

iscte

INSTITUTO
UNIVERSITÁRIO
DE LISBOA

Documento “Manual de Utilizador - Portal iAjuda”

Julho/2026

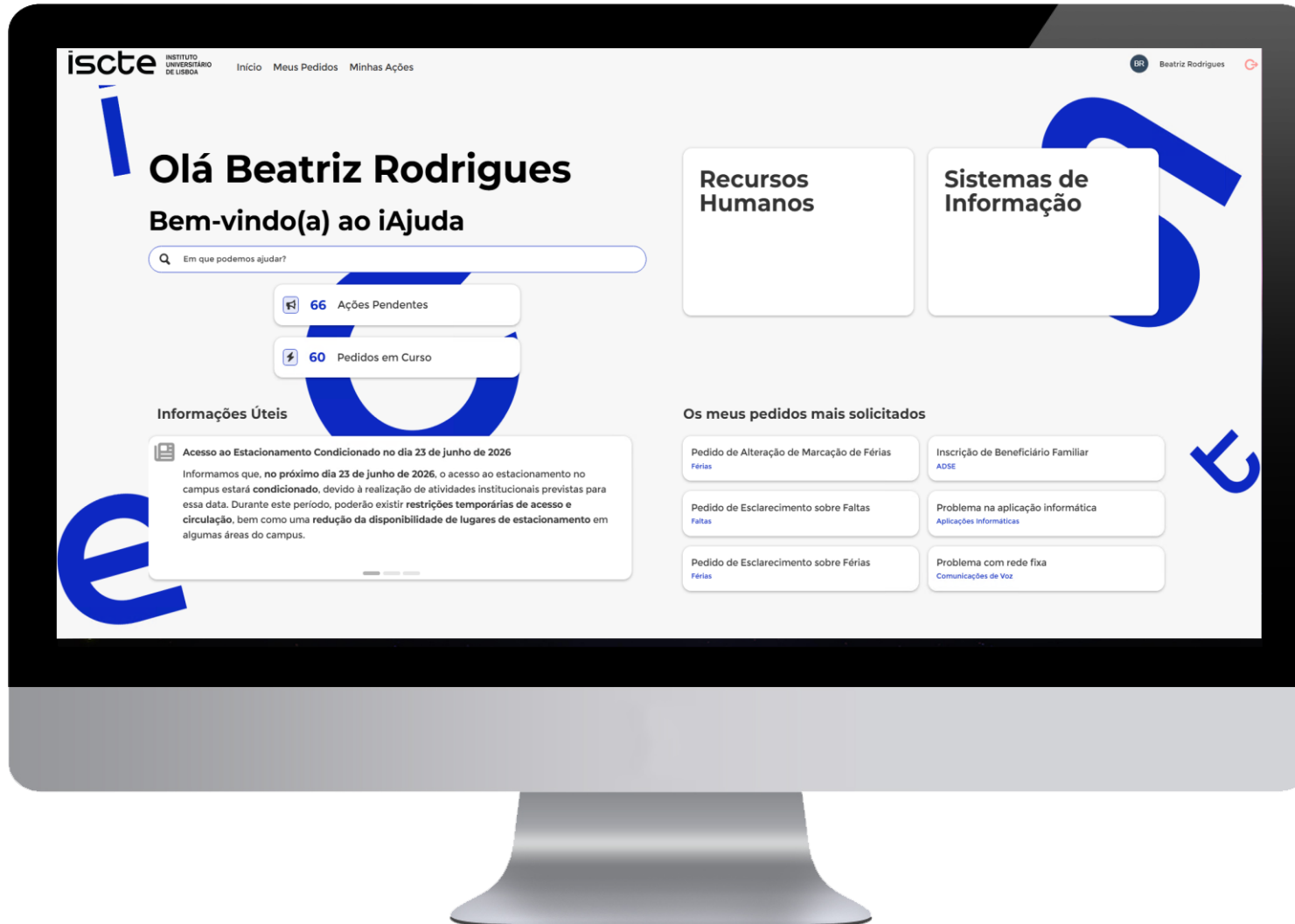
Índice

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

The screenshot shows the iAjuda portal interface for a user named Beatriz Rodrigues. The header includes the iscte logo, navigation links (Início, Meus Pedidos, Minhas Ações), and the user's name and profile icon. The main content area is divided into several sections:

