

INSTITUTO FEDERAL

Baiano

IF BAIANO - INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA BAIANO

Manual de Atendimento Remoto

**DGTI - Diretoria de Gestão de Tecnologia da
Informação**

Salvador-BA, 2025

Data	Versão	Descrição	Autor
03/12/2024	1.0	Manual do RustDesk	Ana Miranda
22/08/2025	1.2	Manual do RustDesk	Bruno Lemos

Sumário

1 Sobre o atendimento remoto	4
1.1 Objetivos	4
1.2 Agendamento do atendimento	4
2 Configuração do RustDesk	5
2.1 Requisitos	5
2.2 Instruções	5

1 Sobre o atendimento remoto

1.1 Objetivos

Ao seguir os passos descritos neste manual, os servidores, docentes e demais colaboradores do IF Baiano poderão solicitar, configurar e utilizar o serviço de atendimento remoto através da ferramenta RustDesk.

1.2 Agendamento do atendimento

1. Dentro do SUAP, acesse:
 - (a) "Central de Serviços" →
 - (b) "Abrir Chamado" →
 - (c) "Tecnologia da Informação" →
 - (d) "Programas (Windows, Office e Outros), Impressoras, Rede e Telefonia" →
 - (e) Escolha a opção correta para sua situação.
2. Descreva seu problema ou solicitação.
3. Informe em quais dias e horários você tem disponibilidade para o atendimento remoto.

2 Configuração do RustDesk

2.1 Requisitos

O dispositivo que necessitar do suporte deve ter sistema operacional Windows, estar conectado à internet, e ser preferencialmente um computador institucional do IF Baiano.

