



## HP Education Services Portal FAQ's

Por favor verifique a lista de “perguntas frequentes” neste documento.

Aqui temos um resumo das perguntas mais frequentes que os usuários do nosso portal nos colocam. Na maior parte dos casos uma destas respostas deve ajudá-lo.

Se nenhum dos tópicos abaixo responder à sua questão ou resolver o seu problema, poderá também contactar-nos diretamente através de uma das seguintes opções:

1. Questões sobre cursos, incluindo, conteúdo dos cursos, preços, disponibilidade, caso necessite de assistência na inscrição, visite a página [Contact us](#) e procure o seu país ou o país mais próximo. Envie-nos uma mensagem ou ligue-nos diretamente através de um dos números da lista.
2. Para apoio técnico incluindo dificuldades com o seu login, com a conta HPP, dificuldades com sua busca, dificuldades com acesso a cursos de e-learning ou a um curso VILT, por favor contacte o nosso suporte técnico através de um dos números no final deste documento. Temos disponível suporte técnico em língua local para alguns países. Se preferir também poderá enviar email.

### Ajuda/FAQ Categorias

Conta online e informação de perfil

#### **Pergunta: Como criar uma conta online e o que é “HPP”?**

**Resposta:** Para criar uma conta online para o novo portal online HP Education Services utilizamos um “HP Passport” (HPP). Isto é um serviço de sign-in individual que lhe permite utilizar um username e password para acessar um número de serviços da HP. Se tiver uma conta HPP também poderá utilizá-lo para se autenticar no portal HP Education Services. Caso não tenha uma conta HPP pode criar um novo perfil e utilizá-lo para acessar a outros serviços HP. Por favor utilize o login link para se inscrever. Também será necessário validar o seu endereço de email antes de utilizar a sua conta no portal HP Education. Será enviado para o seu email um link para validação da sua conta. Quando acessar a este link, a sua nova conta estará pronta para ser utilizada.

#### **Pergunta: Tenho uma conta HPP, por que tenho que validar novamente o meu endereço de email no portal online de HP Education Services?**

**Resposta:** Além de utilizarmos o username e password HPP para autenticação, o portal HP Education Services tem o seu endereço e informação para pagamentos. Isto permite-lhe introduzir informação específica para as suas necessidades de formação. Só o seu primeiro e último nome e endereço de email serão copiados da sua conta HPP e só podem ser alterados através no link HPP login. Todas as outras informações estão no link “Training profile”.

#### **Pergunta: Como alterar o meu primeiro e último nome e endereço de e-mail?**

**Resposta:** Uma vez que o seu primeiro e último nome e endereço de e-mail se encontram no link entre a sua conta HP Passport e o seu perfil no portal HP Education Services, só poderão ser alterados no HP Passport e serão colocados como read-only no seu perfil de formação. Por favor, entre no seu perfil de formação e utilize o link “HP Passport” para fazer alterações. A nova informação será automaticamente copiada para o seu perfil de formação.

**Pergunta: Acabei de criar uma nova conta mas já aparece com alguns dados? Acabei de criar uma nova conta mas tinha anteriormente feito um curso e esperava poder ver o meu histórico de formação na nova conta.**

**Resposta:** Talvez tenha feito a inscrição para o curso há algum tempo atrás. Se criou uma nova conta, com o seu primeiro e último nome e endereço de e-mail, procuramos na nossa base de dados. Se houver correspondência nestas três informações assumimos que sejam os seus dados e preenchemos a sua nova conta com a informação de endereço e com o histórico de formação que temos. Portanto, poderá acessar a informação sobre os cursos realizados anteriormente. Se, contudo, estiver na nossa base de dados com um nome ou e-mail diferentes esta informação não será criada automaticamente. Se achar que deveríamos ter a sua informação correta na base de dados, mas a mesma não aparece na sua nova conta, contacte-nos através da página "[Contact us](#)" e talvez seja possível recuperar as suas informações.

**Pergunta: O meu username é sempre o meu endereço de email?**

**Resposta:** Quando cria a sua conta HPP, o seu endereço de email também será o seu username. No entanto, a partir desse ponto serão duas coisas distintas. Se alterar posteriormente o seu endereço de e-mail no HPP, talvez pretenda também alterar o seu username para o mesmo endereço de email ou pode utilizar um username diferente do seu endereço de email. Podem ser ambos alterados individualmente através do HPP login ou do link do HP Passport no seu perfil de formação.

