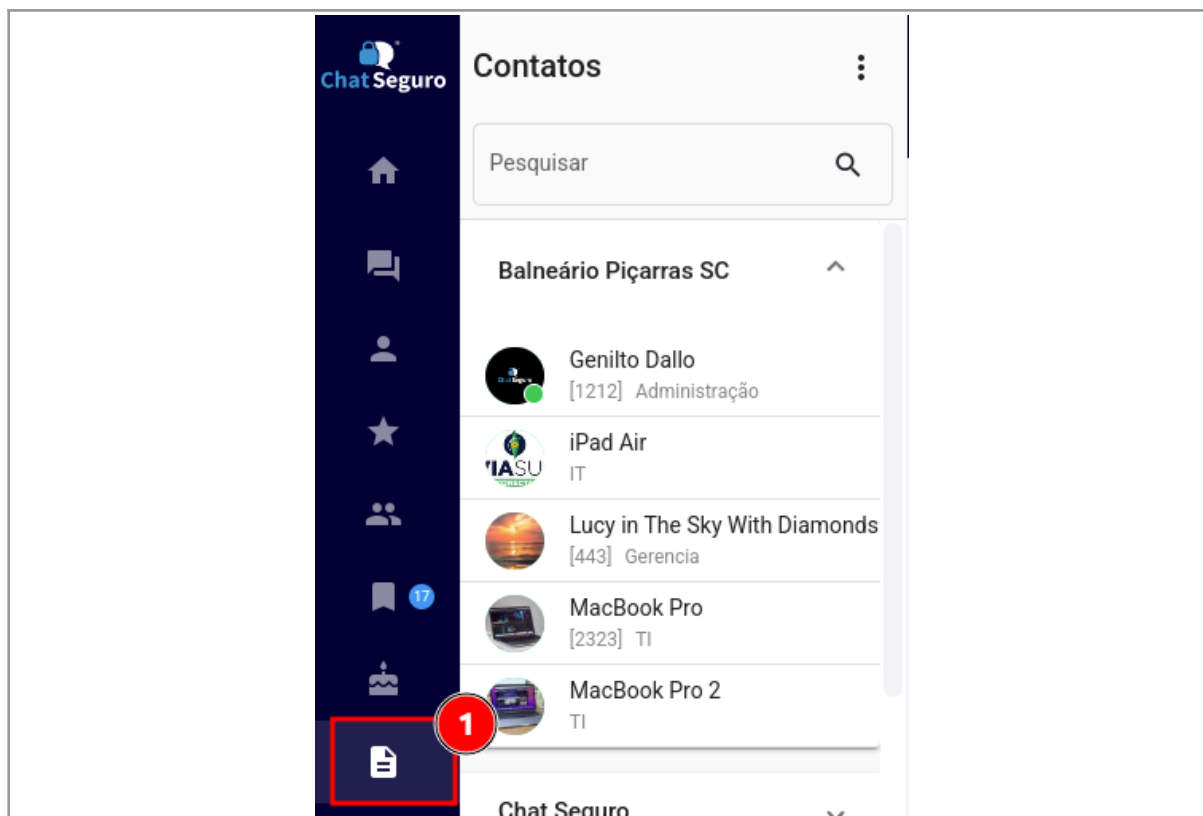
No lado esquerdo do Chat Seguro, na aba que contém um ícone de bolo (1), clique para exibir os aniversariantes dos próximos 30 dias e quem está fazendo aniversário no dia atual (2).



Observação: em qualquer aba em que este usuário apareça, será exibido um ícone de bolo ao lado do nome dele, indicando que é seu aniversário.

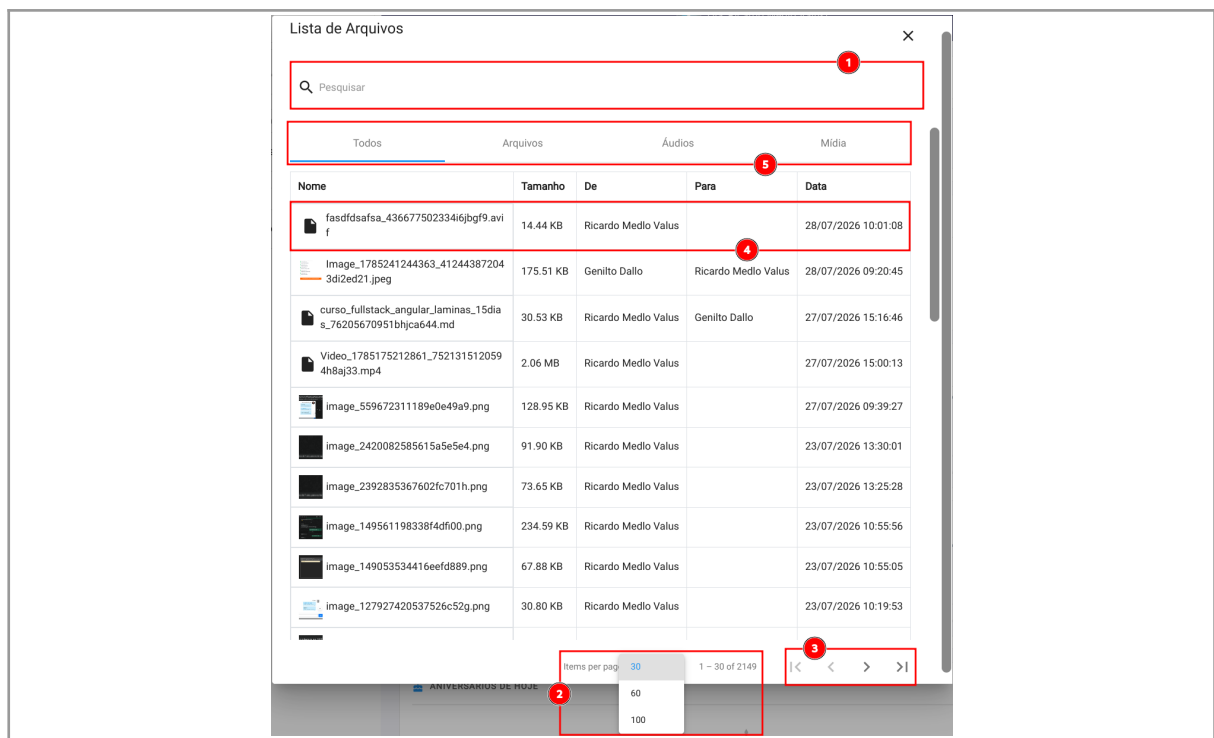
## 5. ARQUIVOS

No menu ao lado esquerdo do Chat Seguro, clique no botão com ícone de arquivo (1) para abrir a janela de arquivos.



Na janela de arquivos:

- Em Pesquisar (1), você pode buscar o nome do arquivo desejado.
- Em Itens por página (2), na parte inferior da janela, você pode filtrar a exibição em blocos de 30, 60 ou 100 arquivos.
- No canto inferior direito (3), é possível avançar ou retornar entre as páginas.
- Ao clicar em um arquivo da lista (4), abre-se a janela de Pré-visualização de arquivo.
- Em (5), é possível filtrar os arquivos por: Todos, Arquivos, Áudios e Mídia.



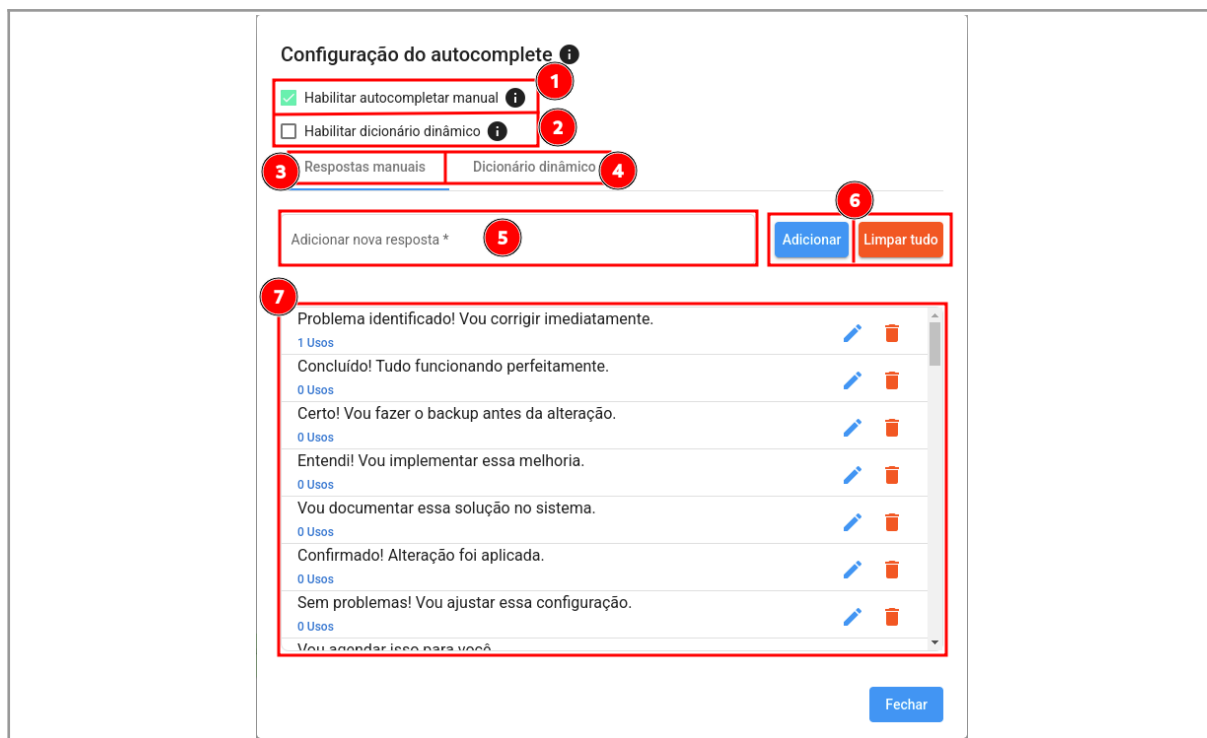
Na janela de pré-visualização, você pode baixar o conteúdo pelo botão de download no canto superior esquerdo (1) ou aplicar zoom no conteúdo (2).



## 6. AUTOCOMPLETAR

A funcionalidade de autocompletar possui dois modos:

- Autocompletar manual (1): ativa ou desativa as sugestões manuais. Exibe as respostas cadastradas em (7) quando você clicar no botão “Abrir Autocompletar/Sugestões” no chat.
- Autocompletar dinâmico (2): ativa ou desativa as sugestões automáticas, que aparecem conforme você digita.



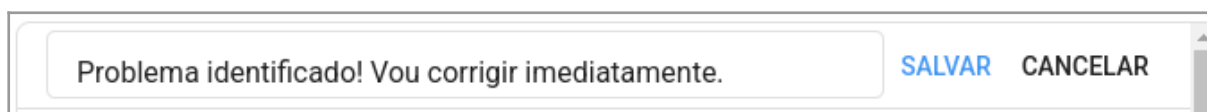
A janela de configuração possui as seguintes seções:

- Aba de Respostas Manuais (3)
- Aba do Dicionário Dinâmico (4)
- Campo de texto para escrever a resposta manual que deseja salvar (5)

Botões (6):

- Adicionar: inclui a mensagem digitada na lista.
- Limpar tudo: remove todas as mensagens salvas.

Lista de respostas manuais cadastradas (7): ao lado de cada item há ícones para editar ou excluir.

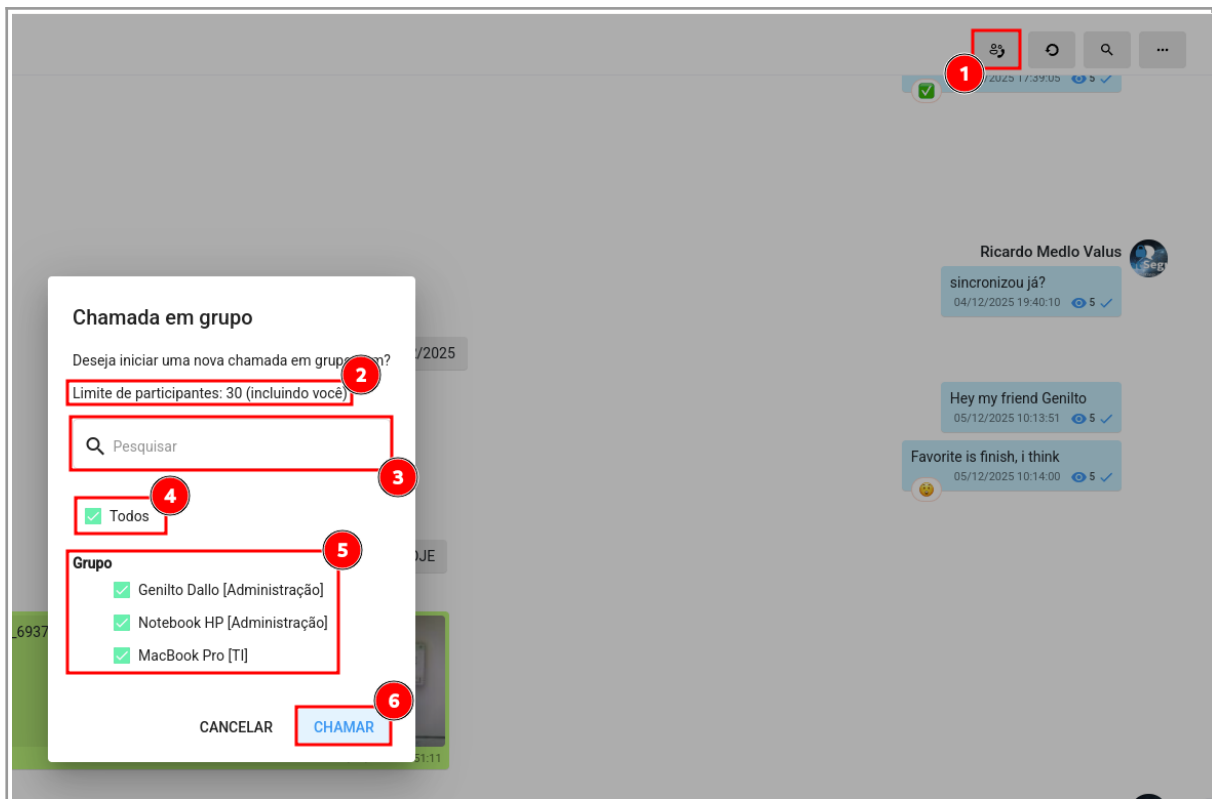


Ao clicar no ícone de lápis, é possível editar a mensagem e, em seguida, salvar ou cancelar a alteração. A mesma lógica se aplica ao Dicionário Dinâmico.

## 7. CHAMADA EM GRUPO

### 7.1 Iniciando a chamada

Dentro de uma conversa em grupo, no canto superior direito (caso você possua a permissão configurada no painel de administração), estará disponível o botão de chamada em grupo (1). Ao clicar nele, abre-se a janela de Chamada em Grupo.

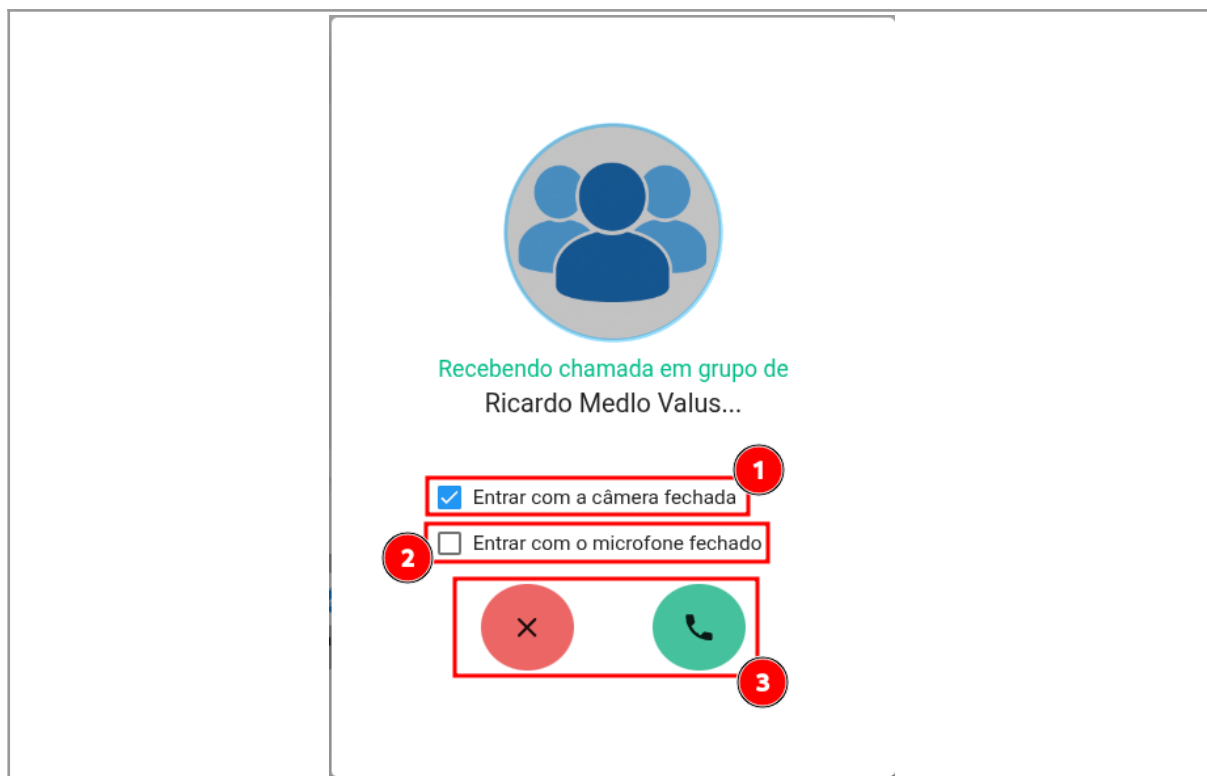


- Há um limite de participantes (2) para a chamada em grupo, baseado no plano contratado.
- Em Pesquisar (3), você pode buscar usuários do grupo para selecioná-los para a chamada.
- Você pode selecionar todos os usuários (4) para a chamada, nesse caso, será respeitada a quantidade máxima de participantes permitida (incluindo você). Exemplo: se o limite é 10 e o grupo tem 30 pessoas, apenas 10 serão selecionadas.
- Você também pode selecionar os usuários individualmente (5).
- Após selecionar os participantes, clique em Chamar (6) para abrir a próxima janela.