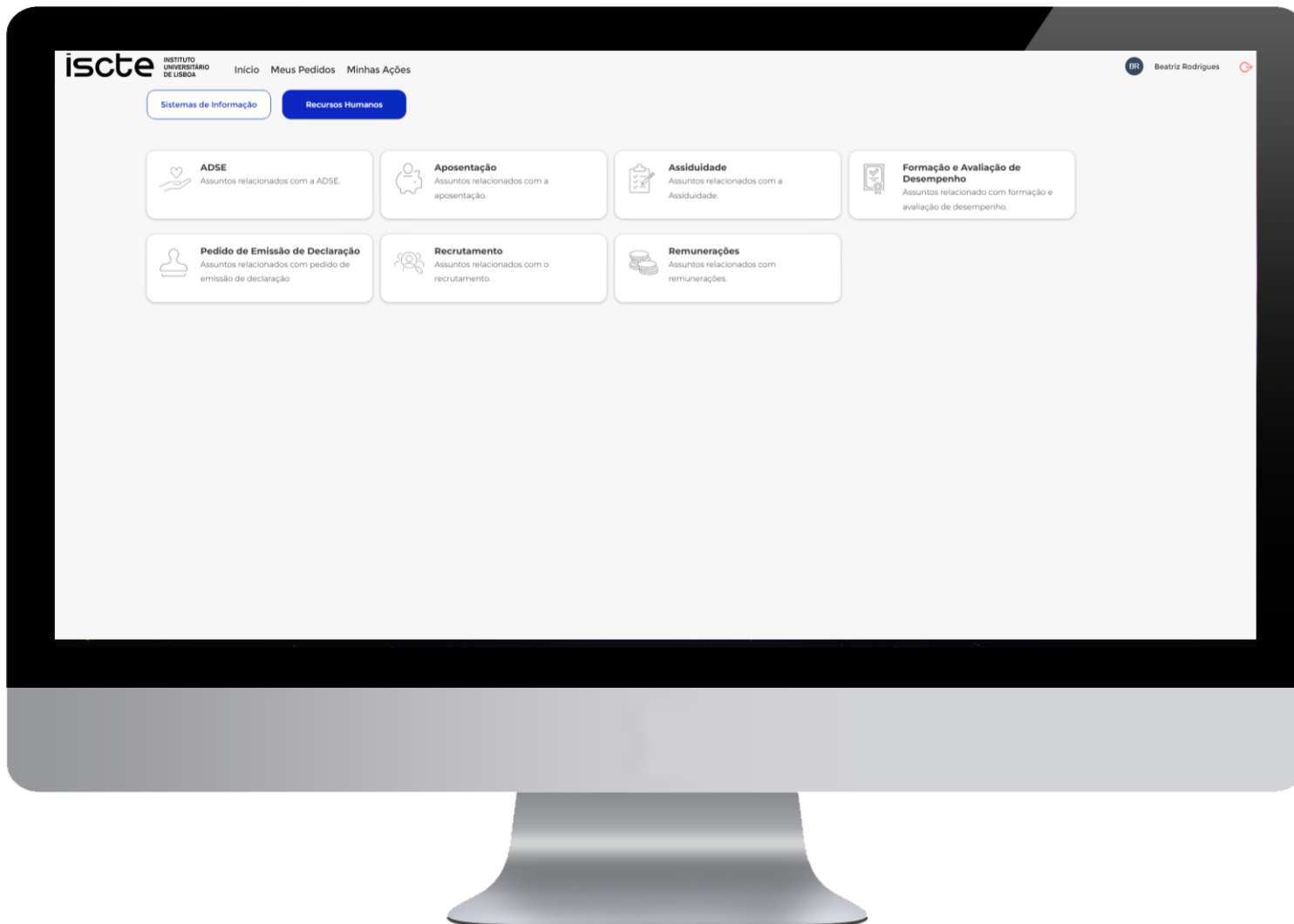
- Greeting:** "Olá Beatriz Rodrigues Bem-vindo(a) ao iAjuda" with a search bar "Em que podemos ajudar?".
- Quick Stats:** Two cards showing "66 Ações Pendentes" and "60 Pedidos em Curso".
- Informações Úteis:** A card titled "Acesso ao Estacionamento Condicionado no dia 23 de junho de 2026" with a detailed announcement about campus access restrictions.
- Recursos Humanos:** A large white box with the text "Recursos Humanos".
- Sistemas de Informação:** A large white box with the text "Sistemas de Informação".
- Os meus pedidos mais solicitados:** A grid of six request categories: "Pedido de Alteração de Marcação de Férias", "Inscrição de Beneficiário Familiar", "Pedido de Esclarecimento sobre Faltas", "Problema na aplicação informática", "Pedido de Esclarecimento sobre Férias", and "Problema com rede fixa".

