# Registo de Avarias
# Manual do Utilizador

Colégio Internato dos Carvalhos · suporte.cic.pt

## Para que serve o portal?

O **Registo de Avarias** é o canal único para comunicar problemas no colégio. Em vez de avisar por telefone, email ou de passagem no corredor, regista aqui o pedido e acompanha-o até estar resolvido. Cada pedido fica com um número, um histórico completo e chega diretamente à equipa certa.

### 💻 Suporte Informático / TI

- Computadores e portáteis
- Rede, internet e Wi-Fi
- Impressoras e digitalização
- Projetores e quadros interativos
- Email e contas Microsoft 365
- Software, aplicações e telefones

### 🔧 Manutenção de Instalações

- Janelas e portas
- Fugas de água e canalização
- Iluminação (lâmpadas fundidas)
- Fechaduras e chaves
- Mobiliário, eletricidade e tomadas
- Aquecimento e ar condicionado

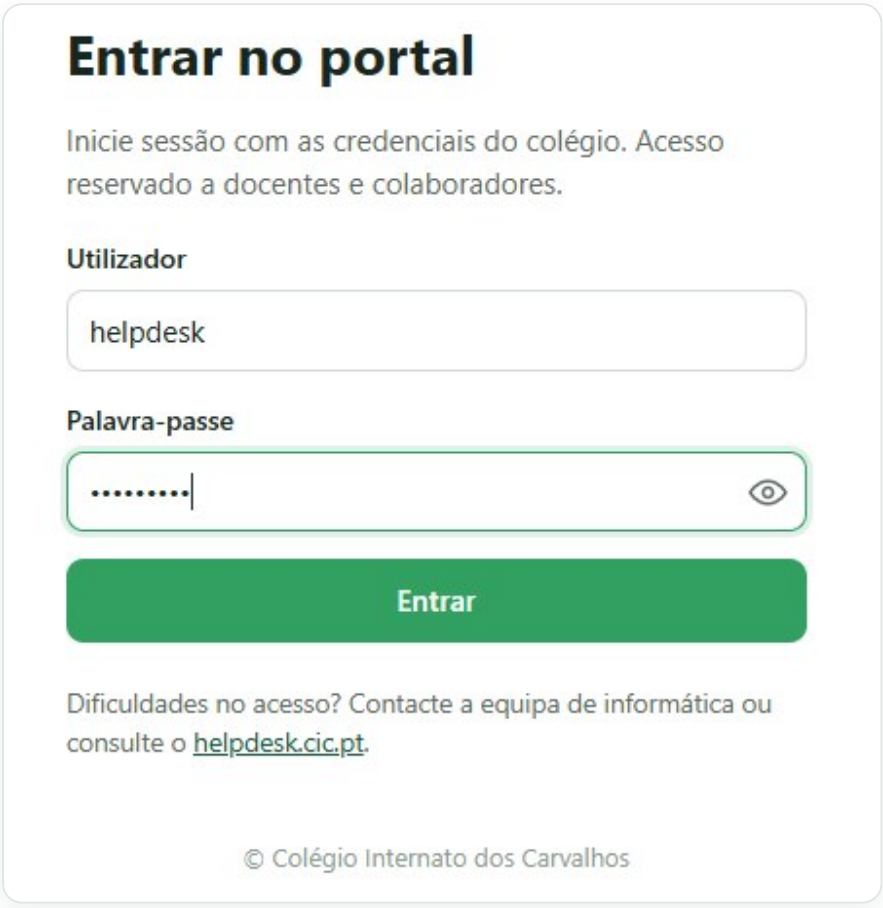
**Quem pode usar?** Todos os docentes e colaboradores do colégio. Não é preciso pedir registo: basta entrar com as credenciais do colégio.