## 7.2 Recebendo a chamada

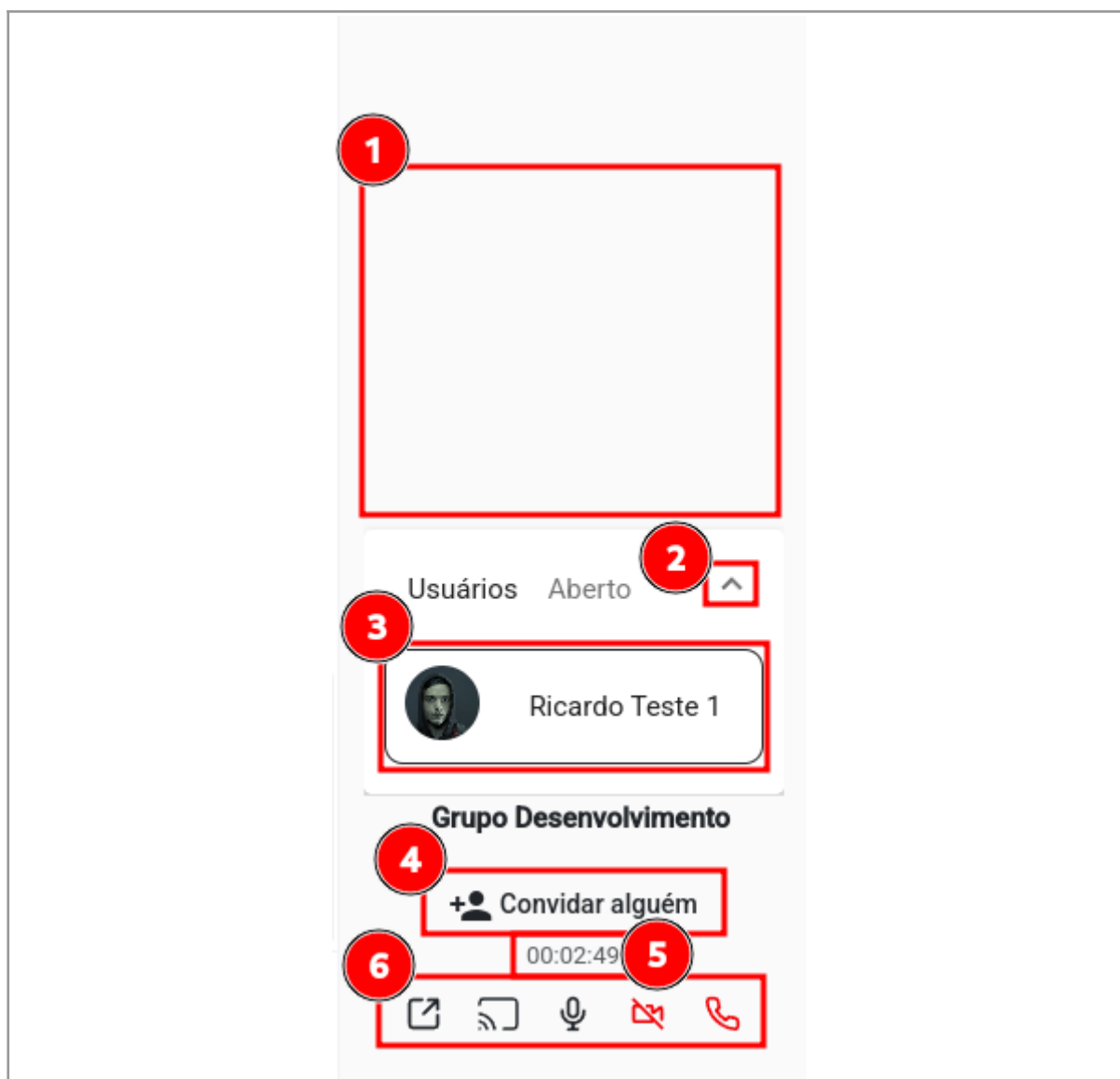
A janela a seguir aparecerá para quem estiver recebendo a chamada, permitindo:

- Entrar na ligação com a câmera fechada, marcando a caixa correspondente (1)
- Entrar com o microfone fechado, marcando a caixa correspondente (2)
- Recusar ou atender a chamada (3)



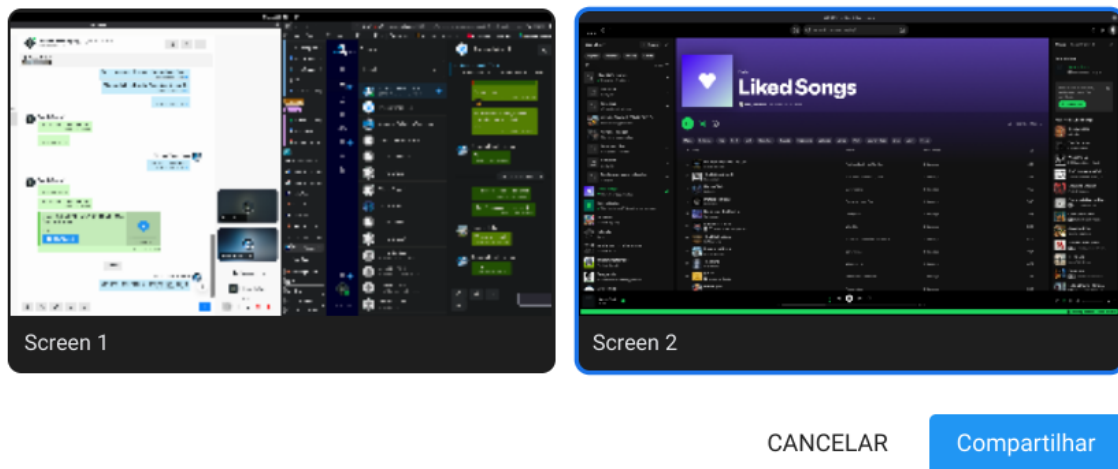
### 7.3 Durante a chamada

- (1) Exibe a câmera dos usuários que estiverem na chamada, caso alguém esteja com a câmera aberta.
  - (2) Expande ou minimiza a lista de usuários que estão na chamada.
  - (3) Lista de usuários na chamada.
  - (4) Permite convidar alguém para a chamada, caso você seja o administrador da chamada (quem a iniciou).
  - (5) Tempo de duração da chamada.
- (6) Botões de interação da chamada:
14. Abrir janela externa, para melhor visualização das câmeras ou telas compartilhadas.
  15. Compartilhar sua tela.
  16. Abrir e fechar seu microfone.
  17. Abrir e fechar sua câmera.
  18. Sair da chamada.



Ao clicar no botão de compartilhar tela durante uma chamada, você poderá escolher qual tela deseja compartilhar. Após selecioná-la, clique em Compartilhar.

## Selecionar tela para compartilhar



Para convidar alguém para a chamada, o procedimento segue a mesma lógica de iniciar uma chamada.

## Chamada em grupo

Deseja iniciar uma nova chamada em grupo com?

Limite de participantes: 30 (incluindo você)

☐ Todos

### Conversas recentes

☐ MacBook Pro [TI]

☐ Genilto Dallo [Administração]

### Contatos

☐ Genilto Dallo [Administração]

☐ MacBook Pro [TI]

☐ Notebook HP [Administração]

☐ Notebook HP 2 Win 7 [Auditoria]

CANCELAR

CHAMAR

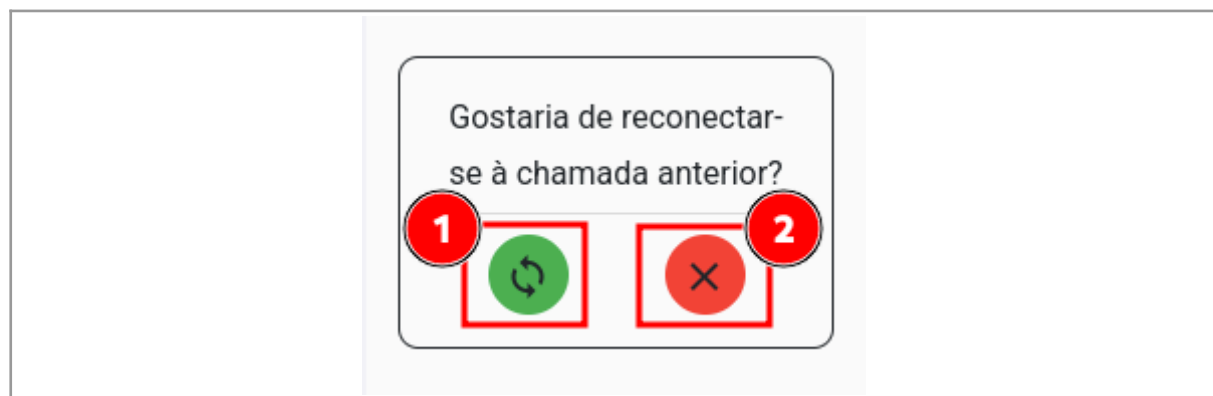
## 7.4 Encerramento e reconexão

Caso todos os participantes saiam da chamada e você permaneça sozinho nela, após um minuto será exibida uma notificação para você permanecer ou sair da chamada.



Caso você caia da chamada, ao reconectar-se ao Chat Seguro, será exibida uma janela no lado direito da tela com as opções de:

- Reconectar à mesma chamada (1)
- Sair dela oficialmente (2)

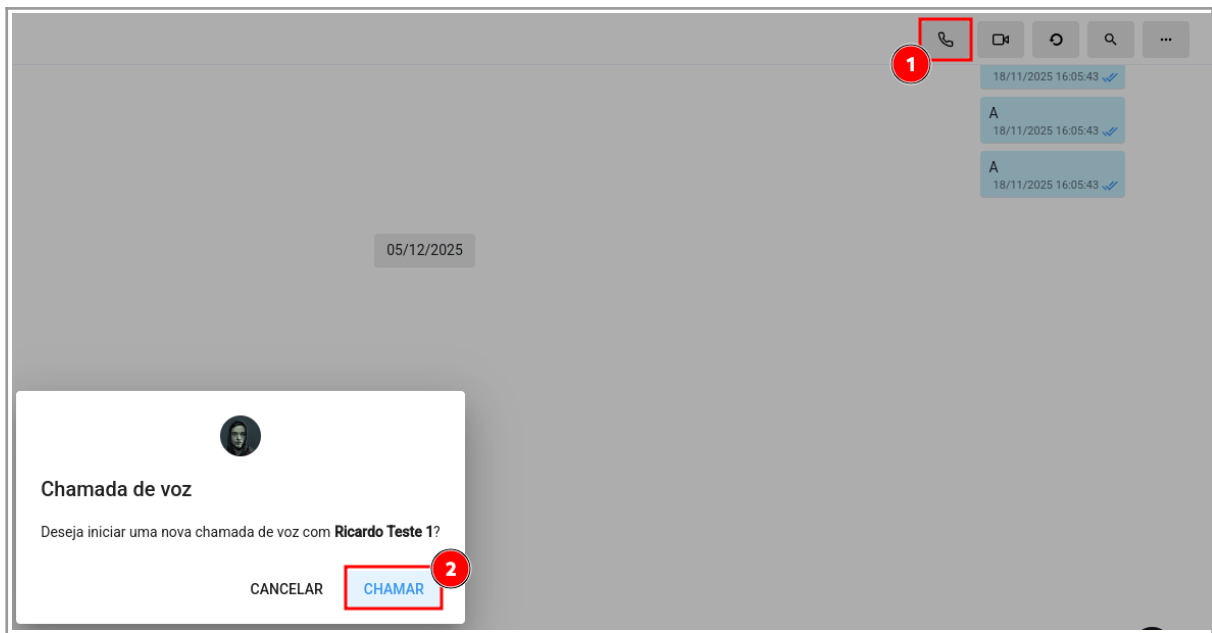


## 8. CHAMADA INDIVIDUAL

Para iniciar uma chamada individual, dentro da conversa com o usuário desejado:

19. Clique no botão com ícone de telefone (1).
20. Na janela exibida, clique em Chamar (2) para iniciar a ligação.

Em seguida, abre-se a janela de ligação no lado direito da tela, caso o usuário atenda.



Para quem está recebendo a chamada, será exibida uma janela com as opções de recusar ou atender a chamada.



Ao iniciar a chamada:

- (1) Caso o usuário esteja com a câmera aberta ou compartilhando a tela, o conteúdo aparecerá aqui.
- (2) Tempo de duração da chamada.

(3) Botões de interação da chamada:

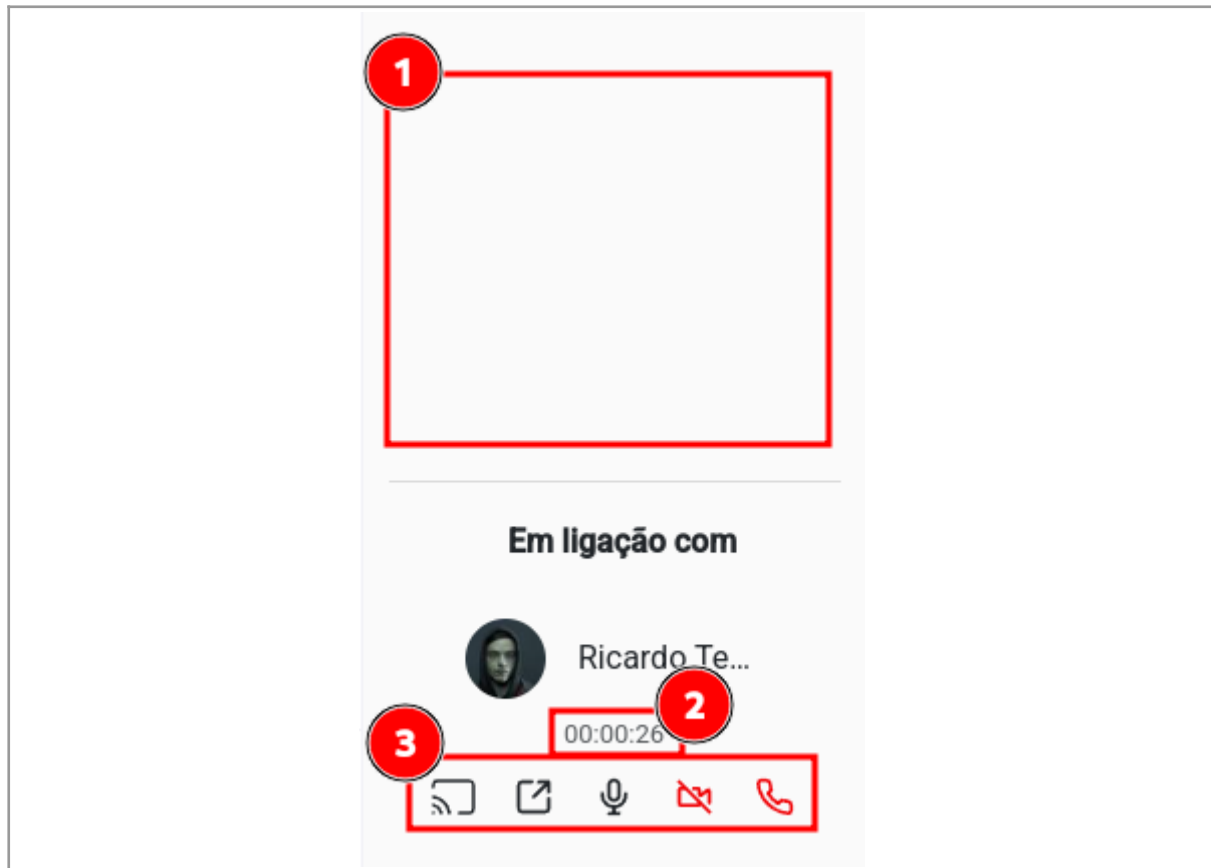
21. Compartilhar sua tela.

22. Abrir janela externa.

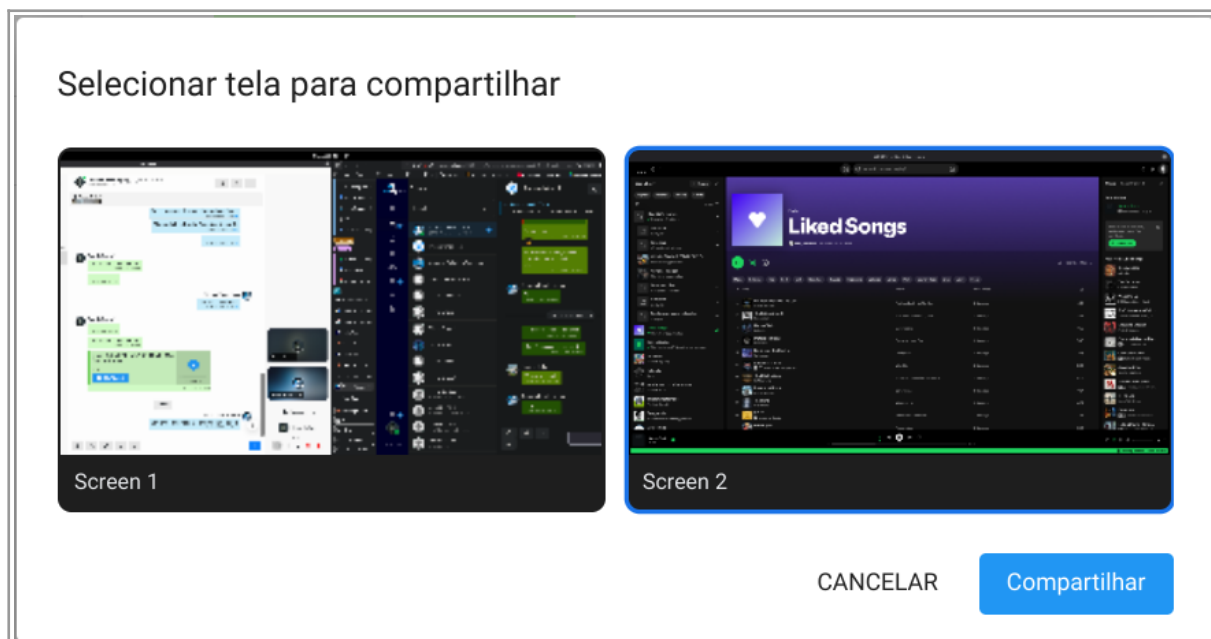
23. Abrir ou fechar seu microfone.

24. Abrir ou fechar sua câmera.

25. Desligar a chamada.



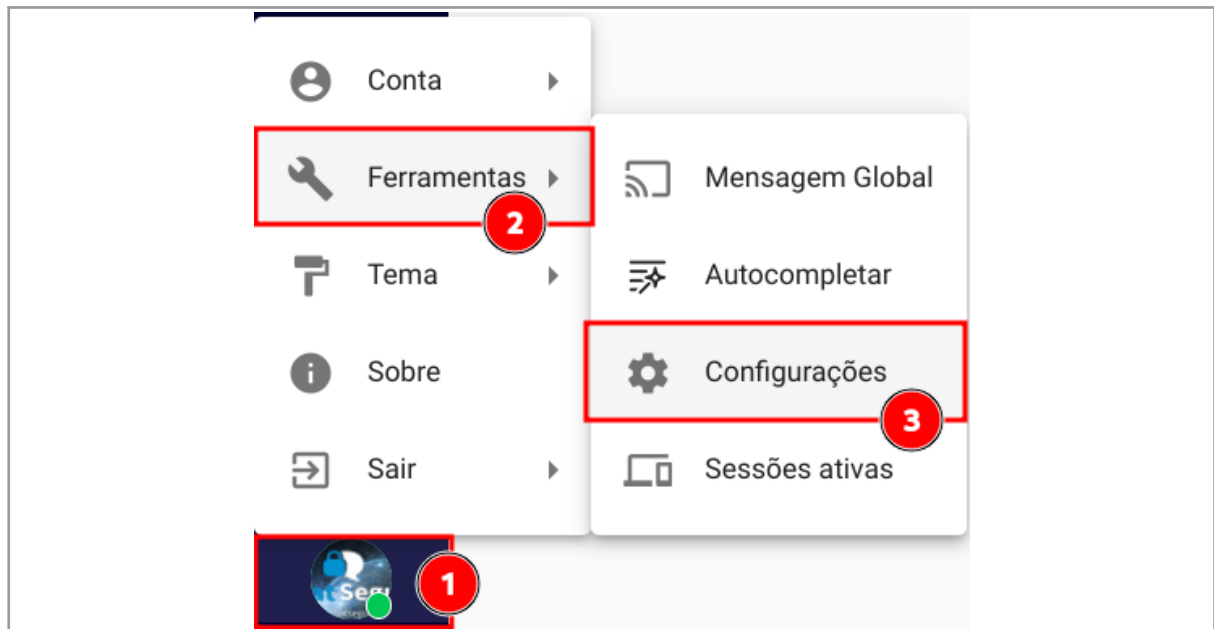
Durante a chamada, ao clicar no botão de compartilhar tela, você poderá escolher qual tela compartilhar. Após selecioná-la, clique em Compartilhar.



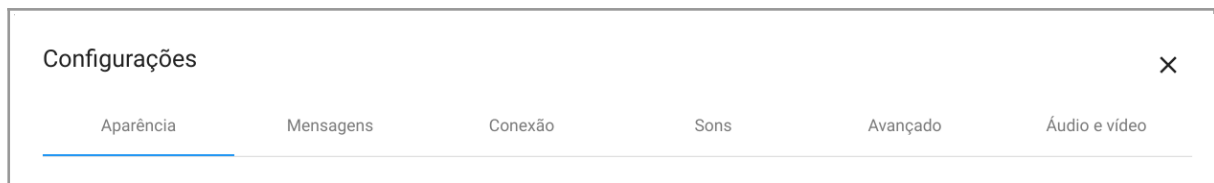
## 9. CONFIGURAÇÕES

Para abrir a janela de configurações, no canto inferior esquerdo do Chat Seguro:

26. Clique em sua foto (1).
27. Clique em Ferramentas (2).
28. Clique em Configurações (3).



No topo da janela, há as seguintes abas: Aparência (1), Mensagens (2), Conexão (3), Sons (4), Avançado (5) e Áudio e Vídeo (6).



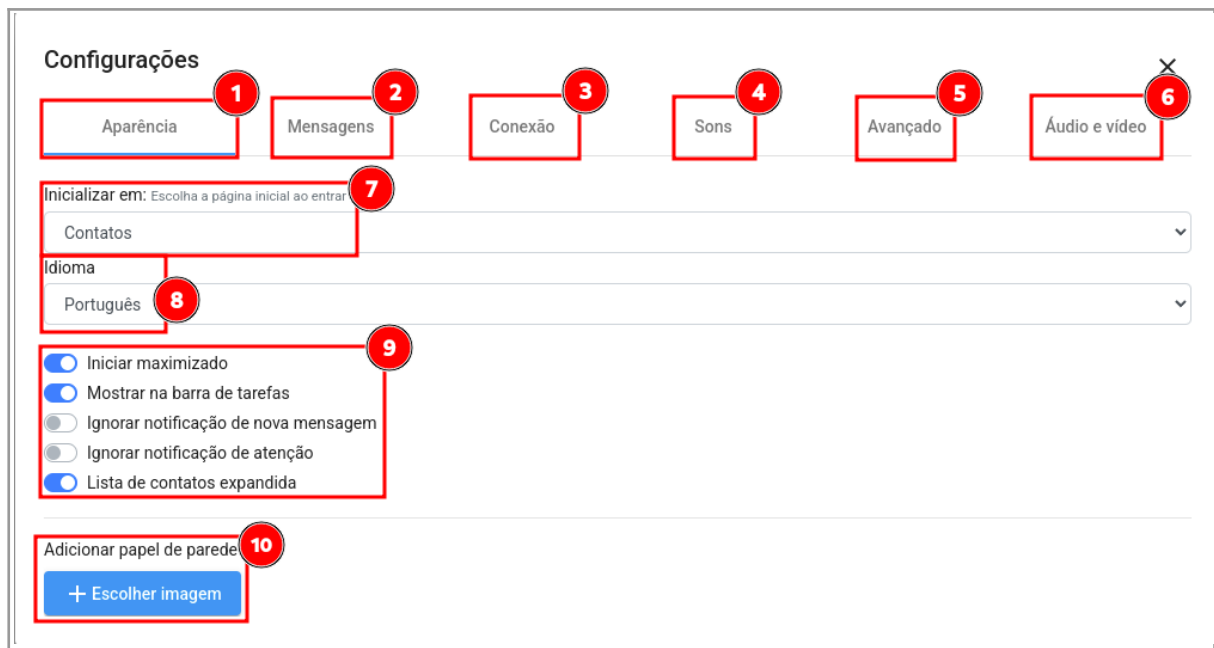
### 9.1 Aba Aparência

- Selecione a página que deseja que o Chat Seguro exiba ao iniciar sua conta (7).
- Altere o idioma do Chat Seguro (8).