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 nível** do catálogo, permitindo seleccionar concretamente o assunto a tratar, seja um pedido de apoio ou reportar um problema.

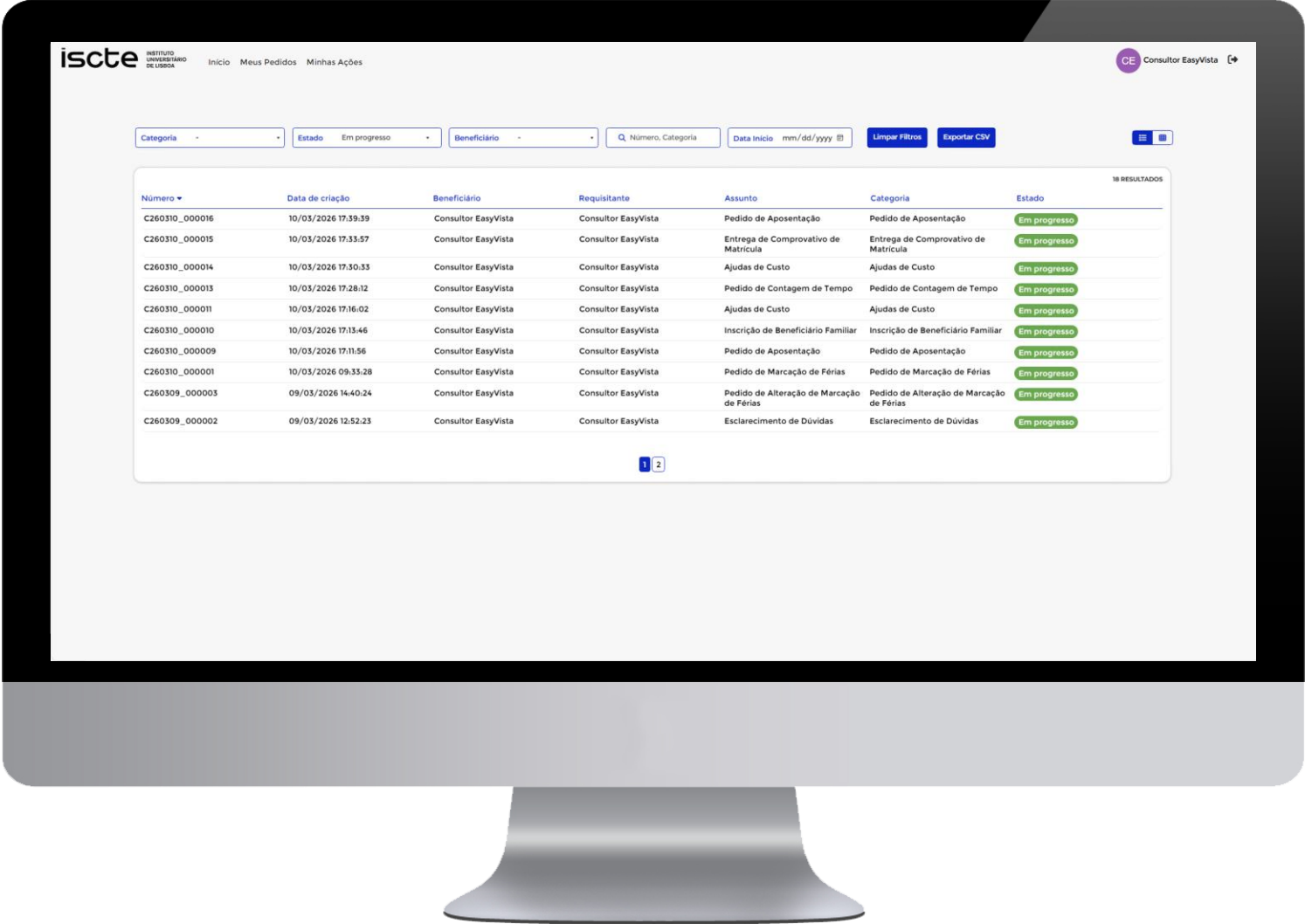
Ao seleccionar uma das opções disponíveis, o respetivo **questionário** é apresentado para preenchimento.