**Pergunta: Esqueci a minha password!**

**Resposta:** Quando está na página de login do HP Passport, existem links para o ajudar a recuperar o seu username e/ou a sua password. Se esquecer, precisa escrever o seu endereço de e-mail e um e-mail será enviado para si com um link que permite fazer o reset da sua password. Se tiver mais do que um endereço de e-mail e não conseguir lembrar qual utilizou, poderá contactar-no através da página "[Contact us](#)".

## Encontrar o curso certo

**Pergunta: Por defeito quais são os meus resultados de pesquisa?**

**Resposta:** Inicialmente vamos mostrar todos os eventos ILT disponíveis para o seu país e todas as ofertas VILT disponíveis na sua região. Se estiver numa página de HP Education Services partilhada para mais do que um país, verá todos os cursos ILT de todos os países. Poderá desmarcar os países cujos eventos não têm interesse e clicar no botão "update" para fazer refresh dos resultados de pesquisa. Também poderá ver mais de um preço para ofertas VILT. Depois de ter feito login os valores serão mostrados na moeda do seu país. Os preços dos cursos ILT serão sempre mostrados na moeda do país local.

**Pergunta: Como posso alterar os meus resultados de pesquisa?**

**Resposta:** Com a ajuda do filtro à esquerda dos resultados de pesquisa poderá estender a pesquisa a outros países e filtrar os resultados para um determinado critério. Para o fazer confirme o critério da sua pesquisa e pressione o botão "update". Note que, só verá os cursos ILT dos países que selecionar, por defeito também irá ver todas as ofertas de cursos VILT disponíveis na sua região/ fuso horário, independentemente de que países seja a oferta. Poderá filtrar pelo "método de entrega" e/ ou filtros de idioma.

**Pergunta: Os meus resultados de pesquisa não aparecem ou não consigo encontrar o que procuro, o que posso fazer?**

**Resposta:** Se os seus resultados de pesquisa não aparecem, por favor confirme primeiro os critérios da pesquisa, principalmente o “método de entrega”, “Idioma” e “Mês”. Nem todos os cursos estão disponíveis em todos os formatos ou em todos os meses. Os cursos também poderão já estar cheios. Contudo, se não consegue realmente encontrar a opção que pretende, por favor contacte-nos diretamente através da página “[Contact us](#)” no portal learning. Poderemos disponibilizar um evento adicional ou encontrar uma outra solução para endereçar as suas necessidades de formação.

No entanto, se não conseguir encontrar qualquer evento para um determinado país ou só encontrar eventos VILT para um determinado país, pode ser que ainda não está ativo o novo portal HP Education Services para o país que selecionou. Contamos ter este processo terminado em Março de 2015. Neste caso deverá ir diretamente à página do país e consultar diretamente os calendários de formação nas páginas de portfólio. Mais uma vez, encontrará o link na página “[Contact us](#)”.

## Preços & Encomendas

**Pergunta: Encontro diferentes preços e moedas (ou nenhum preço). Como funcionam os valores?**

**Resposta:** Os valores dependem do tipo de curso. Para o instructor-Led training (ILT) terá que se deslocar até o local de entrega. Neste caso, o pagamento é feito pelo valor e na moeda do país de entrega, independentemente do país onde vive. Portanto, dependendo dos filtros que colocou poderá encontrar preços numa moeda que não é a sua.

Para formações Virtual Instructor-Led training (VILT) ou self-paced (e-learning), o curso é praticado no seu próprio país, independentemente de que país está a providenciar e a organizar os cursos. Neste caso o pagamento é feito no país onde vive. Portanto, estes cursos terão sempre valores na sua moeda. Note que só podemos determinar a informação do seu país de origem após fazer o login. Se ainda não fez o login, assumimos esta informação com base na página do país onde fez a pesquisa. Se esta é uma página para diversos países, poderá ver vários preços. Por favor faça o login para assegurar que vê os preços que serão realmente aplicados a si.

Se não vê quaisquer preços ou mensagem para nos ligar, por favor utilize a página “[Contact us](#)” para determinar o preço correto.