Em (9), você pode ativar ou desativar as seguintes opções:

- Iniciar maximizado
- Mostrar barra de tarefas
- Ignorar notificações de nova mensagem
- Ignorar notificação de atenção (funcionalidade em que, se alguém chamar sua atenção, o Chat Seguro será sobreposto na tela)
- Lista de contatos expandida

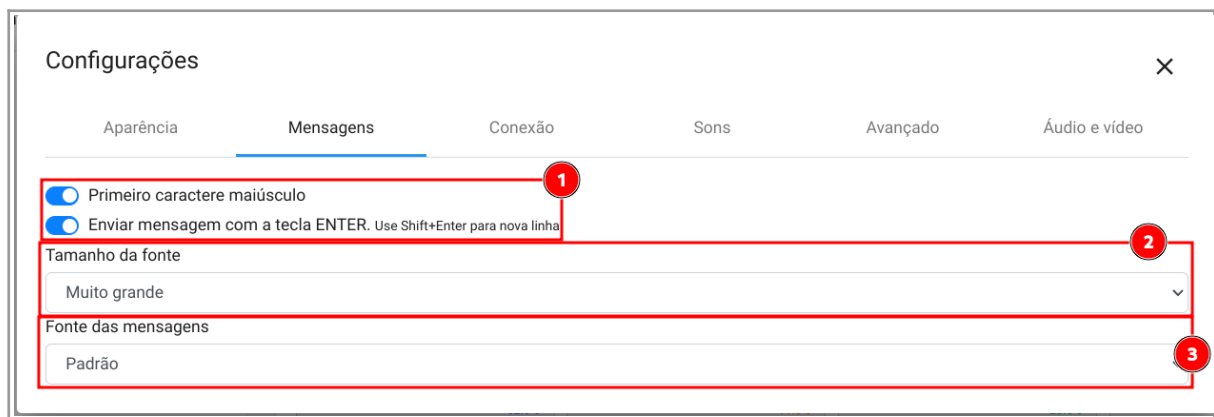
Em (10), você pode adicionar um papel de parede para a tela de conversa.



## 9.2 Aba Mensagens

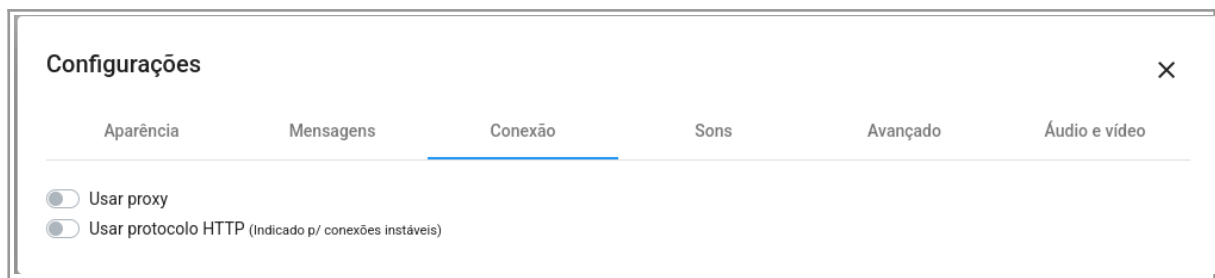
Você pode ativar ou desativar as seguintes opções (1):

- Primeiro caractere maiúsculo (torna maiúscula a primeira letra digitada na conversa)
- Enviar mensagens com a tecla Enter
- Alterar o tamanho da fonte das mensagens (2)
- Alterar o tipo da fonte das mensagens (3), conforme o estilo de sua preferência



## 9.3 Aba Conexão

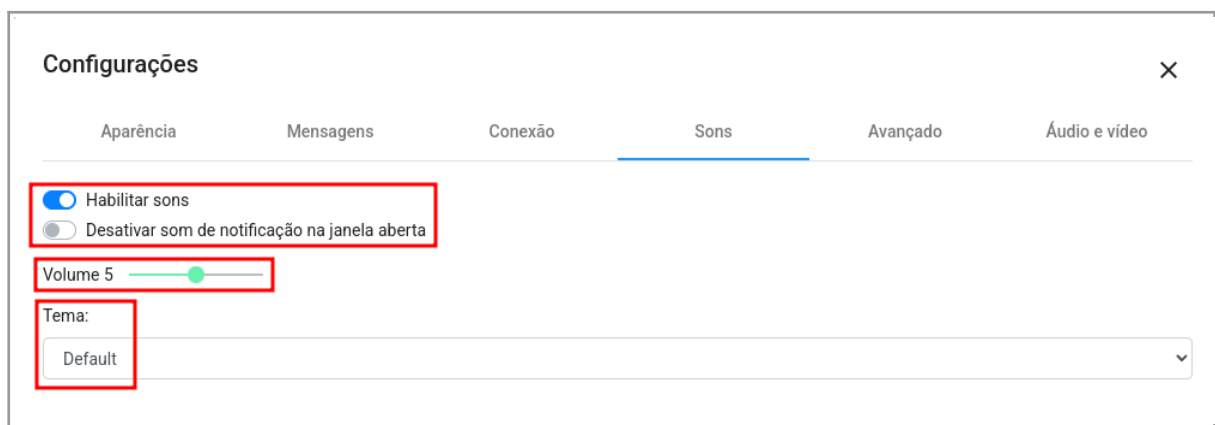
Aba mais técnica, na qual você pode ativar ou desativar as opções de uso de proxy ou protocolo HTTP.



## 9.4 Aba Sons

Nesta aba, você pode:

- Habilitar ou desabilitar os sons
- Desativar o som de notificação quando a janela estiver aberta
- Ajustar o volume do som
- Trocar o tema sonoro emitido pelas notificações



## 9.5 Aba Avançado

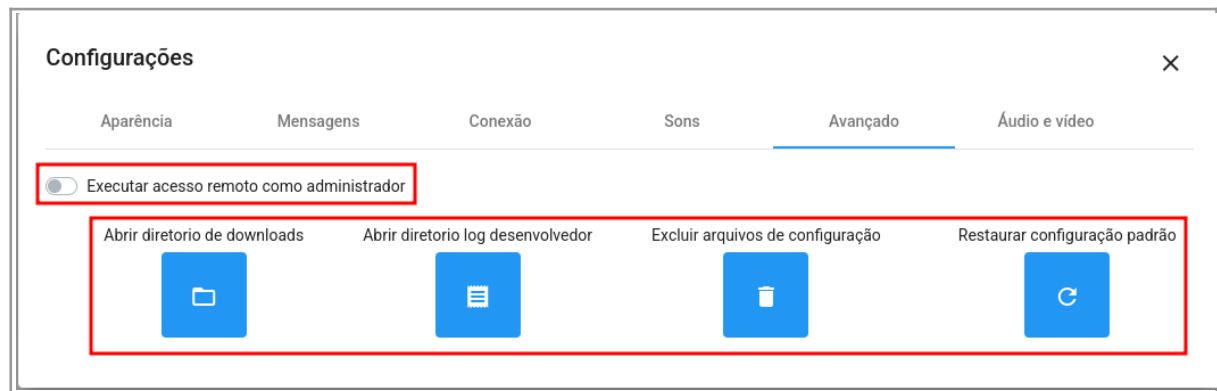
Nesta aba, é possível:

- Ativar ou desativar a opção de executar acesso remoto como administrador, permitindo que o suporte técnico acesse sua máquina remotamente com privilégios administrativos.
- Abrir o diretório de downloads, para visualizar os arquivos baixados pelo Chat Seguro.
- Abrir o diretório de log do desenvolvedor, útil para relatar erros à equipe técnica.

Botão “Excluir arquivos de configuração”: apaga todas as configurações, credenciais salvas e histórico de autocomplete; realiza logout do usuário; e fecha todas as janelas abertas. Será necessário fazer login novamente, e todas as preferências serão perdidas.

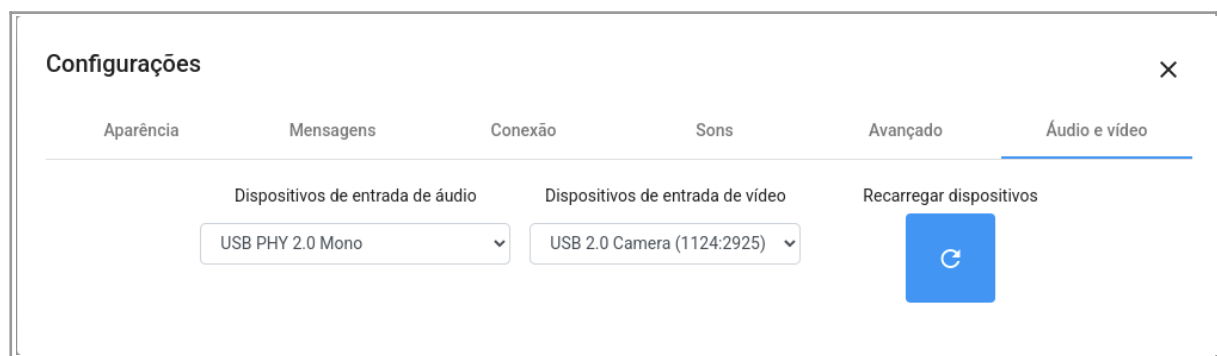
Botão “Restaurar configurações padrão”: reseta apenas as configurações de preferência para os valores padrão (tema, sons, idioma etc.), mantém as credenciais

salvas e os dados de autocomplete, e não realiza logout, o usuário permanece conectado.



## 9.6 Aba Áudio e Vídeo

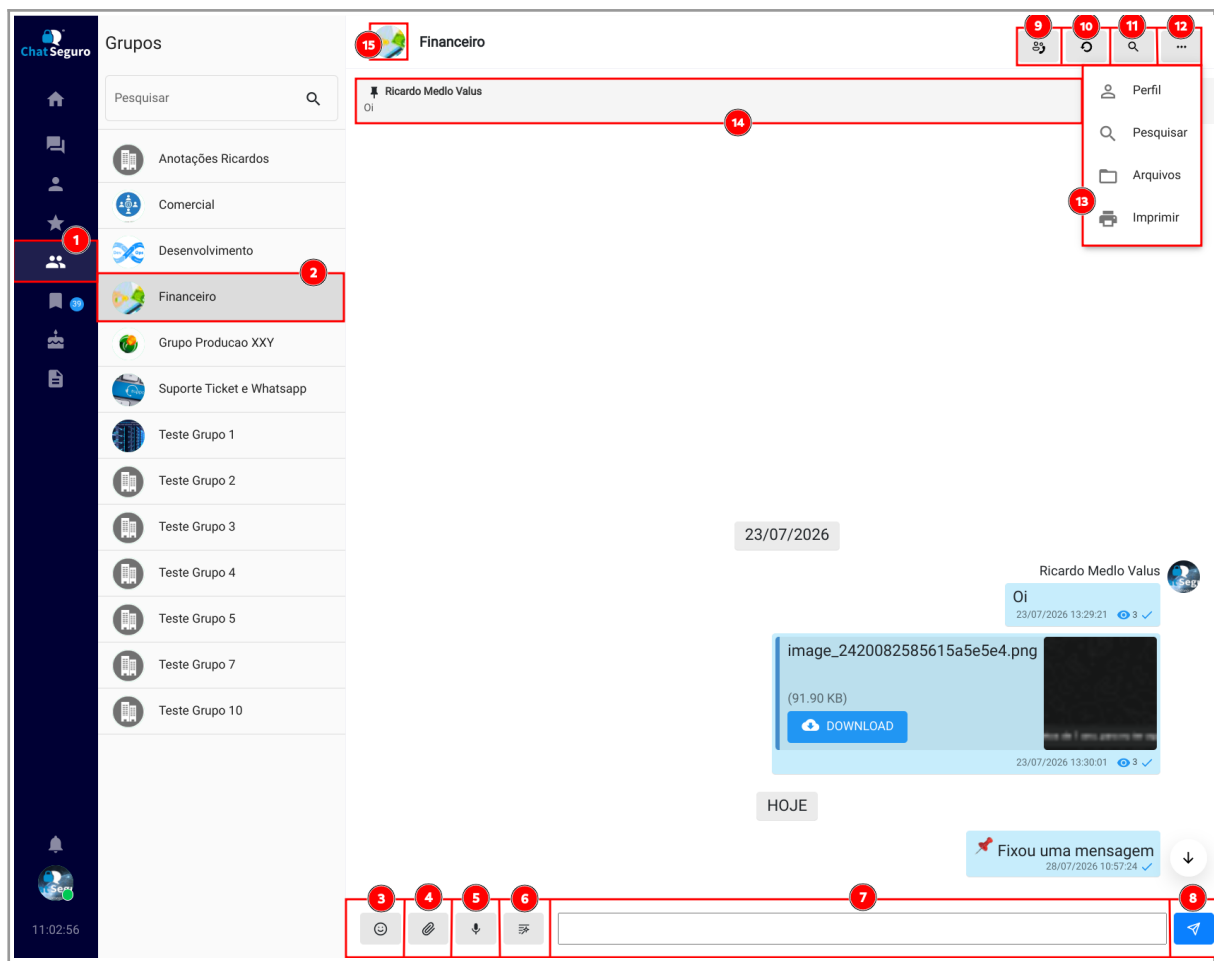
Voltada para as ligações, permite selecionar a câmera e o microfone padrão a serem usados ao iniciar uma chamada. Ao trocar os dispositivos, clique no botão “Recarregar dispositivos”, à direita, para atualizar a lista.



## 10. CONVERSA EM GRUPO

Para acessar a conversa em grupo, no lado esquerdo da tela:

29. Clique no botão com duas pessoas (1).
30. Clique no grupo desejado (2).



Dentro da conversa, estão disponíveis as seguintes opções:

- (3) Selecionar emojis para utilizar na mensagem
- (4) Anexar um arquivo, imagem ou outro conteúdo
- (5) Gravar áudio, mantendo o botão pressionado
- (6) Autocompletar (ver seção AUTOCOMPLETAR)
- (7) Campo de texto para digitar sua mensagem
- (8) Mensagem fixada (é possível fixar até 3 mensagens)



Recursos adicionais na conversa em grupo:

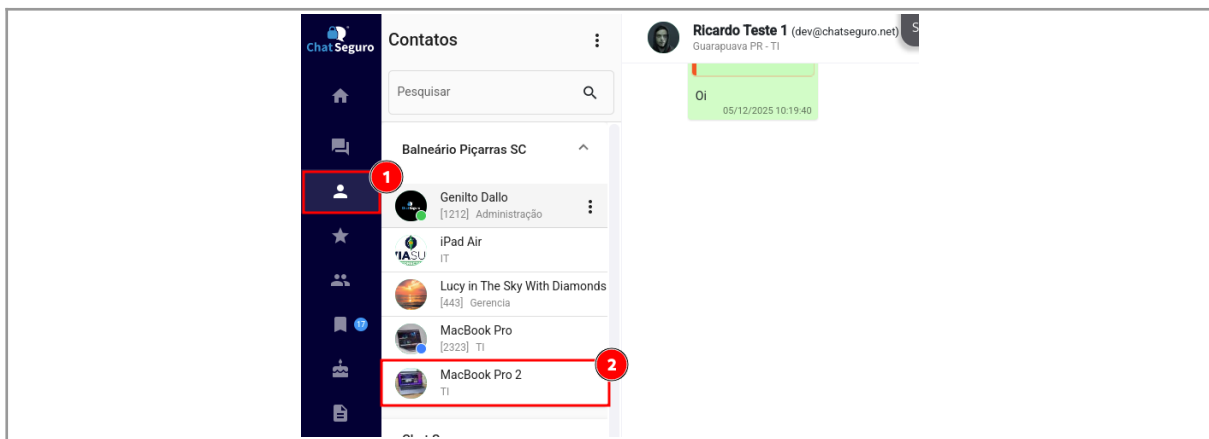
- (9) Botão de ligação em grupo (ver seção CHAMADA EM GRUPO)
- (10) Botão de recarregar, para marcar a conversa como não lida para visualização posterior

- (11) Botão de lupa, para abrir a pesquisa de mensagens na conversa (ver seção PESQUISAR MENSAGENS)
- (12) Botão de três pontinhos, para abrir demais funcionalidades da conversa (13): ver o perfil do grupo, pesquisar mensagens, visualizar arquivos trocados (ver seção ARQUIVOS) e imprimir a conversa
- (14) Exibe as mensagens fixadas na conversa, por padrão, até 3 mensagens, com opção de expandir para visualizar todas. Ao tocar em uma mensagem fixada, abre-se um menu de ações que permite ir diretamente até a mensagem na conversa ou desfixá-la
- (15) Ao clicar na foto do grupo ou do usuário, abre-se o respectivo perfil

## 11. CONVERSA INDIVIDUAL

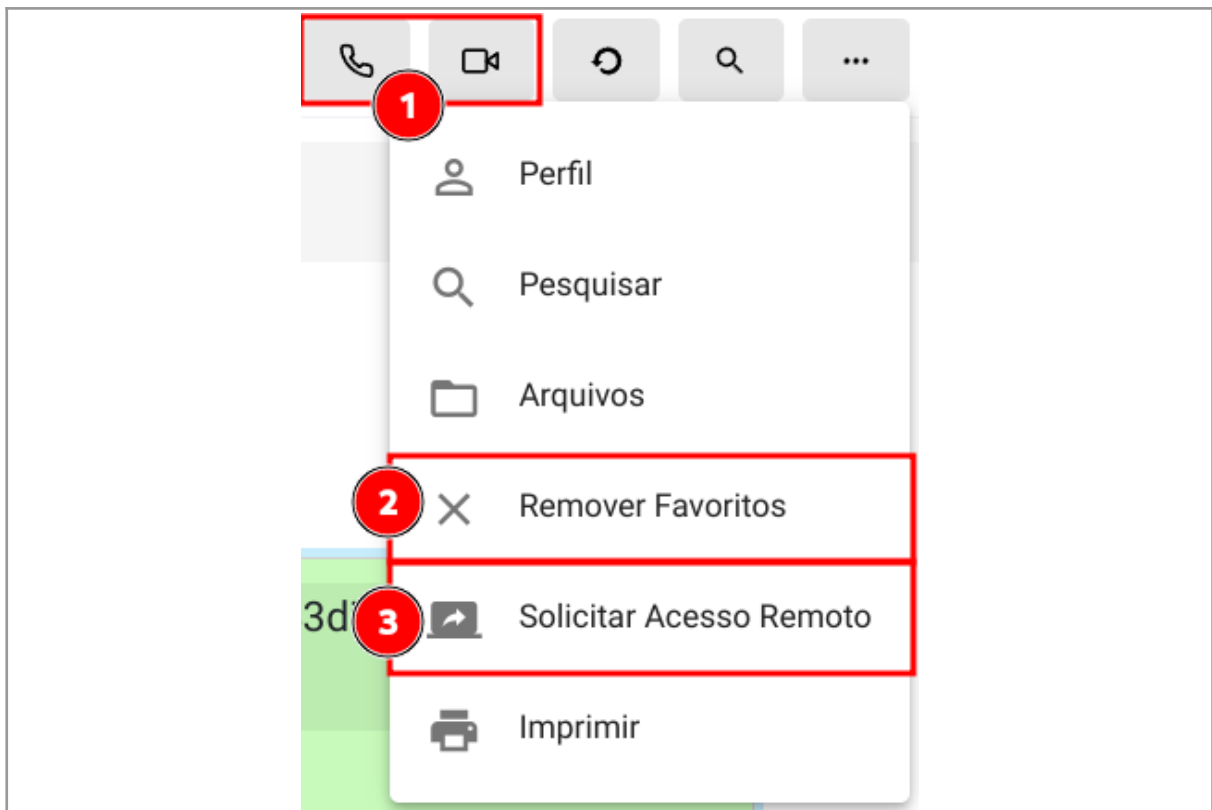
Para acessar a conversa individual, no lado esquerdo do Chat Seguro:

31. Clique no botão de uma única pessoa (1).
32. Clique no usuário com quem deseja conversar (2).



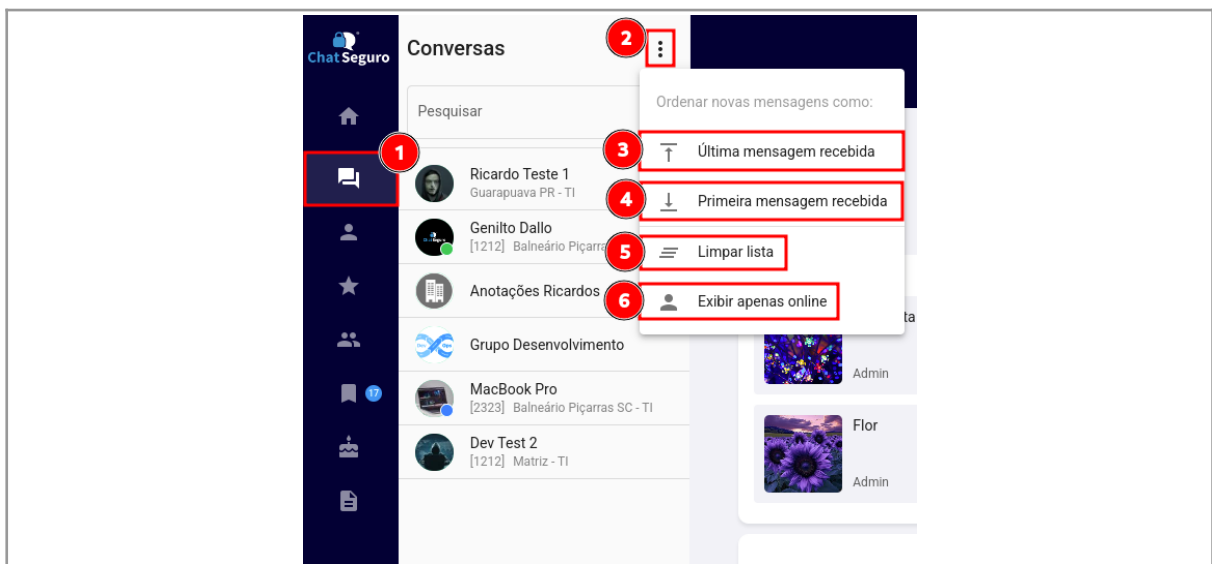
A conversa individual segue a mesma lógica da conversa em grupo, permitindo realizar ligações normais ou em vídeo. As diferenças são:

