Este projeto foi financiado pelo
Programa «Justiça» da União Europeia
(2014-2020)

iSupport

para cobrança de obrigações
alimentares transfronteiriça
cross-border recovery
of maintenance obligations
pour le recouvrement transfrontière
des obligations alimentaires

Manual do Utilizador do iSupport

Nome do Projeto:	iSupport		
Data:	14.07.2019	**Versão:**	3.3
Autores:	Brian Curtis e Jean-Marc Pelet		
Proprietário:	Philippe Lortie		
Nome do documento:	iSupport Manual do Utilizador		

Histórico de revisões

Data Revisão	Versão	Autor	Revisto por	Observações
22.01.2016	v.01	M. Vautravers		Modelo de configuração
27.01.2016	v.02	N. Curtis	M. Vautravers	
10.02.2016	v.03	N. Curtis	M. Vautravers	
11.02.2016	v.04	N. Curtis	M. Vautravers	
26.02.2016	v.05	N. Curtis	M. Vautravers	Adicionadas ações do gestor e tarefas do sistema
01.03.2016	v.06	N. Curtis	M. Vautravers	Adicionada introdução, fluxo de trabalho básico e exemplos
04.03.2016	v.07	N. Curtis	M. Vautravers	
11.03.2016	v.08	N. Curtis	M. Vautravers	
14.03.2016	v.09	N. Curtis	M. Vautravers	
18.03.2016	v1.0	N. Curtis	M. Vautravers	Adicionado Pedidos Recebidos Enviados ao Criar um Processo

21.03.2016	v1.1	N. Curtis	M. Vautravers	Adicionado alterar uma password e reset a uma password
28.03.2016	v1.2	N. Curtis	M. Vautravers	
04.04.2016	v1.3	N. Curtis	M. Vautravers	
11.04.2016	v1.4	N. Curtis	M. Vautravers	
18.04.2016	v1.5	N. Curtis		
24.05.2016	V1.6	N. Curtis	M. Vautravers	
31.05.2016	V1.7	N. Curtis	M. Vautravers	Aditamento de anexos
17.06.2016	V1.8	N. Curtis	M. Vautravers	
20.10.2016	V1.9	N. Curtis	M. Vautravers	
26.10.2016	V2.0	N. Curtis	M. Vautravers	
18.11.2016	V2.1	N. Curtis		
16.03.2017	V2.2	N. Curtis	J-M. Pellet	Corrigidos pequenos erros de digitação e referência cruzada
02.05.2017	V2.3	N. Curtis	J-M. Pellet	
17.05.2017	V2.4	N. Curtis	J-M. Pellet	
16.06.2017	V2.5	N. Curtis	J-M. Pellet	
05.07.2017	V2.6	N. Curtis	J-M. Pellet	
27.11.2017	V2.7	N. Curtis J-M	J-M. Pellet	Aditamento de outro exemplo de processo em 1.3, edições menores
30.04.2018	V2.8	N. Curtis	J-M. Pellet	Pequenas alterações do feedback da OCSE
01.06.2018	V2.9	N. Curtis	J-M. Pellet	Adicionados mais screen shots
07.12.2018	V3.0	N. Curtis	J-M. Pellet	Adicionados recursos lançados recentemente Atualizado Anexo C – Quadro de papeis de acesso
01.03.2019	V3.1	N. Curtis	J-M Pellet	Precisão no 1.3.1 Alterado 4.4.2 Adicionados mais screen shots
05.04.2019	v3.2	J-M Pellet		Pequenas alterações

03.07.2020	v3.3	N. Curtis	J-M. Pellet	Adicionada a secção 4.12.2 Monitorização de um processo depois da lista de atividades fechada

Índice

1 Introdução 7
1.1 Resumo 7
1.1.1 Módulos 7
1.1.2 Gestão flexível de processos 7
1.1.3 Definição de processo 7
1.2 Fluxo de trabalho básico no iSupport 8
1.3 Exemplos de processos 9
1.3.1 Pedido enviado para reconhecimento e execução de um processo da Convenção 9
1.3.2 Pedido de Alteração de uma decisão ao abrigo do Regulamento 10
1.3.3 Pedido de Execução entrado ao abrigo da Convenção 11
1.4 Como e quando contactar o serviço de assistência 11
2 Logging ao iSupport 12
3 Navegar no iSupport 14
3.1 Barra de Ferramentas 14
3.2 Navegação rápida 15
3.3 Barra de Menu Vertical 15
3.4 Histórico 16
3.5 Funções de ecrãs/telas 16
3.6 Telas/Ecrãs associados 17
3.7 Recursos 17
3.8 Barra de estado 17
3.9 Papeis 17
3.10 Tratamento de erros 18
3.11 Ver & Ocultar características 18
3.12 Navegação entre ecrãs 19
3.13 Indicações de navegação 20
3.13.1 Ações Relacionados com o Processo 20
3.13.2 Ações Relacionados com o Processo 20
3.13.3 Lista de tarefas 21
3.14 Auditoria no iSupport 21
3.15 Acrónimos 21
3.15.1 Ações Relacionados com o Processo 21
3.15.2 Ações de Administrador/gestor 21
3.15.3 Tarefas do Sistema 22
4 Ações Relacionadas com Processo 22
4.1 Visão geral da criação de um processo 22
4.1.1 Visualização de todos os pedidos 22
4.1.2 Conselhos úteis para a criação de um processo 22
4.2 Criar um processo para um pedido (saída) 23
4.2.1 Separador do Pedido 24
4.2.2 Separador Pessoa Singular 24
4.2.3 Separador Organismo Público 25
4.2.4 Separador Processo 26
4.3 Criar um processo para um pedido (entrado) 26
4.3.1 Separador do Pedido 27
4.3.2 Separador Pessoa Singular/Física 27
4.3.3 Separador Organ./Órgão Público 28
4.3.4 Separador Processo 28

4.4 Novo pedido relativo a um processo já existente 28
4.4.1 Pedido entrado 28
4.4.2 Pedido para fora (saída) 29
4.5 Pesquisa de um processo ou interveniente 30
4.6 Adicionar um interveniente depois de ter criado um processo 30
4.6.1 Adicionar um interveniente 30
4.7 Visualizar, adicionar, alterar o endereço de um interveniente 31
4.7.1 Visualizar um endereço 31
4.7.2 Adicionar um novo endereço 32
4.7.3 Alterar um endereço já existente 32
4.8 Visualizar, adicionar ou alterar a informação pessoal de um interveniente 33
4.8.1 Visualizar informações pessoais de um interveniente 33
4.8.2 Alterar a informação pessoal de um interveniente 33
4.9 Visualizar, adicionar ou alterar a informação financeira de um interveniente 34
4.9.1 Visualizar as informações financeiras de um interveniente 34
4.9.2 Adicionar informação financeira de um interveniente 34
4.9.3 Alterar a informação financeira de um interveniente 35
4.10 Criar uma outra parte no processo 35
4.10.1 Visualizar a informação de uma Outra Parte 35
4.10.2 Adicionar informação da Outra Parte 35
4.10.3 Alterar a informação da Outra Parte 36
4.11 Adicionar, gerir ou monitorizar uma obrigação 36
4.11.1 Adicionar ou alterar uma decisão 36
4.11.2 Gerir uma obrigação 36
4.11.3 Monitorização de fundos 37
4.12 Iniciar e percorrer uma lista de atividades 37
4.12.1 Tramitar um processo 37
4.12.2 Monitorização de um processo depois da lista de atividades fechada 39
4.12.3 Monitorização das transações e-CODEX 40
4.12.4 Visualizar as ocorrências do Processo 41
4.12.5 Alterar as datas dos alertas 41
4.13 Visualizar, adicionar ou apagar notas num processo 42
4.13.1 Visualizar/Atualizar todas as notas 42
4.13.2 Criar uma nota 43
4.13.3 Criar uma nota financeira 43
4.14 Usar a Lista de Tarefas 43
4.14.1 Alertas de Ação 43
4.14.2 Alertas informação 44
4.14.3 Tarefas Manuais 45
4.15 Criar, gerar ou carregar documentos 46
4.15.1 Documentos na “WRKL - Lista de Tarefas” 46
4.15.2 Documentos enviados via e-CODEX 46
4.15.3 Documentos criados manualmente 46
4.16 Visualizar todos os documentos relacionados com um processo 47
4.16.1 Visualizar documentos 47
4.16.2 Anexar um documento externo ao processo 47
4.16.3 Eliminar um documento externo acrescentado ao iSupport 47
4.17 Encerrar ou arquivar um processo 47
4.17.1 Encerrar 48
4.17.2 Arquivar 48

5 Ações de Administrador/gestor 49
5.1 Visualizar, adicionar ou alterar um utilizador 49
5.1.1 Visualizar um perfil de utilizador 49
5.1.2 Adicionar um utilizador 49
5.1.3 Redefinir a senha de um utilizador 49
5.1.4 Alterar o perfil de utilizador 49
5.1.5 Visualizar utilizadores associados a um Administrador/gestor 50
5.1.6 Reatribuir utilizadores a outro Administrador 50
5.2 Atribuir um processo 50
5.2.1 Adicionar um técnico secundário 50
5.2.2 Remover um técnico secundário 50
5.2.3 Alterar um técnico primário 51
5.3 Visualizar, adicionar ou alterar função 51
5.3.1 Visualizar permissões por funções 51
5.3.2 Visualizar permissões por ecrã 51
5.3.3 Adicionar uma nova função 51
5.3.4 Alterar uma função 52
5.3.5 Alterar uma função por painel 52
5.4 Visualizar, adicionar ou alterar uma Autoridade Central 52
5.4.1 Visualizar a informação de uma Autoridade Central 52
5.4.2 Adicionar uma Autoridade Central 52
5.4.3 Alterar a informação de uma Autoridade Central 52
6 Tarefas de Sistema 53
6.1 Visualizar ou modificar as mensagens de erro 53
6.1.1 Visualizar as mensagens de erro 53
6.1.2 Alterar a descrição de uma mensagem de erro 53
6.2 Visualizar ou alterar atividades de um processo e datas de conclusão 53
6.2.1 Visualizar as atividades principais 53
6.2.2 Alterar as atividades principais 54
6.2.3 Visualizar atividades secundárias 54
6.2.4 Alteração da data para a conclusão de uma atividade menor 55
6.2.5 Alterar a descrição das atividades secundárias 55
6.3 Manutenção da lista de atividades 55
6.3.1 Visualizar a atividade seguinte 56
6.3.2 Alterar documentos (Ofícios e formulários) associados a uma atividade 56
6.4 Visualizar, adicionar, modificar ou apagar códigos de referência 56
6.4.1 Visualizar códigos de referência 56
6.4.2 Adicionar um código de referência 57
6.4.3 Alterar um código de referência 57
6.4.4 Eliminar um código de referência 57
6.5 Visualizar o estado do lote (batch status) e erros do lote (batch errors) 57
6.5.1 Visualizar o estado do lote (batch status) 58
6.5.2 Visualizar os batch errors 58
6.6 Visualizar ou alterar os atributos de um documento 58
6.6.1 Visualizar os atributos do documento 58
6.6.2 Modificar os atributos do documento 58
6.6.3 Visualizar um modelo de documento 59
6.6.4 Alterar um modelo de documento 59
7 Anexos 60
7.1 Anexo A – Lista de alertas de informações 61

7.2 Anexo B – Lista de todos os documentos no iSupport..... 62
7.3 Anexo C – Quadro dos papeis de acesso..... 65

1 Introdução

1.1 Resumo

O iSupport é um sistema de gestão processual que permite que aos Técnicos tramitar processos transversais de cobrança de alimentos transfronteiriços. O iSupport foi projetado para lidar com três tipos de pedidos: Convenção da Haia de 2007, Regulamento (CE) n.º 4/2009 ou neutro para quaisquer instrumentos internacionais (por exemplo, a Convenção de Nova Iorque de 1956 ou de qualquer acordo bilateral). Por pode ser utilizado para todos os pedidos abrangidos por estes três tipos, envolvendo qualquer outro Estado e independentemente de o outro Estado utilizar o iSupport.

1.1.1 Módulos

O iSupport consiste em 4 módulos diferentes:

1. O módulo de Interveniente [Actor module] (ecrãs que permitem a recolha de dados de intervenientes em todos os casos). Os intervenientes são devedores, credores, crianças, tribunais e autoridades.
2. O Módulo do Processo (ecrãs que permitem criar, trabalhar e encerrar um processo).
3. O módulo de lista de tarefas (indicando todas as tarefas pendentes com prazos).
4. O módulo de Gestão (ecrãs que permitem a gestão de papéis e níves de acesso, atribuição de um processo ou a personalização de prazos).

1.1.2 Gestão flexível de processos

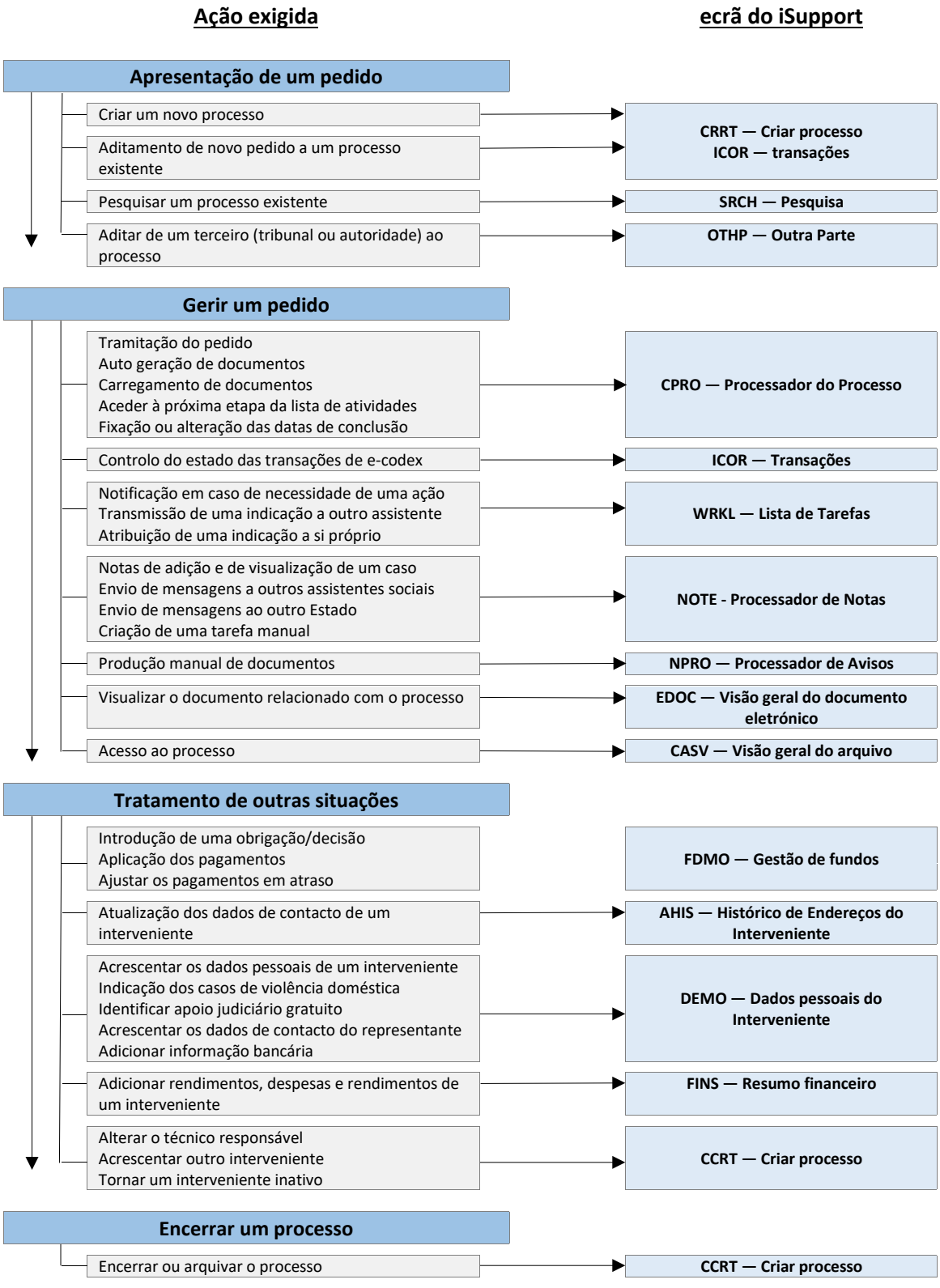
Tendo em conta os diferentes tipos de organizações envolvidas, e as diferenças entre as políticas e procedimentos de cada Autoridade Central, o iSupport deliberadamente não exige que os Técnicos sigam as etapas tramitação em qualquer ordem exigida. Neste manual são destacadas boas práticas e conselhos práticos; no entanto, cada Autoridade Central / técnico é capaz de definir o seu próprio caminho/ordem para tramitar o processo.

