

Acesso:

- Deve aceder à página eletrónica do Portugal 2020 - Balcão2020 (<https://balcao.portugal2020.pt/Balcao2020>)
- Selecionar a opção **contate-nos** (ver figura) para submeter a sua dúvida ou questão.



Ecrã inicial:

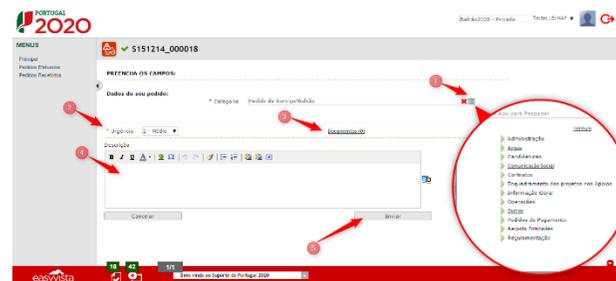
- Nesta ferramenta será possível consultar, acompanhar e submeter os seus pedidos/questões/dúvidas.

- Pedidos Efetuados:** Consultar todos os pedidos submetidos e o detalhe de cada um.
- Pedidos Recebidos:** Consultar as respostas que recebeu e ainda não foram validadas.
- Nome do utilizador/entidade.**
- Criar um novo pedido:** Atalho para submeter um pedido.
- Consultar os meus Pedidos:** Consultar pedidos submetidos
- Nº de respostas por validar**
- Nº de pedidos ainda em progresso**



Submeter um pedido:

- Para submeter um pedido deve preencher os campos disponibilizados. Deve também em documentos(5) colocar os ficheiros para ilustrar melhor a sua dúvida/questão.



- Categoria:** Categoria para enquadrar o pedido
- Email:** Email de contacto para onde serão enviadas as respostas às suas questões
- Urgência:** Nível de urgência associado à sua questão.
- Descrição:** Descrição clara do seu pedido/dúvida/questão
- Enviar:** Submissão do seu pedido

Sub-categoria: Programa Operacional:

- Ao submeter um pedido com a sub-categoria **Programa Operacional**, deve escolher o programa operacional para onde deseja orientar o seu pedido/dúvida/questão. Pode utilizar a pesquisa(1) para mais facilmente encontrar o programa. Apenas a primeira coluna é pesquisável.



Sub-categoria: Avisos:

- Ao submeter um pedido com a sub-categoria **Avisos**, deve escolher o aviso sob o qual deseja colocar o seu pedido/dúvida/questão. Pode utilizar a pesquisa(1) para mais facilmente encontrar o Aviso. Apenas a primeira coluna é pesquisável.



Sub-categoria: Candidaturas:

- Ao submeter um pedido com a sub-categoria **Candidaturas**, deve escolher a candidatura que melhor se adapta ao seu pedido/dúvida/questão. Pode utilizar a pesquisa(1) para mais facilmente encontrar a Candidatura. Apenas a primeira coluna é pesquisável.



Sub-categoria: Operações/Contratos/Pedidos de Pagamento:

- Ao submeter um pedido com a sub-categoria **Operações/Contratos/Pedidos de Pagamento**, deve escolher a operação que melhor se adapta ao seu pedido/dúvida/questão. Pode utilizar a pesquisa(1) para mais facilmente encontrar a operação. Apenas a primeira coluna é pesquisável.



Consultar pedido:

- Pode consultar todos os seus pedidos através do item do menu lateral: **Pedidos Recebidos**. Para ver o seu detalhe deve seleccionar a lupa(1).



Detalhe do pedido:

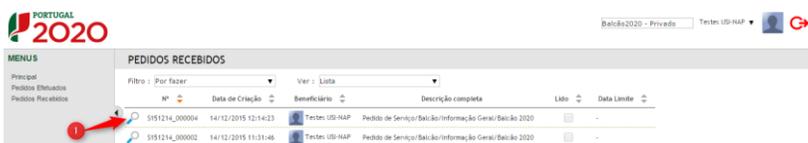
- Após seleccionar a lupa pode ver todo o detalhe do pedido.

1. **Dados:** Estado, número e identificação do utilizador.
2. **Anexos:** Todos os documentos associados ao pedido.
3. **Detalhes:** Categoria e itens afectos ao tipo de categoria
4. **Histórico:** Lista de interações entre o utilizador e o técnico de suporte.



Pedidos Recebidos:

- Todas as respostas a pedidos/questões/dúvidas são submetidas a uma validação por parte do utilizador. Essas validações são consultadas no itens do menu lateral: **Pedidos Recebido**. Para ver o seu detalhe deve seleccionar a lupa(1).



Detalhe do pedido recebido:

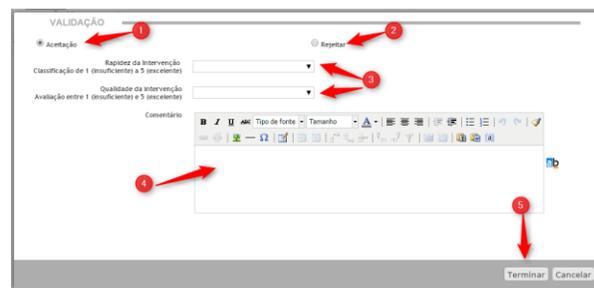
- No detalhe de cada pedido recebido pode validar a resposta do técnico ou reabrir o pedido, pedindo mais esclarecimentos referentes ao pedido.

1. **Documento:** Todos os documentos associados ao pedido.
2. **Dados do pedido:** Nº do Pedido, Estado, Utilizador
3. **Detalhes do pedido:** Categoria e itens afectos ao tipo de categoria
4. **Histórico:** Lista de interações entre o utilizador e o técnico de suporte.
5. **Validação da resposta ou reabertura do pedido.**



Validação da resposta ou reabertura do pedido:

- Para que a interação seja mais eficiente deve validar todas as respostas. Caso não seja esclarecedora a resposta deve seleccionar Rejeitar(2) e inserir um comentário(4).



1. **Aceitação:** Aceita a resposta do técnico.
2. **Rejeitar:** Pretende reabrir o pedido e esclarecer mais dúvidas referentes ao mesmo pedido/questão/dúvida.
3. **Inquérito:** Avaliação da interação com a ferramenta
4. **Comentário:** Em caso de reabertura deve colocar aqui a sua nova questão.
5. **Terminar:** Termina a validação.