- É possível favoritar ou desfavoritar a conversa com o usuário
- Há a opção de solicitar acesso remoto, caso você possua a permissão correspondente (concedida através do painel de administração)



## 12. CONVERSAS

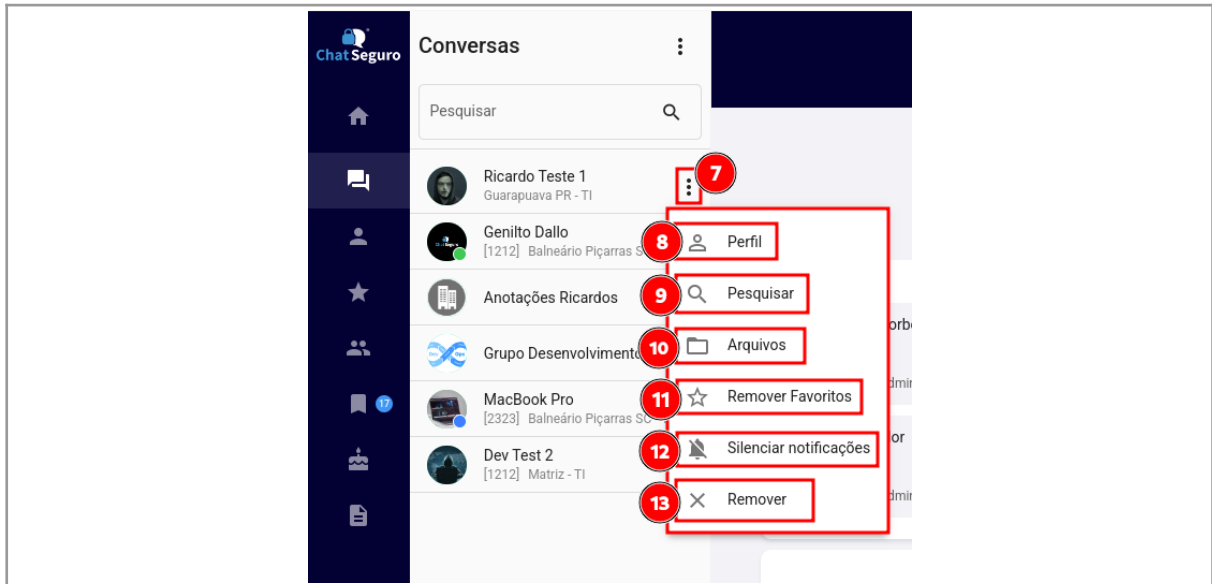
Para acessar as conversas “recentes”, no lado esquerdo do Chat Seguro, clique no botão com um balão de mensagem (1). Ali serão exibidas todas as conversas recentes, sejam com usuários ou grupos.



No topo das conversas, o botão de três pontos abre um menu com as seguintes opções de ordenação:

- Última mensagem recebida (3)

- Primeira mensagem recebida (4)
- Limpar a lista de conversas recentes (5)
- Exibir somente os usuários online nas conversas recentes (6), ao clicar novamente nesta opção, os usuários offline voltam a aparecer na lista

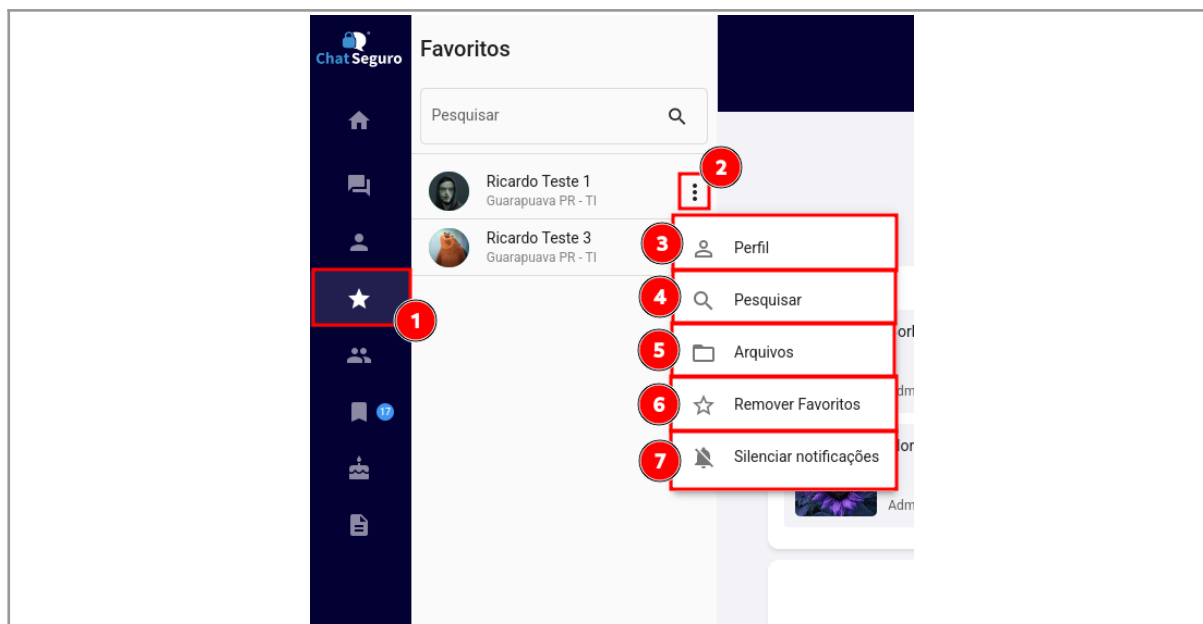


Ao posicionar o mouse sobre um contato, aparece outro botão de três pontos (7), que abre um menu com as opções de:

- Ver o perfil do usuário, com alguns dados (8)
- Pesquisar mensagens da conversa com ele (9)
- Ver os arquivos trocados nas conversas (10)
- Adicionar ou remover das conversas favoritas (11)
- Silenciar ou reativar notificações deste usuário (12)
- Remover o usuário das conversas recentes (13)

## 13. CONVERSAS FAVORITAS

Para acessar as conversas favoritas, no lado esquerdo do Chat Seguro, clique no botão com uma estrela (1). Após acessar, as conversas com os usuários favoritados serão exibidas.



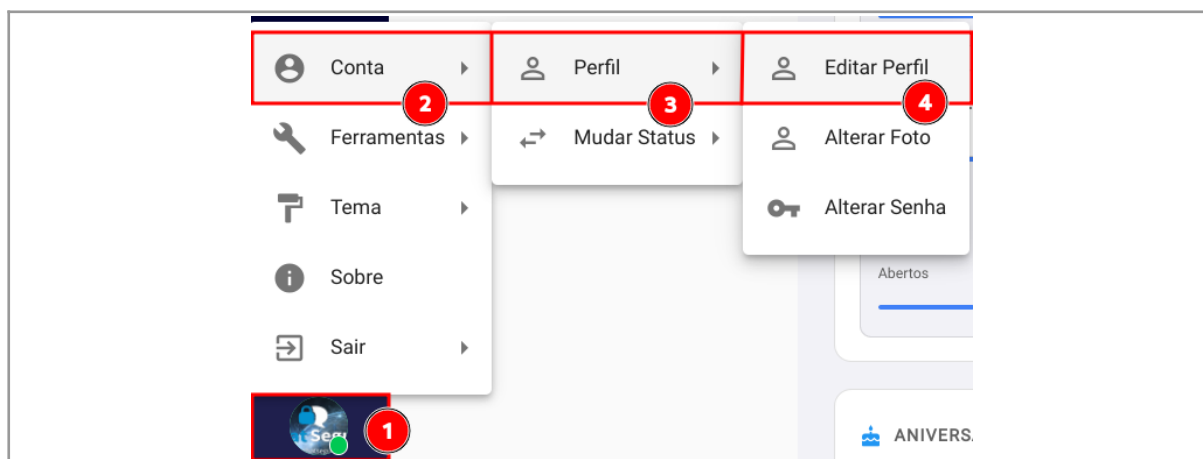
Ao posicionar o mouse sobre um usuário, aparece o botão de três pontinhos (2), que abre um menu com as opções de:

- Ver o perfil do usuário (3)
- Pesquisar as mensagens trocadas com ele (4)
- Ver os arquivos trocados (5)
- Remover dos favoritos (6)
- Silenciar ou reativar notificações (7)

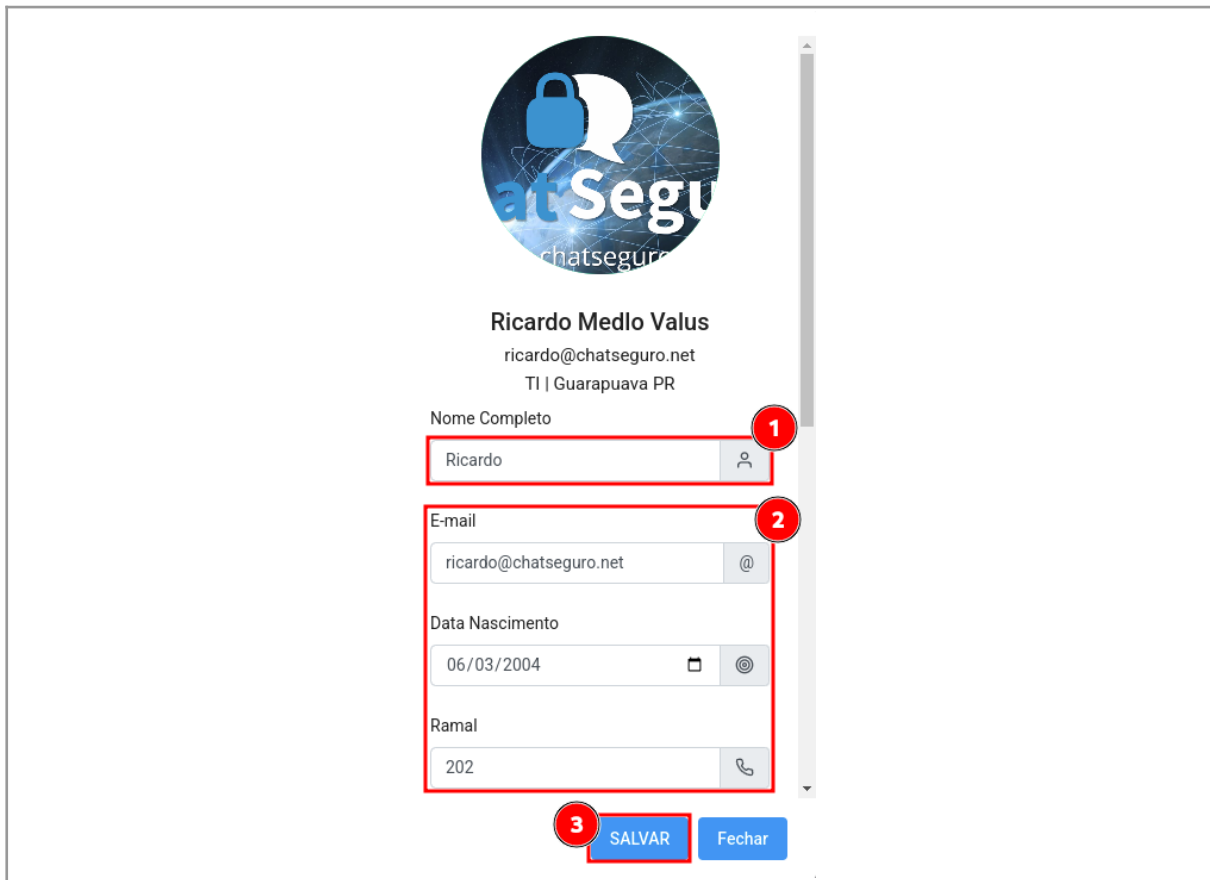
## 14. EDITAR PERFIL

Para acessar a janela de edição de perfil, no canto inferior esquerdo:

33. Clique em sua foto (1).
34. Clique em Conta (2).
35. Clique em Perfil (3).
36. Clique em Editar perfil (4).



Para editar seus dados, clique no campo correspondente (1) e realize a alteração, a mesma lógica se aplica aos demais campos (2). Após editar, clique em Salvar (3).



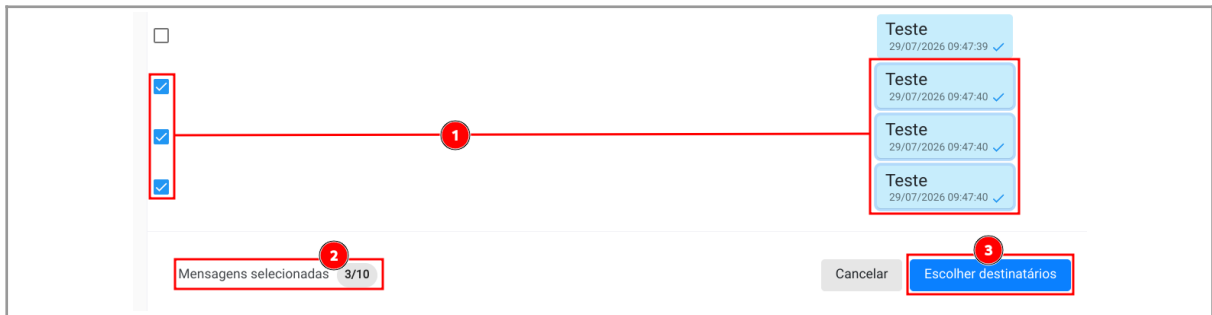
## 15. ENCAMINHAR MENSAGEM

37. Clique no botão de três pontinhos da mensagem desejada, dentro de uma conversa (1).
38. Clique em Encaminhar mensagem (2) para abrir a seleção de mensagens, marcando quais deseja encaminhar (no máximo 10 mensagens por encaminhamento).



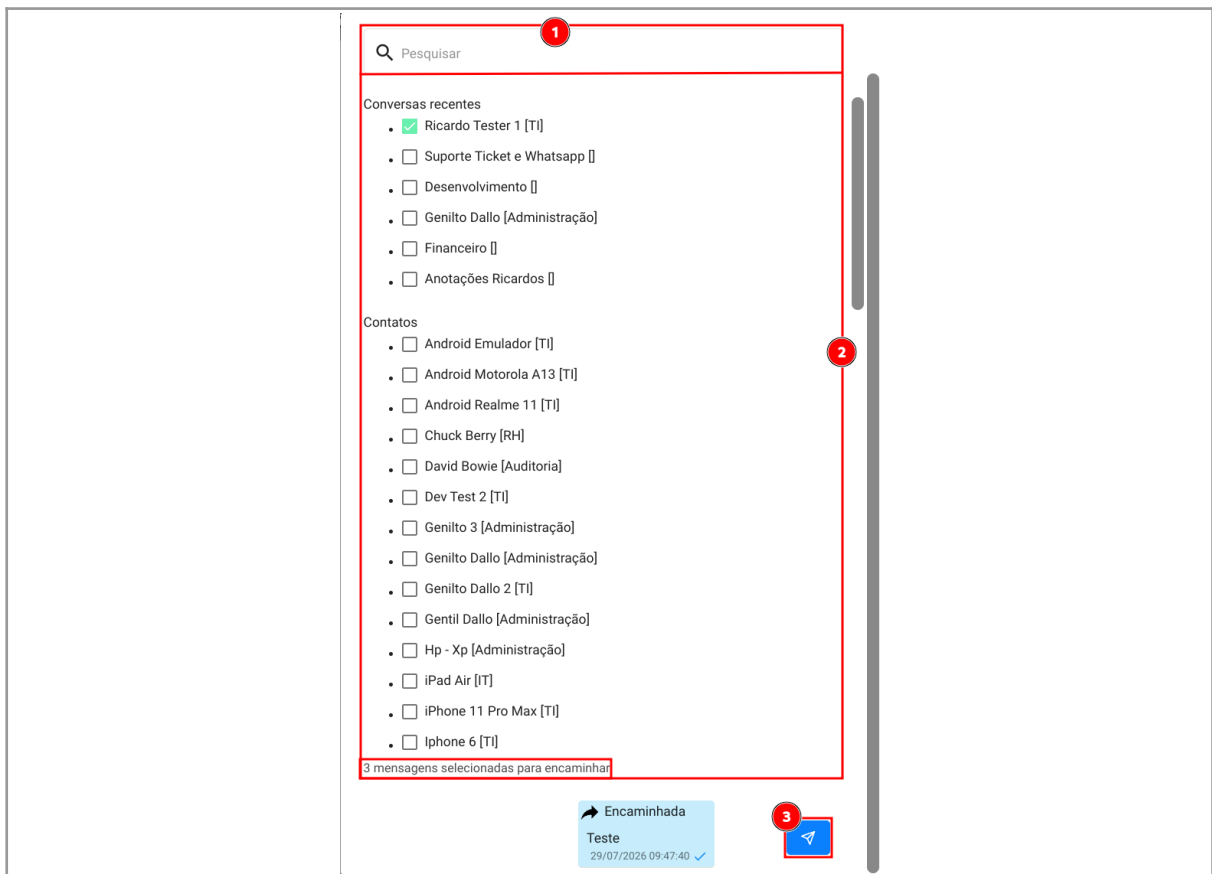
Na seleção de mensagens:

- Clique nas mensagens desejadas (1) para marcá-las
- Em (2), acompanhe o contador de mensagens selecionadas
- Clique em Escolher destinatários (3) para abrir a janela de encaminhamento



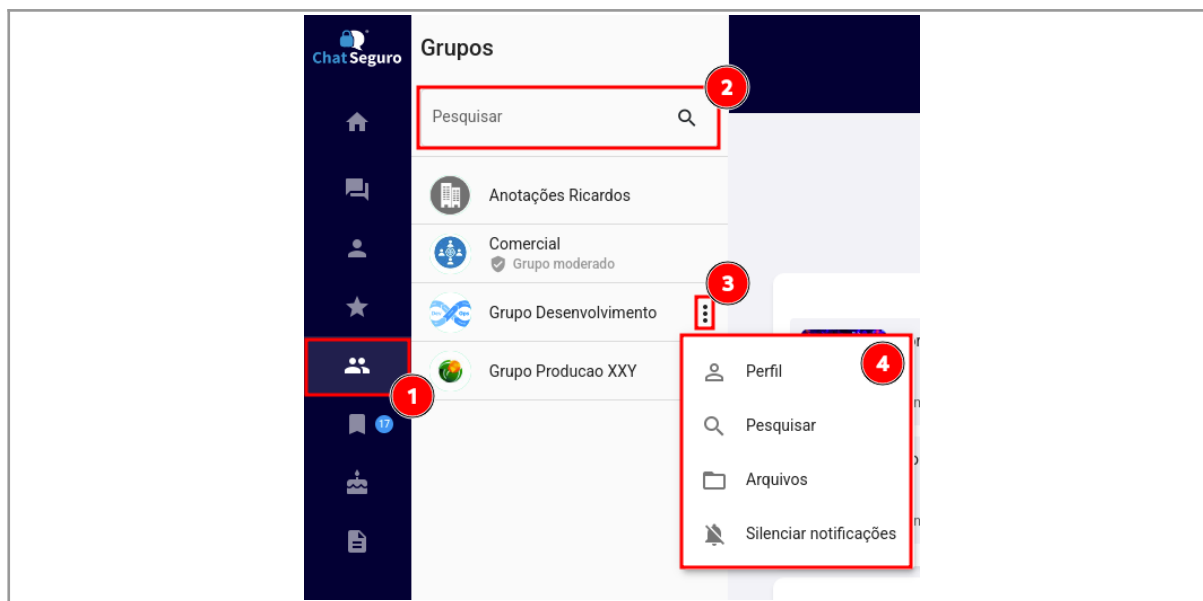
Na janela de encaminhamento:

- Pesquise os usuários desejados na barra de pesquisa (1)
- Selecione os usuários (2)
- Clique em Enviar (3) para encaminhar a mensagem



## 16. GRUPOS

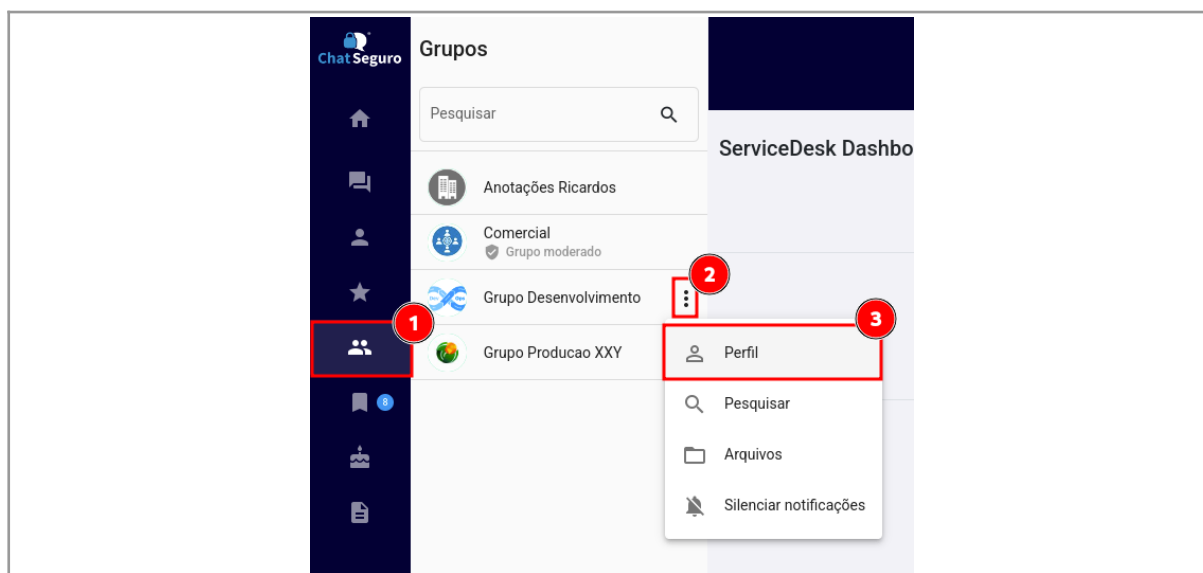
No lado esquerdo, clique no botão com duas pessoas para visualizar os grupos (1). No topo, é possível pesquisar os grupos desejados (2).



