

iscte

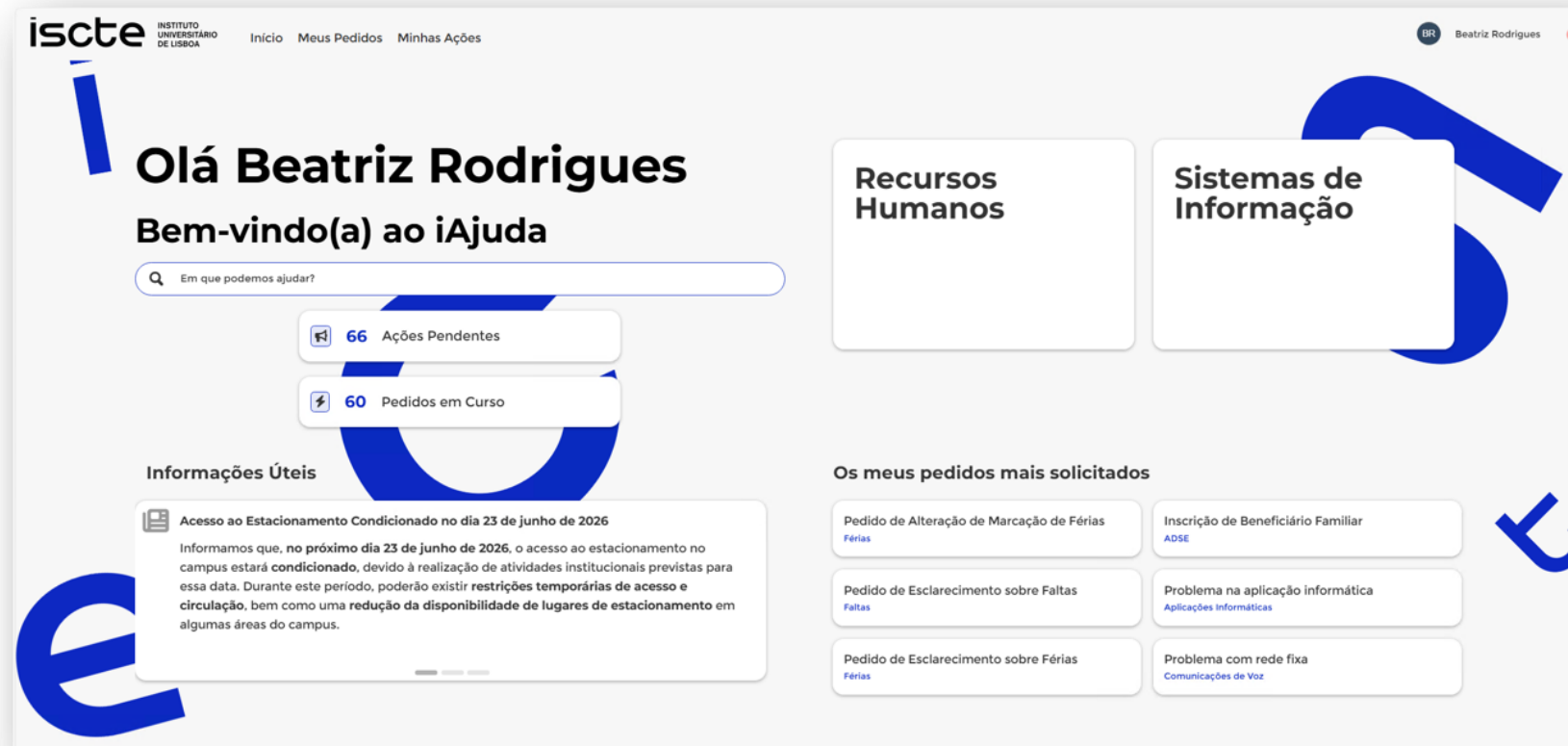
INSTITUTO
UNIVERSITÁRIO
DE LISBOA

Documento “Manual de Utilizador - Portal iAjuda”

