



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

# Workspace Desktop Edition Help

Navegação e Acessibilidade do Teclado

---

## Índice

- 1 Navegação e Acessibilidade do Teclado
  - 1.1 Combinação de atalho e hotkey
  - 1.2 Teclas de acesso para itens de menu
  - 1.3 Navegação por teclado e leitores de tela
  - 1.4 Navegação básica
  - 1.5 Atalhos de navegação
  - 1.6 Tema de Alto Contraste do Workspace
  - 1.7 Recursos relacionados

# Navegação e Acessibilidade do Teclado

[**Modificado:** 8.5.113.11]

## Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção [Recursos relacionados](#) na parte inferior deste artigo.

O Workspace suporta atalhos do teclado e combinações de hotkey para certas funções comuns. Os atalhos e hotkeys do teclado do Workspace são configurados pelo administrador. Isso serve para garantir que não existirá conflito entre o Workspace e outros aplicativos que você pode vir a usar. Peça ao administrador uma lista dos atalhos e hotkeys que foram configurados para o Workspace.

## Combinação de atalho e hotkey

Um atalho é uma combinação de teclas que você pressiona para ativar uma certa função ou comportamento em uma janela ou exibição específica. O seu sistema operacional pode oferecer suporte a teclas de atalho para as seguintes funções: copiar, cortar, colar, desfazer, excluir, localizar, maximizar e minimizar janela, abrir menu e selecionar comando, alternar aplicativos, cancelar, alterar o foco, etc. Consulte a documentação de seu sistema operacional para obter uma lista dos atalhos do teclado.

Hotkeys também são combinações de teclas que você pressiona para executar certas funções; no entanto, hotkeys estão disponíveis para você independentemente de qual janela ou aplicativo está ativa. Por exemplo, o administrador pode ter configurado uma combinação de hotkey para você que permite responder uma chamada telefônica (interação de voz) ou rejeitar uma interação de e-mail que foi roteada para você. Quando a visualização é exibida na sua área de trabalho, você pode usar a combinação de hotkey para executar a ação sem antes precisar trocar para a visualização da interação.

## Importante

Algumas vezes pode haver conflito entre os atalhos do teclado configurados pelo administrador para a funcionalidade do Workspace e os atalhos do teclado que controlam o Editor Rich Text utilizado para e-mail e outras interações baseadas em texto. Poderá ser necessário sair do campo de edição de texto para poder usar o atalho. Se ocorrer um conflito de atalhos, notifique o administrador para ele poder alterar o atalho personalizado.

## Teclas de acesso para itens de menu

*Teclas de acesso* do Windows estão disponíveis para a maioria dos itens de menu do Workspace.

Cada item de menu compatível tem uma letra ou um caractere *sublinhado(a)*.

Pressione a tecla **Alt** para abrir um menu na janela ativa e, em seguida, pressione a letra ou o caractere que corresponde ao item de menu que você deseja selecionar.

## Navegação por teclado e leitores de tela

O Workspace tem suporte para navegação por teclado para todos os recursos da janela de interação. Você pode navegar por todos os recursos, funções, opções e menus usando o teclado.

Essa funcionalidade permite aos agentes que não podem usar um mouse ou que estejam usando um dispositivo para acessibilidade dependente de navegação por teclado usem os componentes da área de trabalho.

### Dica

A navegação por teclado melhora a produtividade de qualquer usuário.

## Dicas visuais

A aparência do componente que você seleciona muda conforme muda o foco de um componente para outro. Por exemplo, botões mudam de cor e menus abrem com a seleção atual marcada por cor.

Alguns aplicativos de leitura não são compatíveis com esses atalhos de navegação porque usam esses atalhos para outras ações. Quando o modo leitura de tela estiver acionado, use **Alt + N** para desabilitar a função de navegação do teclado.

**Observação:** Se você já estiver no modo de leitura de tela, todos os atalhos de teclado estarão desabilitados, exceto os comandos **Alt + n**. O administrador do seu sistema liga e desliga o modo de leitura de tela.

## Navegação básica

Dois atalhos de teclado permitem que você navegue entre componentes — por exemplo, de um menu para outro ou de uma exibição de interação para outra:

- **Tab** — Move o foco para o próximo componente (menu, campo, botão, painel, etc.).
- **Shift + Tab** — Move o foco para o componente anterior (menu, campo, botão, painel, etc.).
- A partir da versão 8.5.113.11, o Workspace permite inserir TABs na área de composição de e-mail de

interações de e-mail de saída, pressionando a tecla **TAB**. Agora, para usar a tecla **TAB** para avançar para o próximo controle ou campo, você deve primeiro pressionar **Ctrl-TAB** para sair da área de composição do texto. Esse recurso pode ser desabilitado em ambientes configurados para acessibilidade; se esse for o caso, não será possível inserir TABs na área de composição do e-mail, mas você pode usar a tecla **TAB** para avançar para o próximo controle na ordem de tabulação.

O movimento ocorre da esquerda para a direita e de cima para baixo, a menos que a ordem dos componentes implique o contrário. A navegação muda de componente para componente dentro de uma exibição e entre uma exibição e outra dentro do aplicativo.

## Atalhos de navegação

A tabela a seguir contém atalhos de teclado que permitem a manipulação dos controles, como menus, listas e botões, na interface do Workspace.

**Atalhos de teclado do Workspace**

<b>Atalho</b>	<b>Descrição</b>
SETA PARA ESQUERDA	Vai para esquerda na barra de menu ou em um submenu.
SETA PARA DIREITA	Vai para direita na barra de menu ou em um submenu.
SETA PARA CIMA	Vai para cima em listas e menus.
SETA PARA BAIXO	Vai para baixo em listas e menus.
ALT+SETA PARA BAIXO	Abre uma lista suspensa selecionada.
ENTER	Em relação a uma lista editável, aplica o modo de edição ou valida a modificação. Em relação a um botão, executa a ação pertinente. Em relação a um item de menu, executa a ação pertinente.
BARRA DE ESPAÇO	Para alguns controles, marca ou desmarca a caixa de seleção que está em foco.
ESC	Em relação a uma lista editável, cancela o modo de edição.

## Tema de Alto Contraste do Workspace

**[Adicionado: 8.5.100.05]**

Para agentes com problemas visuais, o Workspace permite usar o tema de alto contraste, que complementa os temas de alto contraste do Windows disponíveis no painel de controle de personalização do Windows. O tema de alto contraste do Workspace segue os requisitos das Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0, com algumas limitações. O tema de alto contraste do Workspace foi testado quanto à deficiência de visão cores vermelho/verde e azul/amarelo. O tema de alto contraste do Workspace é aplicado, independentemente do uso de temas de alto contraste do

Windows.

### Importante

O tema de alto contraste do Workspace é ativado pelo administrador.

Você pode acessar o tema de alto contraste no **Menu Principal** do Workspace, selecionando **Menu Principal>Alterar Tema>Alto Contraste**. Você deve sair e reiniciar o Workspace para ativar o tema de alto contraste.

### Importante

Na visualização de Interação de E-mail, a edição de rich text não está habilitada quando o tema de alto contraste é selecionado.

## Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Main Window Basics \(Noções básicas sobre a Janela Principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Janelas e Exibições do Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumo Básico de Casos de Uso\)](#)

## Tópicos relacionados

- [Visão geral da funcionalidade](#)
- [Componentes, Recursos e Controles](#)
- [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)

## 10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)

7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)