Ao posicionar o mouse sobre um grupo, aparece o botão de três pontos (3), que abre um menu (4) com opções de: ver o perfil do grupo, pesquisar mensagens, visualizar arquivos trocados e silenciar/reactivar notificações do grupo.

## 17. INFORMAÇÕES DO GRUPO

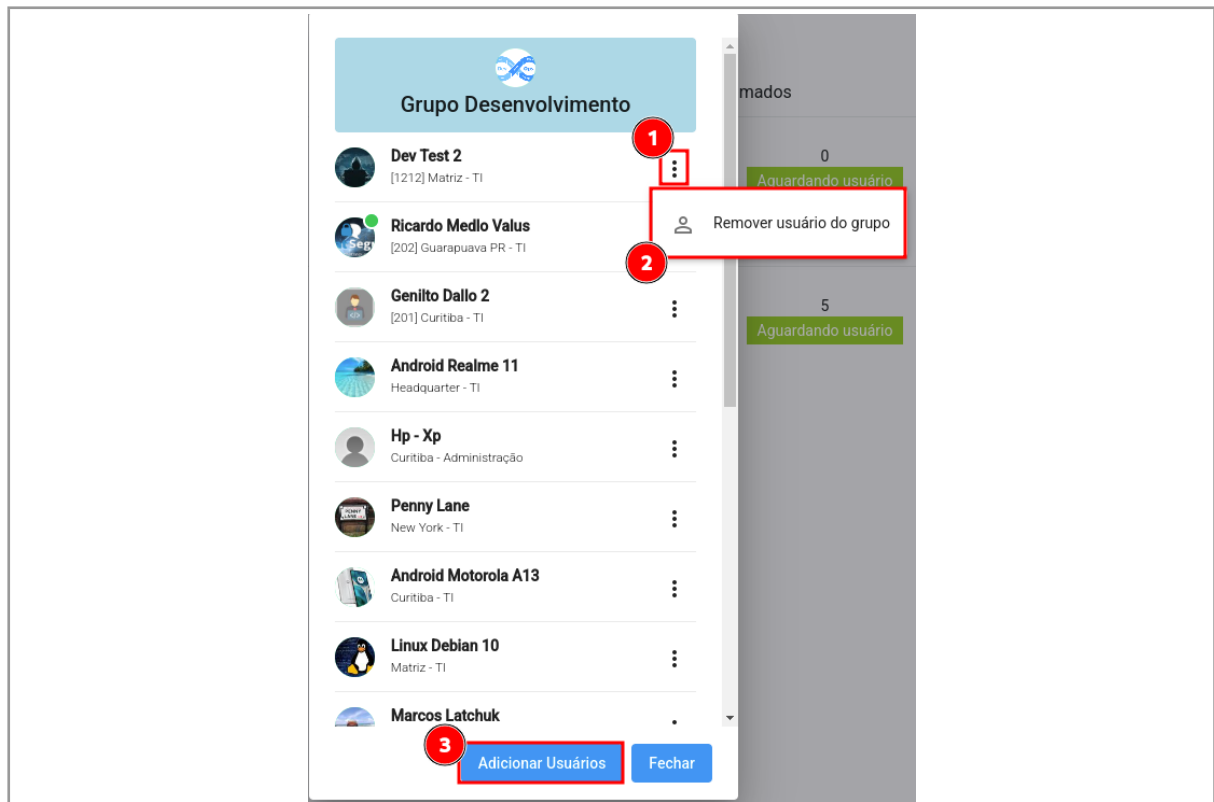
39. Clique no botão com duas pessoas, no lado esquerdo (1).
40. Posicione o mouse sobre um grupo e clique no botão de três pontinhos (2).
41. Clique em Perfil (3) para abrir a janela de informações do grupo.



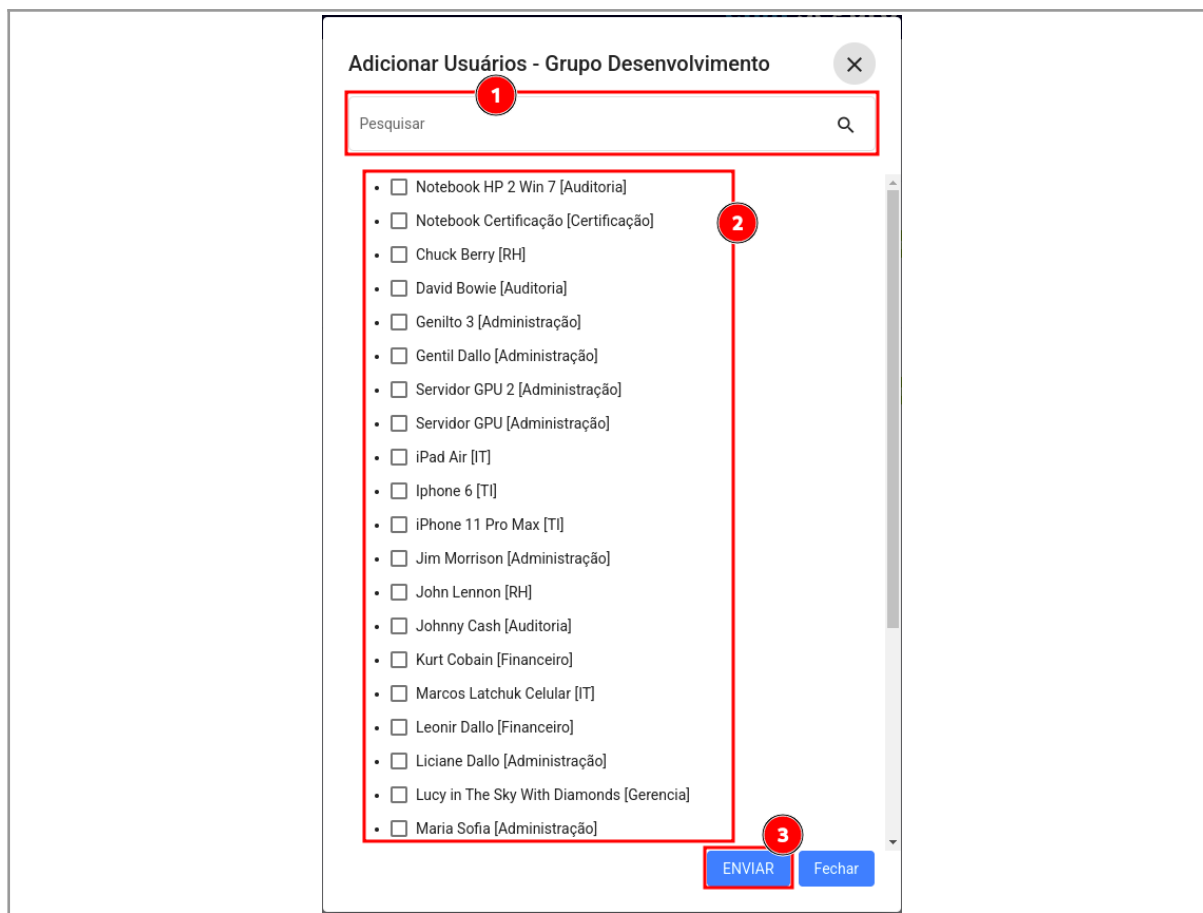
Na janela de perfil do grupo:

- Para remover um usuário, clique no botão de três pontos (1) e depois em Remover usuário do grupo (2)

- Caso você seja administrador e deseje adicionar um usuário, clique em Adicionar usuários (3)

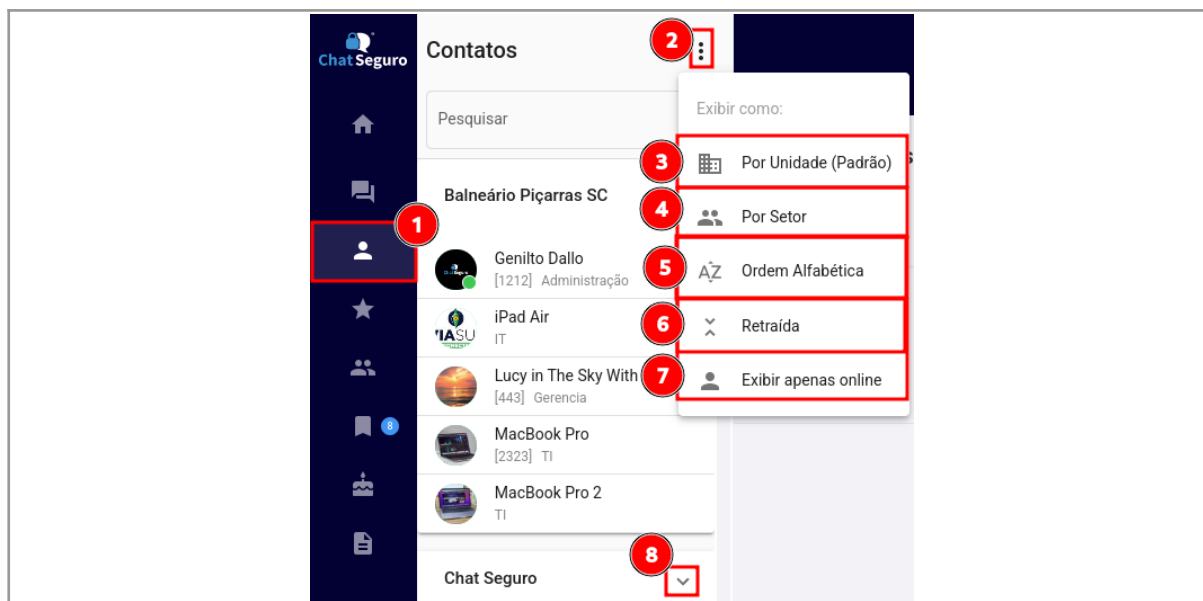


Na janela de adicionar usuários: pesquise o usuário desejado na barra de pesquisa (1), selecione os usuários que deseja adicionar ao grupo (2) e clique em Enviar (3) para salvar.



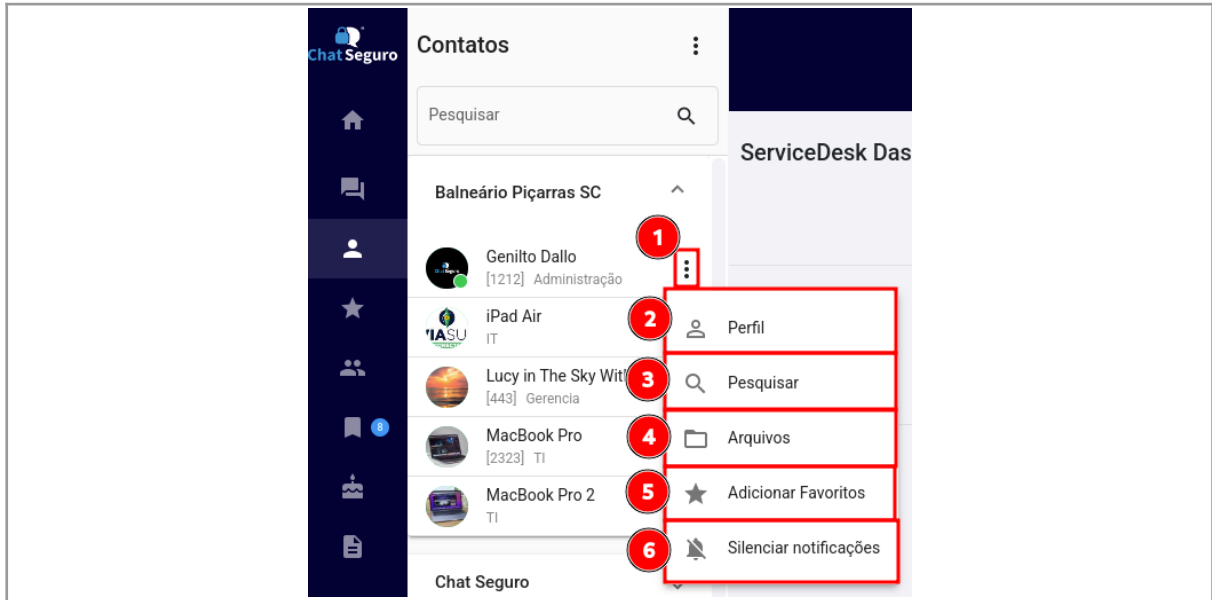
## 18. LISTA DE CONTATOS

No lado esquerdo do Chat Seguro, clique no botão com uma pessoa (1) para abrir a lista de contatos.



No topo da lista, clique no botão de três pontos (2) para organizar sua lista por:

- Unidade (3)
- Setor (4)
- Ordem alfabética (5)
- Retraída ou expandida (6)
- Exibir apenas usuários online ou todos, incluindo os offline (7)



Você também pode retrainir ou expandir um setor/unidade individualmente pelo botão de seta (8).

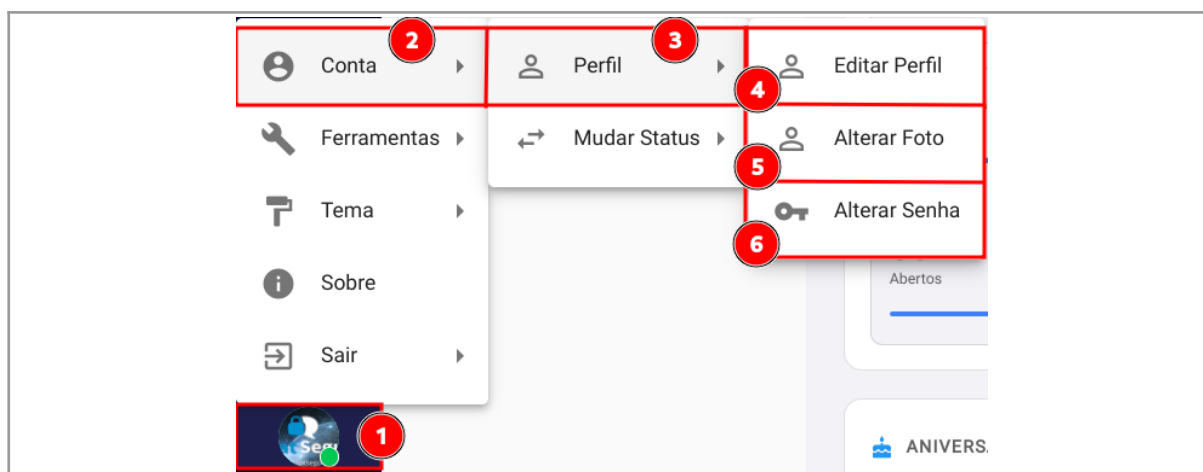
Ao posicionar o mouse sobre um usuário da lista de contatos, o botão de três pontos (1) permite: ver o perfil do usuário (2), pesquisar mensagens (3), visualizar arquivos trocados (4), adicionar ou remover dos favoritos (5), e silenciar ou reativar notificações (6).

## 19. MENU

No canto inferior esquerdo do Chat Seguro, clique na sua foto (1) para abrir o menu. A seguir, o detalhamento de cada opção.

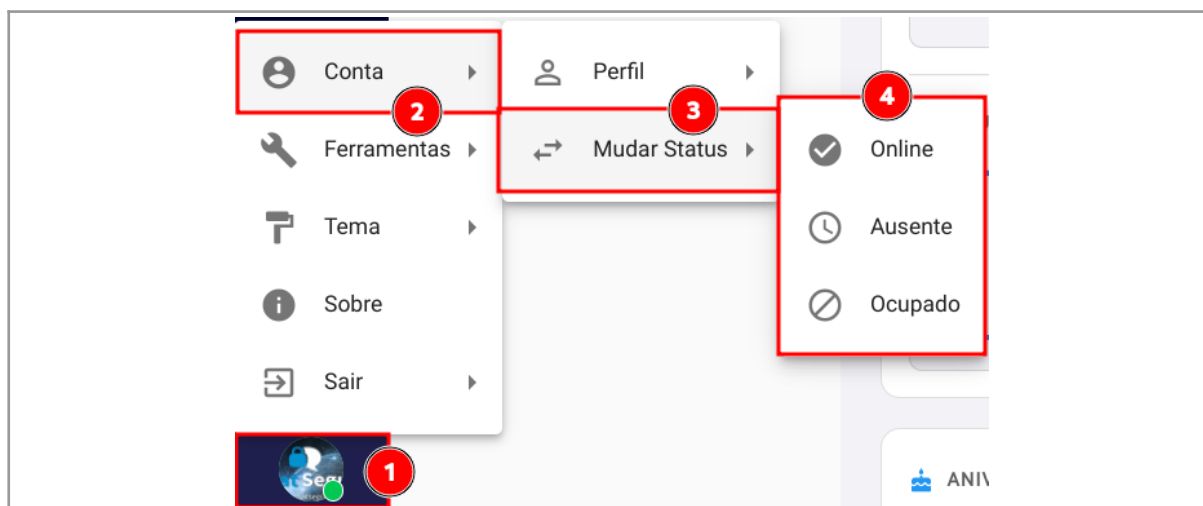
### 19.1 Conta

Ao clicar no menu (1) e em Conta (2), são exibidas opções adicionais: Perfil – Editar perfil (4), Alterar foto (5) e Alterar senha (6).



## 19.2 Mudar status

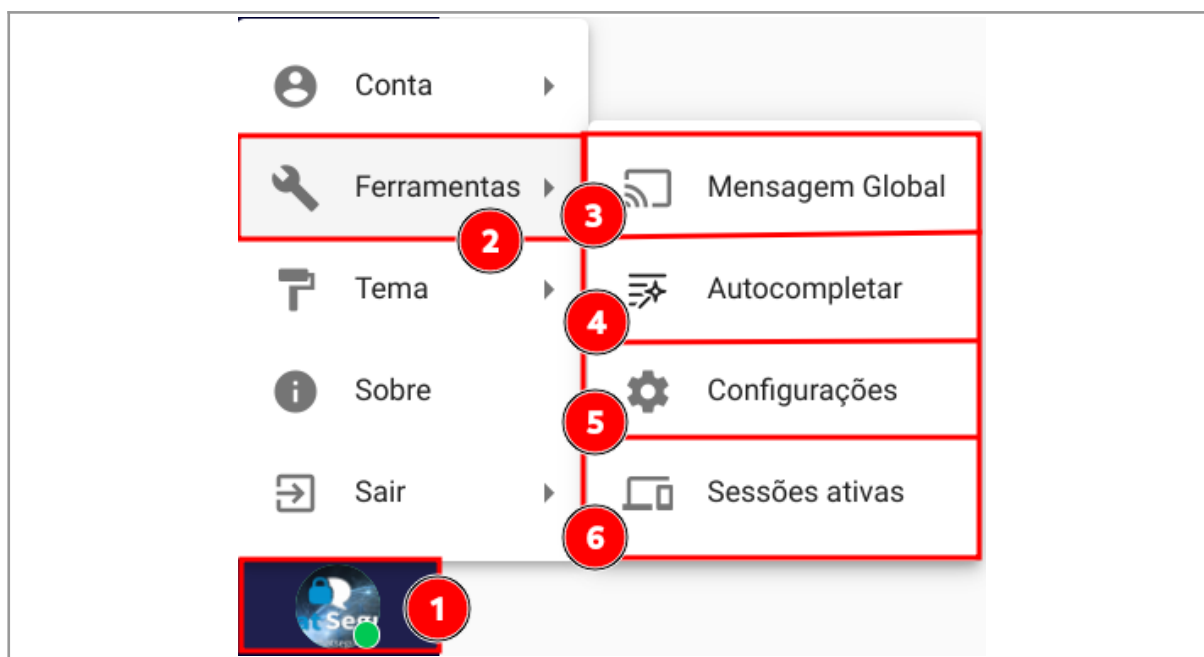
Ao clicar no menu (1), em Conta (2) e em Mudar status (3), você pode alterar seu status para online, ausente ou offline (4).