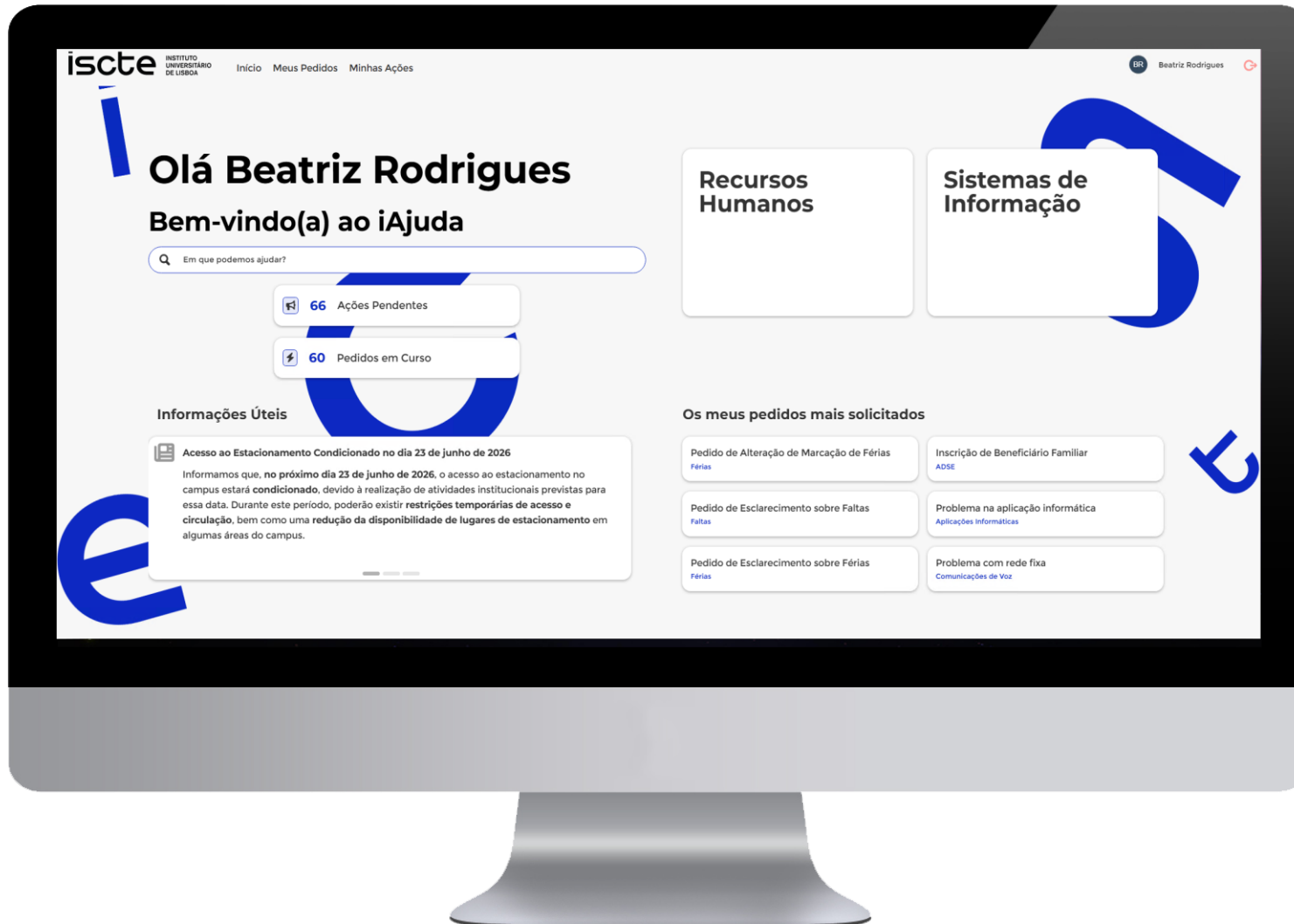
Julho/2026

Índice

1. Acesso ao Portal
2. Homepage do Portal
3. Questionário para Criação de Tickets
4. Área “Meus Pedidos”
5. Área “Minhas Ações”
6. Detalhe do Ticket
 - Funcionalidade Atualizar Ticket
 - Funcionalidade Anexos