Para facilitar, o iSupport foi projetado para permitir ao gestor/administrador definir uma série de parâmetros (prazos, direitos de acesso, ajuda à personalização de texto) que reflitam as práticas específicas do Estado ou da organização e permitam ao técnico navegar facilmente de um ecrã para outro no mesmo processo, por qualquer ordem pretendida.

1.1.3 Definição de processo

Um processo no iSupport é definido como sendo relativo ao mesmo devedor e à(s) pessoa(s) para quem são pedidos alimentos, envolvendo os mesmos Estados requerente e requerido. Um processo pode envolver um ou mais pedidos.

1.2 Fluxo de trabalho básico no iSupport



1.3 Exemplos de processos

1.3.1 Pedido enviado para reconhecimento e execução de um processo da Convenção

Cenário: Este é o cenário básico que lhe permitirá familiarizar-se com o iSupport: gostaria de enviar um pedido de reconhecimento e execução de uma decisão, com base na Convenção de 2007. Este exemplo mostra-lhe como introduzir os dados tal como solicitado pela Convenção

1. Navegar para **CCRT —processo criado** para inserir os dados do pedido.
2. Selecione "**Criar processo**" a partir das listas de funções do ecrã. Insira os dados relativos ao pedido, a pessoa singular e Organismo Público (se aplicável) — é necessário clicar na seta azul para visualizar os pormenores. Não se esqueça de inserir o maior número de informações possível — em especial o "**Fundamento dos alimentos**" no separador "**Pessoa singular**". Ao inserir cada um dos intervenientes, lembre-se de clicar em "**Pesquisar**" após qualquer entrada de dados e "**Gravar**" após finalizar a entrada de cada interveniente. Assim que toda a introdução de dados estiver completa, selecione o separador "**Processo**" e clique em "**Criar/Anexar um processo iSupport**". Esta opção cria o processo «iSupport».
3. Se desejar associar outros técnicos responsáveis pelo processo, o gestor pode fazê-lo utilizando o separador CWRK - Responsável pelo processo.
4. Navegar para **DEMO — Dados pessoais do Interveniente** (Sugestão: clique na linha do interveniente cujos dados pretende modificar em **CCRT — Processo criado**; também pode copiar (CTRL + c) o seu número de identificação e colar (CTRL + v) no campo **Identificação do interveniente** no topo do ecrã). Clique em "**Alterar os dados pessoais dos intervenientes**" para acrescentar informações sobre o interveniente no separador "**Dados pessoais**" e informações bancárias no separador "**Pagamentos**", o que lhe permite acrescentar, em especial, informações sobre a assistência judiciária.
5. Navegar para a **FDMO — Gestão de fundos**. Selecionar "**Gerir obrigações**" da lista de funções do ecrã para adicionar pagamentos devidos relacionados com uma decisão — não se esqueça de selecionar uma decisão primeiro na secção "**Selecionar filtros**".
6. Se tiver necessidade de criar um novo tribunal para a decisão em FDMO, navegar para a **OTHP - Painel Informação relativa a Outras Partes** e selecionar "**Adicionar informações relativas a Terceiros**" a partir da lista de funções do ecrã.
7. Navegar para a **FINS — Resumo financeiro** para adicionar informação financeira sobre os intervenientes. Parte destes dados pode ser utilizada para criar o formulário da relação dos montantes em dívida.
8. Navegar para **CPRO — Processador do Processo**:
    a. Clique no símbolo "**azul**" na coluna "**Ativo**".
    b. Selecione "**Vista**" e clique em "**Processar o pedido**".
    c. Se estiver satisfeito com os pormenores do caso, selecione "**Certifique-se que o pedido preenche os requisitos e contém todas as informações necessárias**".
    d. Selecione "**Gerar pedido e formulário de transmissão e carregar documentos adicionais**".
    e. Nesta fase, pode também carregar documentos utilizando a ligação correspondente.

f. As caixas de seleção em "**Documentos**" indicam quais os formulários que serão criados. Se for caso disso, pode, em anexo, incluir as circunstâncias financeiras.
g. Clique em "**Gravar**" e o formulário será gerado. Nota: tem de selecionar manualmente algumas informações no formulário que aparece no ecrã: tipo de pedido, bases para o reconhecimento e execução, comparência da parte requerida e certificados. O mesmo se aplica ao formulário de transmissão: tipo de pedido, documentos em anexo.

9. Pode agora aguardar a resposta do Estado requerido.

1.3.2 Pedido de Alteração de uma decisão ao abrigo do Regulamento

Cenário: Foi recebido um pedido e a Parte B do Formulário do Regulamento foi preenchida pelo requerente. A política da Autoridade Central é armazenar no iSupport apenas os dados essenciais e enviar o pedido o mais rápido possível. Precisa de mais um documento do requerente antes de poder enviar o pedido.

1. Navegar para **CCRT – Processo criado** para inserir os detalhes do pedido e criar o processo no iSupport.
2. Selecione "**Criar processo**" a partir das listas de funções do ecrã. Indicar os dados relativos ao pedido, a pessoa singular e Organismo Público (se aplicável). Não se esqueça de inserir o maior número de informações possível. Ao entrar em cada interveniente, lembre-se de clicar em "**Pesquisar**" após qualquer entrada de dados e "**Gravar**" após finalizar a entrada de cada interveniente. Assim que toda a introdução de dados estiver completa, selecione o separador "**Processo**" e clique em "**Criar/Anexar um processo iSupport**". Esta situação cria o processo «iSupport».
3. Se desejar associar outros técnicos responsáveis pelo processo, o gestor pode fazê-lo utilizando o separador **CWRK - Responsável pelo processo**.
4. Navegar para **OTHP - Painel Informação relativa a Outras Partes** e selecionar "**Adicionar informações relativas a Terceiros**" para criar uma autoridade de origem.
5. Navegar para **FDMO — Gestão de fundos** para introduzir os detalhes da decisão de origem.
6. Navegar para **CPRO — Processador do Processo**:
    a. Clique no símbolo "**azul**" na coluna "**Ativo**".
    b. Clicar no ícone "**Vista**" e no ecrã "**Processar o pedido e gerar os formulários do pedido**".
    c. No ecrã seguinte, selecione "**O pedido não pode ser processado porque faltam informações no processo ~ Recebimento/Receção de Documento Adicional - Requerente**".
    d. Clique no ícone "**Gravar**" na barra de ferramentas. Abre-se, assim, o documento Word que permite a introdução de dados. Pode conservá-lo como está ou personalizá-lo.
    e. Clique em "**Gerar documento**" e imprima o documento. Será disponibilizada uma cópia em **EDOC — Visão geral do documento eletrônico/eletrónico**.
    f. Para criar um prazo personalizado para a resposta do requerente, selecione **Alterar as datas dos alertas**.
    g. Indicar o número de dias para terminar e clicar em "**Gravar**".
7. Quando o requerente responder, navegar para **CPRO — Processador do Processo** para carregar os documentos.

1.3.3 Pedido de Execução entrado ao abrigo da Convenção

Cenário: um novo pedido de execução foi recebido. A sua política interna é solicitar sempre o pagamento voluntário do devedor antes de remeter o pedido para execução.

Não utilize a ligação "Service Provider" no separador Resources para comunicar problemas relacionados com o iSupport.

1. Primeiro verificar o **ICOR - Transações iSupport** para qualquer pedido novo que tenha sido rececionado com sucesso. Se encontrado, duplo clique sob o número do processo, que o levará para o painel **CCRT – Processo criado**. Os dados do processo irão ser preenchidos. Se o pedido não foi encontrado, navegar até **CCRT – Processo criado** para inserir manualmente os detalhes.
2. Proceder para criar o processo iSupport.
3. Se pretender que outros técnicos sejam associados ao processo, o gestor pode fazê-lo usando **CWRK – Responsável pelo processo**.
4. Navegar até **OTHP – Painel Informação relativa a Outras Partes** para inserir os detalhes de contacto do tribunal/autoridade administrativa. Isto pode ser feito em qualquer momento quando tramitarmos o processo, bem como ligações a terceiros ao processo/pedido.
5. Navegar até **FDMO – Gestão de fundos** para inserir os detalhes das decisões e pagamentos/atrasados.
6. Navegar até **NPRO – Processador de Avisos** para gerar a carta dirigida ao devedor.
7. Para criar um prazo personalizado para a resposta do devedor, navegar até **Processador do Processo** e selecionar **Alterar as datas dos alertas**.
8. Indicar o número de dias para terminar e clicar em "**Gravar**".
9. Quando o prazo termimar e aparecer no **WRKL - Lista de Tarefas**, navegar até **CPRO – Processador do Processo** para começar a tramitar o processo usando a lista de atividades apropriada da Convenção.

1.4 Como e quando contactar o serviço de assistência

Se tiver uma questão técnica ou tiver uma pergunta sobre a utilização de uma função; tente as seguintes etapas antes de contactar o serviço de assistência iSupport Helpdesk:

- Limpe o histórico do seu programa de navegação (browser). Muitas vezes ajuda, em especial após a instalação de uma nova versão do software.

- Contacte o seu administrador, que poderá verificar se os batch logs estão corretamente fixados ou se a ligação e-CODEX ainda está ativa.

- Consulte o Manual do Utilizador para se certificar de que está a seguir as etapas e os conselhos úteis para a utilização do iSupport. Também pode aceder à página Web do iSupport e aceder aos documentos da especificação de design (DSD), que fornece pormenores sobre cada ecrã.

- Peça aos seus colegas que estejam a experienciar o mesmo problema ou que verifiquem se dispõem de uma solução. Consulte igualmente a página Web iSupport SharePoint.

Se nenhuma das etapas acima o ajudar, crie um "problema" no JIRA:

1. Inicie uma sessão utilizando o nome de utilizador do seu país e a sua senha.
2. Selecionar o tipo de problema:
   - Incidente — uma funcionalidade do iSupport não funciona
   - Questão — necessidade de clarificar a forma de executar um determinado passo ou de agir e não encontrou a resposta no Manual do Utilizador
   - Melhoria — sugira uma mudança para uma funcionalidade do Isupport que torne o seu trabalho mais fácil
3. Introduzir uma descrição. Procure ser o mais específico possível mediante a inclusão do nome do(s) ecrã(s), informações sobre as medidas que está a tomar e o problema ou o erro encontrado. Sempre que possível, anexar captura de ecrã(s) à questão JIRA.

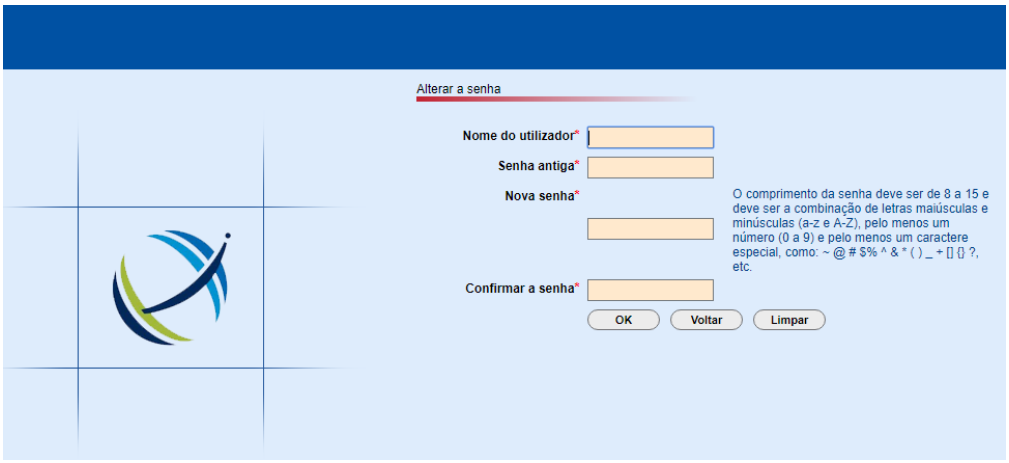
Em caso de emergência, pode contactar iSupport@hcch.nl.

2 Logging ao iSupport

1. Abra o iSupport no seu navegador (browser).

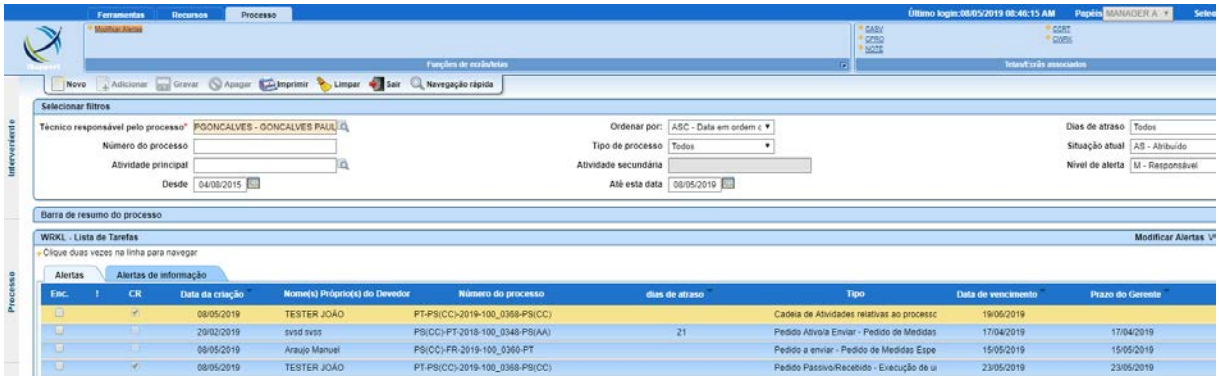
2. Introduza o nome de utilizador fornecido pelo seu gestor ou administrador e a sua senha.
   Nota: se o seu Estado utiliza a autenticação multifatorial (AMF), só está disponível "**Selecione um idioma**".

3. Se está a iniciar uma sessão pela primeira vez ou se a senha foi redefinida, a sua senha provisória é o seu nome de utilizador em maiúsculas. Ser-lhe-á pedido que altere a sua senha. Preencher os campos exigidos e clicar em "**OK**". Nota: A senha é sensível a maiúsculas e minúsculas.



4. Quando a sua senha for alterada com sucesso, clique no botão "**Voltar**" para navegar até à página de Login, e inicie a sessão com a nova senha.