## 19.3 Ferramentas

Ao clicar no menu (1) e em Ferramentas (2), estão disponíveis as opções:

- Mensagem global (3): enviar uma mensagem global para os usuários (ver seção MENSAGEM GLOBAL)
- Autocompletar (4): abre a janela de autocompletar
- Configurações (5): abre a janela de configurações
- Sessões ativas (6): abre a janela de sessões ativas, mostrando quais e quantos usuários/dispositivos estão conectados à sua conta (ver seção SESSÕES ATIVAS)



## 19.4 Tema

Ao clicar no menu (1), em Tema (2) e em Tema (3), você pode alternar entre o tema claro e o escuro.



## 19.5 Sobre e Sair

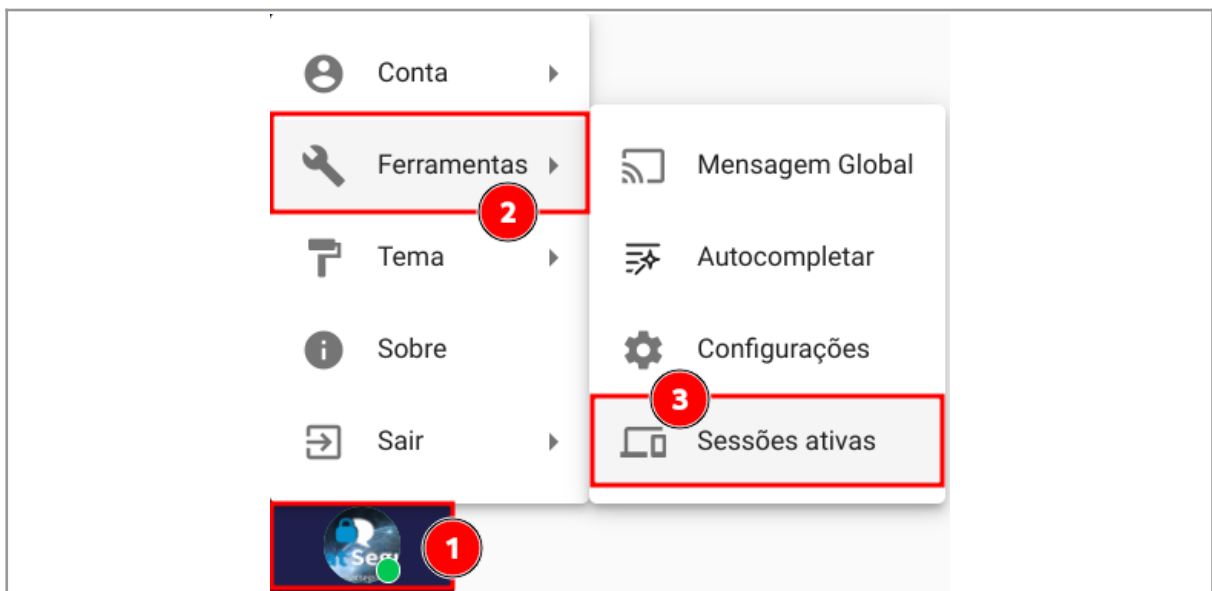
Ao clicar no menu (1):

- Sobre (2): abre a janela “Sobre” (ver seção SOBRE)
- Sair (3), com as opções: Desconectar (4), desconecta do Chat Seguro e retorna à tela de login; Fechar (5), fecha o Chat Seguro



## 20. SESSÕES ATIVAS

No canto inferior esquerdo, abra o menu clicando na sua foto (1), em Ferramentas (2) e selecione Sessões ativas (3) para abrir a janela correspondente.

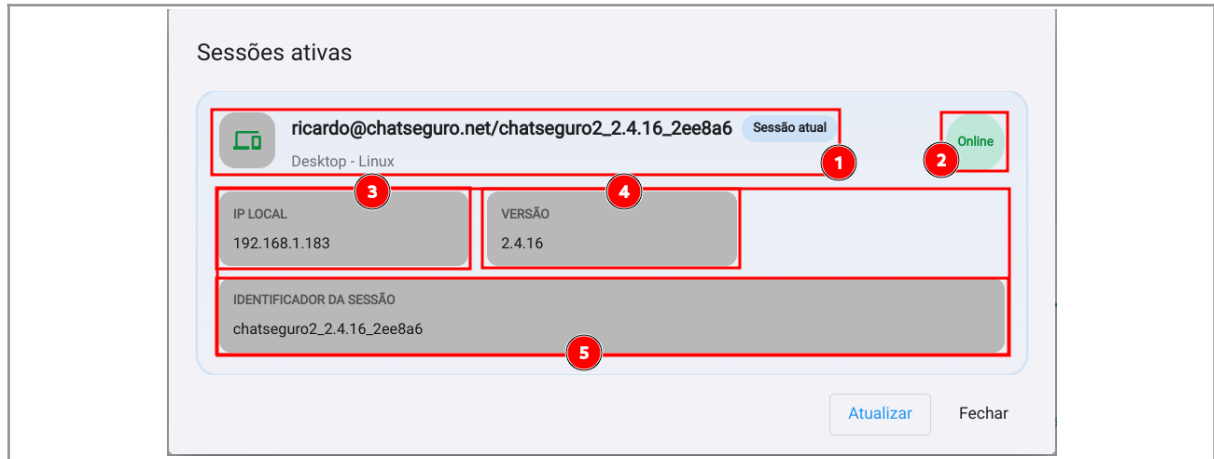


Nessa janela, é possível visualizar:

- ID, sistema operacional, e se é a sessão atual ou de outro dispositivo (1)
- Status online ou desconectado, caso o usuário tenha se conectado em outro dispositivo e depois desconectado (2)

- O IP do dispositivo (3)
- A versão do Chat Seguro ativa naquele dispositivo (4)
- O identificador da sessão (5)

Há também as opções de Atualizar (para recarregar a janela e verificar se o dispositivo permanece conectado, se houve outro login ou se houve desconexão) e Fechar janela.



## 21. MENSAGEM DA CONVERSA

Dentro das conversas, cada mensagem oferece as seguintes opções:

- Verificar se a mensagem foi visualizada: dois checks indicam que sim (1); um único check indica que ainda não foi visualizada (2)



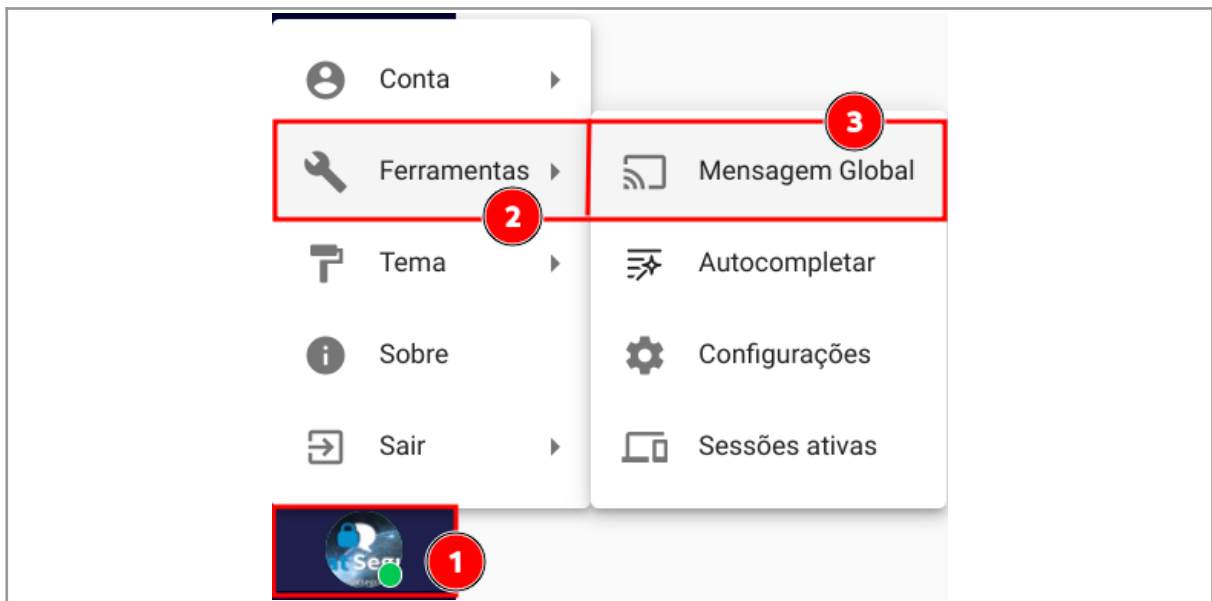
Ao posicionar o mouse sobre a mensagem desejada, aparece o botão de três pontinhos (3), a partir do qual é possível:

- Responder à mensagem (4)
- Encaminhá-la (5), ver seção ENCAMINHAR MENSAGEM

- Favoritar ou desfavoritar a mensagem (6)
- Reagir à mensagem, clicando no botão de emoji (7)

## 22. MENSAGEM GLOBAL

No canto inferior esquerdo, abra o menu clicando na sua foto (1), em Ferramentas (2) e selecione Mensagem global (3) para abrir a janela de envio.



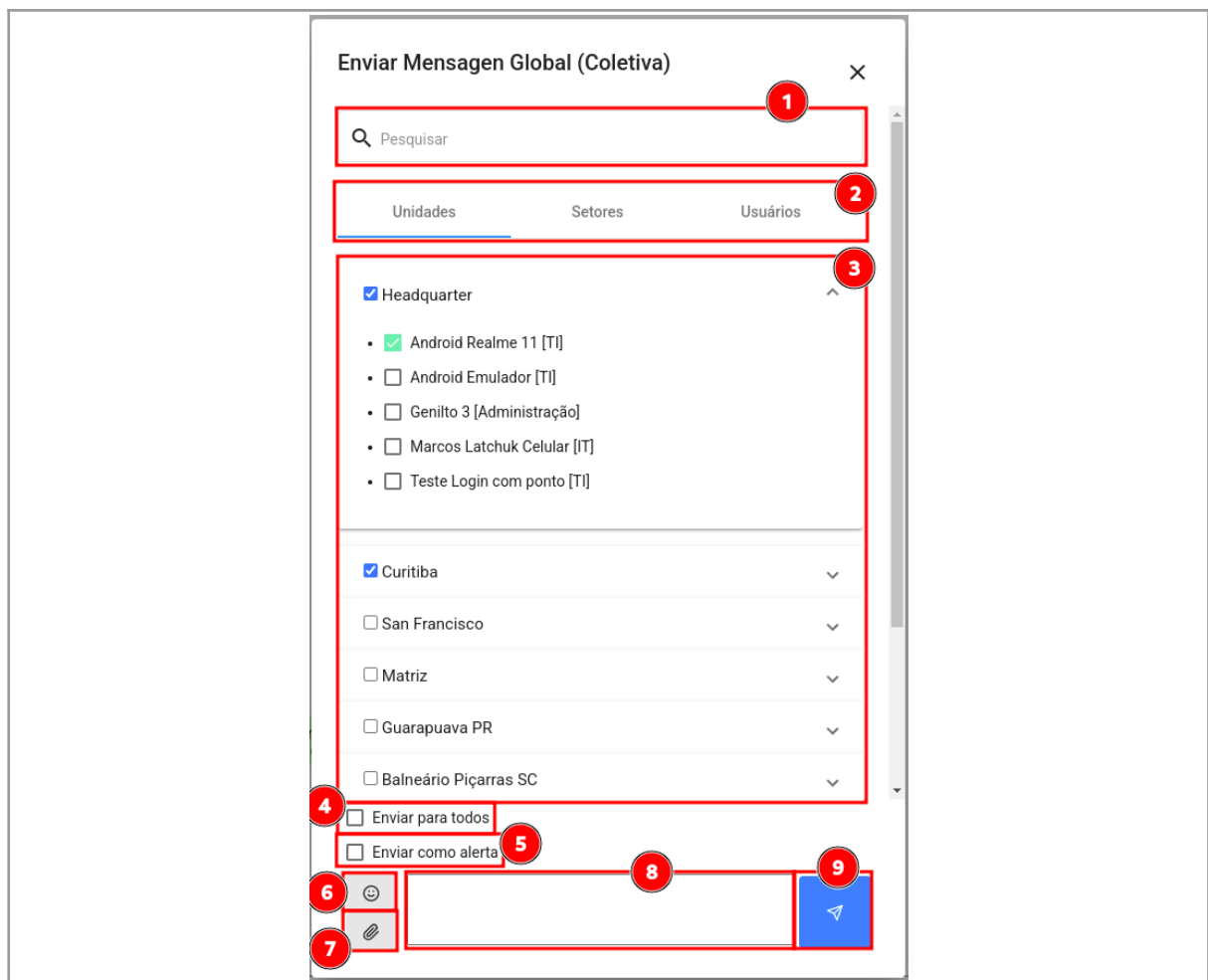
Na janela de Enviar mensagem global (coletiva), é possível:

- Buscar a unidade, setor ou usuário desejado na barra de pesquisa (1)
- Navegar entre as abas Unidades / Setores / Usuários (2)
- Selecionar usuários individualmente ou todos de uma vez (3)

Na parte inferior da janela:

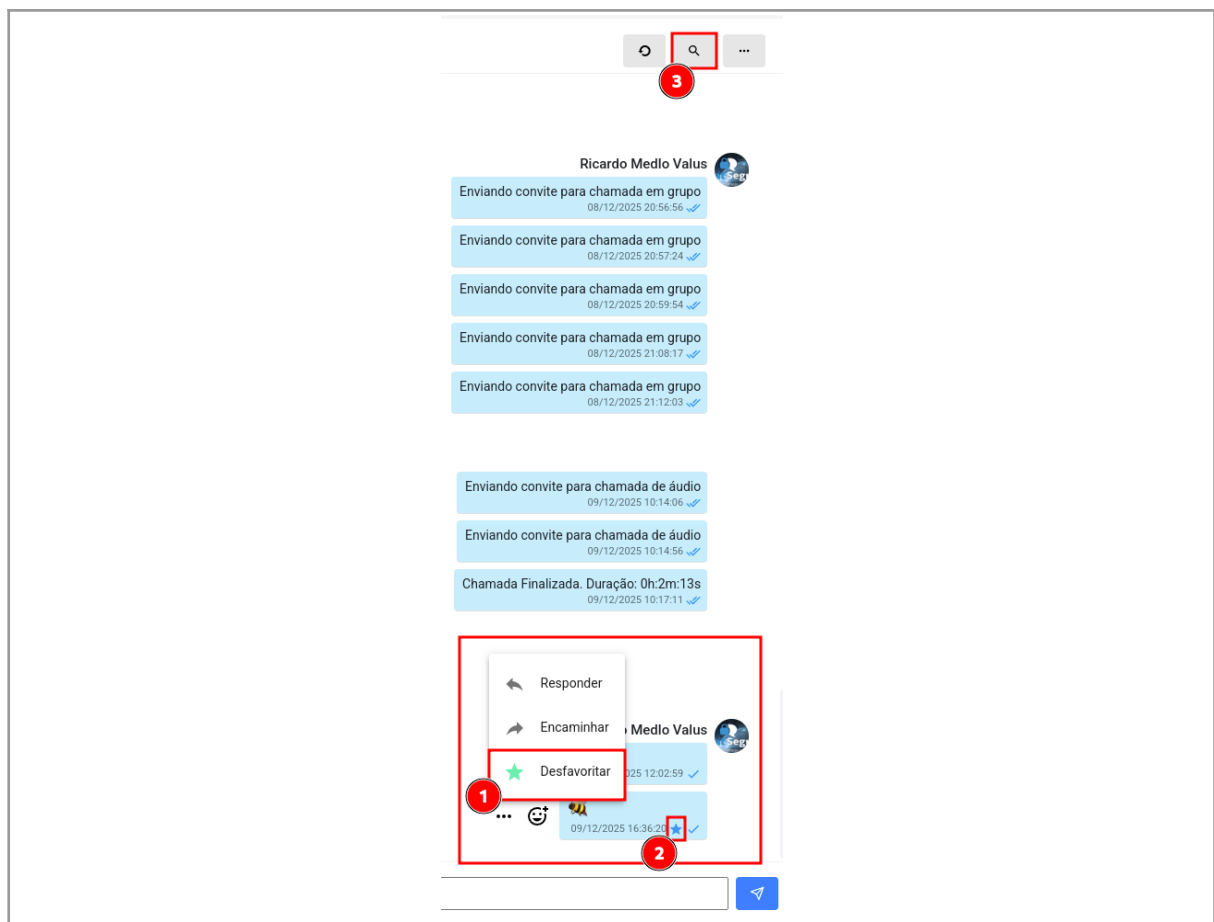
- Enviar para todos (4): envia a mensagem para todos os usuários
- Enviar como alerta (5): a mensagem aparecerá como uma janela de alerta na tela do Chat Seguro dos usuários selecionados

É possível ainda inserir emojis (6), anexar arquivos (7), escrever a mensagem de texto (8) e enviá-la pelo botão Enviar (9).



## 23. MENSAGENS FAVORITAS

Ao favoritar uma mensagem em uma conversa (1, 2), é possível visualizar todas as mensagens favoritadas desse usuário clicando no botão de lupa, no topo da conversa (3).



Isso abre a janela de busca de mensagens, na qual é possível filtrar apenas as mensagens favoritas.

42. Clique no botão Favoritos (1), no canto direito, para ativá-lo.

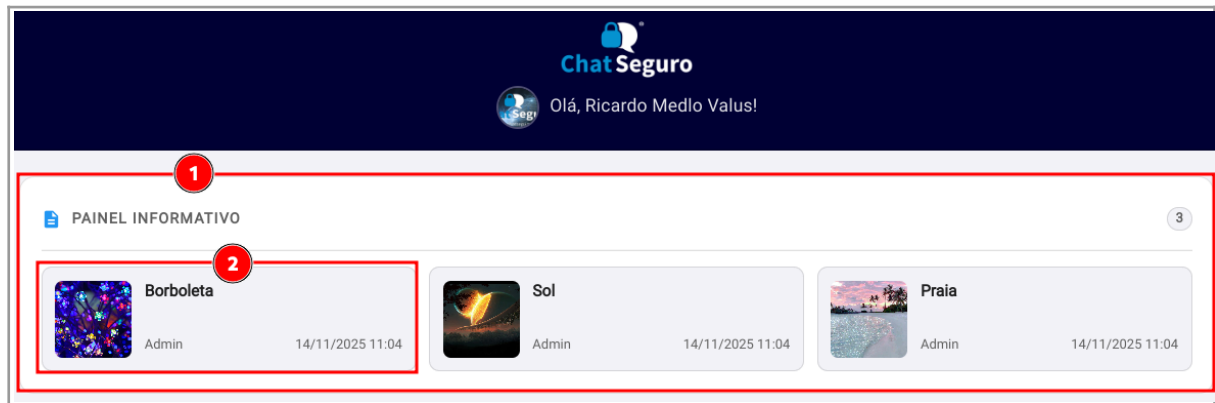
43. Ao ativar, a lista é recarregada, mostrando apenas as mensagens favoritas da data filtrada (3).

Para visualizar mensagens favoritas mais antigas, ajuste a data inicial e a data final.

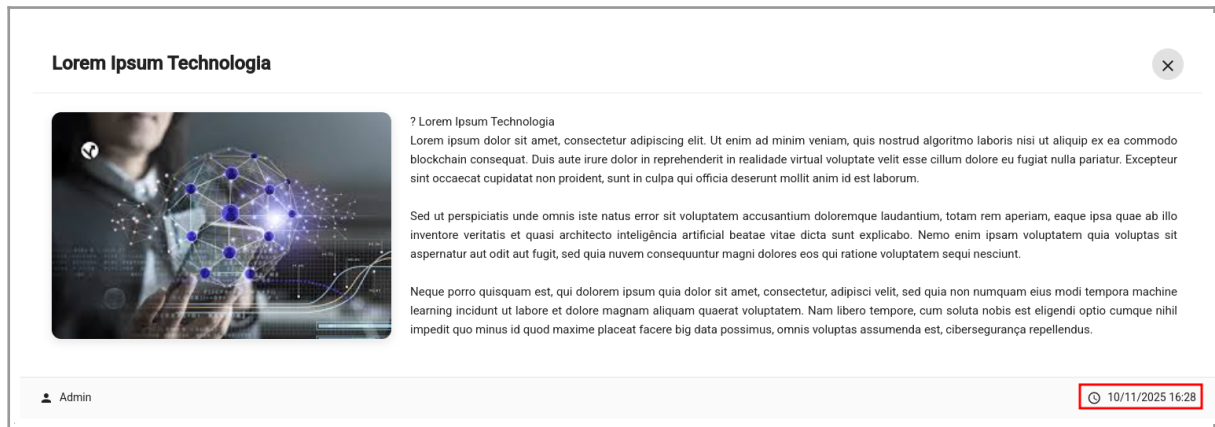


## 24. PAINEL INFORMATIVO

Na tela inicial, é exibido o painel informativo (1), no qual você pode abrir uma janela específica clicando sobre ela (2).