## Índice


1. Entrar no portal
2. A página «Os meus pedidos»
3. Criar um novo pedido
4. Acompanhar e responder a um pedido
5. Estados de um pedido
6. Dicas para um pedido bem feito
7. Perguntas frequentes

## 1 Entrar no portal

1. Abra o navegador (Chrome, Edge, Firefox…) e vá a **https://suporte.cic.pt**.
2. Em **Utilizador**, escreva o seu nome de utilizador do colégio — o mesmo que usa para iniciar sessão nos computadores do colégio.
3. Em **Palavra-passe**, escreva a sua palavra-passe do colégio. O ícone do olho 👁 permite ver o que escreveu.
4. Clique em **Entrar**.




Ecrã «Entrar no portal»

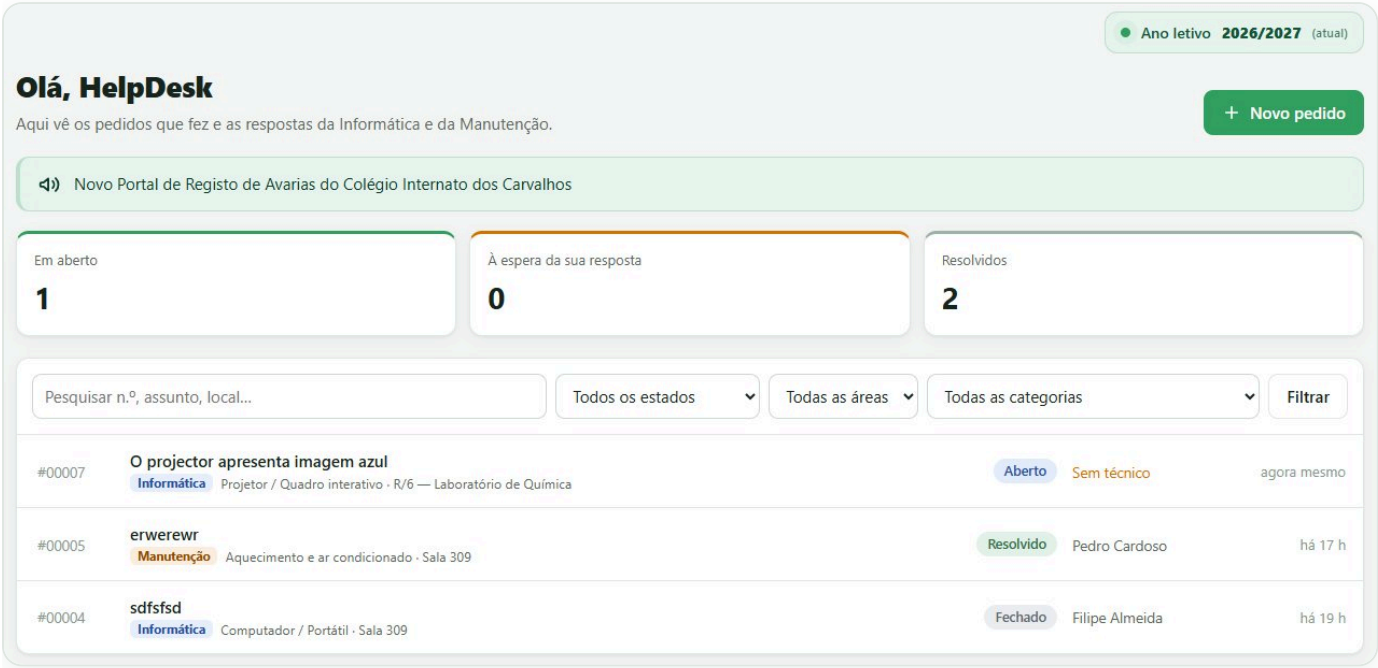
> No ecrã de entrada podem aparecer **avisos importantes** (por exemplo, manutenções programadas aos servidores). Vale a pena lê-los.