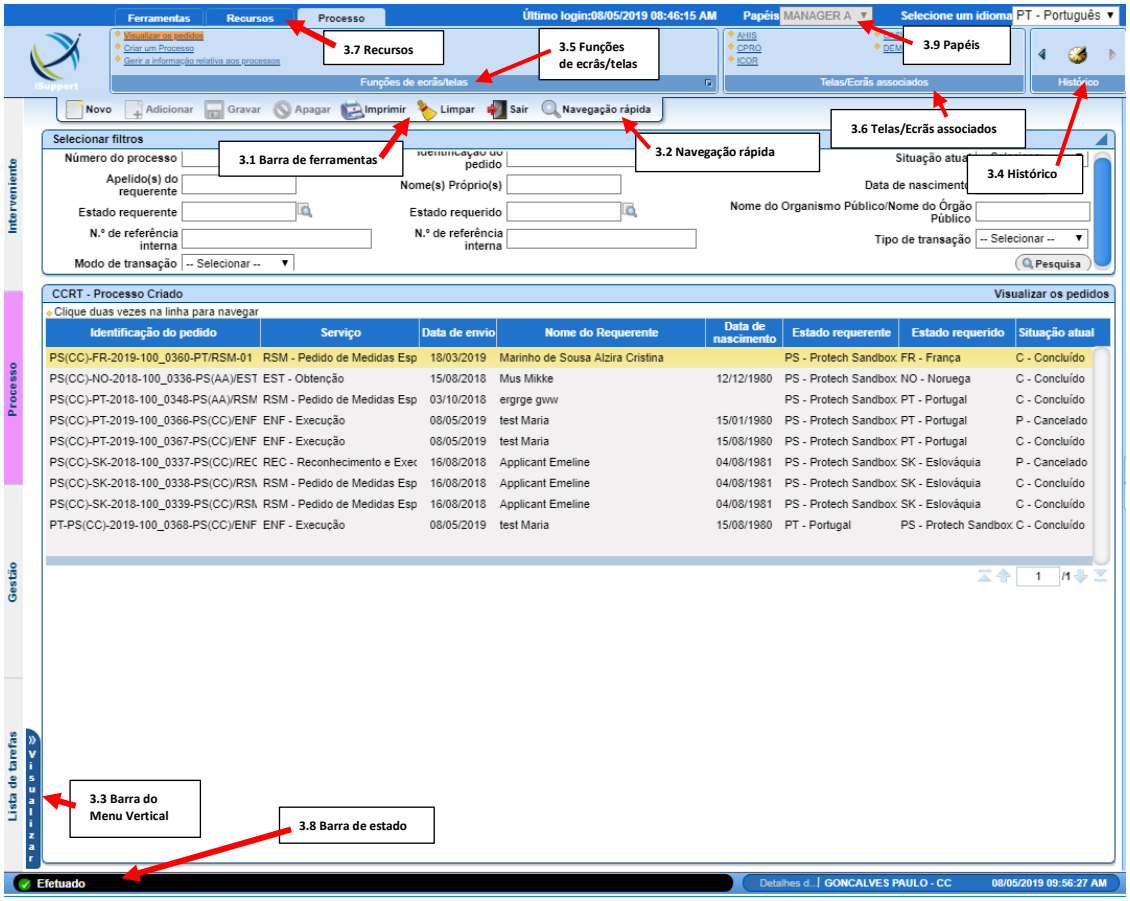
5. O login bem-sucedido abre o **WRKL – Lista de Tarefas** e o mostra qualquer ação ou informação de alerta que lhe esteja associada.



Nota: por razões de segurança, a sessão será automaticamente encerrada se a sessão estiver inativa por mais de 30 minutos.

3 Navegar no iSupport

Existem diversas ferramentas e formas de navegar no iSupport. Aqui estão algumas das funcionalidades.



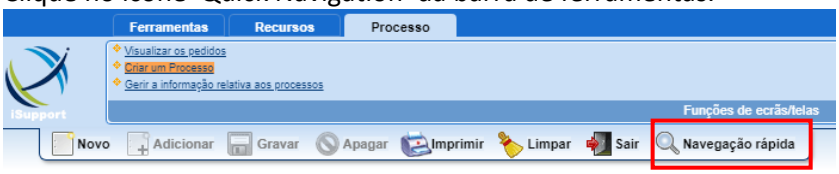
3.1 Barra de Ferramentas

Os ícones na barra de ferramentas são ativados dependendo do ecrã e das ações a ser tomadas no processo. Clique no ícone apropriado para executar a ação.

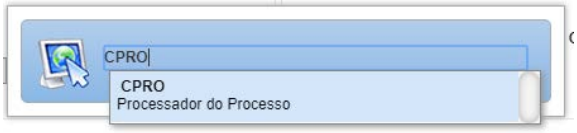
- **Novo** – limpa o painel dos dados persistentes (sticky data) do processo.
- **Adicionar** – utilizado quando estão a ser introduzidos novos dados num processo.
- **Gravar** – utilizado quando os dados dos processos estão a ser atualizados.
- **Apagar** – utilizado para apagar um registo ou entrada.
- **Imprimir** – imprime o ecrã com os dados atualmente exibidos.
- **Limpar** – limpa todos os campos do ecrã.
- **Sair** – utilizado para sair do iSupport.

3.2 Navegação rápida

1. Clique no ícone 'Quick Navigation' da barra de ferramentas.



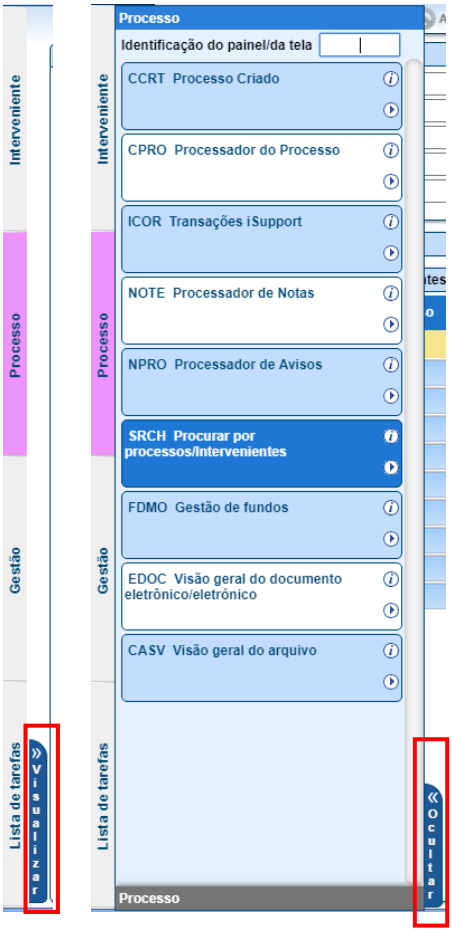
2. Insira o acrónimo e prima enter.



3. Utilizar o ícone "**Limpar**" ou a tecla "ESC" para fechar a caixa de navegação rápida, se tiver sido aberta por engano.

3.3 Barra de Menu Vertical

1. Clique no separador "**Visualizar**" ou clique em "**Interveniente**", "**Processo**", "**Gestão**" ou "**Lista de tarefas**" na barra de menu vertical para mostrar os ecrãs que podem ser acedidos. Clique no separador "**Ocultar**" para fechar, se aberto por engano.



2. Clique no separador correspondente para este menu ou utilize a seta no canto inferior direito para ver os menus relacionadas.

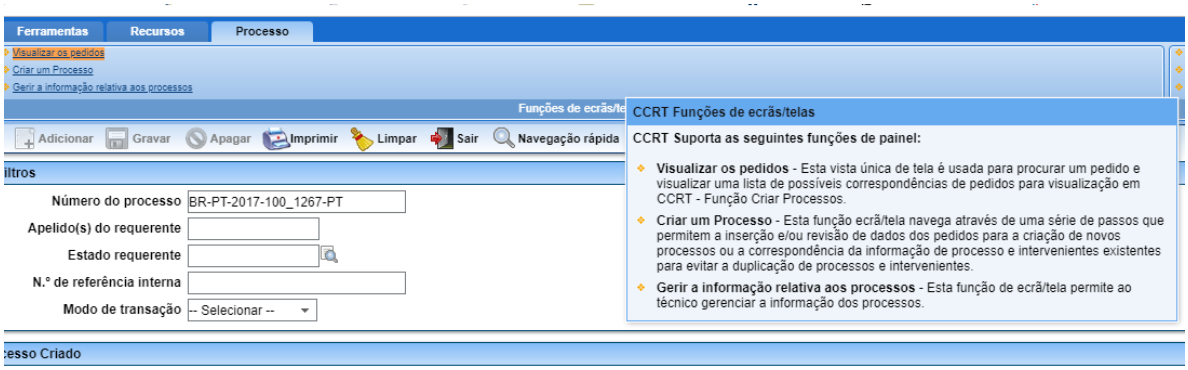
3.4 Histórico

1. Clique na seta da esquerda para navegar até ao ecrã anterior.
2. Clique na seta da direita para voltar atrás.
   Nota: É recomendado o uso desta em vez das setas do seu browser de navegação

3.5 Funções de ecrãs/telas

1. Após navegar para um ecrã, na secção "**Funções de ecrãs/telas**" são mostradas as ligações para ecrãs relacionados, para acesso rápido. Clique para abrir o ecrã adequado.

2. Clique na pequena seta no canto inferior direito para ver os detalhes de cada secção. Clique para fechar.

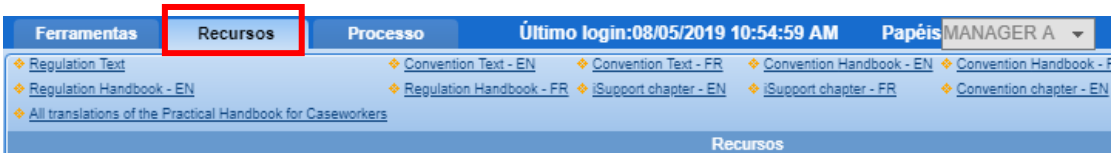


3.6 Telas/Ecrãs associados

1. Após navegar para um ecrã, a secção "**Telas/Ecrãs associados**" está ligada a outros ecrãs conexos para acesso rápido. Clique para abrir o ecrã adequado.

3.7 Recursos

1. Clique no separador "**Recursos**" para aceder as publicações ou procurar informações adicionais.

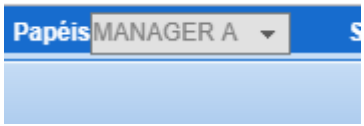


3.8 Barra de estado

Dependendo da ação tomada, uma mensagem de confirmação ou de erro é exibida na barra de estado na parte inferior do ecrã, exemplos:

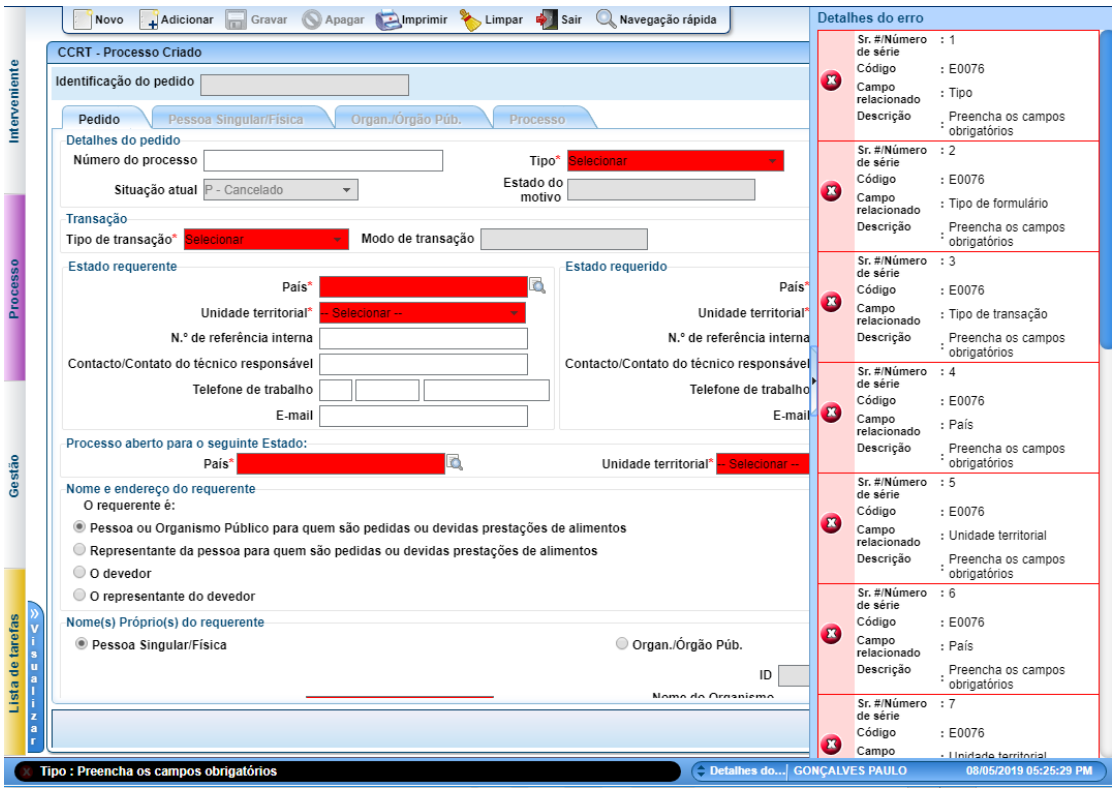
3.9 Papeis

A visualização ou alteração de informações relativas ao processo variará em função do(s) papel(eis) do utilizador do iSupport. A função aparece no topo da página (lista pendente, se houver várias funções).



3.10 Tratamento de erros

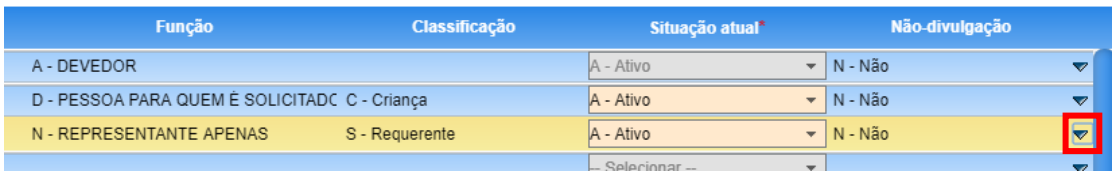
Se a informação for omissa nos campos obrigatórios, são exibidas mensagens de erro.

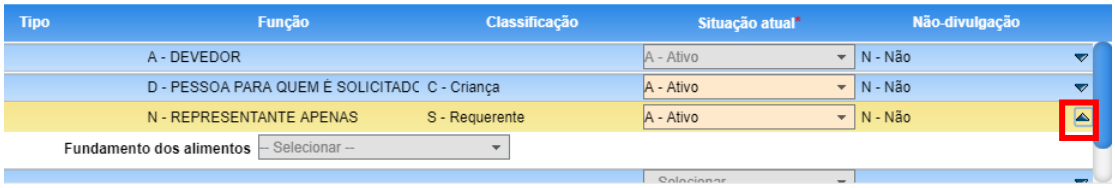


3.11 Ver & Ocultar características

Muitos ecrãs têm informações adicionais que não são inicialmente mostradas. Para aceder:

1. Clique na seta para baixo no canto direito do ecrã para mostrar mais detalhes.
2. Clique na seta para cima para fechar.



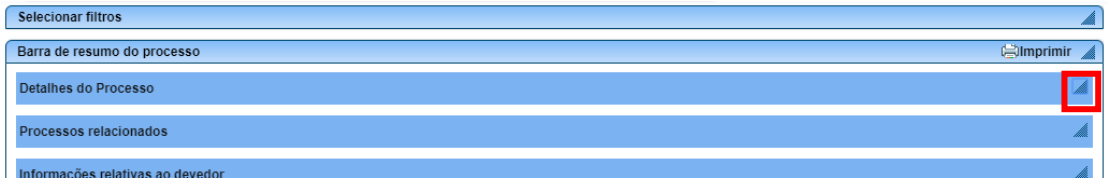


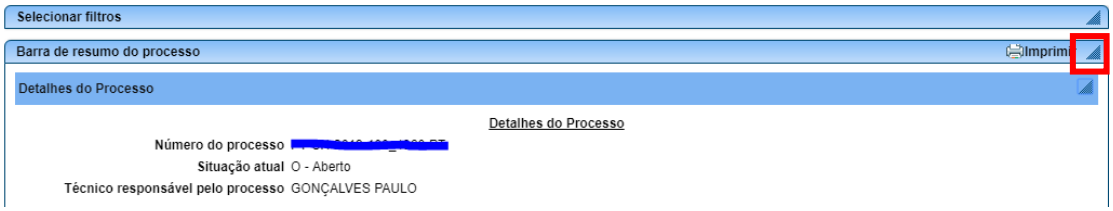
Os ecrãs SRCH, CPRO, CCRT, NOTE e WRKL têm um separador de resumo do processo com mais detalhes do processo, incluindo:

- Detalhes do Processo — número do processo, situação atual, Técnico responsável pelo processo, identificação e nome dos intervenientes
- Processos relacionados — enumera outros casos conexos
- Informações relativas ao devedor — dados do devedor e identificadores
- Informações relativas ao credor — Dados e identificadores do credor
- Estado do procedimento de execução — panorâmica da execução

Para aceder:
Clique na seta à direita do ecrã.