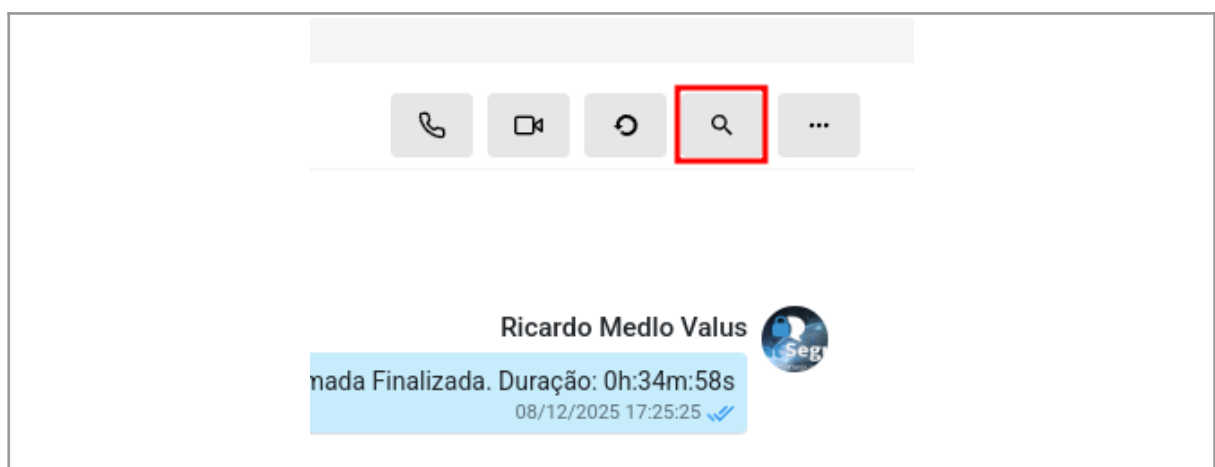


A imagem a seguir é um exemplo de uma informação aberta.



## 25. PESQUISAR MENSAGENS

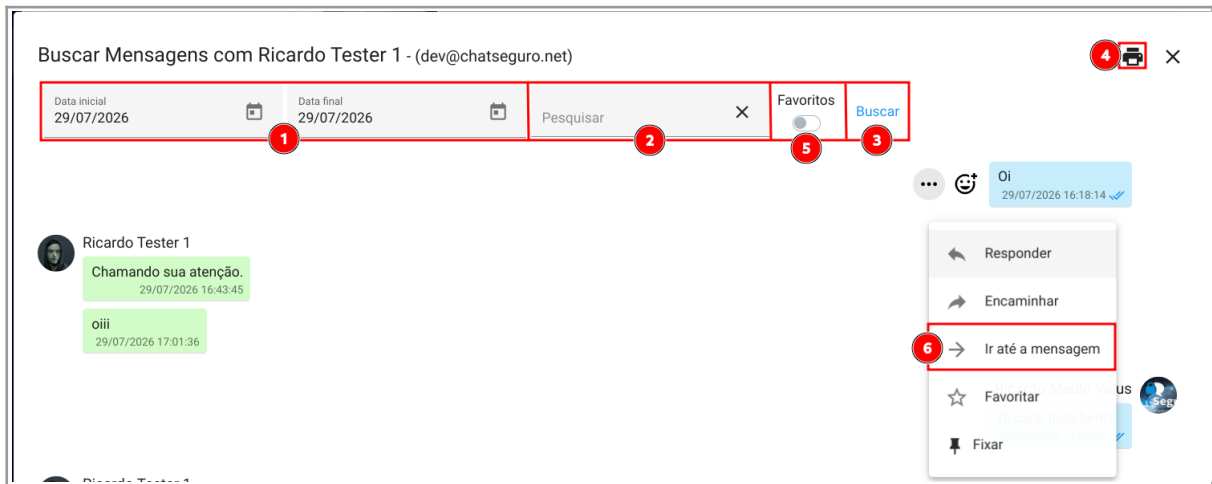
No canto superior direito da conversa, clique no botão com ícone de lupa para abrir a janela de pesquisa de mensagens.



Dentro da janela de pesquisa, é possível:

- Filtrar mensagens por data (1)

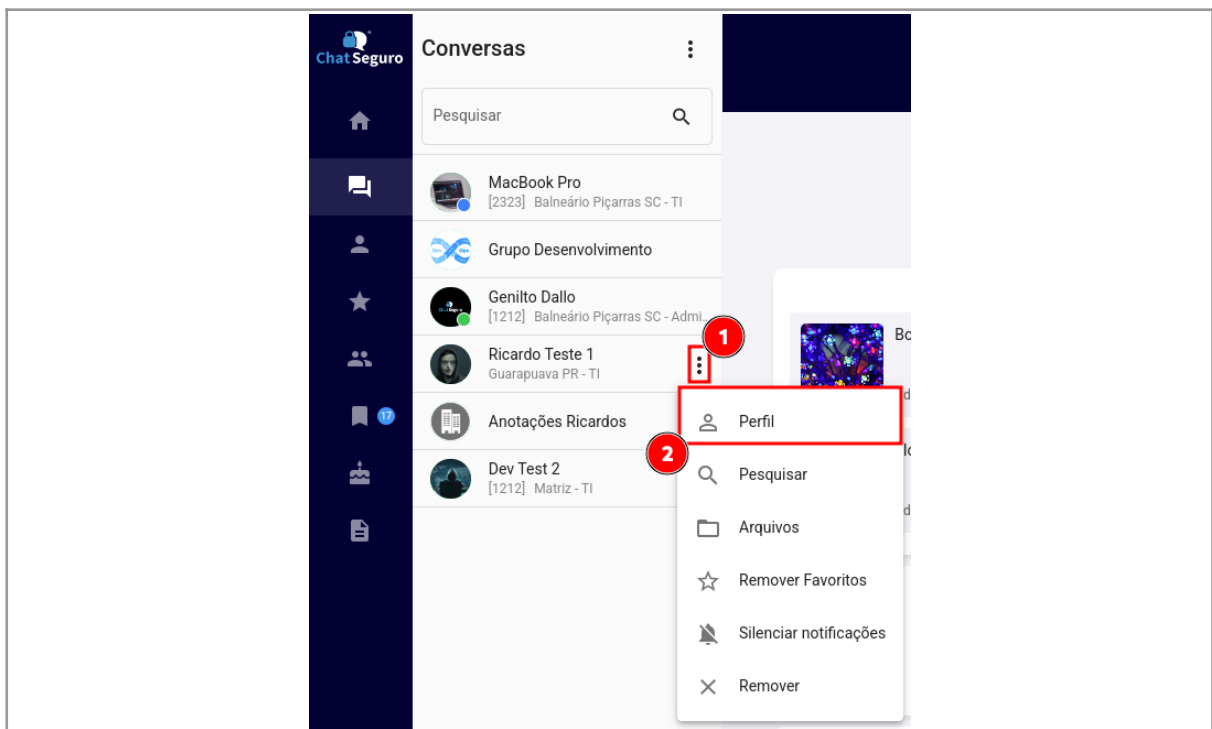
- Digitar o conteúdo a pesquisar (2)
- Clicar no botão de buscar (3)
- Imprimir as mensagens filtradas, pelo botão de impressora (4)
- Filtrar por mensagens favoritadas (5)
- Navegar até a mensagem filtrada (6)



## 26. PERFIL DO USUÁRIO

44. Em qualquer aba que contenha usuários, posicione o mouse sobre um deles e clique no botão de três pontos (1) para abrir o menu.

45. Clique em Perfil (2) para abrir a janela de perfil do usuário.



Nessa janela, é possível consultar os dados cadastrados do usuário.



**Ricardo Teste 1**  
dev@chatseguro.net  
TI | Guarapuava PR

Nome Completo

Ricardo Teste 1

E-mail

dev@chatseguro.net

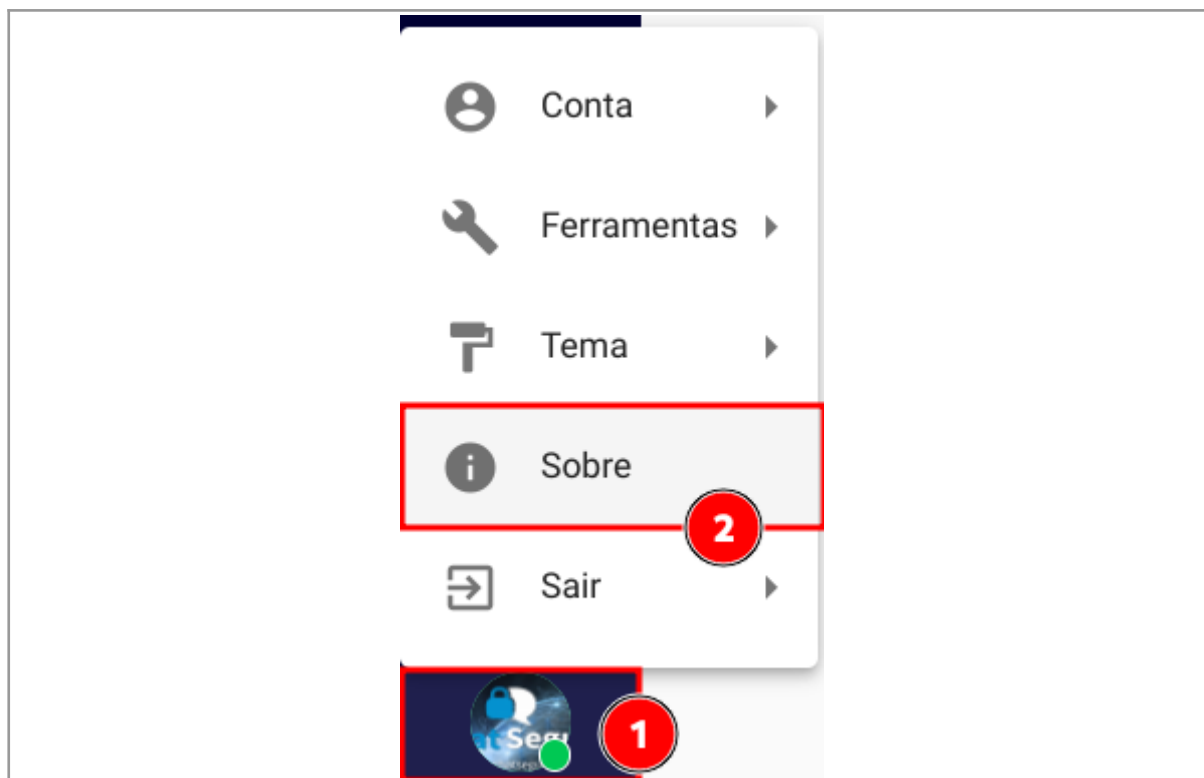
Data Nascimento

07/01

Fechar

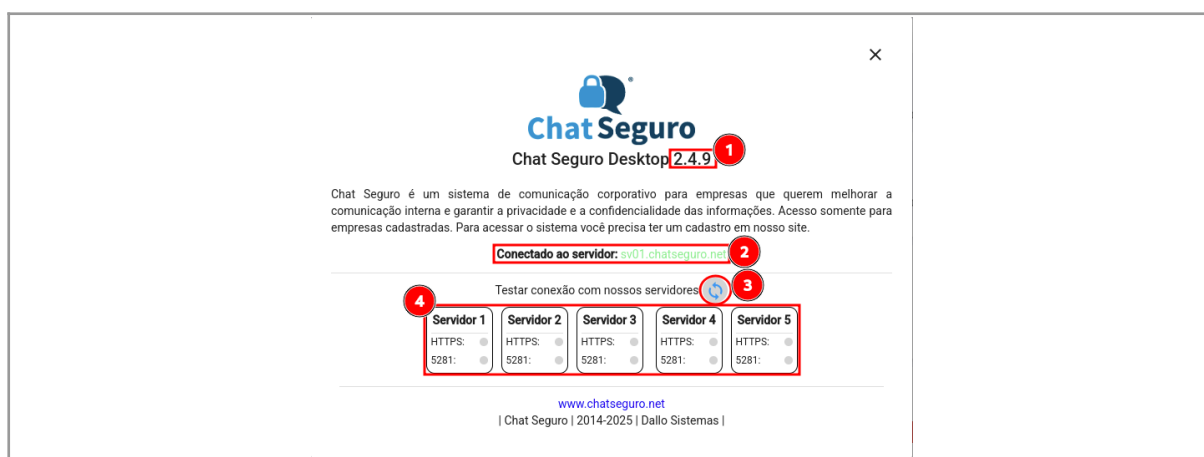
## 27. SOBRE

No canto inferior esquerdo do software, clique na sua foto (1) e depois em Sobre (2). A janela “Sobre” será aberta.



Nela, você encontrará:

- (1) A versão atual instalada do Chat Seguro no seu computador
- (2) O servidor ao qual você está conectado (informação importante para o suporte técnico)
- (3) Botão para testar a conexão com os servidores
- (4) Resultado do teste, indicando quais conexões foram bem-sucedidas ou falharam

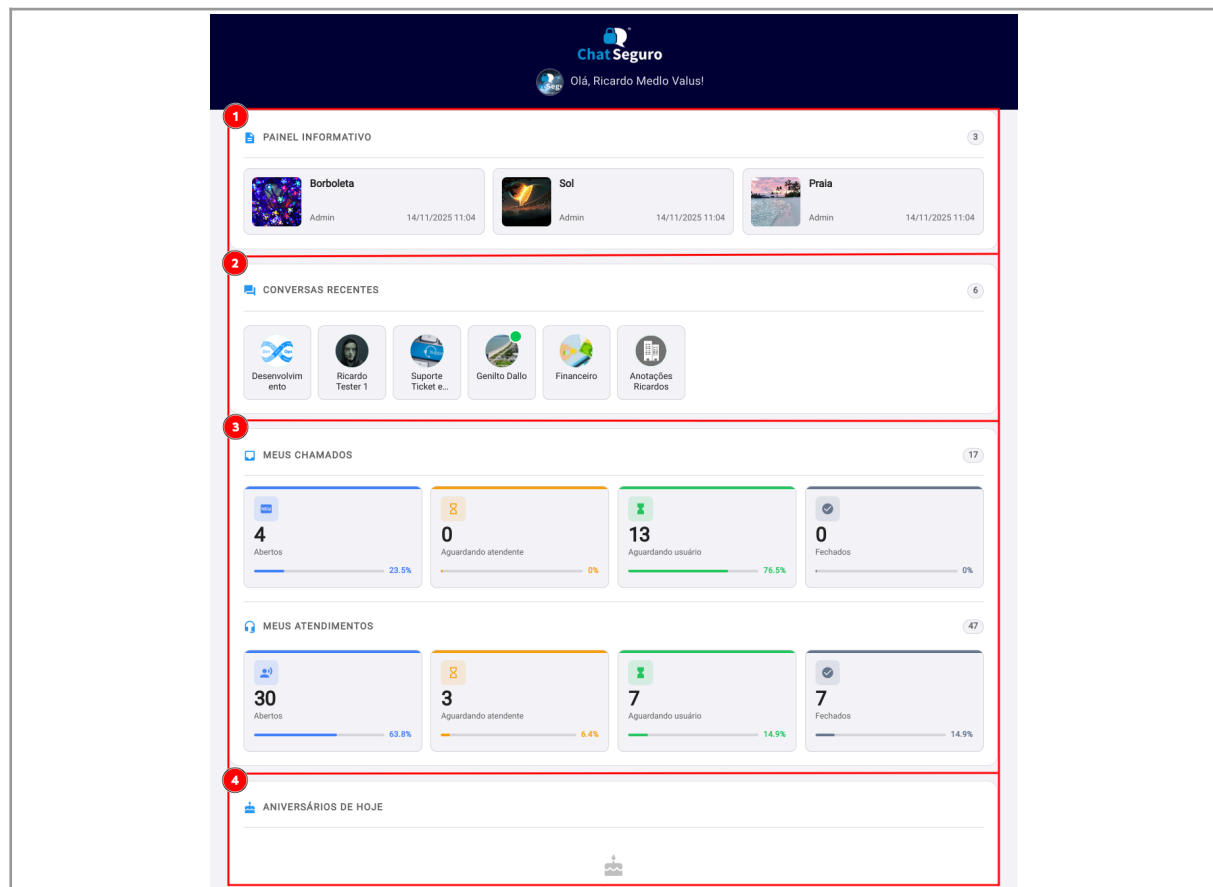


## 28. TELA INICIAL

Na tela inicial, é possível visualizar:

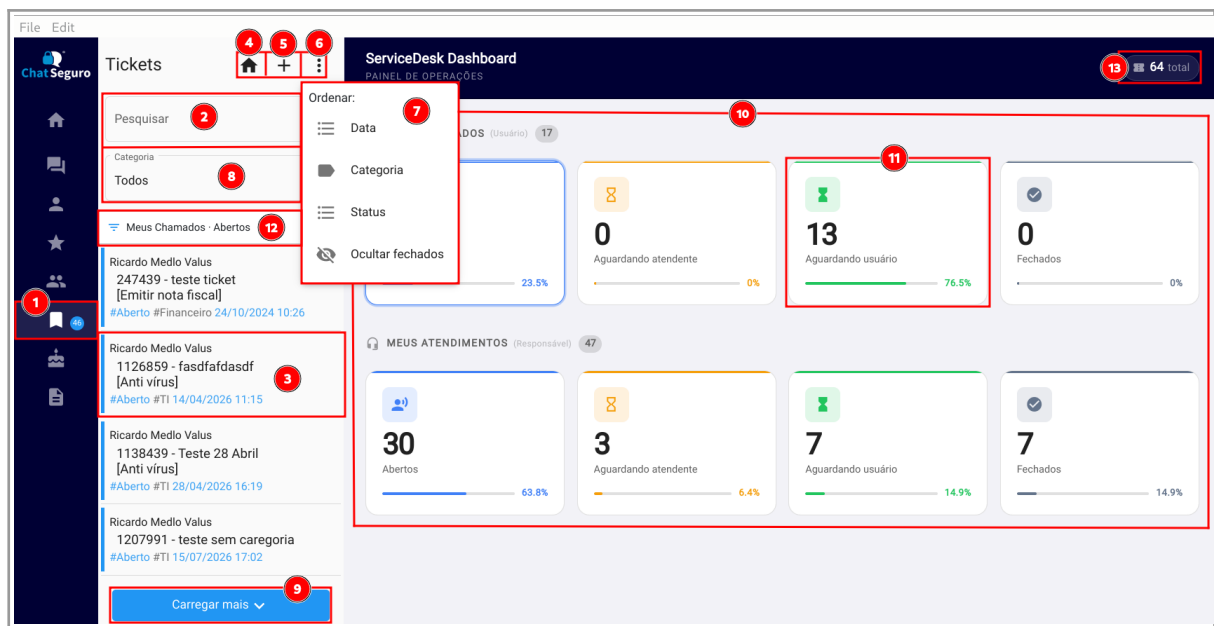
- O painel informativo (1)

- As conversas recentes com usuários e grupos (2)
- O estado dos seus chamados (3), caso o Service Desk esteja ativo para o seu usuário no painel de administração
- Os usuários que estão fazendo aniversário no dia atual (4)



## 29. TICKETS

Para acessar os tickets, caso você tenha a permissão configurada no painel de administração, utilize o botão de bandeira no lado esquerdo (1).



Na tela de tickets, é possível:

- Pesquisar seu ticket (2) no campo de pesquisa
- Acessar um ticket clicando nele (3)

No topo, há três botões:

- Ícone de casinha (4): retorna à tela inicial dos tickets
- Ícone de “+” (5): cria um novo ticket
- Botão de três pontinhos (6): abre o menu (7), com opções para filtrar tickets por data e status, ou ocultar/mostrar tickets fechados

Recursos adicionais:

- Em Categoria (8), é possível filtrar os tickets por categoria (as categorias exibidas são as dos tickets já existentes no momento)
- No final da lista, o botão Carregar mais (9) permite carregar tickets adicionais, caso existam
- Em (10), é exibida a dashboard dos tickets de “Meus chamados” e “Meus atendimentos”, ao clicar em um desses cards (11), a lista de tickets é filtrada, e o filtro ativo (12) é indicado acima da lista
- Em (13), é exibido o total de tickets da dashboard

## 29.1 Criando um novo ticket

Ao clicar no botão “+” (1), abre-se a janela de novo ticket (2), na qual é possível preencher:

- Assunto (3)
- Mensagem do problema (4), é possível utilizar a sugestão manual no botão abaixo do campo de mensagem, criada previamente na janela de Autocompletar

- Departamento (5)
- Categoria (6)
- Prioridade: baixa, média ou alta (7)

Também é possível anexar um arquivo pelo botão de clipe (8) e clicar em Salvar para criar o ticket (9).