> 📘 Pode voltar a este manual sempre que precisar: no ecrã de entrada, em **Consultar manual**, ou, já dentro do portal, em **Manual do utilizador**, no fundo do menu lateral.

Para **sair**, clique no ícone ⇤ junto ao seu nome, no canto inferior esquerdo. Saia sempre que usar um computador partilhado.

# 2 A página «Os meus pedidos»

Depois de entrar, vê a lista dos pedidos que fez e as respostas da Informática e da Manutenção.




Página inicial «Os meus pedidos»

## O que encontra nesta página

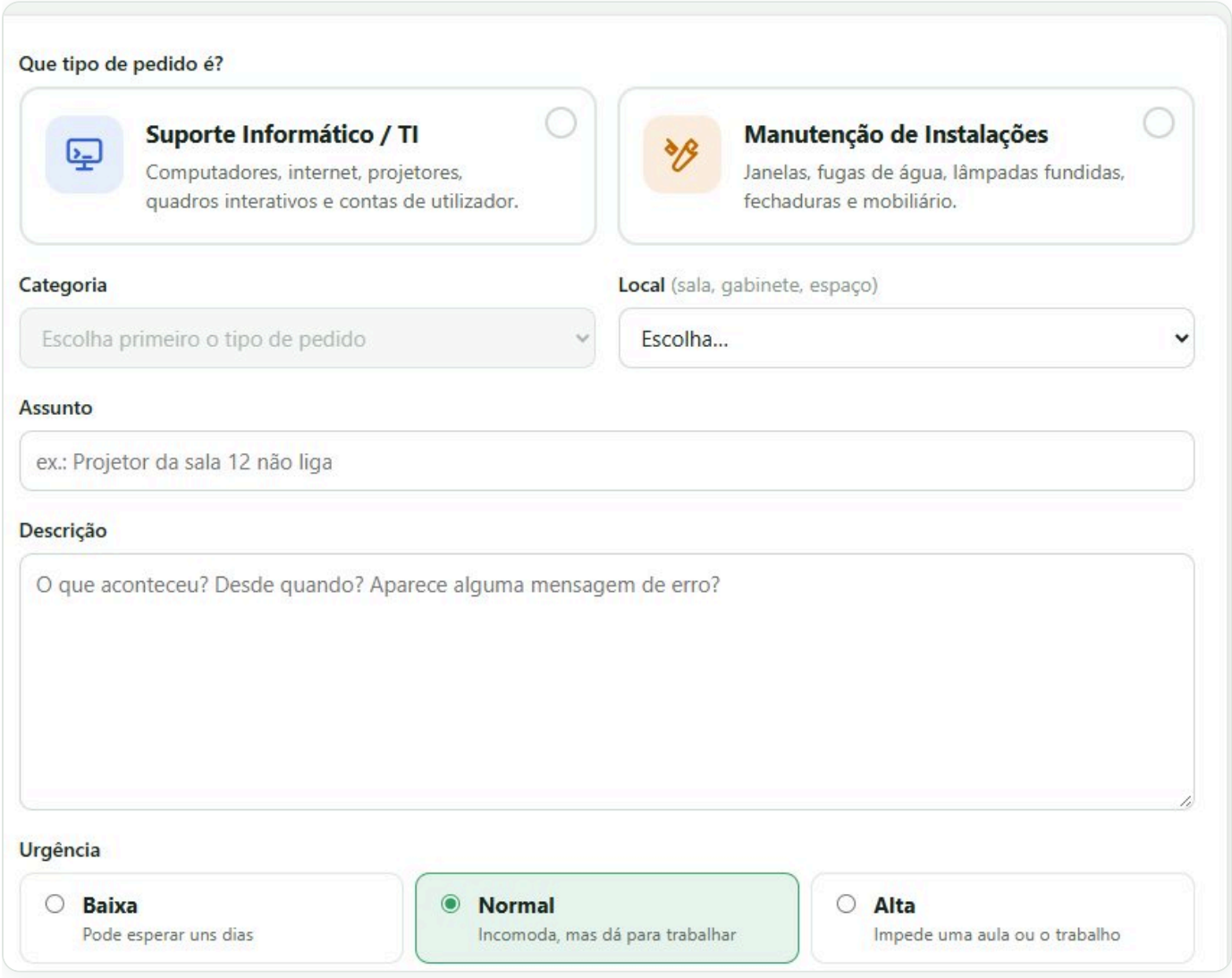
- **Contadores** no topo:
  - **Em aberto** — pedidos que ainda estão a ser tratados;
  - **À espera da sua resposta** — o técnico precisa de informação sua. *Se este número não for 0, abra esses pedidos e responda!*
  - **Resolvidos** — pedidos já concluídos.
- **Pesquisa e filtros** — procure por n.º, assunto ou local e filtre por estado, área (Informática / Manutenção) ou categoria. Clique em **Filtrar** para aplicar.
- **Lista de pedidos** — cada linha mostra o n.º (ex.: #00007), o assunto, a área, a categoria e o local, o estado, o técnico responsável e há quanto tempo foi atualizado. Clique numa linha para abrir o pedido.
- **Ano letivo** — no canto superior direito indica o ano letivo em curso.
- **Avisos** — a faixa verde com o ícone 🔊 mostra comunicados da equipa.