1. Clique na mesma seta para fechar.

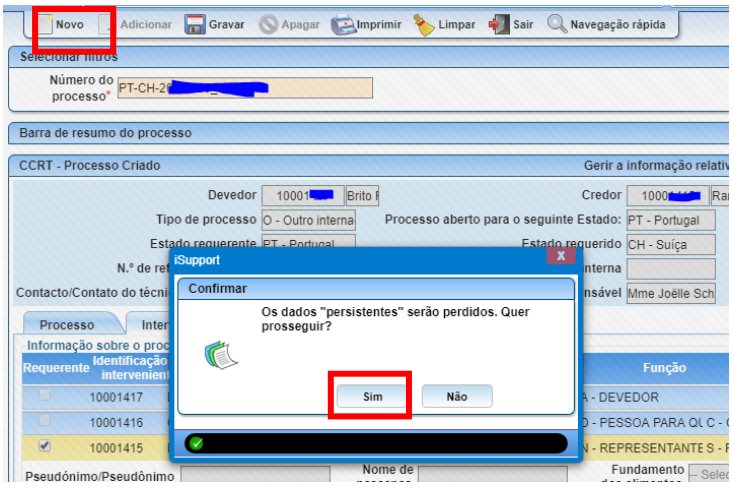




3.12 Navegação entre ecrãs

Ao navegar entre ecrãs, os dados do processo conhecidos como dados persistentes (sticky data) vão transitar de um ecrã para outro.

Se quiser limpar as informações dos processos existentes num ecrã, selecione o ícone "**Novo**" na barra de ferramentas e confirme.

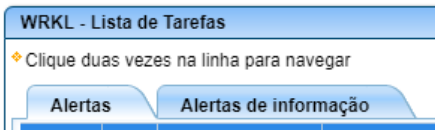


Selecionando "**Sim**" não apaga a informação do processo; apenas remove as informações do painel para a instância atual.

3.13 Indicações de navegação

3.13.1 Ações Relacionados com o Processo

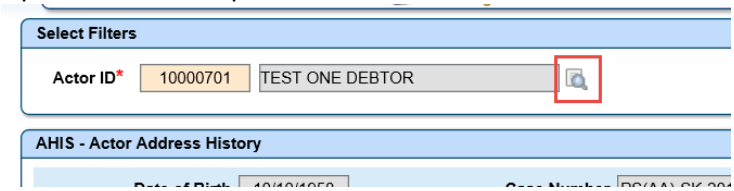
Alguns ecrãs mostram uma nota de navegação quando é possível chegar ao ecrã seguinte, clicando em duplo numa entrada.



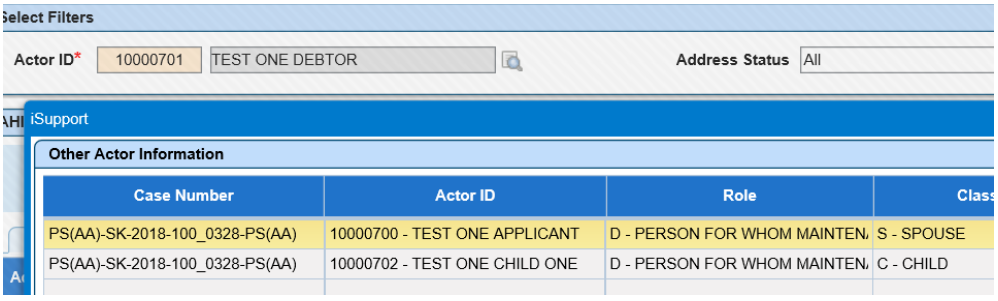
3.13.2 Ações Relacionados com o Processo

Sobre os ecrãs AHIS, DEMO e FIN utilizam o ícone «lupa» na secção «Selecionar Filters» para visualizar e aceder a outros intervenientes relacionados com o processo.

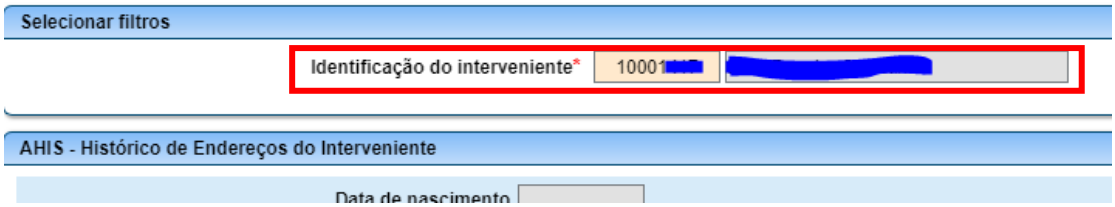
1. Duplo clique no ícone da lupa e abre uma lista de outros intervenientes.



2. Selecione o interveniente da lista, duplo clique no nome ou clique no botão "OK".

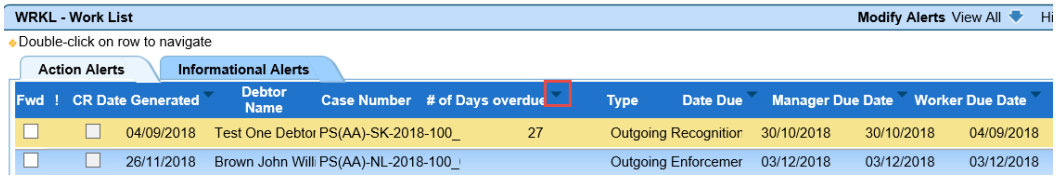


3. Desta forma serão apresentadas as informações do interveniente selecionado.



3.13.3 Lista de tarefas

No separador "**Alertas**" na Lista de tarefas, os processos podem ser selecionados por Data da criação, N.º de dias de atraso, Data de vencimento, Data de vencimento – Gestor e Data limite para Tec. do proc., clicando na seta no lado direito da coluna.



3.14 Auditoria no iSupport

O ISupport mantém uma pista de auditoria completa das medidas tomadas relativamente a um processo. Vários ecrãs incluem campos que mostram a última data em que o ecrã foi atualizado e por que utilizador.

Estes campos estão disponíveis em DEMO, ARIS, FINS, FDMO, CCRT, OTHP e todos os ecrãs acedidos por gestores ou administradores.

O administrador da base de dados pode aceder a informações mais pormenorizadas sobre as ações dos utilizadores, incluindo os ecrãs vistos e as medidas tomadas para um determinado utilizador.

3.15 Acrónimos

3.15.1 Ações Relacionados com o Processo

AHIS - Histórico de Endereços do Interveniente
CASV - Visão geral do arquivo
CCRT – Processo criado
CPRO - Processador do Processo
DEMO - Dados pessoais do Interveniente
EDOC - Visão geral do documento eletrônico/eletrónico
FINS - Resumo Financeiro
FDMO - Gestão de fundos
ICOR - Transações iSupport
NOTE - Processador de Notas
NPRO - Processador de Avisos
OTHP - Painel Informação relativa a Outras Partes
SRCH - Procurar por processos/Intervenientes
WRKL - Lista de Tarefas

3.15.2 Ações de Administrador/gestor

CADS - Detalhes da Autoridade Central
CWRK - Responsável pelo processo
RLSA - Acesso ao painel de papel
USEM - Gestão de utilizadores

3.15.3 Tarefas do Sistema

ACTV - Painel Referência das Atividades
ANXT - Painel de manutenção da próxima atividade
BSTL - Visualizar o Registo do Batch Logs
EMSG - Painel Mensagens de Erro
NREF - Referência Avisos
REFM-Manutenção do código das referências

4 Ações Relacionadas com Processo

4.1 Visão geral da criação de um processo

O ecrã "**CCRT- Processo criado**" é usado para visualizar um pedido, criar o processo no iSupport e ver o processo após ter sido criado.

O número de processo iSupport é composto por:

- A abreviatura do Estado Requerente (& subunidade),
- A abreviatura do Estado Requerido (& subunidade),
- O ano em que o processo foi criado no iSupport,
- Um número de 7 dígitos sequenciais (3+4 dígitos), e
- A abreviatura do Estado (& subunidade) onde o número do processo foi criado.

Exemplo: um processo envolvendo o Reino Unido (Inglaterra e Gales) como Estado Requerente e a Alemanha como Estado Requerido, criado na Alemanha em 2015, terá o número de processo iSupport UK(EW)-DE-2015-123_4567-DE.

Materiais de referência:

Practical Handbook for Caseworkers ao abrigo da Convenção da Haia de 2007

Practical Handbook for Competent Authorities: Child Support Convention, the 2007 Hague Protocol on Applicable Law (Maintenance) and the 2009 European Union Maintenance Regulation

4.1.1 Visualização de todos os pedidos

Quando navegamos no CCRT, aparece o modo "Visualizar os pedidos" por defeito.

Para exibir todos os pedidos clique no ícone "Novo" na barra de ferramentas para apagar todos os campos e após clique no botão "Pesquisa". Para restringir os resultados da pesquisa, use os campos de pesquisa em selecionar filtros.

Situação atual "**Concluido**" significa que o processo foi criado. Situação atual "**Pendente**" significa que o processo ainda não foi criado.

- Para um pedido (requerente) consulte 4.2
- Para um pedido (requerido) consulte 4.3

4.1.2 Conselhos úteis para a criação de um processo

- Antes de começar a criar um processo novo, vá a **SRCH - Procurar por processos/Intervenientes**, para assegurar que o processo não existe para os mesmos intervenientes e mesmos Estados. Se o processo já existe, consulte 4.4 para saber como introduzir um novo pedido num processo já existente.

- Quando criamos um processo, tem de haver pelo menos uma pessoa para quem os alimentos são devidos e um devedor, conhecidos como intervenientes no processo.

Uma vez criado um interveniente, a sua informação pessoal e financeira poderá ser atualizada a qualquer momento, usando **AHIS - Histórico de Endereços do Interveniente** e **DEMO - Dados pessoais do Interveniente**.

- Se vai criar um processo para um pedido de Alteração antes de navegar para **CPRO - Processador do Processo**, certifique-se de primeiro lugar, de criar a autoridade origem no **OTHP - Painel Informação relativa a Outras Partes**, e, em seguida, navegar para **FDMO - Gestão de fundos** para inserir os detalhes relativos à obrigação. Isto assegura que quando gerarmos os formulários no **CPRO**, eles serão preenchidos.

- Por defeito o utilizador que cria o processo torna-se o técnico responsável. Pode ser alterado no painel **CCRT – Processo criado**. O gestor pode igualmente alterar o técnico e adicionar um outro, usando o **CWRK - Responsável pelo processo**. Ver 5.2 Atribuir um processo

- Ao criar um processo e introduzir os dados do pedido no separador "**Pedido**", certifique-se de que deve verificar cuidadosamente os dados. Depois de selecionar "**Adicionar**", é criado o ID do processo, não sendo permitida a introdução de mais dados nesta página. Se tiver cometido um erro, terá de "Arquivar" o pedido com o erro e recomeçar com a criação de um novo pedido.

- Uma vez criado, nenhum outro registo é permitido no separador do **"Criar um processo"** Os detalhes do processo podem ser visualizados em **CCRT "Gerir a informação relativa aos processos"**. Se uma informação acerca de um dos intervenientes tiver de ser editada, use o **DEMO - Dados pessoais do Interveniente** ou **AHIS - Histórico de Endereços do Interveniente**.

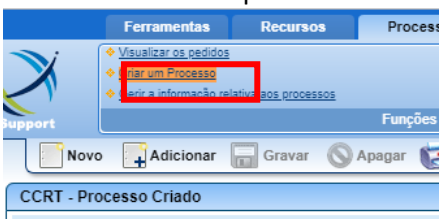
- Nem todos os países estão no **CADS - Detalhes da Autoridade Central**. Se for enviado um pedido para um Estado pouco utilizado, então, antes de criar o processo, o gestor ou o administrador necessitam de adicioná-lo no CADS.

- Se não tem a certeza se um Estado está a usar o e-CODEX, verifique no **CADS - Detalhes da Autoridade Central** para ver se esse Estado está a usar o e-Codex.

- Para ver uma visão geral do processo, use o **CASV - Visão geral do arquivo**. Inclui uma visão rápida do requerente, devedor e outras informações do interveniente; Detalhes do pedido; informações sobre recursos; e informações de decisão. O ecrã também permite acesso rápido aos ecrãs Processador de Notas, Gestão de Fundos, Documentos eletrónicos e Mensagens recentes.

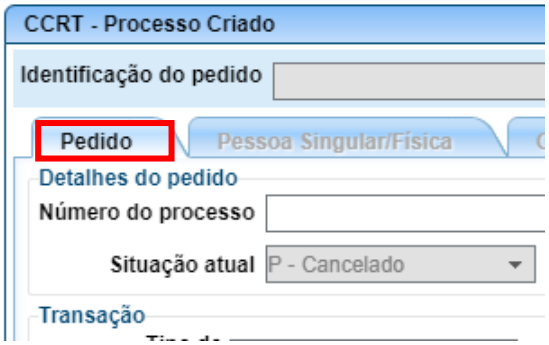
4.2 Criar um processo para um pedido (saída)

1. Navegar até **CCRT- Processo criado**.
2. Selecionar Criar um processo na lista das funções do ecrã.



4.2.1 Separador do Pedido

3. Inserir os detalhes do pedido, do(a) requerente/Organismo Público no separador do pedido.

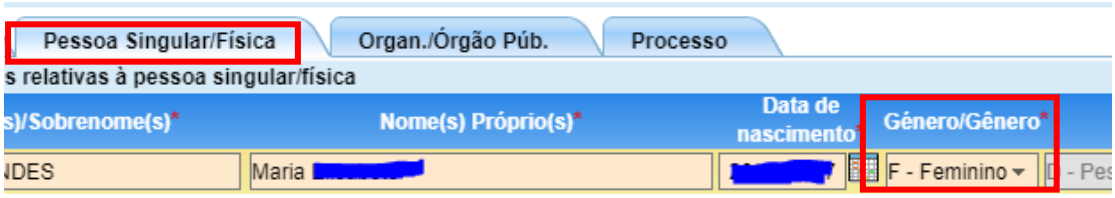


Verifique cuidadosamente se todos os dados inseridos no separador do Pedido estão corretos antes de selecionar "Adicionar". Depois de criado o ID do processo, a página torna-se não editável.

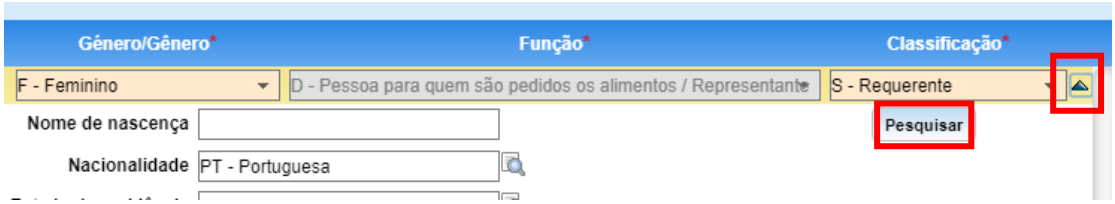
4. Selecionar o ícone "**Adicionar**" na barra das ferramentas.

4.2.2 Separador Pessoa Singular

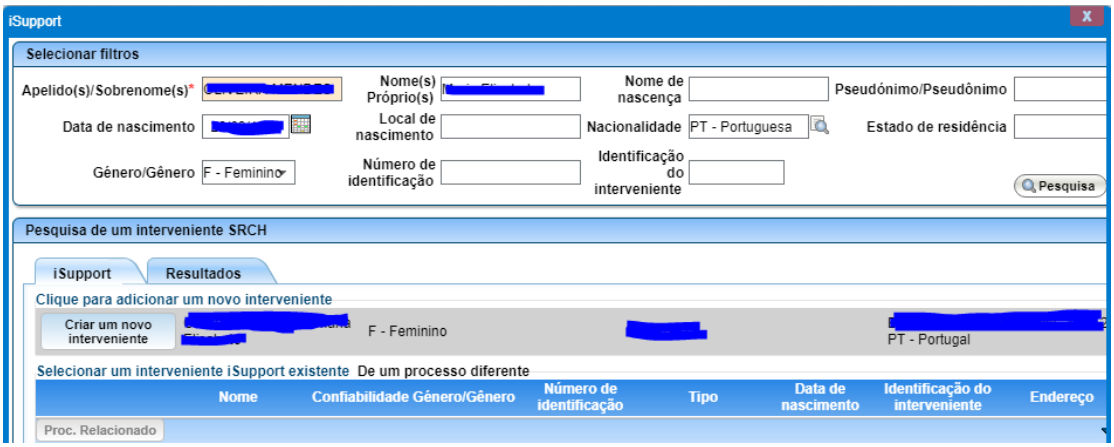
5. Selecionar o separador "**Pessoa Singular/Física**". O(A) requerente será visualizado. Inserir o género do(a) requerente.



