Secção de Infraestruturas e Suporte ao Utilizador (SISU)
Como redigir um pedido de suporte informático

A submissão de um pedido de suporte informático pode ser feita de duas formas:

1. enviando um email para helpdesk@isep.ipp.pt;
2. submetendo o pedido no Portal ISEP (Área Pessoal > Efetuar Pedido Helpdesk > Suporte Informático).

As questões relacionadas com o Portal ISEP devem ser encaminhadas diretamente para a equipa do Portal por email para portal@isep.ipp.pt ou no Portal ISEP (Área Pessoal > Efetuar Pedido Helpdesk > Portal).

Não existindo um formato rígido para redigir o pedido, devem contudo ser observadas algumas recomendações:

- **a identificação do utilizador deve ser perfeitamente clara** — os estudantes devem identificar-se com o seu número de estudante; o pessoal docente, técnico e administrativo deve indicar a respetiva sigla;
- **deve ser utilizado o meio de contacto institucional (email)**, exceto quando houver manifesta dificuldade em utilizar a respetiva conta de email (por exemplo, por falha nas credenciais);
- **o pedido deve estar enquadrado no âmbito dos Serviços de Sistemas Informáticos** — questões académicas, de manutenção e outras não enquadráveis em suporte informático devem ser endereçadas aos respetivos serviços através da opção correspondente no Portal ISEP (Área Pessoal > Efetuar Pedido Helpdesk);
- **a submissão de cada pedido deve ser única** — o envio de vários pedidos em sequência para a mesma questão provoca a atribuição a diferentes técnicos, dificultando a resolução da questão em causa;
- **o assunto do pedido deve ser conciso mas esclarecedor** da questão subjacente;
- **a descrição da questão subjacente deve ser suficientemente detalhada** de forma a ser devidamente compreendida;
- **eventuais mensagens de erro associadas ao problema reportado devem ser comunicadas exatamente como surgem** (usando captura de ecrã se necessário).

Após submissão do pedido, o utilizador receberá por email uma mensagem de confirmação que contém o número de pedido. Todas as comunicações referentes a esse pedido devem ser feitas por resposta às mensagens enviadas pelo sistema de gestão de pedidos — **não deve ser enviada uma nova mensagem** (a qual irá originar um novo pedido separado do pedido original, o que dificulta a resolução da questão em causa).

Como parte interessada, o utilizador deverá colaborar ativamente na resolução da questão que submeteu, devendo:

(c) 2026 Serviços de Sistemas Informáticos <helpdesk@isep.ipp.pt> | 2026-11-23 15:03
URL: https://faqs.isep.ipp.pt/index.php?action=faq&cat=2&id=29&artlang=pt

- responder o mais rapidamente que lhe seja possível a qualquer solicitação adicional de informação, por parte do serviço de suporte informático;
- aplicar a solução proposta em tempo útil e confirmar que a solução efetivamente resolve a questão reportada.

ID de solução Único: #1028
Autor: Ari Constâncio
Atualização mais recente: 1970-01-01 01:00

(c) 2026 Serviços de Sistemas Informáticos <helpdesk@isep.ipp.pt> | 2026-11-23 15:03
URL: https://faqs.isep.ipp.pt/index.php?action=faq&cat=2&id=29&artlang=pt