# 3 Criar um novo pedido

Clique em **+ Novo pedido** (botão verde no topo da página ou no menu à esquerda). Siga os passos abaixo.

## Passo 1 — Escolha o tipo de pedido

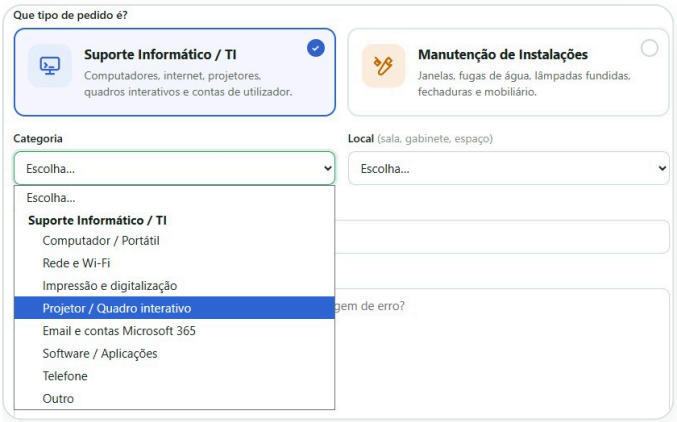
Escolha **Suporte Informático / TI** ou **Manutenção de Instalações**. O cartão escolhido fica marcado com um ✔.



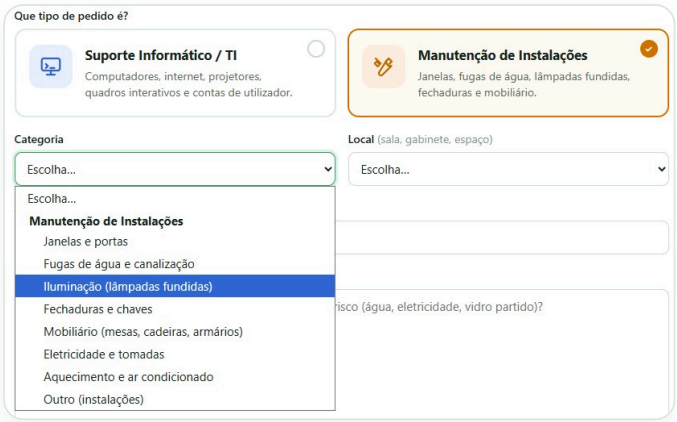

Formulário «Novo pedido»

## Passo 2 — Escolha a categoria

A lista de categorias depende do tipo escolhido no passo anterior. Se nenhuma se aplicar, escolha **Outro**.