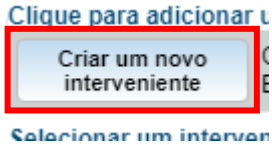
6. Use a seta do lado direito para expandir todos os campos com a informação da pessoa singular. Insira quaisquer outros elementos de identificação.



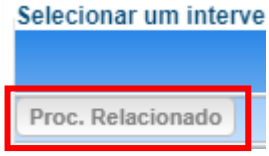
7. Efetuar uma pesquisa para verificar se o requerente já existe no iSupport, clicando no botão "**Pesquisar**". Abrirá uma janela com os resultados da pesquisa.



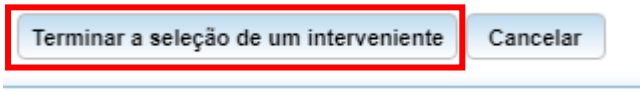
8. Visualizar os resultados obtidos:
    a. Se o interveniente não existe, aparece "**Nenhum item correspondente encontrado**". Prima o botão "**Criar um novo interveniente**".



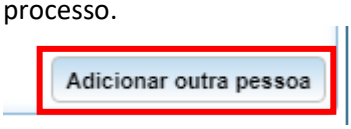
    b. Se o interveniente ou um interveniente similar já existir, o nome e outras informações irão aparecer. Clique na seta à direita para expandir mais detalhes de cada interveniente. Se o interveniente é o mesmo, selecione o botão "**Proc. Relacionado**".



9. Selecione o botão "**Terminar a seleção de um interveniente**", prima "**Sim**" na janela de confirmação. Se editar algum interveniente, é necessário efetuar de novo a pesquisa.



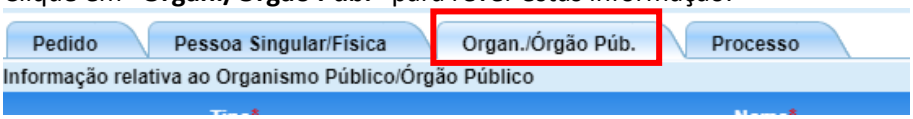
10. Selecionar o ícone "**Gravar**" para gravar o interveniente no processo.
11. Selecione o botão "Adicionar outra pessoa" para inserir o devedor ou a criança no processo.



12. Insira os detalhes do interveniente nos campos obrigatórios.
13. Siga os passos 6 a 10 para cada interveniente.

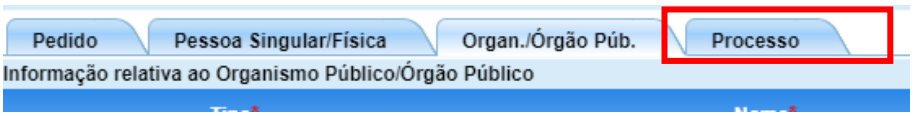
4.2.3 Separador Organismo Público

14. Se aplicável no processo, os detalhes do Organismo Público são inseridos no separador do pedido. Se tal não foi feito anteriormente, o organismo público deve ser introduzido como a outra parte em **OTHP - Painel Informação relativa a Outras Partes.**
15. Clique em "**Organ./Òrgão Púb.**" para rever estas informação.



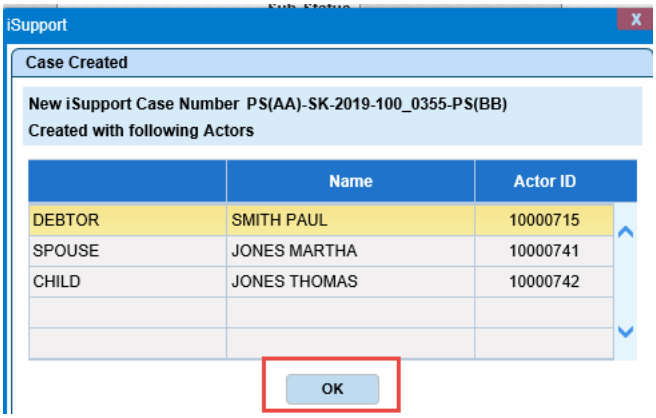
4.2.4 Separador Processo

16. Selecione 'Case Tab'.



17. Reveja toda a informação do processo.
18. Selecione o botão "**Criar/Anexar um processo iSupport**".

19. Confirme a criação do processo, clicando em "**OK**" na janela que abriu. O processo iSupport está agora criado.



Ver também

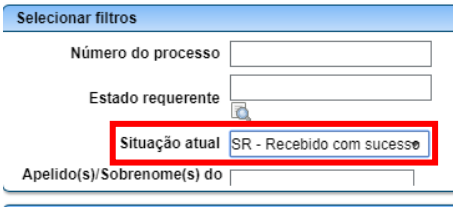
- DEMO sec. 4.8 – para adicionar informação acerca do apoio judiciário e pagamentos
- FDMO sec. 4.11 – para inserir uma decisão (não esquecer que pode ser necessário criar um tribunal usando OTHP, consultar 4.10)
- FINS sec. 4.9 – para adicionar a informação financeira de um interveniente
- CPRO sec. 4.12 – quando estiver pronto para enviar um processo

4.3 Criar um processo para um pedido (entrado)

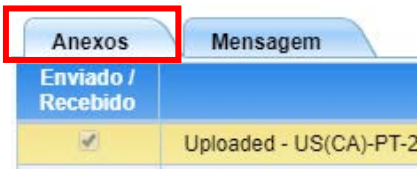
Se um Estado usa o iSupport, o pedido é remetido via e-CODEX e será encontrado em **ICOR - Transações iSupport**. O pedido entrado criará uma informação de alerta no **WRKL - Lista de Tarefas**. O Gestor necessita de atribui-lo a um técnico.

1. Navegar até **ICOR - Transações iSupport**.
2. Clicar no icon "**Novo**" na barra de ferramentas para limpar todos os campos de pesquisa.
3. Em "**Selecionar filtros**", use a lista pendente no campo "**Situação atual**" e selecione "**Recebido com sucesso**". Também pode utilizar mais campos de pesquisa para restringir os resultados da pesquisa.

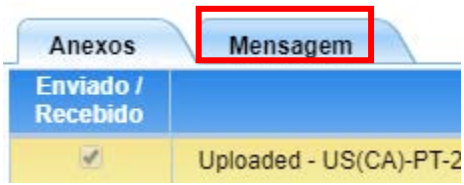
Também poderá aceder aos pedidos entrados no painel CCRT - Visualizar os pedidos. Pesquise por "Entrada" em Tipo de transação para aparecerem todos os processos pendentes. Lembre-se que quaisquer anexos ou mensagens associadas ao pedido só estão acessíveis no ICOR.



4. Clicar no botão “Pesquisa” para exibir todos os pedidos recebidos.
   - Todos os anexos associados ao pedido serão exibidos no separador “**Anexos**” e poderão ser visualizados, impressos ou guardados.



   - Todas as mensagens do Estado Requerente serão apresentadas no separador “**Mensagem**”.



5. Na listagem, clique duas vezes no pedido. Abrirá o painel “Ver pedidos” em CCRT – **Processo criado**.
6. Na listagem, clique duas vezes no pedido. Abrirá o “**Processo criado**”’ e pré-preenche as informações do processo.

O estado do processo "Rejeitado" não deve ser usado, pois não está em conformidade com os requisitos do regulamento ou convenção.

4.3.1 Separador do Pedido

7. Consulte o separador “Pedido” para assegurar que todos os dados necessários foram recebidos.

Certifique-se de que verifica as informações dos intervenientes no novo pedido. Se for diferente, terá de atualizar manualmente ou enviar uma nota ao outro Estado para verificar as informações.

4.3.2 Separador Pessoa Singular/Física

8. Selecione o separador “**Pessoa Singular/Física**”. Todos os intervenientes serão previamente preenchidos.
9. Use a seta da direita para expandir toda a informação nos campos relativos às pessoas singulares. Certifique-se de que foram recebidos todos os elementos de identificação necessários.
10. Realize uma pesquisa para ver ser o interveniente já existe no iSupport, selecionando o botão “**Pesquisa**”. Irá abrir uma janela os resultados da pesquisa.
11. Visualizar os resultados da pesquisa:
    a. Se o interveniente não existir, aparece “**Nenhum item correspondente encontrado**”. Selecione o icon “**Criar um novo interveniente**”.

b. Se o interveniente já existir ou se existir um semelhante, o nome do interveniente e outros elementos de identificação serão exibidos. Clique na seta da direita para exibir mais informação de cada interveniente. Se o interveniente for o mesmo, selecione o botão "**Proc. Relacionado**".

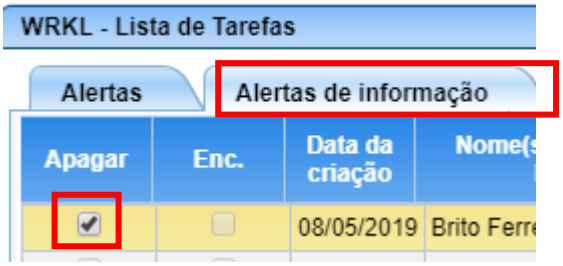
12. Clicar no botão Selecione o botão "**Terminar a seleção de um interveniente**", valide escolha selecionando "**Sim**". Se editar qualquer informação do interveniente, deverá efetuar novamente a pesquisa.
13. Clicar no botão "**Gravar"**. Irá gravar o interveniente no processo.
14. Fazer as etapas 9 a 12 para cada um dos intervenientes enumerados.

4.3.3 Separador Organ./Órgão Público

15. Se for caso disso, selecione o separador "**Organ./Órgão Público**" e assegure que todos os dados foram recebidos.

4.3.4 Separador Processo

16. Selecione o separado "**Processo**".
17. Clicar no processo em "**Criar/Anexar um processo iSupport**". É criado o processo no iSupport.
18. Navegar para para a **WRKL - Lista de Tarefas** e apagar o alerta para o novo pedido.



Ver também

- DEMO sec. 4.8 — Acrescentar informações sobre a assistência judiciária e os pagamentos
- FDMO sec. 4.11 — Introduzir uma decisão (ter em conta que um tribunal pode ter de ser criado utilizando o OTHP sec. 4.10)
- FINS sec. 4.9 — acrescentar informações financeiras sobre as partes
- CPRO sec. 4.12 — Quando o processo estiver pronto a tratar

4.4 Novo pedido relativo a um processo já existente

Se receber posteriormente no iSupport um novo pedido para o mesmo processo via e-CODEX, o pedido será encontrado no **ICOR - Transações iSupport**. O novo pedido também cria um alerta informativo na **WRKL - Lista de Tarefas** do técnico responsável.

4.4.1 Pedido entrado

1. Navegar para o **ICOR - Transações iSupport** e clicar duas vezes no pedido, irá abrir **CCRT — Visualizar os pedidos**

2. Clique duas vezes no pedido. Abre-se, assim, o **Criar um Processo** com todas as informações do pedido.
3. Analisar todas as informações sobre o pedido.
4. Selecione o separador "**Processo**" e estabeleça a ligação entre o pedido e o processo.
5. Selecionar o icon "**Criar/Anexar um processo iSupport**". Acusar a criação na janela clicando em "**OK**".
6. O novo pedido está agora relacionado com o processo iSupport existente. Quando visto no **CCRT — Visualizar os pedidos**, apresenta o mesmo número de processo, mas um tipo de pedido diferente:

Application ID	Service
HR-BE-2016-100_2751-BE/MOD-02	MOD - Modification
HR-BE-2016-100_2751-BE/ENF-01	ENF - Enforcement

4.4.2 Pedido para fora (saída)

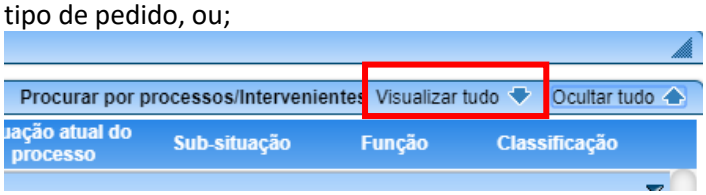
1. Use Crtl-C para copiar o número do processo do iSupport do processo já existente.
2. Navegar até ao **CCRT – Processo criado**.
3. Selecione "**Criar um processo**" a partir de **Funções de ecrãs/telas**. Este separador apresenta o separador «Application». É exibido o separador "**Pedidos**".
4. Na secção "**Detalhes do pedido**", use Crtl-V para colar o número de processo do iSupport no campo "**Número do processo**" e selecione o tipo de pedido e de formulário. As informações do Estado serão preenchidas. Clqieu no ícone "**Adicionar**"
5. A pessoa singular e o organismo público (se for o caso) serão preenchidos automaticamente. Podem ser adicionados outros intervenientes utilizando a funcionalidade "**Gerir a informação relativa aos processos**" após a criação do processo (consultar 4.6).
6. Selecione o separador "**Processo**".
7. Analisar todas as informações do processo.
8. Selecione o icone "**Criar/Anexar um processo iSupport**".
9. Aceitar na caixa de confirmação, selecionando 'OK'.
10. O novo pedido está agora relacionado com o processo iSupport existente. Quando visto no **CCRT — Visualizar os pedidos**, apresenta o mesmo número de processo, mas um tipo de pedido diferente:

Application ID	Service
HR-BE-2016-100_2751-BE/MOD-02	MOD - Modification
HR-BE-2016-100_2751-BE/ENF-01	ENF - Enforcement

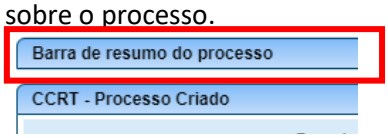
4.5 Pesquisa de um processo ou interveniente

O painel **SRCH - Procurar por processos/Intervenientes** é utilizado para pesquisar no iSupport um processo ou um interveniente. Inserindo informação parcial ou já conhecida quanto a um processo nos campos de pesquisa e filtros, retornará os resultados possíveis.

1. Navegue até **SRCH - Procurar por processos/Intervenientes**.
2. Selecione o ícone "Novo" para apagar toda a informação existente quanto ao processo atual.
3. Em "**Selecionar filtros**", insira a informação conhecida do processo.
4. Clicar no icone "**Pesquisa**".
5. Se forem devolvidos mais que um resultado e forem necessários mais detalhes para identificar o processo pretendido:
   a. Clicar em "Visualizar tudo" para exibir outros intervenientes relacionados com o processo e tipo de pedido, ou;

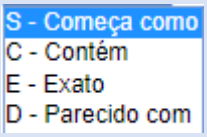


   b. Abra o separador "**Barra de resumo do processo**" para ver mais informações sobre o processo.



6. Quando for localizado o processo pretendido, use o caixa de navegação rápida ou o menu vertical para aceder ao ecrã desejado.

O nome completo ou parcial são necessários para uma pesquisa. Se não tem a certeza de como se escreve tente a lista pendente no campo Apelido(s)/Sobrenome(s)

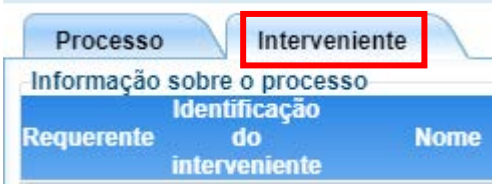


4.6 Adicionar um interveniente depois de ter criado um processo

Quando um interveniente não tiver sido inserido aquando a criação do processo, pode ser adicionado usando o painel CCRT "**Gerir a informação relativa aos processos**".

4.6.1 Adicionar um interveniente

1. Navegue até **CCRT – Processo criado** e selecione "**Visualizar os pedidos**" da secção de Funções de ecrãs/telas.
2. Encontre o processo usando os filtros de seleção.
3. Selecione o processo da lista e depois clique em "**Gerir a informação relativa aos processos**" da secção de Funções de ecrãs/telas.
4. Selecione o separador "**Interveniente**".



Um interveniente não pode ser eliminado ou removido. Se um interveniente for criado por engano, siga os passos 1 a 5 e altere o estado do interveniente para "inativo". Uma vez adicionado o interveniente, insira os seus dados pessoais e financeiros usando AHIS - Histórico de Endereços do Interveniente e DEMO - Dados pessoais do Interveniente.