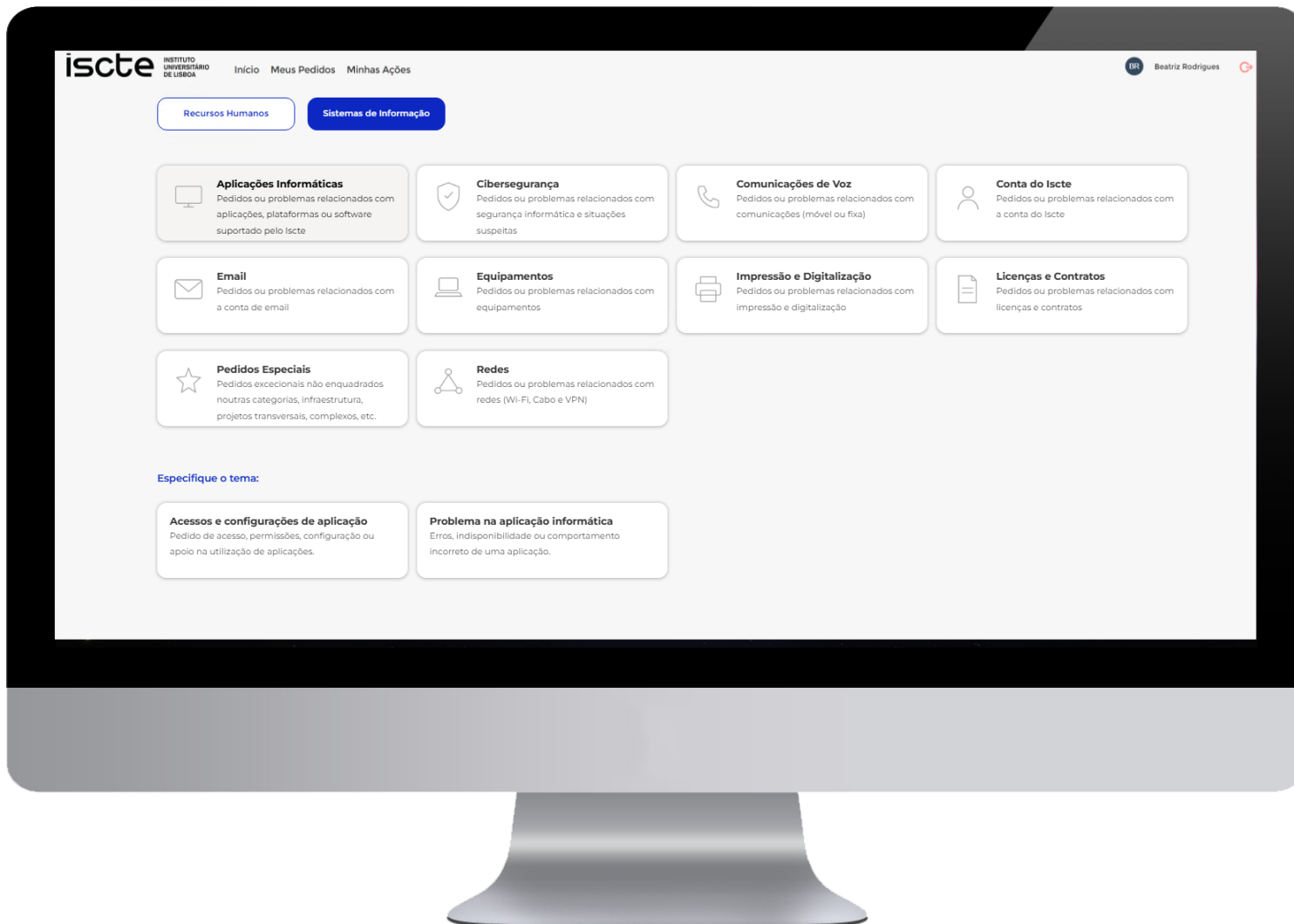


Portal iAjuda – <https://iajuda.iscte-iul.pt/>



A página de entrada no Portal iAjuda é composta pelos seguintes elementos:

- **Logotipo:** Permite voltar à página principal (*homepage*).
- **Menu:** Permite navegar na aplicação, acedendo às áreas pretendidas: Início, Meus Pedidos e Minhas Ações.
- **Pesquisa:** Possibilita a pesquisa de catálogos.
- **Catálogos de Pedidos:** Permite visualizar todas as categorias para criação de um pedido. Ao clicar mostra as opções do 2º nível.
- **Os meus pedidos mais solicitados:** Lista as 6 categorias mais solicitadas e permite, através de um só clique, iniciar um pedido.
- **Ações Pendentes:** Permite verificar pedidos com ações pendentes e realizar a respetiva ação.
- **Pedidos em curso:** Permite visualizar os pedidos em curso, ou seja, aqueles cujo estado se encontra “Em Progresso”.



Sempre que se clica numa das categorias principais para abrir um novo pedido, o utilizador é redirecionado para uma nova página, onde é apresentado o **segundo e terceiro nível** do catálogo, permitindo seleccionar concretamente o assunto a tratar, seja um pedido de apoio ou reportar um problema.

Ao seleccionar uma das opções disponíveis, o respetivo **questionário** é apresentado para preenchimento.