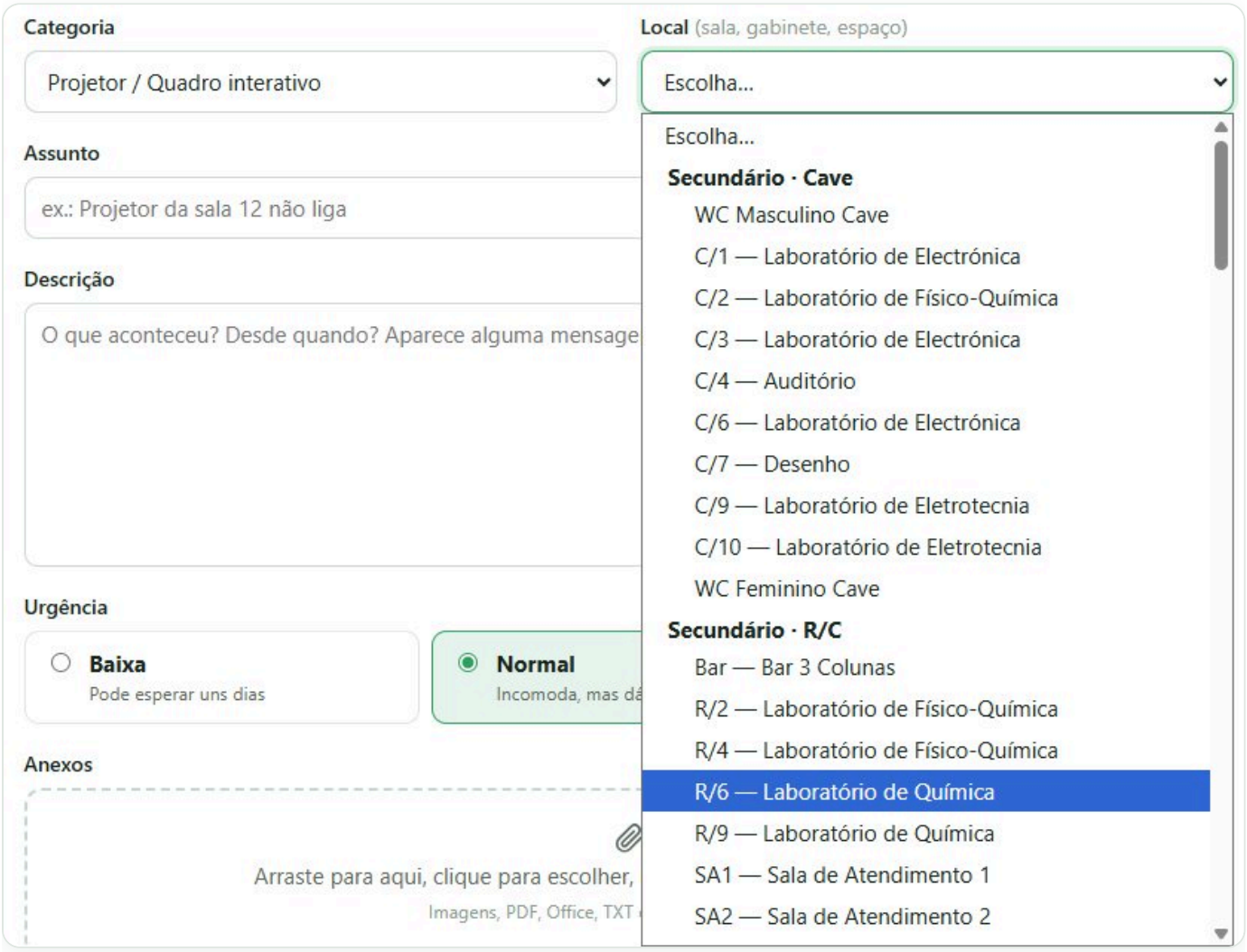

Categorias de Suporte Informático / TI




Categorias de Manutenção de Instalações

## Passo 3 — Indique o local

Escolha na lista a sala, gabinete ou espaço onde está o problema. Os locais estão agrupados por edifício e piso (por exemplo, *Secundário · Cave*, *Secundário · R/C*). Pode escrever as primeiras letras do nome da sala com a lista aberta para chegar lá mais depressa.