5. Clique o botão "**Adicionar intervenientes adicionais**".

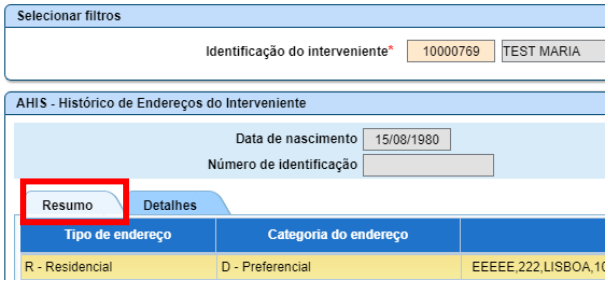
6. Inserir a informação relativa ao interveniente.
7. Efetuar uma pesquisa para ver se o interveniente já existe no iSupport, selecionando o botão "**Pesquisar**". Abre-se uma caixa com os resultados da pesquisa.
8. Visualizar os resultados da pesquisa:
    a. Se o interveniente não existir, aparece "**Nenhum item correspondente encontrado**". Selecione o icon "**Criar um novo interveniente**".
    b. Se o interveniente já existir ou se existir um semelhante, o nome do interveniente e outros elementos de identificação serão exibidos. Selecione o botão "**Proc. Relacionado**".
9. Clicar no botão Selecione o botão "**Terminar a seleção de um interveniente**", valide escolha selecionando "**Sim**".
10. Selecione o ícone "**Guardar**". Irá associar o interveniente ao processo.
11. Se o pedido tiver sido enviado ao outro Estado, assegure-se que o outro Estado é notificado do interveniente adicional para o processo.

4.7 Visualizar, adicionar, alterar o endereço de um interveniente

O ecrã **AHIS - Histórico de Endereços do Interveniente** é utilizado para visualizar, adicionar ou modificar o endereço de interveniente num processo específico. Os dados persistentes não são aplicáveis ao devedor, pelo que, se atualizar as informações relativas a um interveniente, o ID do interveniente tem de ser alterado.

4.7.1 Visualizar um endereço

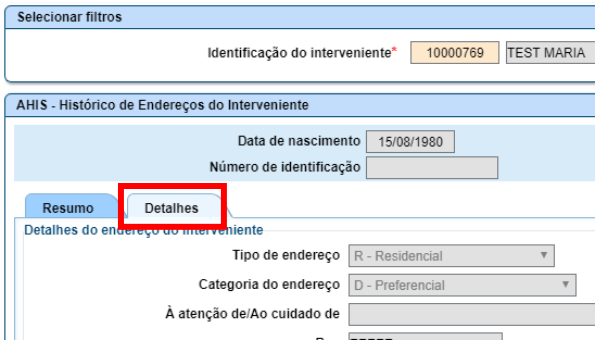
1. A partir de um processo existente, navegue até ao ecrã **AHIS - Histórico de Endereços do Interveniente**. O ecrã **Visualizar o histórico de endereços** é exibido.
2. O separador "**Resumo**" mostra-nos os endereços do interveniente.



3. Selecione o separador "**Detalhes**" para ver mais informações relacionadas com o endereço.

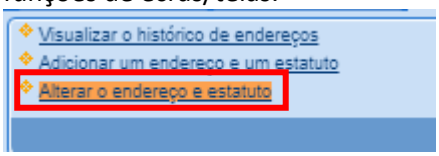
Dicas:

- Quando navegar por qualquer um dos painéis relacionados com intervenientes (AHIS, DEMO, FINS) a informação do devedor aparece por defeito. Clicar na lupa ao lado de Identificação do interveniente para aceder a outros intervenientes relacionados com o processo.
- Coloque uma nota no campo de observações da AHIS, se o endereço da criança for o mesmo que o dos pais, em vez de duplivar o número de dados do endereço
- As alterações de endereço não são automaticamente enviadas pelo e-Codex. Se for caso disso, terá de criar uma nota ao outro Estado com uma atualização do endereço.

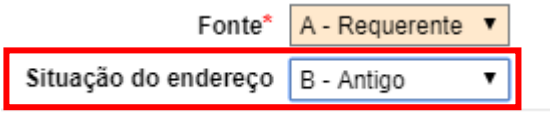


4.7.2 Adicionar um novo endereço

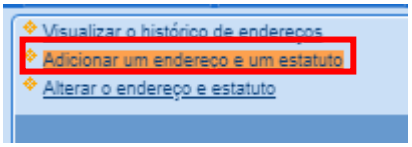
1. A partir de um processo existente, navegue até ao ecrã **AHIS - Histórico de Endereços do Interveniente**.
2. Se já existir um endereço, selecionar **Alterar o endereço e um estatuto** da secção de funções de ecrãs/telas.



3. Navegar para esse endereço e indicar uma data final que torne o endereço "**antigo**" e introduza uma data de termo do sistema. Clique no ícone "**Gravar**".



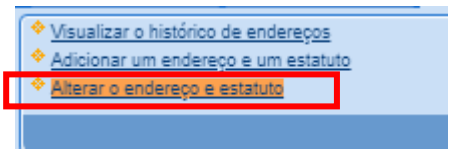
4. Selecionar **Adicionar um endereço e um estatuto** da secção de funções de ecrãs/telas.



5. Insira o endereço do interveniente no separador "**Detalhes**".
6. Selecione o ícone "**Gravar**" para guardar o registo.

4.7.3 Alterar um endereço já existente

1. A partir de um processo existente, navegue até ao ecrã **AHIS - Histórico de Endereços do Interveniente**.
2. selecionar **Alterar o endereço e um estatuto** da secção de funções de ecrãs/telas.



3. Clique no separador "**Detalhes**".

4. Faça as alterações.
5. Selecione o ícone "Gravar" para guardar as alterações.

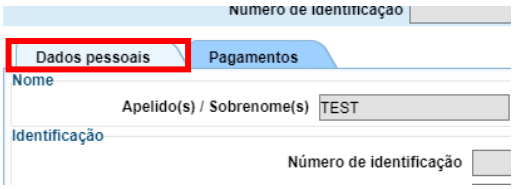
4.8 Visualizar, adicionar ou alterar a informação pessoal de um interveniente

A função **DEMO - Dados pessoais do Interveniente** é utilizada para visualizar ou alterar dados pessoais e dados bancários existentes associados a um determinado interveniente num processo, o que inclui:

- Números de telefone de contacto
- Demografia (ou seja, local de nascimento, nacionalidade, língua)
- Estado civil
- Outras informações (ou seja, restrita, não divulgação, se o interveniente tiver beneficiado de apoio judiciário ou de processo gratuito, bem como o nome e informações de contacto para um representante)
- Informações bancárias para pagamentos

4.8.1 Visualizar informações pessoais de um interveniente

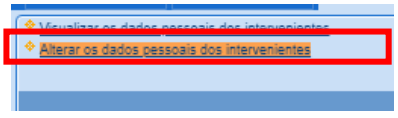
1. A partir de um processo existente, navegue até **DEMO - Dados pessoais do Interveniente**. É exibido o ecrã "**Visualizar os dados pessoais dos intervenientes**".
2. O separador "**Dados pessoais**" mostra a informação pessoal do interveniente.



3. Clique no separador "**Pagamentos**" para ver os detalhes bancários do interveniente.

4.8.2 Alterar a informação pessoal de um interveniente

1. A partir de um processo existente, navegue até **DEMO - Dados pessoais do Interveniente**. É exibido o ecrã "**Visualizar os dados pessoais dos intervenientes**".
2. Selecione "**Alterar dados pessoais dos intervenientes**" a partir da secção de funções de ecrãs/telas.



Restrito

Acesso limitado

Utilize este campo se um interveniente for uma pessoa de grande visibilidade. Os dados pessoais do interveniente só serão acessíveis pelos gestores.

Não divulgação

Utilize este campo se um interveniente estiver sob a ameaça de violência doméstica. Tal ajuda a garantir:

- são utilizados os procedimentos correspondentes ao abrigo da Convenção e do Regulamento;
- os dados de contacto de um interveniente não são divulgados sob qualquer forma; e
- o técnico tem conhecimento de que as informações de contacto do interveniente não devem ser divulgadas.

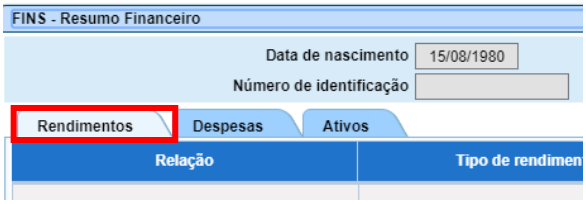
3. Clique no separador “**Dados pessoais**” or “**Pagamentos**”.
4. Faça as alterações necessárias.
5. Selecione o ícone “**Gravar**” para guardar as alterações.

4.9 Visualizar, adicionar ou alterar a informação financeira de um interveniente

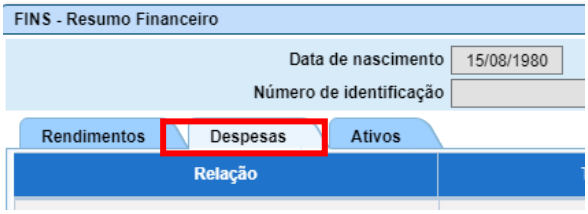
A função **FINS - Resumo Financeiro** é utilizada para ver, adicionar ou modificar as informações sobre o rendimento e as despesas de um determinado interveniente.

4.9.1 Visualizar as informações financeiras de um interveniente

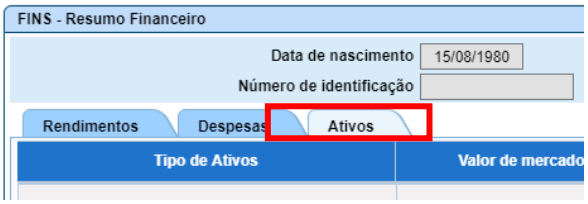
1. A partir de um processo existente, navegue até **FINS - Resumo Financeiro**. É exibido o ecrã “**Visualizar os Rendimentos e Despesas**”.
2. O separador “**Rendimentos**” mostra-nos as fontes de rendimento do interveniente.



3. Selecione o separador “Despesas” para visualizar as despesas relativamente ao interveniente.

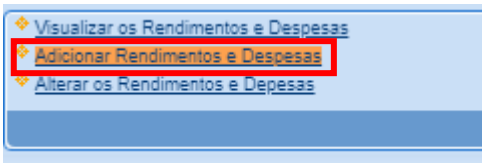


4. Selecione o separador “Ativos” para ver os ativos do interveniente.



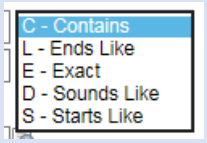
4.9.2 Adicionar informação financeira de um interveniente

1. A partir de um processo existente, navegue até **FINS - Resumo Financeiro**. É exibido o ecrã “**Visualizar os Rendimentos e Despesas**”.
2. Selecione “**Adicionar Rendimentos e Despesas**” a partir da secção de funções de ecrãs/telas.



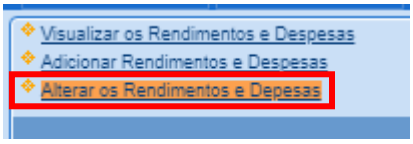
3. Selecione o separador Rendimentos, despesas ou ativos.
4. Inserir a informação financeira do interveniente.
5. Clicar no ícone "**Gravar**" para guardar os registos.

Sugestão:
Utilize os campos do filtro de Pesquisa para afinar os resultados da pesquisa. Se não tem a certeza do nome tente lista pendente no campo Nome:



4.9.3 Alterar a informação financeira de um interveniente

1. A partir de um processo existente, navegue até **FINS - Resumo Financeiro**. É exibido o ecrã "**Visualizar os Rendimentos e Despesas**".
2. Selecione "**Adicionar Rendimentos e Despesas**" a partir da secção de funções de ecrãs/telas.



3. Selecionar os separadores Rendimentos, despesas ou ativos.
4. Faça as alterações necessárias.
5. Clicar no ícone "Gravar" para guardar as alterações.

4.10 Criar uma outra parte no processo

O ecrã **OTHP - Painel Informação relativa a Outras Partes** é utilizado para pesquisar, visualizar, adicionar e atualizar os detalhes relativamente a um terceiro. Os registos relativos a uma Outra Parte são usados para pré-preencher os campos noutros ecrãs, como por exemplo no **CCRT – Processo criado** ou **FDMO - Gestão de fundos**.

4.10.1 Visualizar a informação de uma Outra Parte

1. Navegue até **OTHP - Painel Informação relativa a Outras Partes**.
2. No "**Selecionar filtros**", clique no botão "**Pesquisa**" para exibir todas as Outras Partes existentes.
3. O separador "**Informações relativas a OTHP**" é exibido.
4. Selecione a entrada apropriada e clique na seta para baixo no canto direito para ver os detalhes da outra parte.
5. Clique no separador "**Pagamentos**" para ver os detalhes bancários da Outra Parte.

4.10.2 Adicionar informação da Outra Parte

1. Navegue até **OTHP - Painel Informação relativa a Outras Partes**.
2. Selecione "**Adicionar informações relativas a Terceiros**" a partir "**Funções de ecrãs/telas**".
3. Inserir a informação.
4. Clique no ícone "**Adicionar**" da barra de ferramentas.

4.10.3 Alterar a informação da Outra Parte

1. Navegar até **OTHP - Painel Informação relativa a Outras Partes**.
5. Selecionar "**Alterar as informações relativas a Terceiros**" a partir "**Funções de ecrãs/telas**".
2. Faça as alterações necessárias.
3. Clique no ícone "**Adicionar**" da barra de ferramentas.

4.11 Adicionar, gerir ou monitorizar uma obrigação

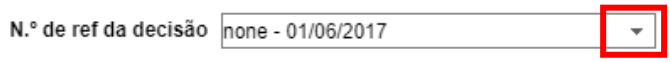
O painel **FDMO - Gestão de fundos** é utilizado para inserir os detalhes da decisão no processo, que pode incluir uma ou mais obrigações; os montantes devidos; os pagamentos recebidos.

Dicas:

- Verifique o campo «Manutenção a pagar para o grupo» se um montante global for devido ao requerente e ao(s) menor(es).
- Podem ser inseridas mais do que uma decisão, mas apenas o(s) montante(s) obrigatório(s) da obrigação deve(m) ser inscrito(s) na página Gestão Fundos. As informações relativas ao histórico da obrigação pode ser inseridas na secção de comentários.

4.11.1 Adicionar ou alterar uma decisão

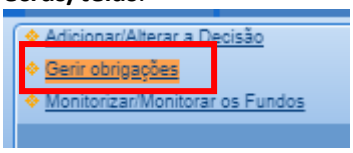
1. A partir de um processo existente, navegue até **FDMO - Gestão de fundos**. A funcionalidade "**Adicionar/Alterar a Decisão**" é exibida.
2. Selecione "**N.º de ref da decisão**"' usando a lista pendente.



3. Clique no botão "**Pesquisar**".
4. Se não existir, insira os detalhes da decisão. Clique no ícone "**Gravar**" da barra de ferramentas.
5. Se a decisão já existir e forem necessárias alterações, seguir as etapas 2 e 3, inserir as informações. Clique no ícone "**Gravar**" da barra de ferramentas.

4.11.2 Gerir uma obrigação

1. A partir de um processo existente, navegue até **FDMO - Gestão de fundos**.
2. Selecione "**Gerir obrigações**" a partir da lista de **Funções de ecrãs/telas**.



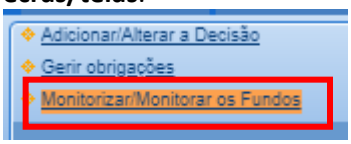
3. Selecione "**N.º de ref da decisão**"' usando a lista pendente.
4. Clique no botão "**Pesquisar**".
5. Se não existir, insira os detalhes da decisão. Clique no ícone "**Gravar**" da barra de ferramentas.
6. Se a decisão já existir e forem necessárias alterações, seguir as etapas 2 e 3, inserir as informações. Clique no ícone "**Gravar**" da barra de ferramentas.