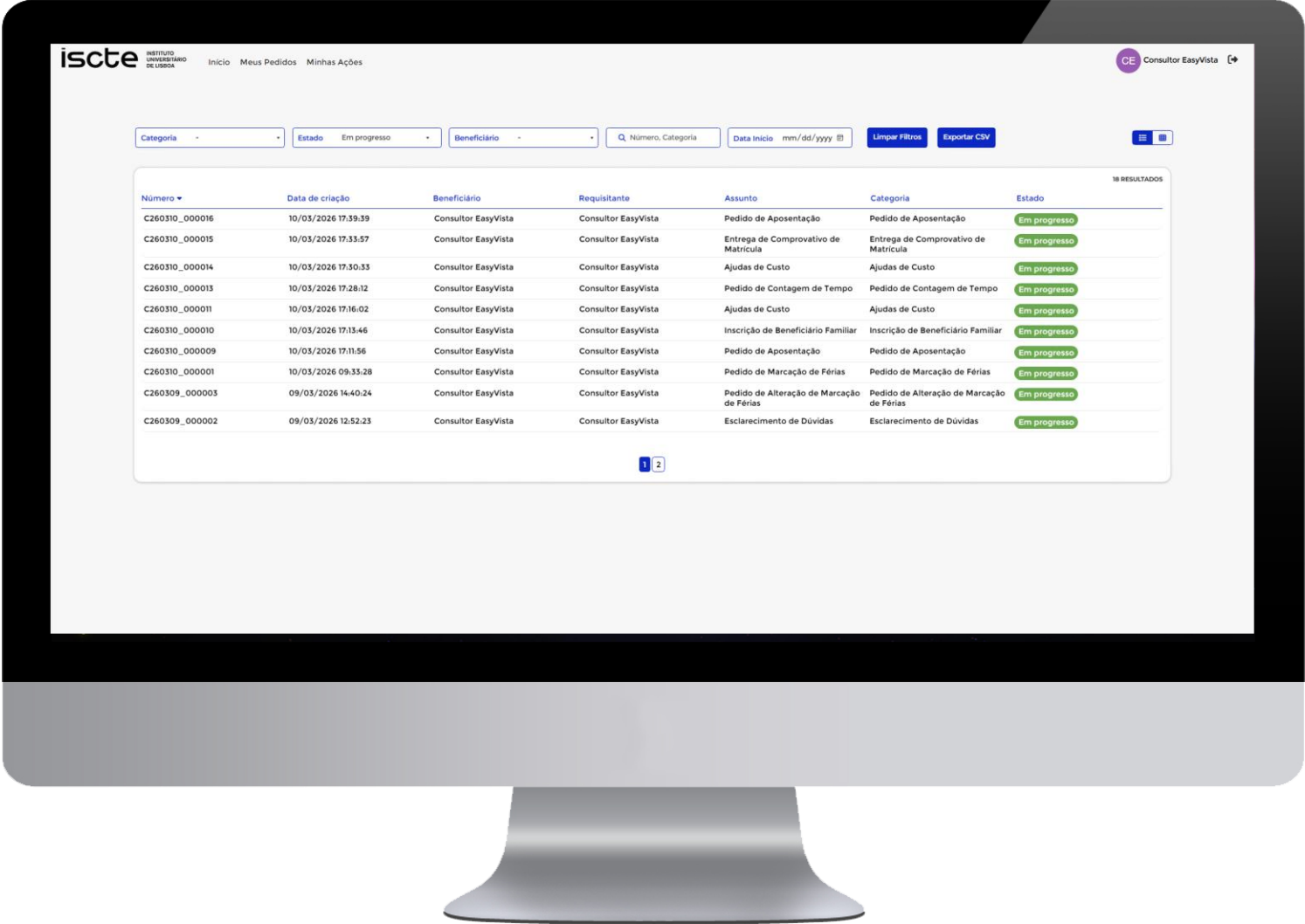
The screenshot shows a web browser displaying the 'Registrar Problema' (Report Problem) form on the iscte website. The form is titled 'Registrar Problema' and includes instructions: 'Antes de submeter o pedido, recomenda-se a verificação inicial seguindo as instruções disponíveis. Caso o problema persista, as informações fornecidas serão essenciais para atuar de forma mais rápida e eficaz na resolução do problema.' Below the instructions, there is a section titled 'Ações Indispensáveis' (Essential Actions) with three numbered steps: 1. Limpar a cache e os cookies do browser. 2. Tentar o acesso à aplicação através de um browser diferente ou utilizando o modo de navegação privado. 3. Validar a ocorrência do erro junto de outros utilizadores. A question 'As ações acima resolveram o problema?' (Did the actions above solve the problem?) is followed by radio buttons for 'Sim' (Yes) and 'Não' (No). The 'Submissão do Pedido' (Request Submission) section includes a note: 'Indique o nome exato ou o endereço (URL) da aplicação. Anexe uma captura de ecrã ou transcreva a mensagem de erro exata apresentada. Especifique o último passo efetuado antes da ocorrência do erro. Indique se a situação afeta múltiplos utilizadores.' The form fields include: 'Beneficiário *' (Beneficiary) with a red 'x' icon, 'Assunto *' (Subject), 'Aplicação *' (Application) with a red 'x' icon, 'Tipo de Problema *' (Type of Problem), 'Com que frequência ocorre o problema?' (How often does the problem occur?), 'Mensagem de erro: Se surgiu alguma mensagem de erro, copie ou descreva-a exatamente como aparece.' (Error message: If any error message appeared, copy or describe it exactly as it appears.), and 'Este incidente afeta mais alguém?' (Does this incident affect anyone else?). The form has 'Ok' and 'Cancel' buttons at the bottom right.

Em alguns pedidos, é apresentada a secção **Ações indispensáveis**, que disponibiliza um conjunto de recomendações destinadas a permitir uma tentativa de resolução antes da submissão do pedido.

Após validar cada uma das ações, o utilizador deverá responder à questão **"As ações resolveram o problema?"**. Caso a resposta seja **"Não"**, será disponibilizada a secção seguinte, com o questionário necessário para a submissão do pedido.

As questões apresentadas variam consoante o catálogo selecionado. Para submeter o pedido, deverão ser preenchidos todos os campos obrigatórios, identificados com o símbolo (*).