The screenshot displays a web application interface for creating a new ticket. The main window is titled 'Novo Pedido (1/1)'. It contains several input fields: 'Beneficiário *' (with a red 'x' icon), 'Assunto *' (with a red 'x' icon), and 'Descrição *' (with a rich text editor). Below these are two file upload fields labeled 'Anexo 1' and 'Anexo 2'. At the bottom right of the form are 'OK' and 'Cancel' buttons. The background shows the iscte website navigation bar with 'Início', 'Meus Pedidos', and 'Minhas Ações'.

No questionário, as questões apresentadas podem variar consoante o assunto selecionado. No entanto, existem questões transversais, nomeadamente o campo “Beneficiário”. Por defeito, este campo surge **pré-preenchido** com o utilizador autenticado, podendo, contudo, ser alterado para outro utilizador.

Deverá responder a todos os campos obrigatórios, assinalados com (*), para poder prosseguir e **submeter o pedido**.

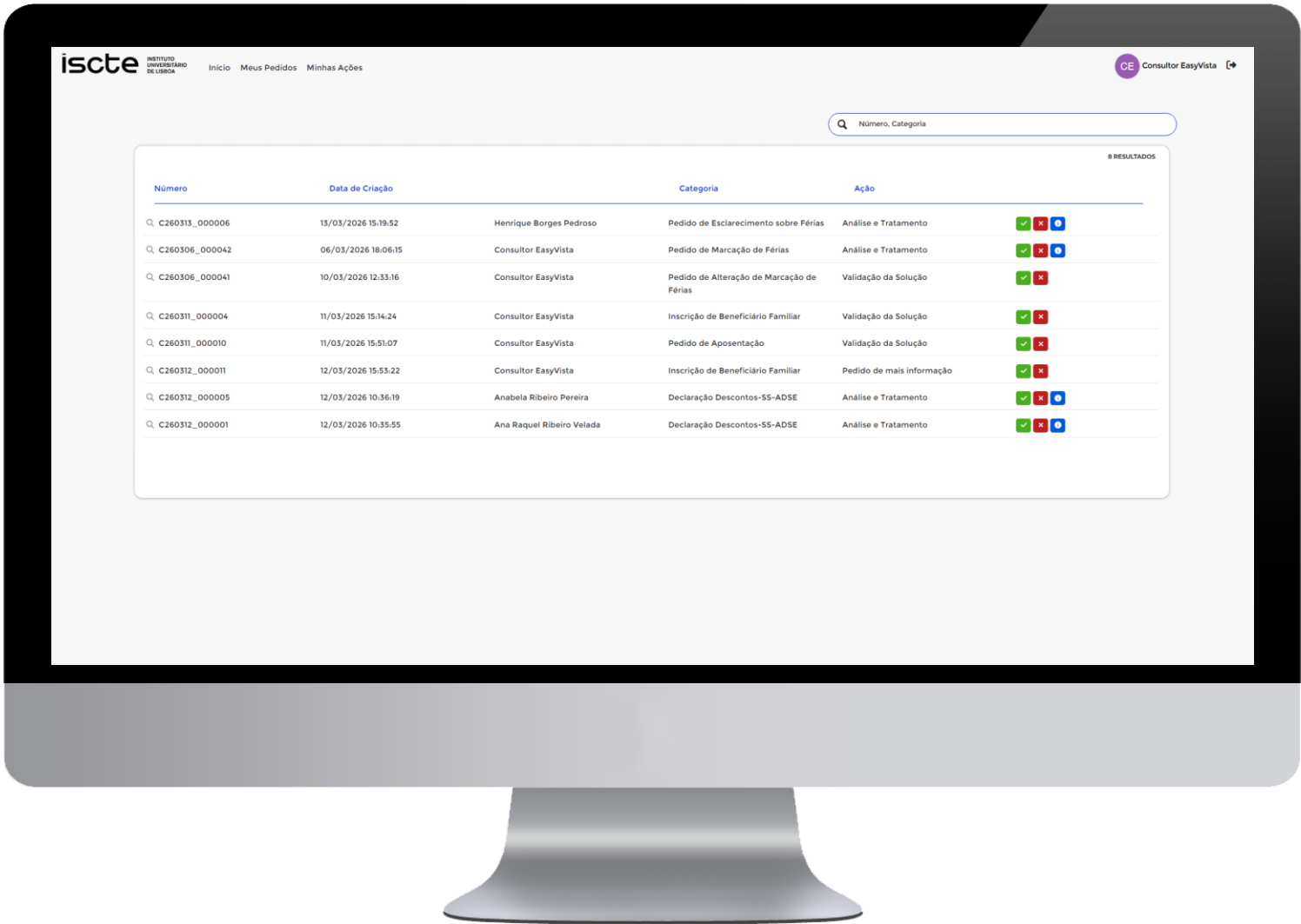
Após a submissão, será gerado um número de pedido, que poderá ser acompanhado a qualquer momento na área “Meus Pedidos”.



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.