Gerir uma obrigação permite-nos inserir:

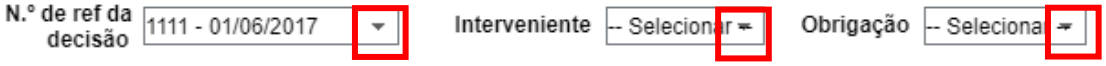
- O montante devido e a frequência da obrigação
- Juros
- Montantes em atraso

4.11.3 Monitorização de fundos

1. A partir de um processo existente, navegue até **FDMO - Gestão de fundos**.
2. Selecione "**Monitorizar/Monitorar os Fundos**" a partir da lista de **Funções de ecrãs/telas**.



3. Selecione Selecione "**N.º de ref da decisão**"' usando a lista pendente.



4. Clique no botão "**Pesquisar**".
5. Indicar o pagamento recebido.
6. Clique no ícone "**Gravar**" da barra de ferramentas.

4.12 Iniciar e percorrer uma lista de atividades

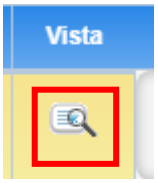
O **CPRO - Processador do Processo** utiliza listas de atividades para percorrer sistematicamente os passos ou ações necessárias no processo. Este ecrã contém listas de atividades para processos da Convenção, do Regulamento ou Neutros.

Ao navegar neste ecrã, a lista de atividades apropriada apresentará em função do tipo de pedido. A lista de atividades de monitorização de processos pode ser aberta manualmente para gerir ou acompanhar a execução de uma decisão de alimentos.

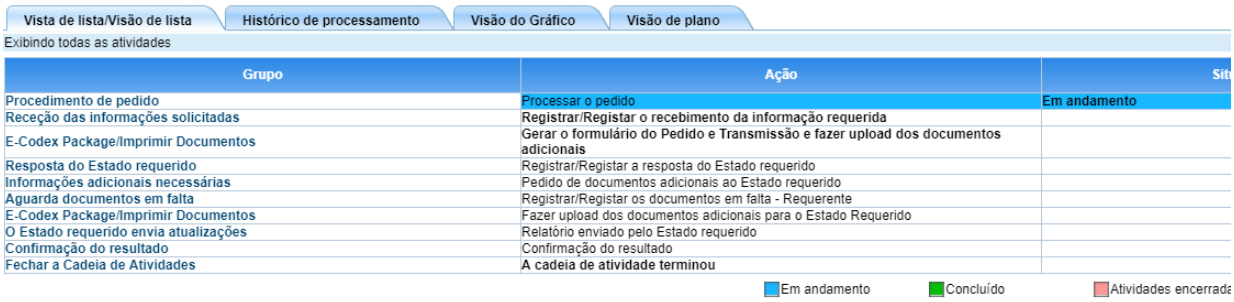
4.12.1 Tramitar um processo

1. A partir de um processo existente, navegue até **CPRO - Processador do Processo**.
2. Clique no ícone azul numerado sob a coluna ativa (o número apresentado reflete o número pedidos) para mostrar a(s) lista(s) de pedidos.

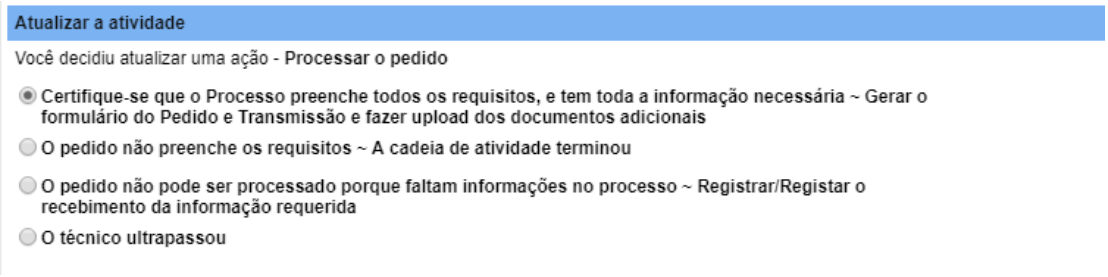
3. Na coluna "Vista", clique na lupa.



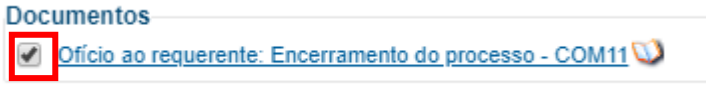
Irá exibir o separador "**Vista de lista/Visão de lista**" que aresenta a lista de atividades relacionada com o pedido. Se só foi criado o processo, a primeira ação necessária é exibida por defeito.



4. Duplo clique na ação. Exibe as atividades que são possíveis para essa etapa.



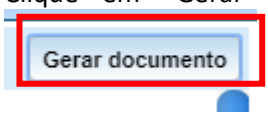
5. Se for apropriado para a etapa, pode haver um formulário ou um ofício para complementar:
   a. Assegure-se de que os documentos exigidos estão assinalados. Para ver uma versão não editável de um documento, clique na ligação para abrir PDF.



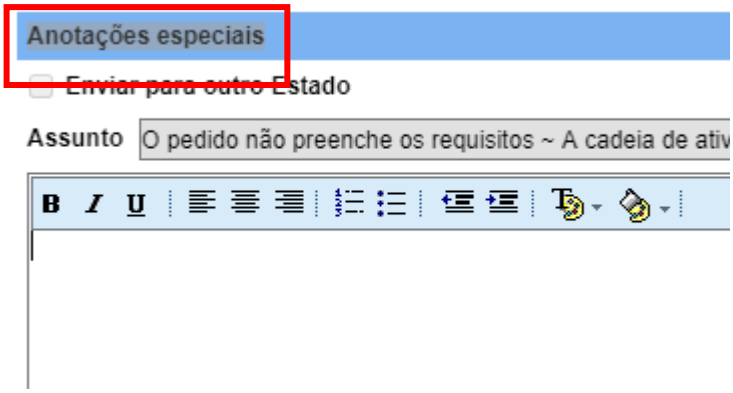
   Se for aberto, utilizar o «X» no canto superior direito do documento.

   b. Clicar no ícone «Gravar» para abrir novamente o PDF, o que permite a inclusão de informações adicionais no documento.

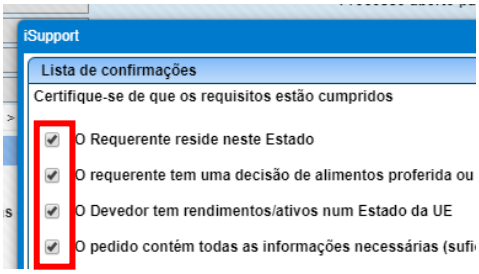
   c. Clique em "Gerar documento" para gravar as alterações no PDF.



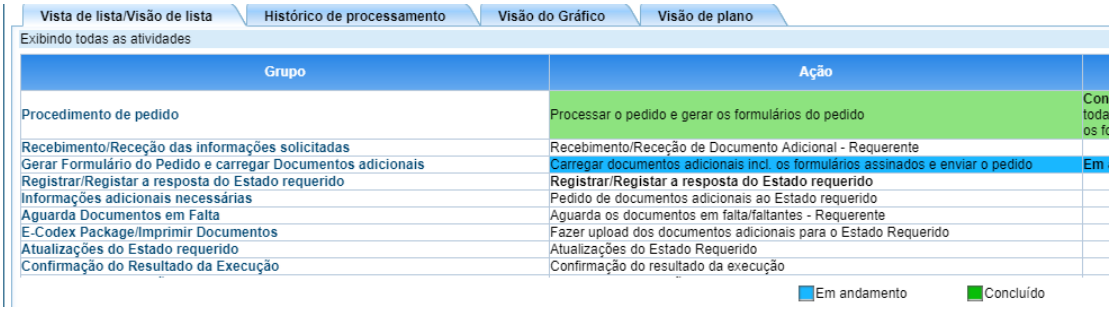
   d. Se for caso disso, utilizar "**Anotações especiais**" para enviar informações adicionais ao outro Estado através do e-CODEX.



6. Clique no ícone "**Gravar**" na barra de ferramentas para concluir esta etapa. Se aplicável, verificar a lista de confirmação e clicar no botão "**OK**".



A lista de atividades irá mostrar a próxima ação no processo.



7. Use os separadores "Histórico de processamento", "Visão do Gráfico" e "Visão de plano" para acompanhar o andamento do processo.

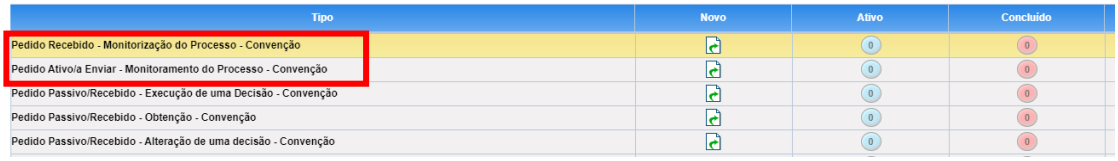
Dicas/sugestões:

- Formulários e Ofícios da Convenção e Neutros são automaticamente enviados via e-CODEX quando uma ação está completa ou quando o PDF é gerado, por isso tenha a certeza que todos os campos e informação do processo foram inseridos antes do envio.
- Os formulários e ofícios relativos ao Regulamento precisam de ser impressos, assinados e depois carregados para serem enviados via e-CODEX.
- Use o botão de opção "**o técnico ultrapassou**" para realizar qualquer atividade uma segunda vez; saltar uma atividade e ir para a próxima; ou encerrar um pedido
- Uma vez gerado um documento em PDF e Word podem ser encontrados em EDOC. Os documentos criados localmente podem ser adicionados ao processo no separador do EDOC, Anexar documentos ao processo.
- Use os links no menu de navegação para voltar ao painel anterior.

4.12.2 Monitorização de um processo depois da lista de atividades fechada

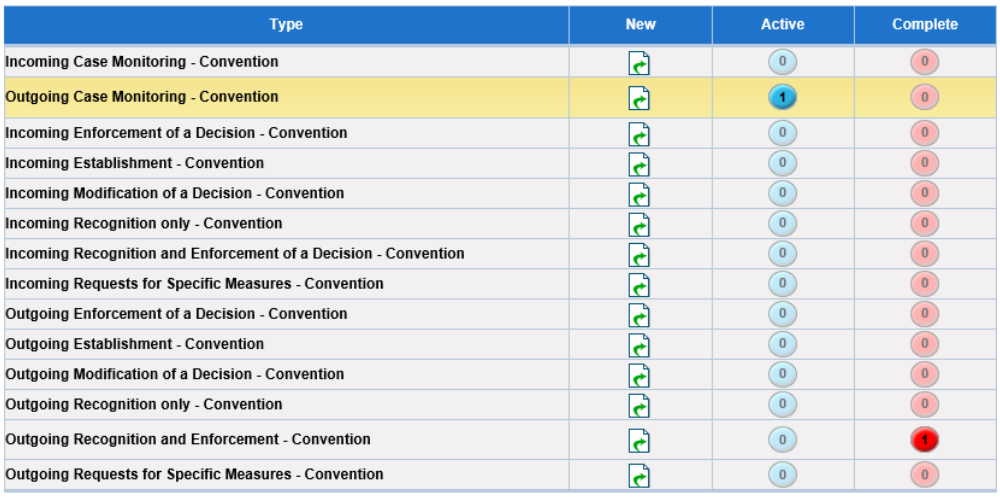
Quando a lista principal de atividades é fechada, o ecrã **CPRO - Processador do Processo** pode ser usada para monitorizar as atividades ou eventos no processo.

1. Navegue até o CPRO e selecione “**Pedido Recebido - Monitorização do Processo – Convenção**” ou “**Pedido Ativo/a Enviar - Monitoramento do Processo – Convenção**”.



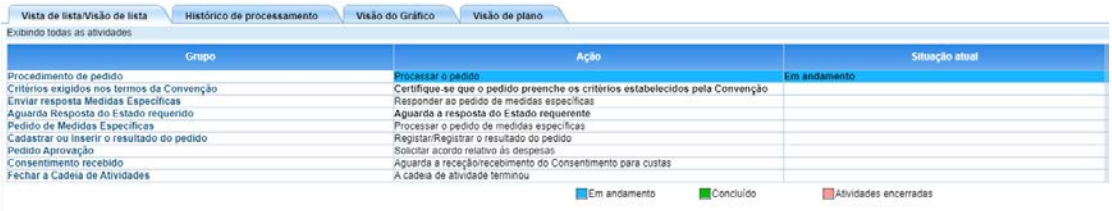
Tipo	Novo	Ativo	Concluído
Pedido Recebido - Monitorização do Processo - Convenção		0	0
Pedido Ativo/a Enviar - Monitoramento do Processo - Convenção		0	0
Pedido Passivo/Recebido - Execução de uma Decisão - Convenção		0	0
Pedido Passivo/Recebido - Obtenção - Convenção		0	0
Pedido Passivo/Recebido - Alteração de uma decisão - Convenção		0	0

2. Clique no icone “Novo” para iniciar uma lista de atividades para monitorização de processos.
3. Digite as informações apropriadas que deseja adicionar nas notas especiais e clique no ícone "Gravar". O **CPRO - Processador do Processo** irá indicar uma nova lista de atividades e a lista de atividades original fechada.



Type	New	Active	Complete
Incoming Case Monitoring - Convention		0	0
Outgoing Case Monitoring - Convention		1	0
Incoming Enforcement of a Decision - Convention		0	0
Incoming Establishment - Convention		0	0
Incoming Modification of a Decision - Convention		0	0
Incoming Recognition only - Convention		0	0
Incoming Recognition and Enforcement of a Decision - Convention		0	0
Incoming Requests for Specific Measures - Convention		0	0
Outgoing Enforcement of a Decision - Convention		0	0
Outgoing Establishment - Convention		0	0
Outgoing Modification of a Decision - Convention		0	0
Outgoing Recognition only - Convention		0	0
Outgoing Recognition and Enforcement - Convention		0	1
Outgoing Requests for Specific Measures - Convention		0	0

4. Selecione “Vista de lista/Visão de lista” para ver os próximos passos ou verificar o progresso.
5.



4.12.3 Monitorização das transações e-CODEX

Navegue para **ICOR**, para monitorizar as operações de entrada e saída.

As transações de entrada podem ter a seguinte situação:

- **SR — Recebido com sucesso**. isto indica que a mensagem recebida foi processada pelo sistema iSupport.
- **HE — Erro do Host**. O que indica que a mensagem recebida falhou durante o processamento.
- **BE — Erro no batch**. Isto indica que a mensagem recebida falhou enquanto o processamento e o novo pedido não foi criado no **CCRT**. Os pormenores adicionais deste erro podem ser visualizados no ecrã **BSTL**.

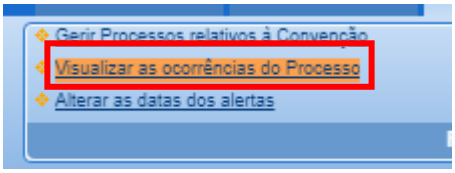
- **ER — Ocorreu um erro**. Isto indica que ocorreu um erro desconhecido durante o envio ou receção de uma mensagem.

As operações de saída podem ter os seguintes estatutos:

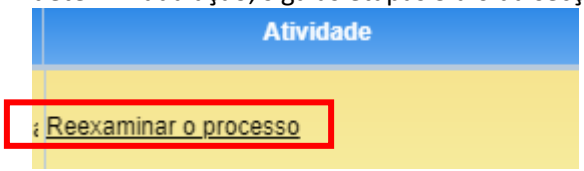
- **PP — Em processamento**. Situação por defeito para as mensagens enviadas. O estado pendente indica que a mensagem ainda não foi enviada.
- **WA — Esperando confirmação**. Indica que o iSupport está à espera de confirmação da receção do outro sistema iSupport.
- **SS — Enviada com sucesso**: Indica que a mensagem foi entregue e processada pelo outro sistema iSupport.
- **NR — mensagem entregue mas não carregada no ISupport**. Indica que a mensagem foi entregue mas não foi processada pelo outro sistema iSupport.
- **DE — Erro de entrega**. O que indica que o envio da mensagem falhou. Tal ocorrerá quando o gateway está em ambos os lados, o iSupport tentará voltar a enviar a mensagem.
- **ER — Erro**: Indica um erro desconhecido.

