

<b>CURSO</b>	<b>CAT-IST: MÓDULO III - PLATAFORMAS E FERRAMENTAS DIGITAIS IST</b> <b>10. RT - SISTEMA DE E-MAIL E TICKETS</b>
<b>ÁREA DE FORMAÇÃO</b>	482 - INFORMÁTICA NA ÓTICA DO UTILIZADOR
<b>FORMA DE ORGANIZAÇÃO</b>	Presencial
<b>MODALIDADE</b>	Contínua
<b>DURAÇÃO</b>	2h30
<b>CALENDARIZAÇÃO</b>	27 de novembro de 2024, das 14h00 às 16h30

<b>DESTINATÁRIOS/ PRÉ-REQUISITOS</b>	Trabalhadores do IST
<b>LIMITE PARTICIPANTES</b>	18 Formandos

**OBJETIVOS GERAIS**

No final da formação, os/as formandos/as deverão ter adquirido conhecimentos e competências sobre a utilização do RT – Sistema de E-mail e Tickets.

<b>CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS</b>	<b>CARGA HORÁRIA</b>	<b>FORMADOR</b>
<b>1. RT geral</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1. Propósito do sistema RT: email em equipa, arquivo, nomes de filas e orgânica do IST;</li> <li>1.2. Ecrã inicial: vistas, tickets, filas, e tomar conta de tickets;</li> <li>1.3. Tratamento de um ticket: estado, pessoas, respostas e comentários, entre outros;</li> <li>1.4. Criação de novos tickets: 2 métodos de criação;</li> <li>1.5. Pesquisas no sistema RT: pesquisa simples (só tickets ativos), e pesquisa detalhada, bulk update, estatísticas;</li> <li>1.6. Alertas importantes: mudanças de fila, boas práticas (assunto nos tickets, comentar devidamente antes de fechar, notificar requerentes, não enviar correspondência outras filas);</li> <li>1.7. Preferências pessoais.</li> </ul> <b>2. Casos Práticos – Esclarecimentos de dúvidas</b>	2h30	Gonçalo Cruz

<b>METODOLOGIA DA FORMAÇÃO</b>	Expositiva e interrogativa.
--------------------------------	-----------------------------

<b>RECURSOS TÉCNICO-PEDAGÓGICOS</b>	Apresentação.
-------------------------------------	---------------

<b>ESPAÇOS E EQUIPAMENTOS</b>	Sala de Formação e Projetor.
-------------------------------	------------------------------