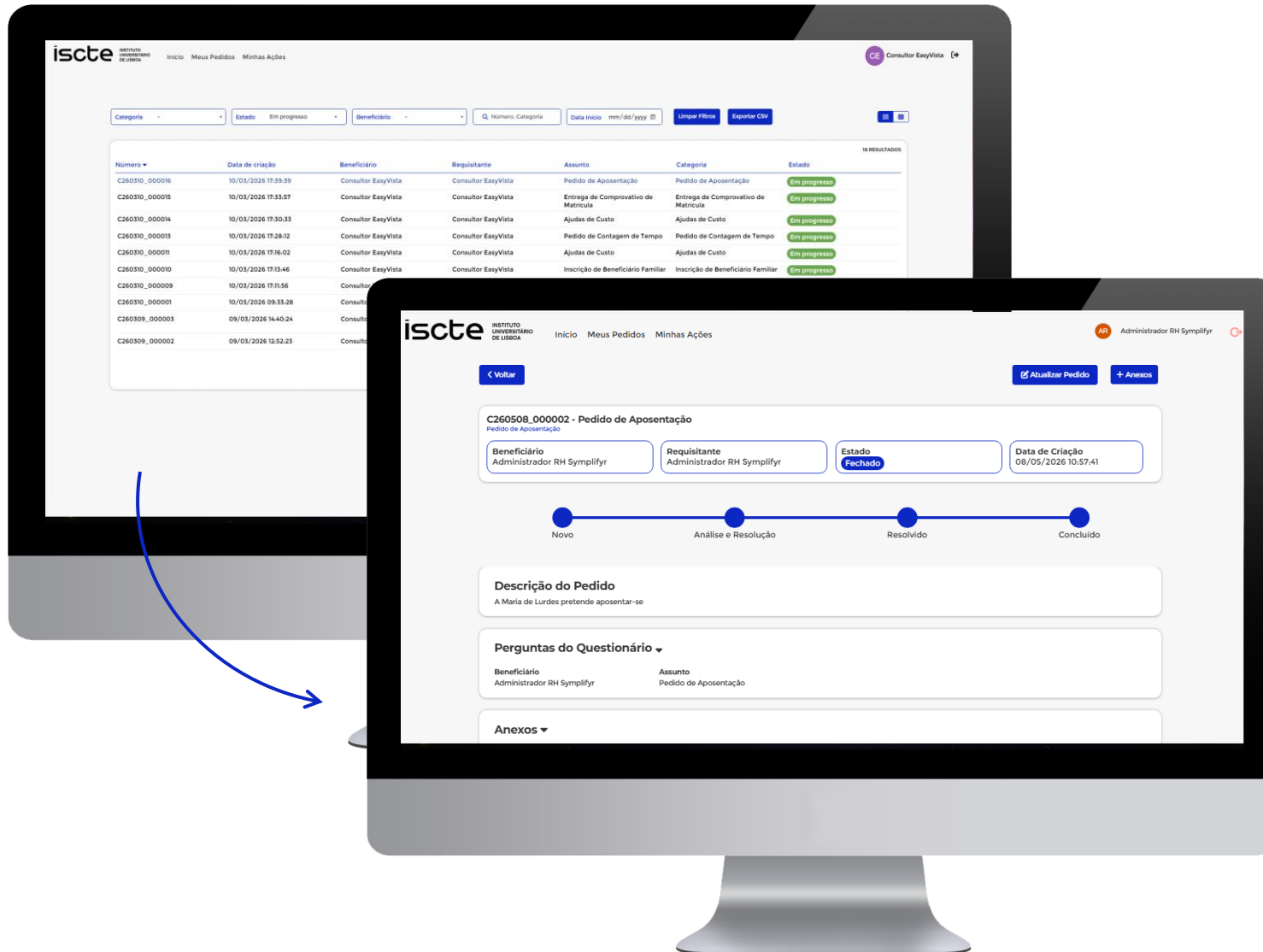
Está igualmente disponível um **botão** que permite alterar o modo de visualização dos pedidos, podendo optar entre vista em tabela ou vista em cartões.