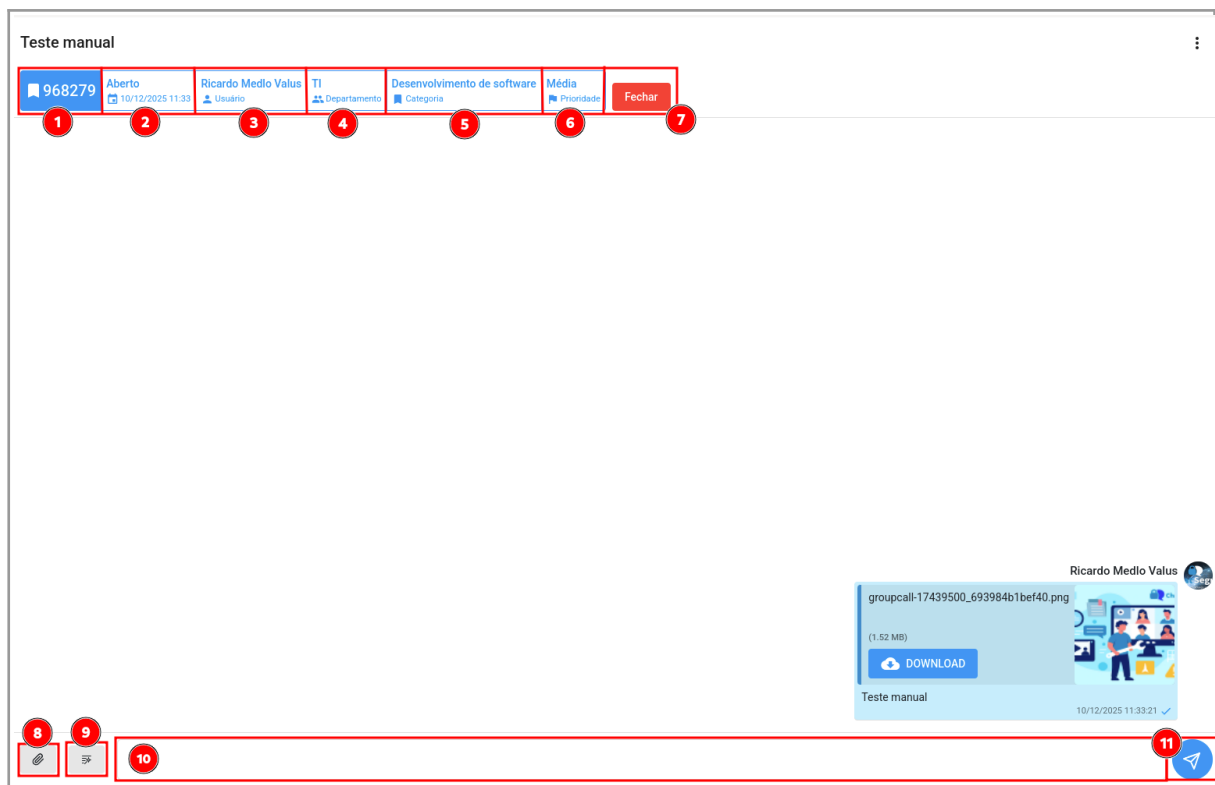
The screenshot displays the Chat Seguro ServiceDesk interface. On the left, a list of tickets is shown with their status (indicated by colored dots: blue for open, green for answered, red for closed). The main area shows the 'Novo ticket' form. The form includes fields for 'Assunto', 'Mensagem', 'Departamento', 'Categoria', and 'Prioridade'. There are also buttons for 'Cancelar' and 'Salvar'. Red annotations highlight specific elements: 1. Ticket list icon, 2. Ticket list, 3. Assunto field, 4. Mensagem field, 5. Departamento dropdown, 6. Categoria dropdown, 7. Prioridade dropdown, 8. Attach file button, 9. Salvar button.

## 29.2 Acompanhando um ticket

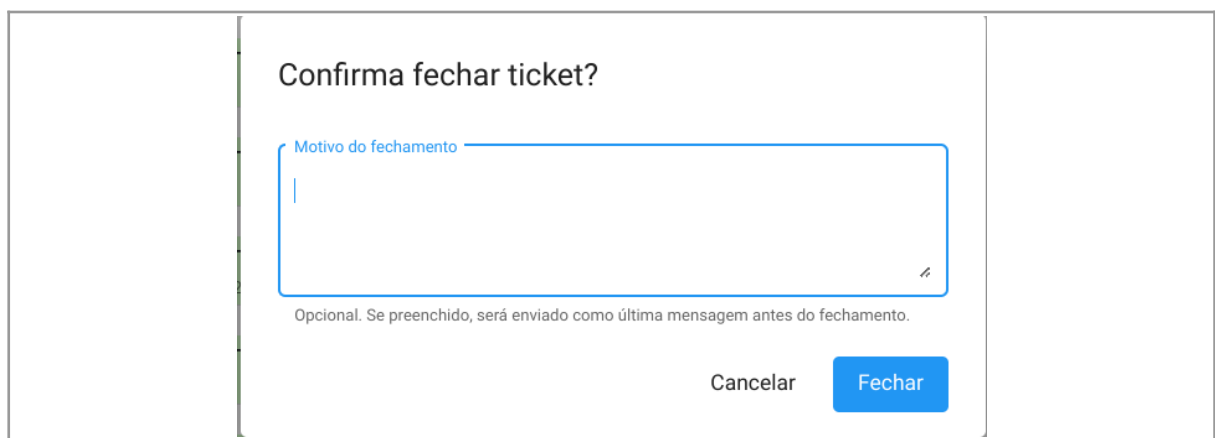
Ao abrir ou criar um ticket, é exibido o código do ticket (1) e a cor do status atual. Cada cor representa um status:

- Azul: ticket aberto
- Verde claro: o atendente respondeu (2) e aguarda retorno do usuário
- Verde escuro: o usuário respondeu e aguarda o atendente
- Vermelho: o ticket foi fechado

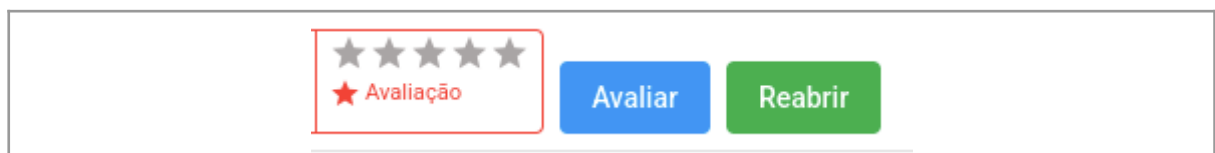
Também é possível visualizar o dono do ticket (3), o departamento (4), a categoria (5), a prioridade (6), e fechar o ticket após solucioná-lo (7). No canto inferior esquerdo, há o botão de clipe para anexar um arquivo (8), o botão de sugestão manual (9), o campo de texto (10) e o botão de enviar mensagem (11).



Ao clicar em Fechar ticket (7), é exibida uma janela para confirmar o fechamento e registrar uma mensagem de encerramento.



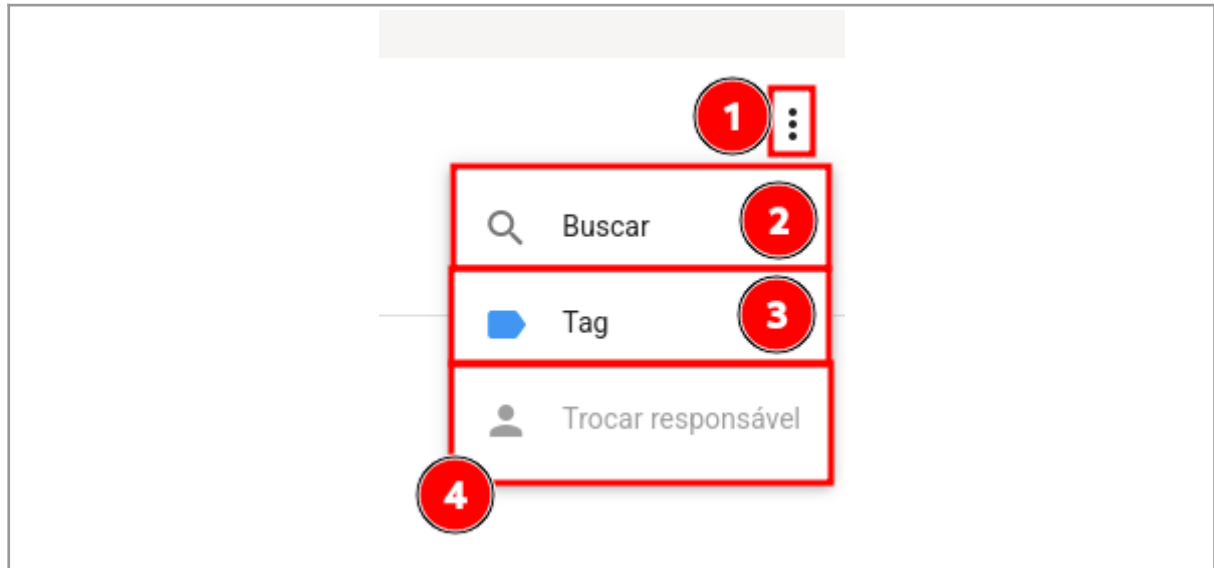
Após fechar o ticket pelo botão no canto superior (7), é possível avaliar o atendimento ou reabrir o ticket.



## 29.3 Menu do ticket

No canto superior direito do ticket, clique no botão de três pontos (1) para abrir o menu, com as opções de:

- Buscar mensagens dentro do ticket (2), de forma semelhante à seção PESQUISAR MENSAGENS
- Adicionar uma tag ao ticket (3)
- Trocar o responsável pelo ticket (4)

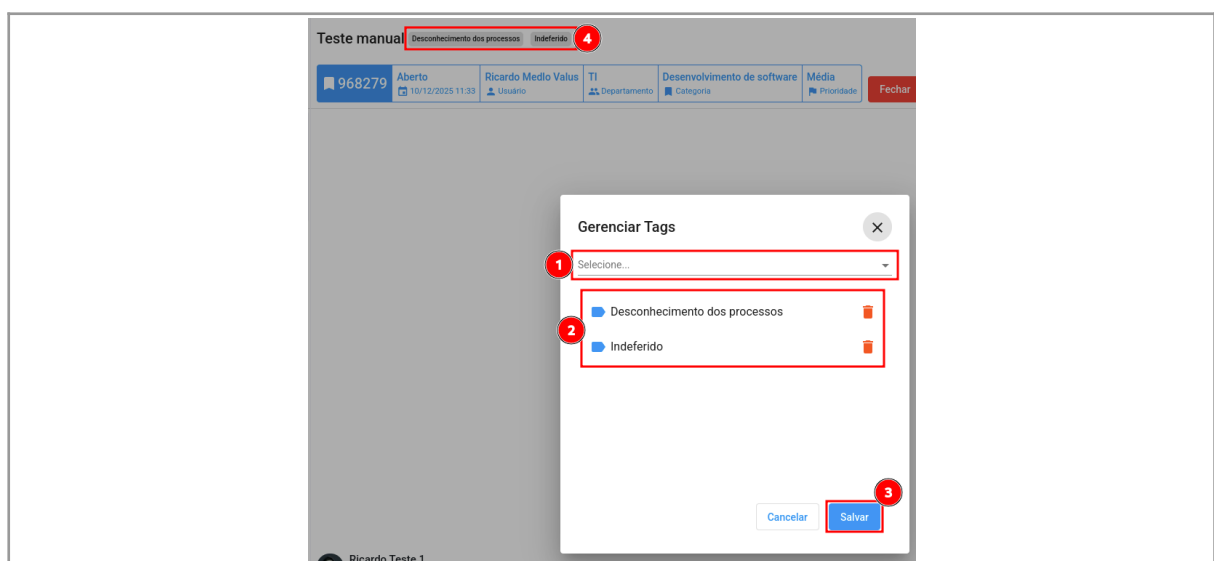


## 29.4 Gerenciar tags

Ao clicar no botão de Tag no menu, abre-se a janela de gerenciamento de tags, na qual é possível:

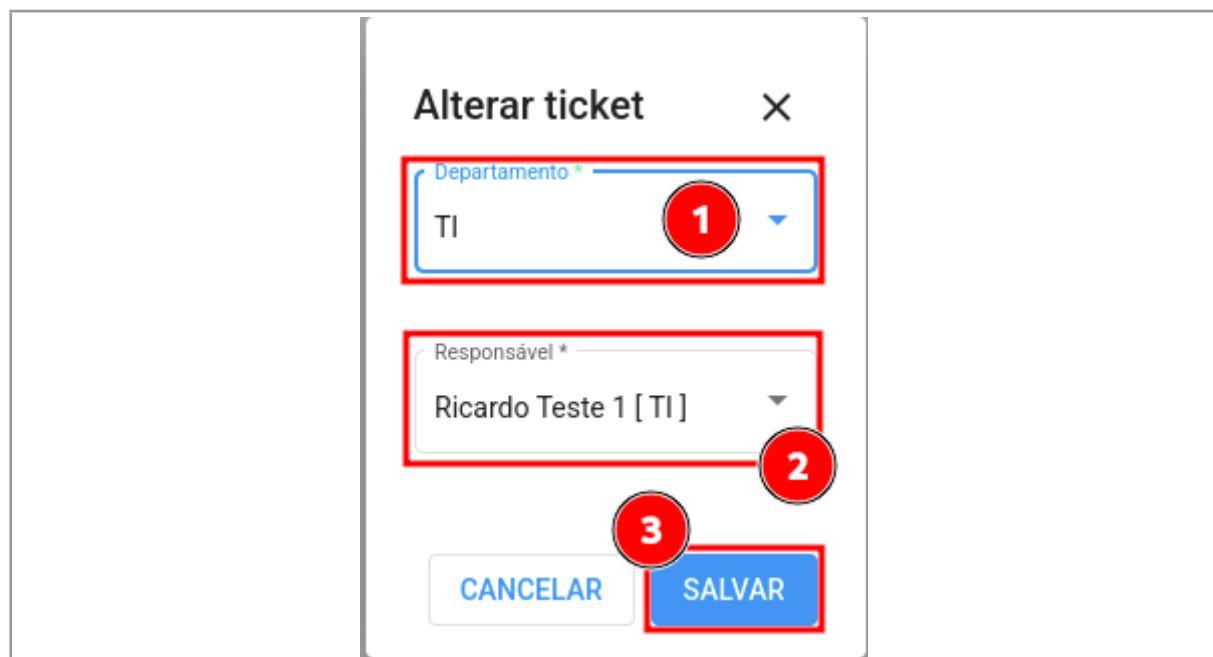
- Selecionar a tag criada no painel de administração (1)
- Visualizá-las (2)
- Removê-las pelo botão de lixeira

Após isso, clique em Salvar (3), as tags aparecerão no topo do ticket (4).



## 29.5 Trocar responsável

Ao clicar no botão de trocar responsável, abre-se a janela de alterar ticket, na qual é possível selecionar o setor (1), o novo responsável (2) e salvar a alteração pelo botão Salvar (3).



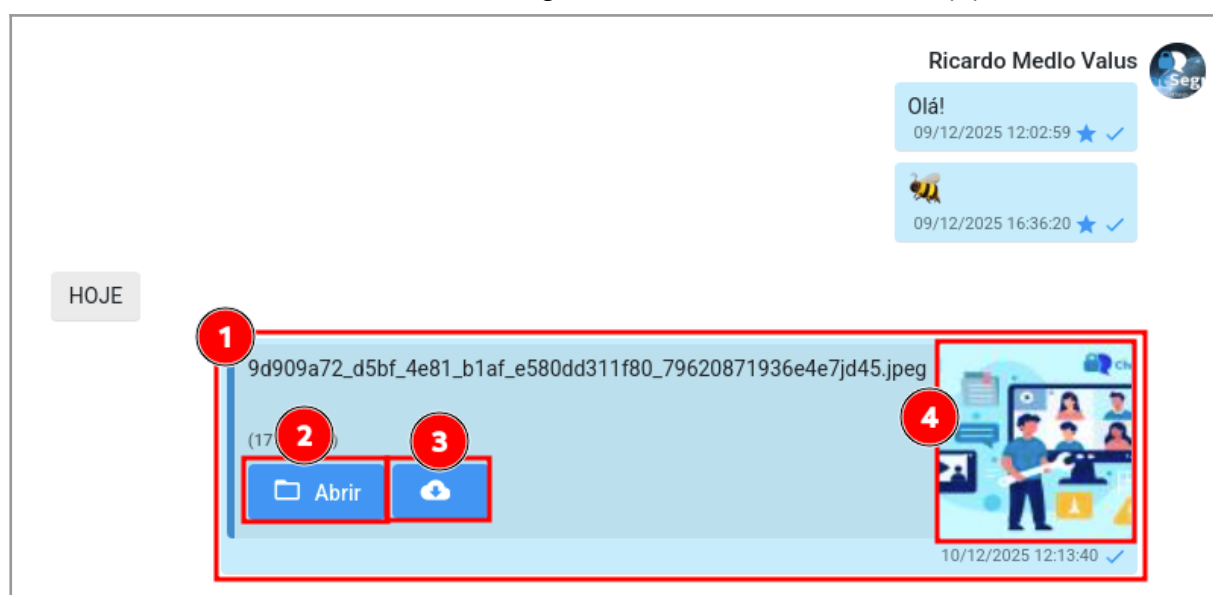
A janela de "Alterar ticket" apresenta um formulário com os seguintes campos e botões:

- Departamento \***: Um menu suspenso com a opção "TI" selecionada. É marcado com o número 1.
- Responsável \***: Um menu suspenso com a opção "Ricardo Teste 1 [ TI ]" selecionada. É marcado com o número 2.
- Botões**: "CANCELAR" e "SALVAR". O botão "SALVAR" é marcado com o número 3.

## 30. VISUALIZADOR DE ARQUIVO

Dentro de uma conversa com um usuário ou grupo, caso alguém envie um arquivo (1), você pode:

- Abri-lo (2)
- Baixá-lo para sua máquina (3)
- Visualizá-lo dentro do Chat Seguro, em modo maximizado (4)

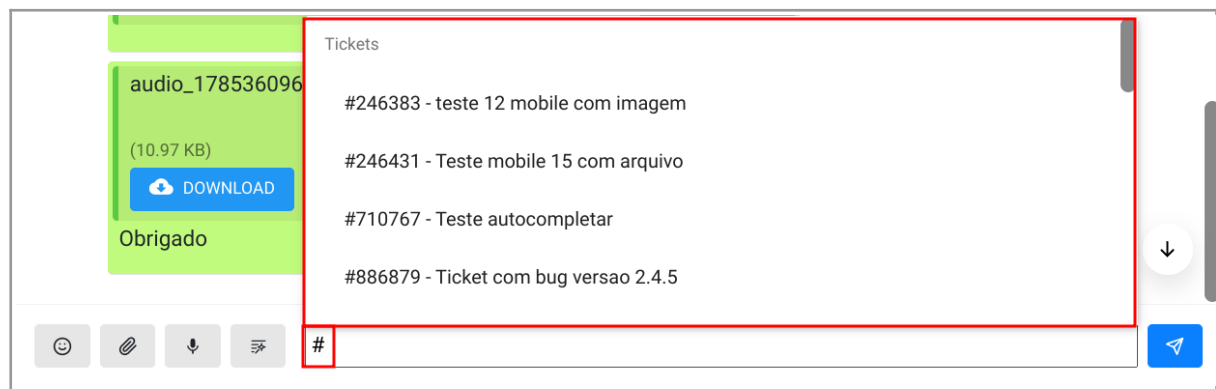


## 31. MENÇÕES

Em uma conversa de grupo, é possível marcar alguém utilizando o caractere @.



Também é possível mencionar um ticket, caso você possua a permissão de Service Desk (concedida através do painel de administração), utilizando o caractere #.

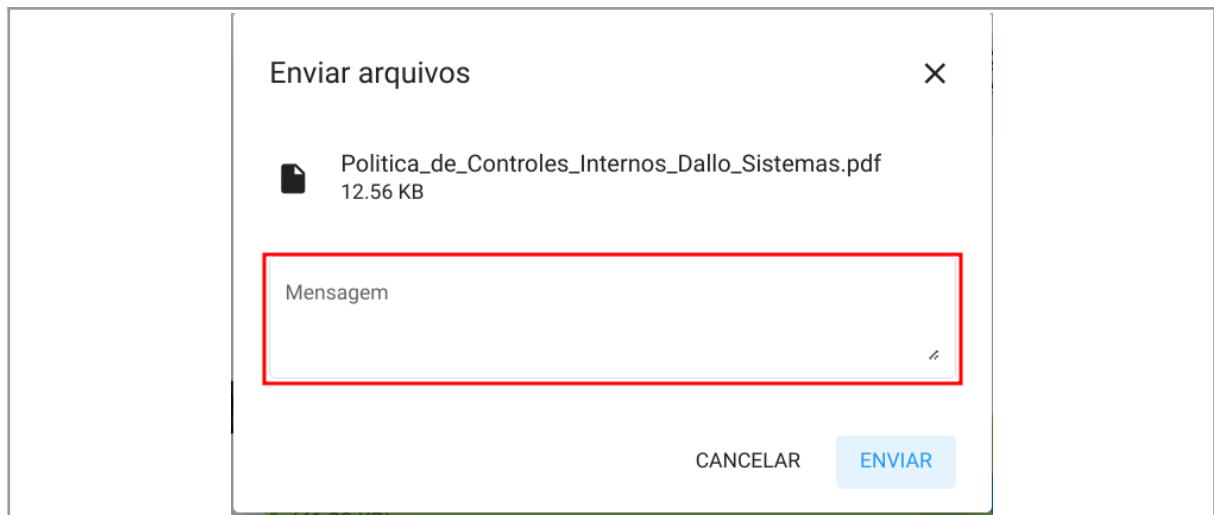


## 32. ATALHOS

Para retornar à tela inicial de usuário, basta pressionar a tecla ESC do teclado.

## 33. ENVIAR MENSAGEM DE TEXTO JUNTO COM ARQUIVO ANEXADO

Após anexar um arquivo na conversa, é possível enviar uma mensagem de texto junto ao arquivo, ou apenas enviar o arquivo sem digitar nenhum texto.



## 34. FORMATAÇÃO DE TEXTO (NEGRITO, ITÁLICO, RISCADO)

Para formatar sua mensagem, utilize os seguintes marcadores ao redor do texto:

- Negrito: **\*\*texto\*\*** (duplo asterisco)
- Itálico: *\_\_texto\_\_* (duplo underline)
- Riscado: ~~~~texto~~~~ (duplo til)

## 35. BOTÃO DE ROLAR ATÉ O FINAL DA CONVERSA

No canto inferior direito do chat, caso deseje rolar até o final da conversa, clique no botão com seta para baixo.