**Pergunta: Porque não aparecem preços?**

**Resposta:** Isto significa que o sistema não encontra preços válidos para o seu país/ moeda. Por favor utilize a página “[Contact us](#)” para contactar e questionar sobre o curso.

**Pergunta: Os impostos estão incluídos?**

**Resposta:** Os impostos não estão incluídos na altura da inscrição. Os impostos serão apresentados assim que receber a fatura HP e o pagamento final estiver completo.

**Pergunta: Posso fazer a inscrição sem o pagamento?**

**Resposta:** Tem a opção de se inscrever sem selecionar o método de pagamento para essa inscrição. A opção de método de pagamento que deve escolher é “Will Advise”. Será contactado por um representante da HP para completar a sua inscrição.

**Pergunta: O que é um HP Care Pack Monetario/Acordo?**

**Resposta:** Há vários acordos de pré-pagamento para formação que podem ser encomendados com antecedência. Alguns acordos são chamados HP Care Packs e outros são contratos de suporte. Estes dois acordos têm em comum o consumo controlado de valor da formação. Também é conhecido como “Total Education Care Pack”. Para saber mais sobre Care Packs e como encomendar, por favor contacte a HP no seu país através da página “[Contact us](#)”.

**Pergunta: O que é um HP Care Pack Unit/Acordo?**

**Resposta:** Há vários acordos de pré-pagamento para formação que podem ser encomendados com antecedência. O consumo neste tipo de acordos é feito em unidades em vez de valor monetário. Em geral, um dia de formação equivale a uma unidade (por pessoa). Também conhecido como “Day Rate Care Pack”. Para saber mais sobre Care Packs e como encomendar, por favor contacte a HP no seu país através da página “[Contact us](#)”.

**Pergunta: O meu Care Pack não cobre o custo total.**

**Resposta:** Se tem um acordo chave HP Care Pack que não tem fundos/unidades suficientes para cobrir a inscrição, terá que contactar a HP Education Services diretamente através da página “[Contact us](#)” para completar a inscrição.

## eLearning Requisitos do Sistema

**Pergunta: Quais são os requisitos de sistema do eLearning?**

**Resposta:** Deverá ter a última versão do web browser instalada e os bloqueios de pop-up deverão ser removidos para abrir os conteúdos.

## Inscrição

**Pergunta: Como faço a inscrição de um grupo de pessoas?**

**Resposta:** Se precisa inscrever um grupo de pessoas, por favor contacte a HP Education Services diretamente através da página “[Contact us](#)” para inscrição de grupo.

**Pergunta: Como faço o cancelamento de uma inscrição?**

**Resposta:** Se pretende cancelar uma inscrição, terá que contactar a HP Education Services diretamente através da página “[Contact us](#)” para completar o cancelamento.

**Pergunta: Posso fazer a inscrição para outra pessoa?**

**Resposta:** Se pretende inscrever outra pessoas, terá que contactar a HP Education Services diretamente através da página “[Contact us](#)” para assistência.

## Suporte Técnico

- **E-mail suporte: Contacte o service desk**
- **Telefone para suporte:**
  - Australia 1800 663 058
  - Austria 0800 070 314
  - Belgium 080081588
  - Canada 1-888-351-4732
  - Denmark 80 25 16 71
  - Finland 0800 417 437
  - France 0800 91 05 53
  - Germany 0800 4556573
  - Japan 0066-33-132477
  - Mexico 01-844-267-1073
  - Netherlands 0800 273 2014
  - Norway 800 56 911
  - Singapore 800 120 4753
  - Switzerland 0800454646
  - Sweden 020 100 403
  - U. Kingdom 0808 234 1092
- **Suporte em idioma local:** Para falar com um agente em idiomas da lista, pressione o número correspondente quando solicitado.
  - 1 English
  - 2 Português
  - 3 Español
  - 4 Français
  - 5 中文 (繁體)
  - 6 中文 (简体)
  - 7 Český
  - 8 Deutsch
  - 9 Ελληνι κά
  - 10 Magyar
  - 11 日本語
  - 12 한국인
  - 13 Polski
  - 14 Русский
  - 15 Italiano
  - 16 Indonesian Bahasa
  - 17 ภาษาไทย
  - 18 Việt
  - 19 Dansk

- 20 Nederlands
- 21 Norsk
- 22 Svenska