Escolha do local

## Passo 4 — Assunto e descrição

- **Assunto** — uma frase curta que resuma o problema (ex.: «*Projetor apresenta imagem azul*»).
- **Descrição** — explique o que aconteceu, desde quando, e se aparece alguma mensagem de erro. Na Manutenção, indique também se há risco (água, eletricidade, vidro partido).

## Passo 5 — Urgência

| Urgência | Quando usar |
|---|---|
| Baixa | Pode esperar uns dias. |
| Normal | Incomoda, mas dá para trabalhar. *(Opção pré-selecionada.)* |
| Alta | Impede uma aula ou o trabalho. |




Exemplo de um pedido preenchido

## Passo 6 — Anexos (opcional, mas muito útil)

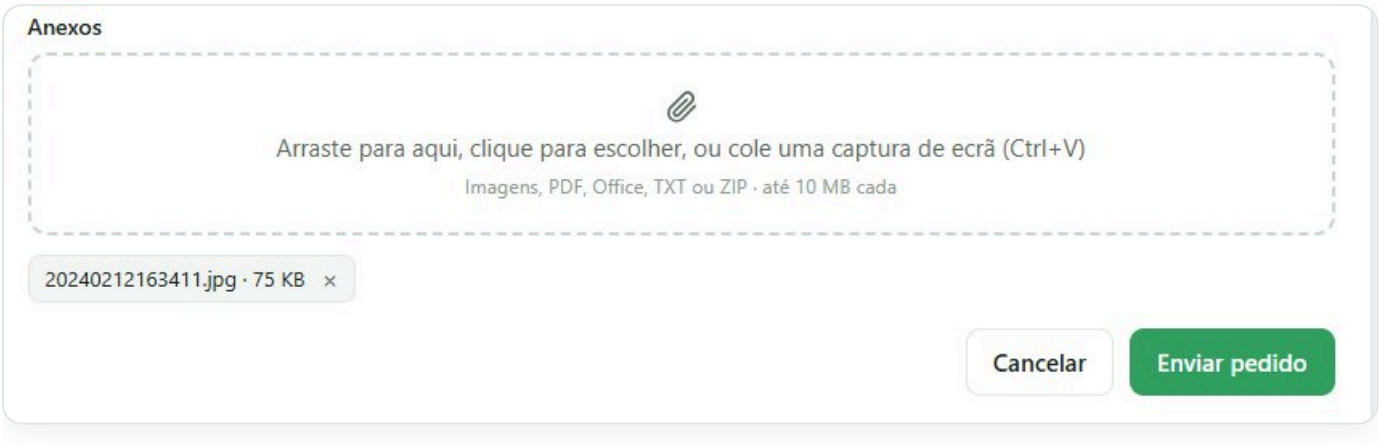
Uma fotografia ou captura de ecrã ajuda muito o técnico a perceber o problema. Pode adicionar ficheiros de três formas:

- **Arrastar** o ficheiro para a área tracejada;
- **Clicar** na área tracejada e escolher o ficheiro no computador;
- **Colar** uma captura de ecrã com Ctrl + V. Dica: no Windows, Win + Shift + S faz uma captura de parte do ecrã.

São aceites **imagens, PDF, documentos Office, TXT e ZIP**, até **10 MB por ficheiro**. Os ficheiros anexados aparecem por baixo da área; para remover um, clique no **×**.

## Passo 7 — Enviar

Clique em **Enviar pedido**. Se mudar de ideias, clique em **Cancelar**.