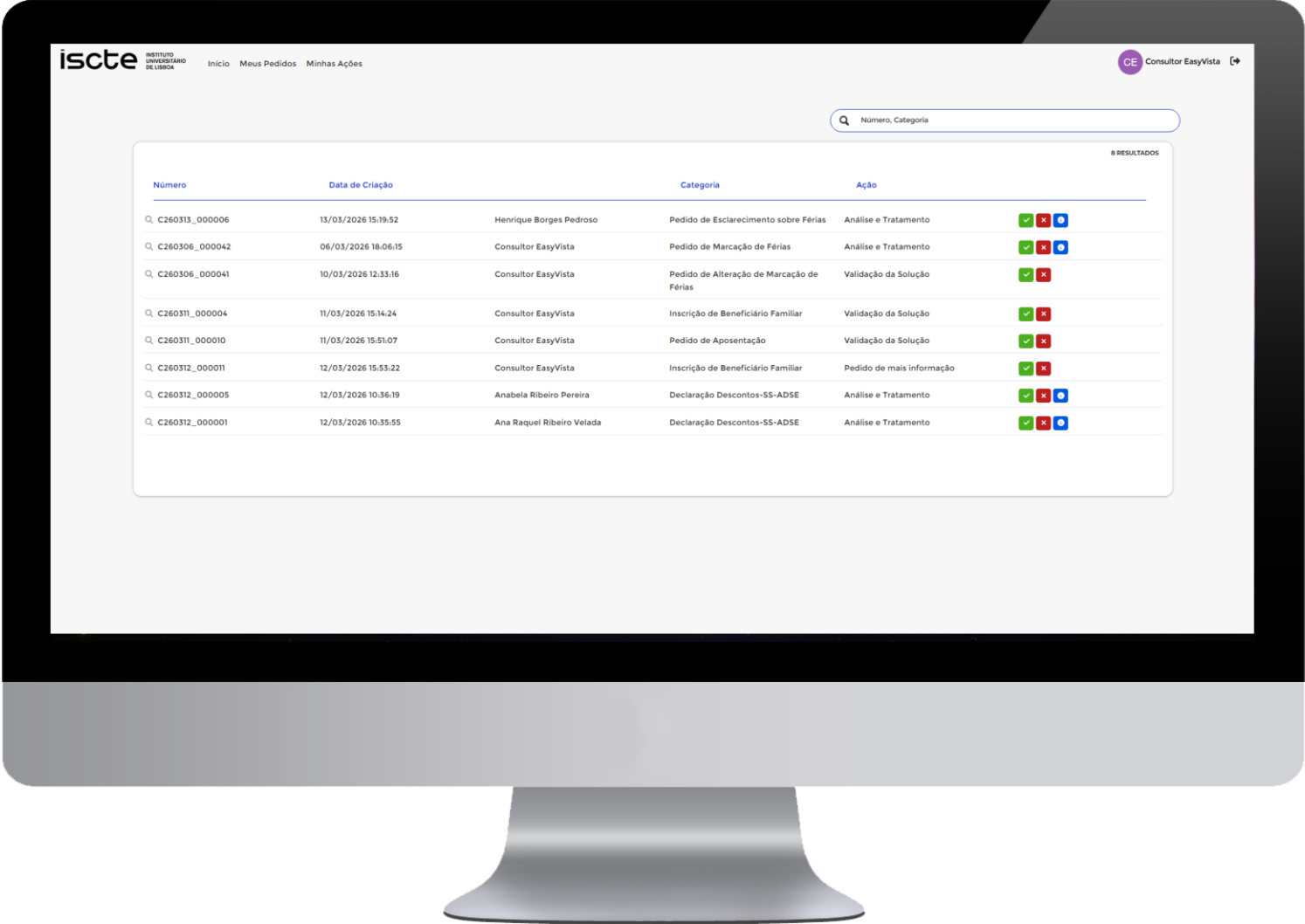
Após a submissão, é gerado um número de pedido, que poderá ser consultado e acompanhado a qualquer momento na área **Meus Pedidos**.



Ao aceder à página, “Meus Pedidos”, é apresentada uma listagem que permite o acompanhamento dos pedidos criados pelo utilizador autenticado. Aqui poderá ainda utilizar os **filtros** disponíveis para procurar os resultados pretendidos.

Nesta página existe também uma **barra de pesquisa**, onde pode pesquisar de forma simples pelo número ou categoria do pedido em causa.