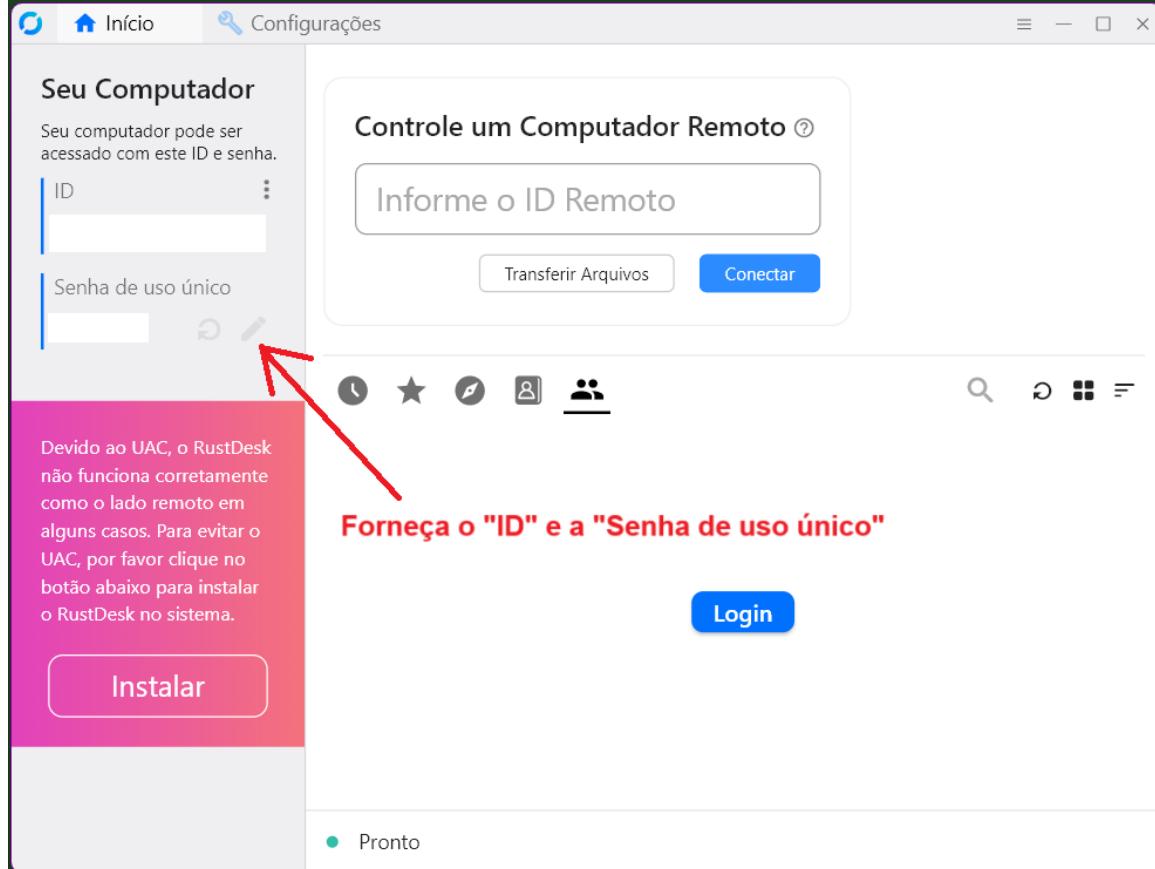
2.2 Instruções

1. Baixe o aplicativo de atendimento remoto através do link abaixo:

(a) *Download do aplicativo (Clique aqui)*

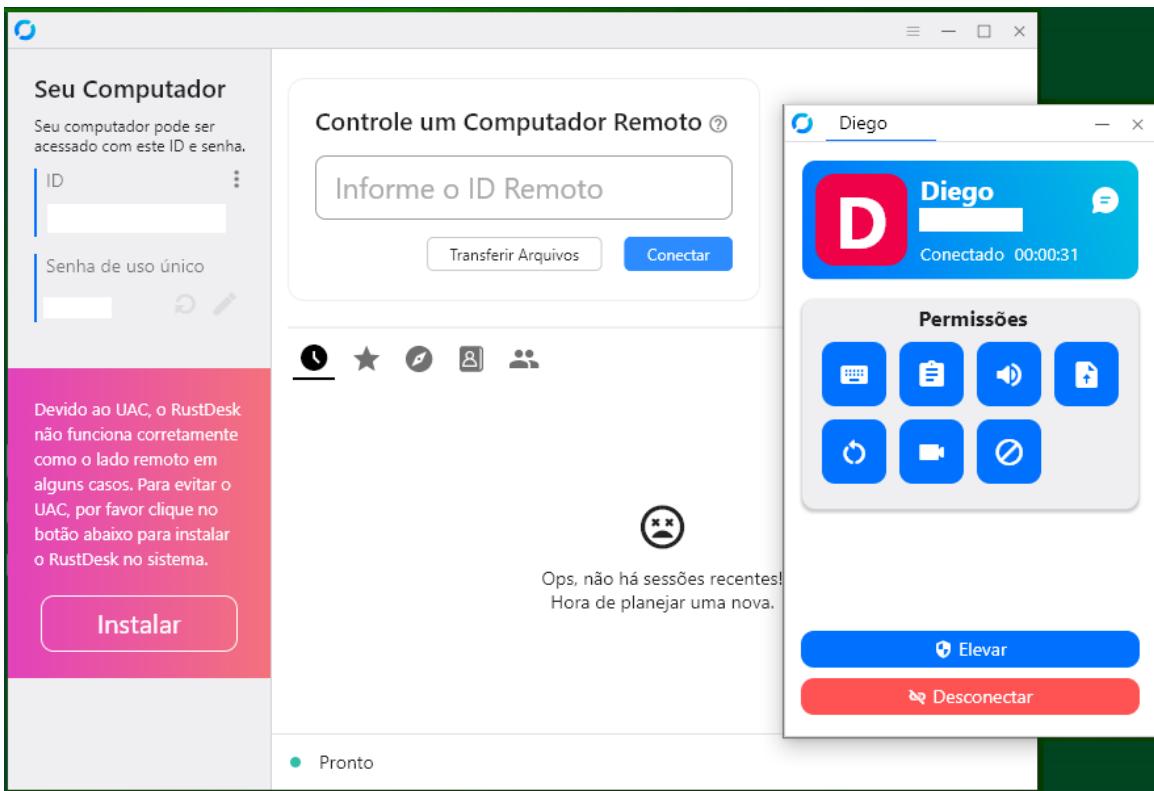
2. Vá na pasta *Downloads* do seu computador e dê duplo clique no arquivo que foi baixado.

3. O arquivo abrirá conforme a figura abaixo.



4. Forneça o **ID** e, caso solicitado, a **Senha de uso único**.

5. Uma nova tela irá aparecer com o nome do responsável pelo suporte técnico.



6. A partir desse momento, o responsável pelo suporte terá acesso ao seu computador e poderá te ajudar com o que você necessitar.

7. Ao final do atendimento:

- Clique no botão vermelho "Desconectar" e em seguida no X do canto superior direito para encerrar a ferramenta.