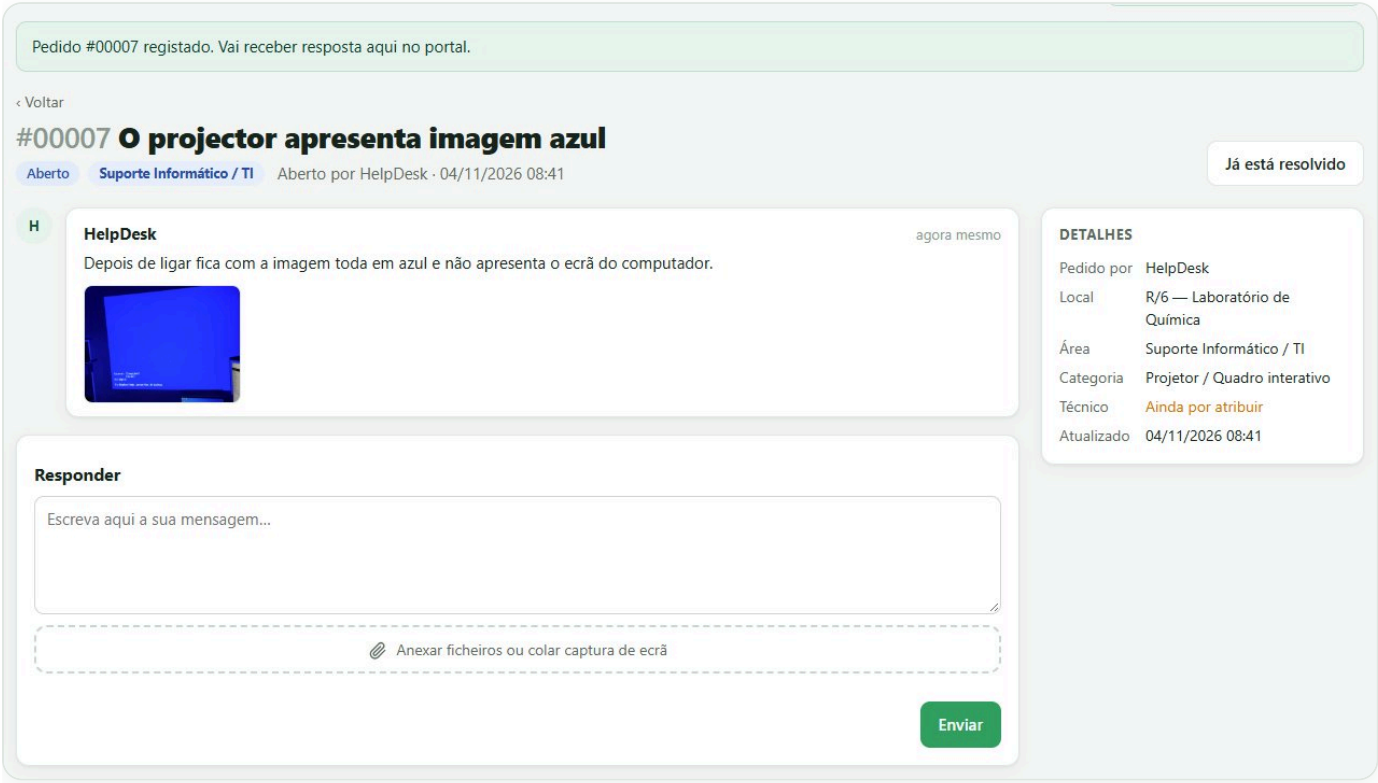



Anexo adicionado e botão «Enviar pedido»

> Aparece a confirmação **«Pedido #00007 registado»** com o número do seu pedido. Use este número sempre que falar com a equipa sobre o assunto.

# 4 Acompanhar e responder a um pedido

Na página «Os meus pedidos», clique num pedido para o abrir.