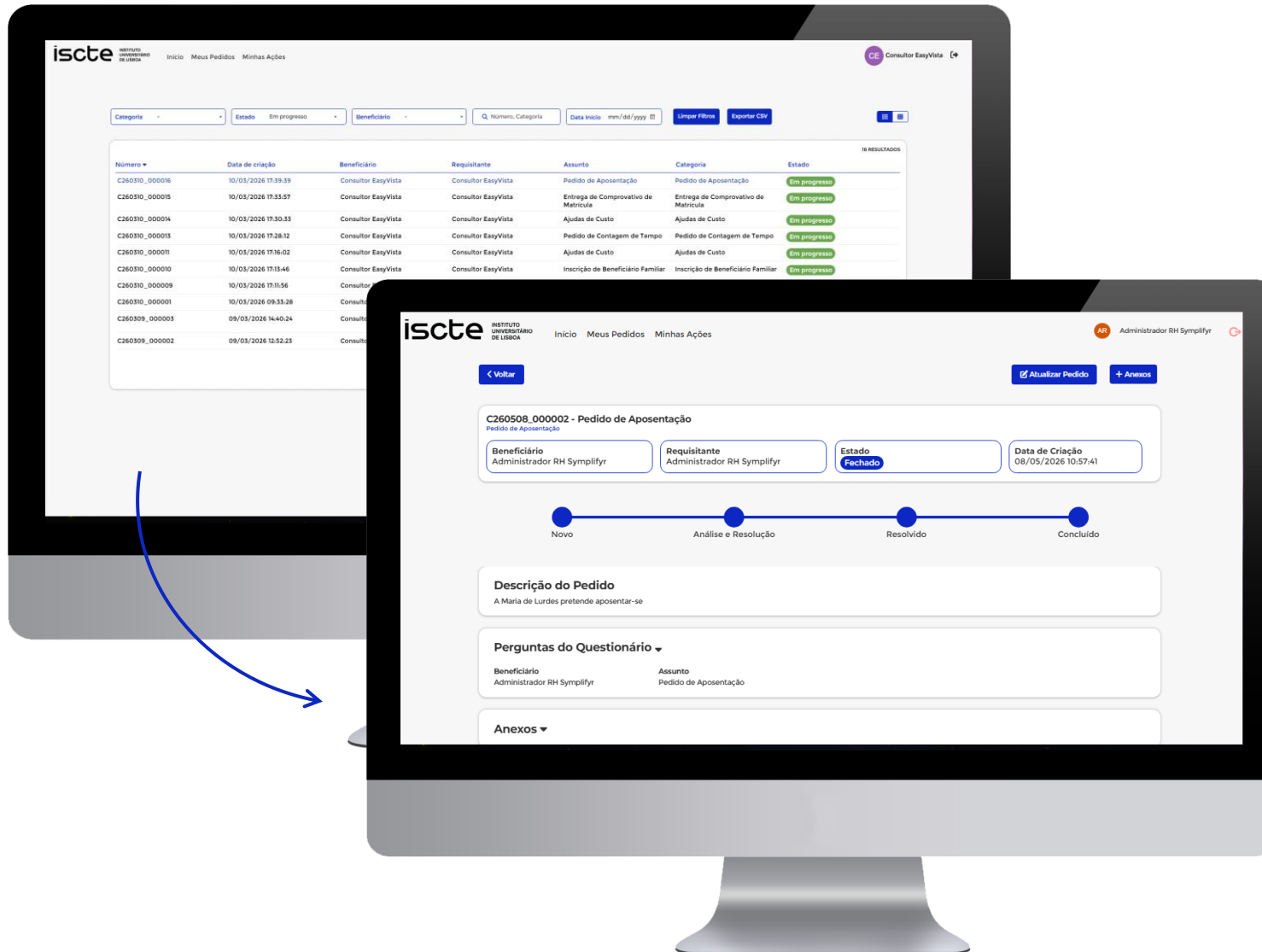
Está igualmente disponível um **botão** que permite alterar o modo de visualização dos pedidos, podendo optar entre vista em tabela ou vista em cartões.



No menu, encontra o acesso à página “Minhas Ações”, onde são listadas as **ações em aberto** às quais o utilizador logado está associado, quer seja diretamente, quer por pertencer a um grupo ao qual a tarefa em aberto se encontra atribuída.

Nesta página são listados os **pedidos que requerem a sua intervenção**, incluindo os detalhes de cada um. Pode realizar as seguintes **ações**: aceitar, rejeitar ou consultar os detalhes do pedido.

Está também disponível a funcionalidade de **pesquisa**, permitindo procurar pelo número do pedido.



Ao clicar numa linha nas listagens de pedidos, presentes nas páginas “Meus Pedidos” ou “Minhas Ações” (no caso desta última, através da lupa), o utilizador é direcionado para a página de detalhe do pedido.

O detalhe do pedido foi pensado para refletir uma **visão global** do mesmo, apresentar toda a **informação relevante** e permitir **gerir** o pedido através da atualização da informação ou inserção de anexos.

O detalhe de um pedido foi concebido para fornecer uma visão global do seu estado, apresentar toda a informação relevante e permitir a sua gestão, através da atualização do ticket e/ou do acréscimo de anexos.