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

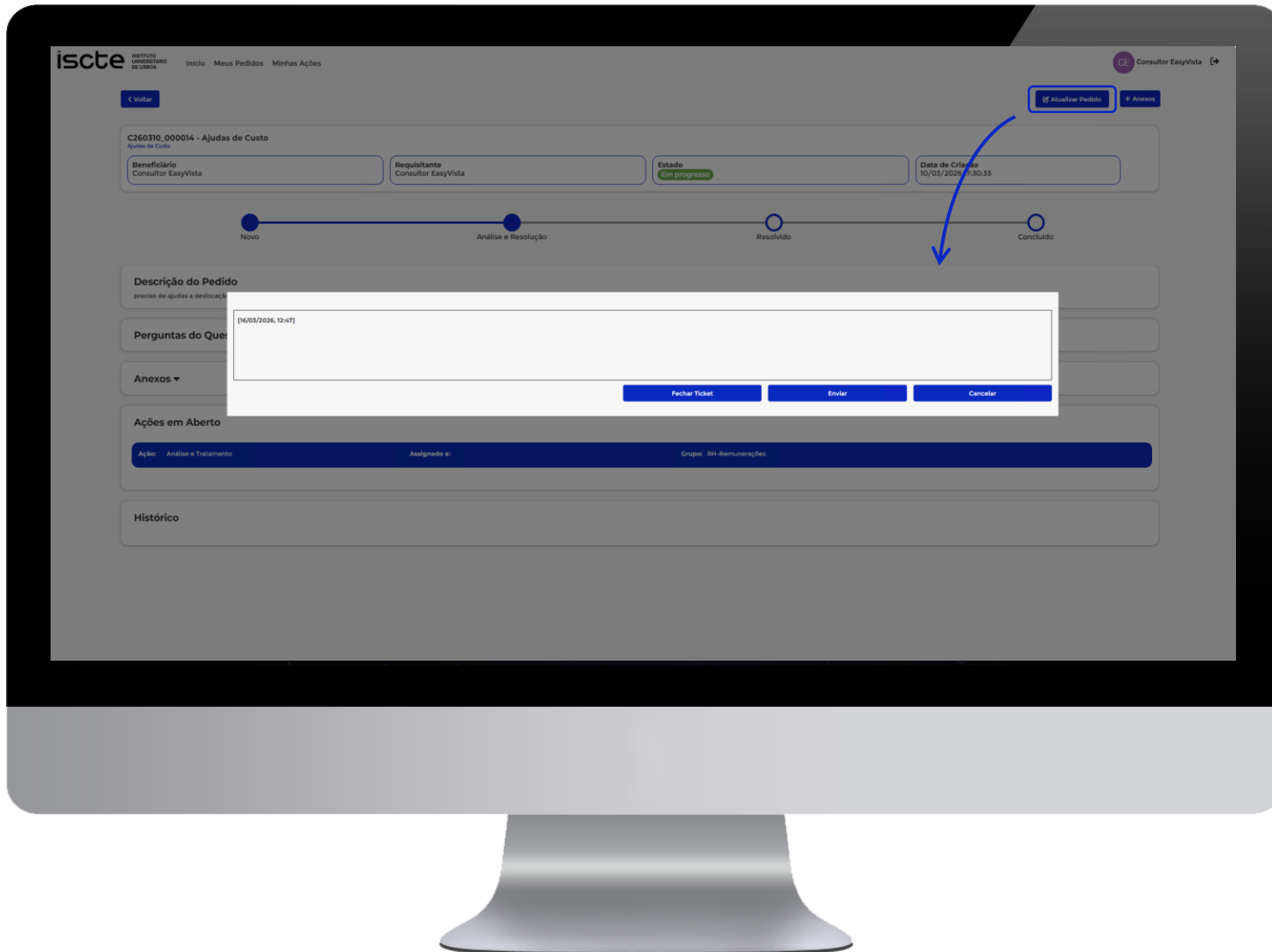
Informação do questionário:

- Título
- Categoria
- Descrição e comentários

Histórico do Pedido:

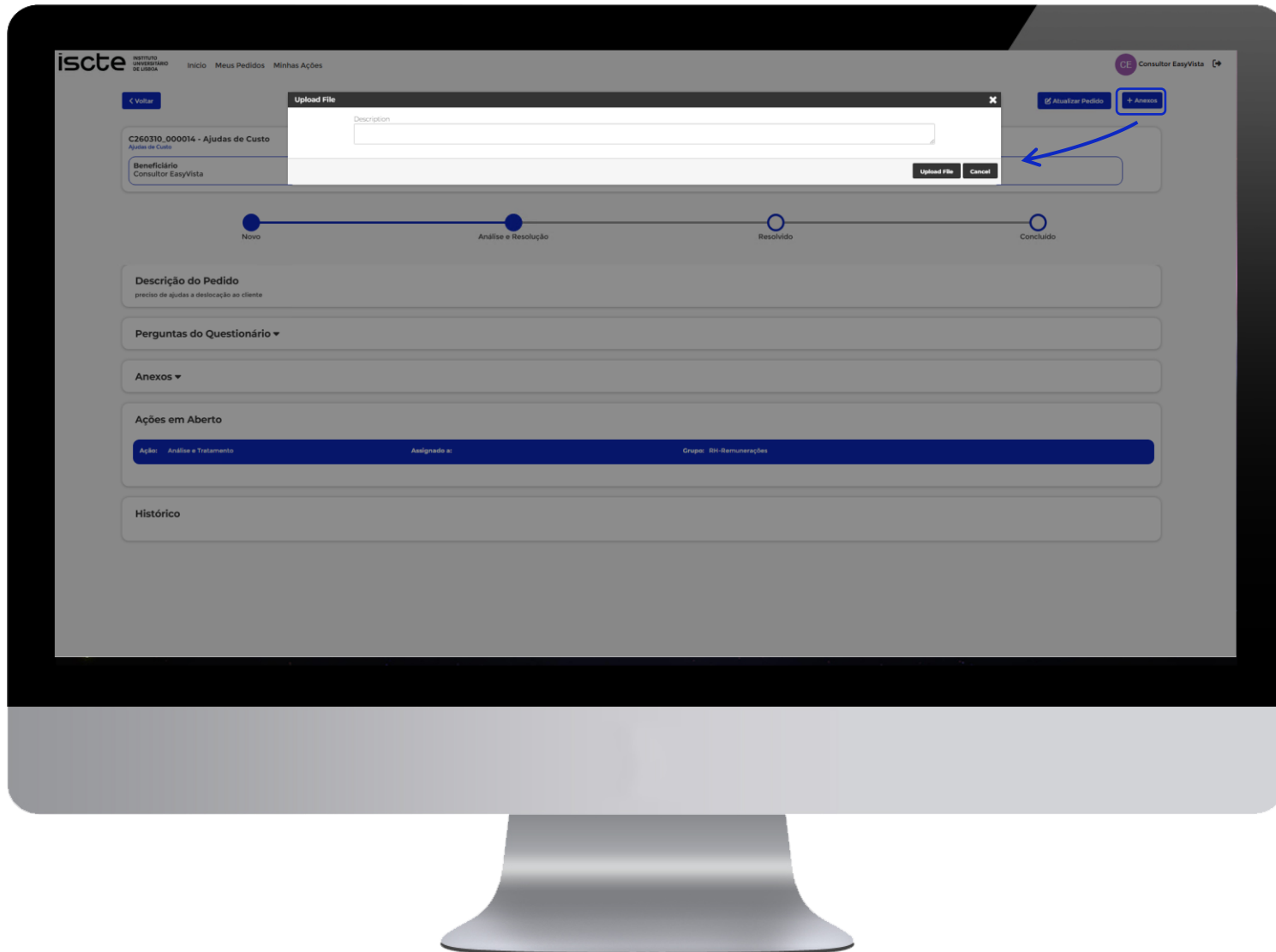
Apresenta todas as ações concluídas

The screenshot displays the 'Detalhe do Pedido' interface. At the top, there's a navigation bar with 'iscte INSTITUTO UNIVERSITÁRIO DE LISBOA' and user options. The main content area shows the request details for 'C260310_000014 - Ajudas de Custo'. Key fields include '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: Symplify_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.

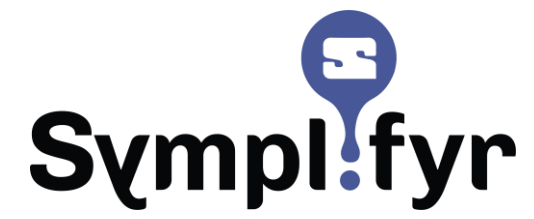
Na mesma janela pop-up encontram-se também as opções “Fechar ticket”, para encerrar o pedido, e “Cancelar”, para sair sem efetuar alterações.



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