Página de detalhe de um pedido

- **Conversa** (ao centro) — a sua descrição original, as fotografias e todas as mensagens trocadas com a equipa, por ordem.
- **Detalhes** (à direita) — quem fez o pedido, local, área, categoria, o **técnico** atribuído (ou «Ainda por atribuir») e a data da última atualização.
- **Responder** — escreva uma mensagem, anexe ficheiros ou cole uma captura de ecrã e clique em **Enviar**. Use-o para acrescentar informação ou responder a perguntas do técnico.
- **Já está resolvido** — se o problema desapareceu entretanto (ou o resolveu sozinho), clique neste botão para avisar a equipa. Assim ninguém se desloca sem necessidade.

> 📧 Recebe um **aviso por email** sempre que o seu pedido é atualizado. Não precisa de estar sempre a consultar o portal.

## 5 Estados de um pedido

| Estado | O que significa | O que deve fazer |
|---|---|---|
| Aberto | O pedido foi registado e está a ser tratado (ou a aguardar técnico). | Nada — aguarde. Recebe email quando houver novidades. |
| À espera da sua resposta | O técnico precisa de informação ou confirmação sua. | **Abra o pedido e responda**; o pedido só avança com a sua resposta. |
| Resolvido | A equipa considera o problema resolvido. | Confirme. Se o problema persistir, responda no próprio pedido. |
| Fechado | O pedido está concluído e arquivado. | Se o problema voltar, crie um **novo pedido**. |

## 6 Dicas para um pedido bem feito

- **Um problema por pedido.** Se o projetor não liga e a janela não fecha, faça dois pedidos — vão para equipas diferentes.
- **Escolha bem o local.** É o que permite ao técnico ir direto ao sítio certo.
- **Junte uma fotografia** do equipamento, da mensagem de erro ou da avaria.
- **Seja honesto na urgência.** Se tudo for «Alta», nada é urgente.
- **Antes de registar** um problema informático, experimente desligar e voltar a ligar o equipamento e verificar os cabos.
- **Responda rapidamente** quando o técnico lhe pedir informação.

### Exemplo de assunto e descrição

**× Pouco útil**
Assunto: *«Não funciona»*
Descrição: *«O projetor está avariado.»*

**✓ Útil**
Assunto: *«Projetor apresenta imagem azul»*
Descrição: *«Depois de ligar fica com a imagem toda em azul e não apresenta o ecrã do computador. Acontece desde hoje de manhã. Já troquei o cabo HDMI.»* + fotografia

## 7 Perguntas frequentes

**Não consigo entrar no portal. O que faço?**

Confirme que está a usar o mesmo utilizador e palavra-passe com que entra nos computadores do colégio. Se continuar sem conseguir, contacte a equipa de informática ou consulte o **helpdesk.cic.pt**.

**Escolhi a categoria ou o local errado. E agora?**

Responda no próprio pedido a indicar a correção. A equipa ajusta os dados — não é preciso criar outro pedido.

**O problema voltou depois de o pedido estar resolvido.**

Se o pedido estiver `Resolvido`, responda nele a explicar. Se estiver `Fechado`, crie um novo pedido e indique o número do anterior na descrição.

**O meu local não aparece na lista.**

Escolha o local mais próximo e explique na descrição onde é exatamente. Avise também a equipa de informática para o acrescentarem à lista.

**Posso ver pedidos de outros colegas?**

Não. Cada utilizador vê apenas os pedidos que criou. Se um colega já registou o mesmo problema, não é necessário registá-lo de novo.

**Situação de risco (inundação, cheiro a queimado, faíscas)?**

Registe o pedido com urgência `Alta` e **avise também de imediato e pessoalmente** a Manutenção ou a direção. Não espere pela resposta no portal.

© Colégio Internato dos Carvalhos · Manual do portal Registo de Avarias (suporte.cic.pt) · versão de novembro de 2026