Principais dados do pedido, nomeadamente o ID, data de criação e estado

Ciclo de vida, ou seja, a etapa em que o pedido se encontra

Ações em Aberto:

- Minhas ações (aceitar ou recusar)
- Outras ações (outra equipa)

Funcionalidades:

- Adicionar comentário no pedido
- Anexar ficheiros adicionais

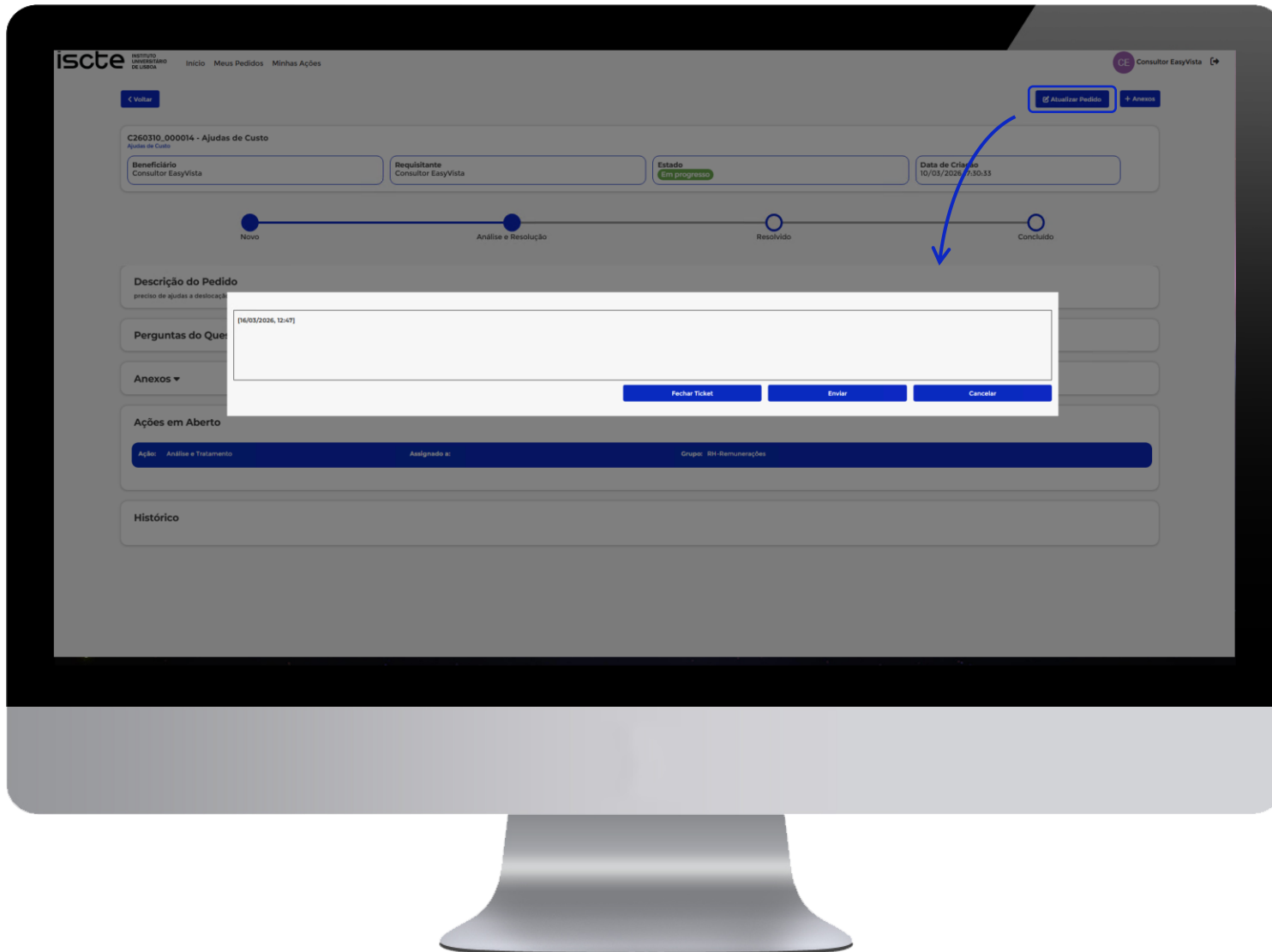
Informação do questionário:

- Título
- Categoria
- Descrição e comentários

Histórico do Pedido:

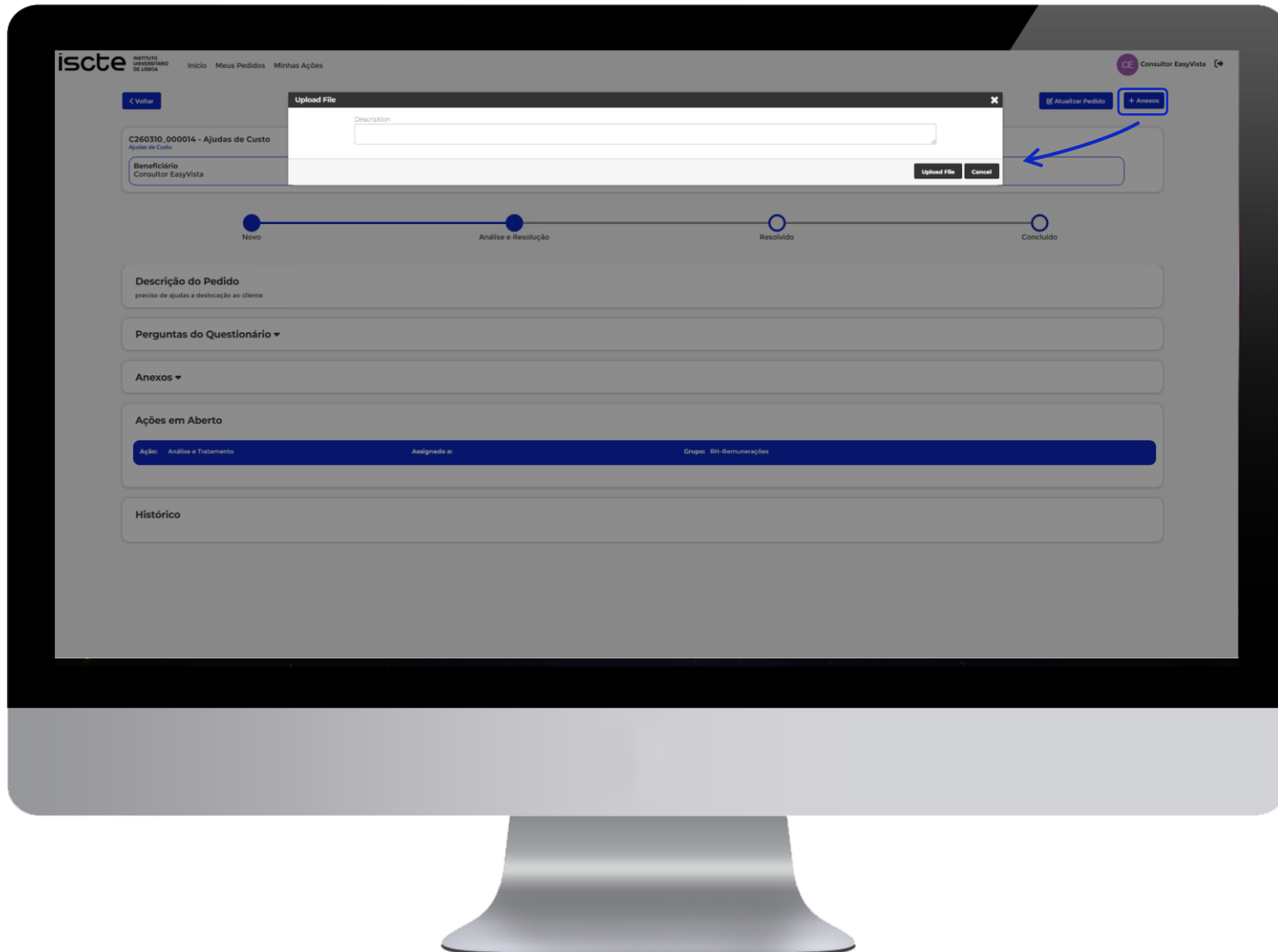
Apresenta todas as ações concluídas

The screenshot displays the 'Detalhe do Pedido' interface. At the top, there's a navigation bar with 'iscte INSTITUTO UNIVERSITÁRIO DE LISBOA' and links for 'Início', 'Meus Pedidos', and 'Minhas Ações'. The user is logged in as 'CE Consultor EasyVista'. The main content area shows the request details for 'C260310_000014 - Ajudas de Custo'. It includes fields for 'Beneficiário' (Consultor EasyVista), 'Requisitante' (Consultor EasyVista), 'Estado' (Em progresso), and 'Data de Criação' (10/03/2026 17:30:33). A progress bar indicates the request is in the 'Análise e Resolução' stage. Below the progress bar, there are sections for 'Descrição do Pedido' (preciso de ajudas a deslocação ao cliente), 'Perguntas do Questionário' (Beneficiário: Symplifyr_BF, Especifique o tema: Ajudas de Custo), 'Anexos', 'Ações em Aberto' (showing an action 'Análise e Tratamento' assigned to 'RH-Remunerações'), and 'Histórico'.



Ao seleccionar a opção “Atualizar ticket”, é apresentada uma janela pop-up que lhe permite inserir um comentário. Para submeter, basta clicar em “Enviar” e o comentário será acrescentado ao detalhe do pedido.

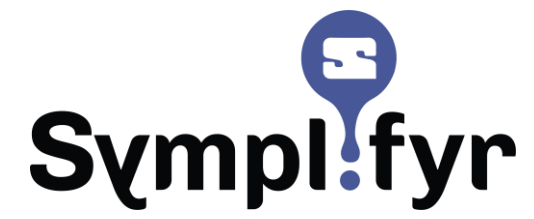
Na mesma janela pop-up encontram-se também as opções “Fechar ticket”, para encerrar o pedido, e “Cancelar”, para sair sem efetuar alterações.



Para acrescentar um anexo adicional ao pedido em contexto, deve selecionar a opção “**Anexos**” no detalhe do mesmo .

Será então aberta uma janela pop-up, na qual deve em 1º lugar preencher a **descrição** (nome do ficheiro) e em seguida “**Upload File**” para fazer o upload do documento pretendido.

Se pretender **anexar mais ficheiros**, deve repetir o processo.



info@symplyfy.com

Estrada Nacional 14, 2405, Entrada A, 1º, Lugar do Chiolo, 4475-045 Maia