4.12.4 Visualizar as ocorrências do Processo

1. A partir de um processo existente, navegue até **CPRO - Processador do Processo**.
2. Selecione "**Visualizar as ocorrências do Processo**" a partir da lista de Funções de ecrãs/telas. Será exibida a lista de atividades efetuadas até à data, bem como as ações necessárias.

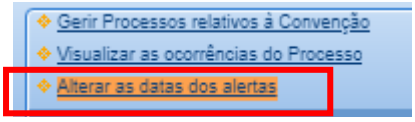


3. Clique no link na coluna "Atividade" para ver mais detalhes da ação. Se for necessária determinada ação, siga as etapas 3 a 6 da secção 4.12.1.



4.12.5 Alterar as datas dos alertas

1. A partir de um processo existente, navegue até **CPRO - Processador do Processo**.
2. Selecione "**Alterar as datas dos alertas**" a partir da lista de Funções de ecrãs/telas. Será exibido o número de dias que faltam para completar a ação. Quando o prazo for ultrapassado, irá aparecer no 'WRKL – Work List'.



3. Para alterar o número de dias, insira o número de dias no campo "**N.º de dias restantes para o técnico responsável pelo processo**". O número de dias deve ser inferior ao número de dias definido pelo Gestor/Administrador.

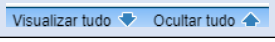
4. Clique no ícone “Gravar” da barra de ferramentas.

4.13 Visualizar, adicionar ou apagar notas num processo

O painel **NOTE - Processador de Notas** permite que ao técnico visualizar, adicionar, alterar ou apagar notas num processo. Usando a funcionalidade de Nota, é uma forma de um técnico enviar uma mensagem relativamente ao processo, para outro técnico; para um grupo de técnicos com o mesmo nível; ou para outro Estado.

As Notas criadas para um processo ou encaminhadas para outro técnico aparecem nos alertas informativos em “**WRKL - Lista de Tarefas**”, e apenas por 10 dias. Se a nota for importante, então deve ser criada uma tarefa manual, porque não tem uma data de expiração automática.

Dica:
Use as setas “Visualizar tudo” e “Ocultar tudo” para ver todas as notas de relance.



As notas criadas para outro Estado são enviadas via e-Codex e exibidas no **ICOR - Transações iSupport** no separador “**Mensagem**”. Pode ser usada, por exemplo, para enviar uma nota rápida ao Técnico no outro Estado, para confirmar uma informação tais como um endereço, um número de telefone; ou advertir que a informação está a ser solicitada pelo credor e a resposta deve ser dada nos próximos 10 dias. As notas não devem ser enviadas para outro Estado até terem recebido o pedido e terem sido capazes de criar um caso no âmbito do iSupport.

O estado de uma nota não pode ser alterado, uma vez que estado for Cancelado, Completo, Processado ou

As notas financeiras são exibidas como um alerta de ação em “**WRKL - Lista de Tarefas**” e podem ser usadas, por exemplo, para atribuir tarefas financeiras a um técnico.

Dica:
Se pretende que a nota apareça como alerta informativo no “WRKL - Lista de Tarefas” certifique-se que selecionou um técnico, função ou Estado.

4.13.1 Visualizar/Atualizar todas as notas

1. Navegue até **NOTE - Processador de Notas**. Os dados persistentes do processo em aberto irão transitar. Para iniciar uma nova pesquisa, clique o ícone “Novo” da barra de ferramentas para limpar os campos.
2. Use “**Selecionar filtros**” para pesquisar as notas atribuídas a um determinado utilizador; notas por intervalo de datas; notas por tipo; ou estado.
3. Use a seta para baixo para exibir informações adicionais sobre o momento em que a nota foi criada.

Para responder ou encaminhar para outro técnico:

1. Clique no botão “**Resposta**”.
2. Selecione o estado e insira o comentário, se for necessário atribuir a outro técnico. Clique no ícone “**Gravar**” da barra de ferramentas.

Para apagar:

1. Clique no botão “**Apagar**” da barra de ferramentas.
2. Confirmar a mensagem. Uma nota só pode ser suprimida no mesmo dia em que foi criada.

4.13.2 Criar uma nota

1. Navegue até **NOTE - Processador de Notas**. Os dados do processo em aberto transitam.
2. Selecione "**Criar uma Anotação no Processo**" a partir da lista de Funções de ecrãs/telas.
3. Clique o botão de opção "**Identificação do técnico responsável pelo processo**", "**Função**" ou "**Estado**". Se apropriado, selecione o nome do técnico ou função.
4. Inserir as notas na caixa "**Publicar anotações**". Se a nota for para um Estado, existe a opção de incluir um anexo, clique na ligação "**Fazer upload de documentos**".
5. Clique no ícone "**Adicionar**" da barra de ferramentas. Irá gravar a nota ao processo.

4.13.3 Criar uma nota financeira

1. Navegue até **NOTE - Processador de Notas**. Os dados do processo em aberto transitam.
2. Selecione "**Criar uma Anotação Financeira**" a partir da lista de Funções de ecrãs/telas.
3. Clique o botão de opção "**Identificação do técnico responsável pelo processo**", "**Função**" ou "**Estado**". Se apropriado, selecione o nome do técnico ou função.
4. Inserir as notas na caixa "**Publicar anotações**".
5. Clique no ícone "Gravar" da barra de ferramentas. Irá gravar a nota financeira ao processo.

Criar Tarefas Manuais, ver secção 4.14.3.

4.14 Usar a Lista de Tarefas

O ecrã **WRKL - Lista de Tarefas** é utilizado para gerir as ações e alertas informativos atribuídos a um técnico.

Navegue até **WRKL - Lista de Tarefas**. No painel **Modificar Alertas** são exibidos os separadores "**Alertas**" e "**Alertas de informação**".

Serão exibidos os alertas relativamente aos processos que lhe foram atribuídos. Se necessário, utilize "**Selecionar filtros**" para pesquisar pelos alertas de outro técnico; alertas por intervalo de data; estado; tipo de atividade; nível de alerta; ou tipo de processo.

Quando um processo é criado, é criado um alerta de ação para a primeira ação(ões) na lista de atividades em "**CPRO - Processador do Processo**", e associado ao técnico que criou o processo.

4.14.1 Alertas de Ação

Quando navegamos até ao **WRKL - Lista de Tarefas**, é exibido por defeito o separador "**Alertas**". Os alertas são exibidos quando determinada ação é necessária; e quando foi criada uma nota manual ou financeira, usando "**NOTE - Processador de Notas**".

Para cumprir um alerta:

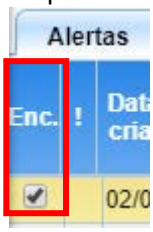
Dicas:

- Se o nome de um técnico não aparecer na caixa de opções, é porque não lhe foi atribuído o processo. O Gestor / Administrador pode fazê-lo usando CWRK - Responsável pelo processo.
- Ao encaminhar um alerta para outro técnico irá remover a tarefa da sua lista de tarefas.
- Um processo na situação de "Pendente" no "CCRT – Processo criado" não irá aparecer no WRKL - Lista de Tarefas. Só irá aparecer uma vez criado e o estado estiver "Concluído".
- Se tiver a funcionalidade de Gestor / Administrador, poderá ver os alertas de todos os técnicos.
- Os alertas que envolvam os mesmos intervenientes são assinalados com o símbolo «CR», ou seja, os casos de referência cruzada.

1. Clique duas vezes no processo. Irá abrir o "**CPRO - Processador do Processo**" para exibir a atividade que exija uma ação.
2. Uma vez concluída a ação, o alerta é removido do **WRKL - Lista de Tarefas**.

Encaminhar um alerta:

1. Clique na caixa "**Enc.**" junto ao alerta.



2. Na parte inferior do ecrã, selecione o técnico a partir das opções.

3. Clique no ícone "Guardar" da barra de ferramentas.

4.14.2 Alertas informação

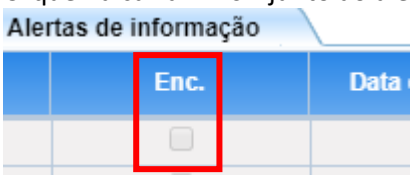
Clique no separador "**Alertas informação**". Irá mostrar os alertas informativos relativamente aos processos que lhe estão atribuídos. Se necessário, utilize os filtros para pesquisar pelos alertas de outro técnico; alertas por intervalo de data; estado; tipo de atividade; nível de alerta; ou tipo de processo.

Os alertas de informação mostram a ocorrência de uma determinada ação em relação ao processo; ou quando for criada uma nota num processo usando o **NOTE - Processador de Notas**.

➢ Ver anexo A para uma lista de todos os alertas de informação.

Encaminhar um alerta:

1. Clique na caixa "**Enc.**" junto ao alerta.

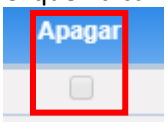


2. Na parte inferior do ecrã, selecione o técnico a partir das opções.

3. Clique no ícone "Guardar" da barra de ferramentas.

Para apagar um alerta:

1. Clique na caixa "**Apagar**" junto ao alerta.



2. Clicar no ícone “Apagar” na barra de ferramentas.
3. Confirmar a mensagem, para completar a ação.

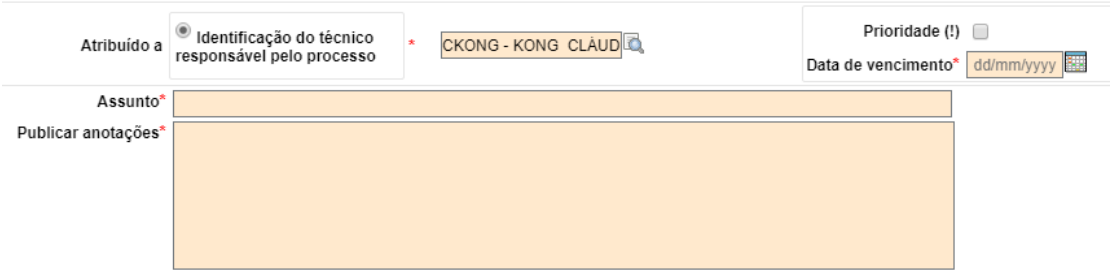
4.14.3 Tarefas Manuais

Pode ser criado um alerta ou tarefa manual para o processo a qualquer momento.

Para criar uma tarefa manual:

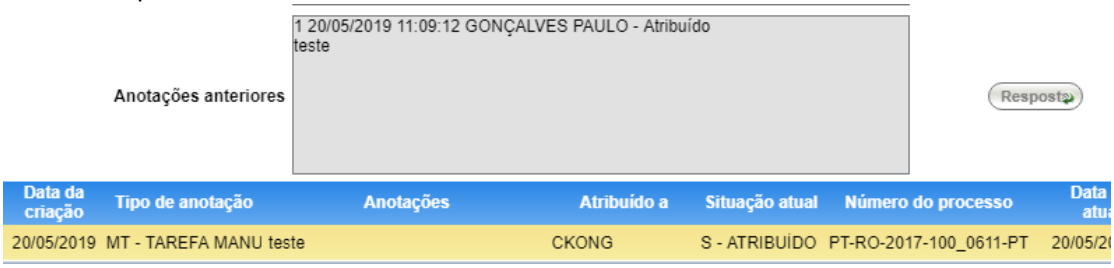
1. Através do “**WRKL - Lista de Tarefas**”, navegue até **NOTE - Processador de Notas**. Os dados persistentes do processo transitam.
2. Selecione “**Criar uma Tarefa Manual**” a partir da lista de **funções de ecrã/telas**.

3. Insira “**Identificação do técnico responsável pelo processo**”, “**Data de vencimento**” e detalhes da tarefa. Se necessário, utilize o indicador de **Prioridade (!)**. Também será exibido no “**WRKL - Lista de Tarefas**”.
4. Clique no botão “**Adicionar**” na barra de ferramentas.



Para cumprir uma tarefa manual exibida no “**WRKL - Lista de Tarefas**”:

1. Clique duas vezes na tarefa manual da lista. Abrirá o “**NOTE - Processador de Notas**”.
2. Clique no botão “**Resposta**” para abrir os detalhes da tarefa.
3. Selecione “**Situação atual**” apropriado e insira o comentário.
4. Clique no botão “Gravar” da barra de ferramentas.



4.15 Criar, gerar ou carregar documentos

Existem várias formas de criar ofícios e formulários no iSupport. A maioria dos documentos serão pré-preenchidos com a informação inserida no iSupport, por isso tenha a certeza que todas as informações necessárias foram inseridas e estão atualizadas.

É recomendado, sempre que possível, o uso dos ofícios e formulários referentes à lista de atividades do "**CPRO - Processador do Processo**". Isto ajuda a garantir que há um registo preciso das ações efetuadas e os alertas são criados no "**WRKL - Lista de Tarefas**" quando for necessária uma nova ação ou forem ultrapassados os prazos.

Os documentos associados em determinada altura podem ser adicionados ou removidos pelo Gestor / Administrador usando "ANXT - Painel de manutenção da próxima atividade".

4.15.1 Documentos na "WRKL - Lista de Tarefas"

A maioria dos documentos é gerada quando trabalha a partir das listas de tarefas no "**CPRO - Processador do Processo**".
Os documentos podem ser enviados eletronicamente e/ou ser impressos para envio por correio, em função dos requisitos de cada Estado.

➢ Ver Capítulo 4.12 Iniciar e percorrer uma lista de atividades.

4.15.2 Documentos enviados via e-CODEX

Dependendo do estado, os documentos criados na lista de atividades poderão ser enviados via e-CODEX. Estas transações podem ser visualizadas no "**ICOR - Transações iSupport**".

1. Navegue para o "**ICOR - Transações iSupport**". A informação persistente do processo aberto é transitada. Para iniciar uma nova pesquisa, clique no ícone "**Novo**" da barra de ferramentas para limpar os campos. Use os campos de pesquisa para encontrar documentos por Estado; Estado requerido; estado; ou tipo de transação.
2. Os resultados da pesquisa mostrarão o estado das transações do e-CODEX.
3. Para abrir o documento, abre-se o documento com um duplo clique no separador "**Anexos**".
4. Clique no separador "**Mensagem**" para visualizar as mensagens enviadas para um técnico no outro Estado, usando o "**NOTE - Processador de Notas**".

Informações e documentos enviada via e-CODEX não podem ser removidos uma vez enviados. Poderá ser reenviado novamente, se for necessária uma correção, usando "O técnico ultrapassou" no "CPRO - Processador do Processo".

4.15.3 Documentos criados manualmente

1. Navegue até "**NPRO - Processador de Avisos**". Da lista selecione o documento adequado, ou utilize os campos de pesquisa para encontrar o documento.
2. Clicar duas vezes no documento. É aberta uma janela com os dados persistentes do processo.
3. Clicar no botão "**Visualização prévia do documento**" para editar a informação pré-preenchida, ou no "**Documento em branco**" para inserir toda a informação.
4. Grave e imprima o documento.

➢ Ver Anexo B para a lista de todos os documentos disponíveis no iSupport.

4.16 Visualizar todos os documentos relacionados com um processo

O ecrã **EDOC - Visão geral do documento eletrônico/eletrónico** permite ao utilizador visualizar todos os documentos enviados e recebidos para o processo. Permite igualmente a um utilizador anexar documentos adicionais no processo, que foram criados fora do iSupport.

4.16.1 Visualizar documentos

1. De um processo existente, navegar para **EDOC - Visão geral do documento eletrônico/eletrónico**. Os dados persistentes do processo selecionado transitarão.
2. Selecione o separador adequado:
   - Anexar documentos ao processo
   - Documentos enviados para o Estado requerido
   - Documentos recebidos do Estado requerente
   - Outros Documentos criados pelo Estado
3. Ver a lista de documentos, se disponíveis.
4. Clique no nome do documento para o abrir.
5. Se aplicável, selecione a preferência linguística e clique no botão "**OK**". O documento aparecerá.

4.16.2 Anexar um documento externo ao processo

Se tiver um documento criado ou recebido fora do iSupport, pode carregar o documento utilizando os documentos que acompanham o processo.

1. Navegar para **EDOC - Visão geral do documento eletrônico/eletrónico**.
2. Selecione o separador "**Anexar documentos ao processo**".
3. Clique na ligação "Fazer upload de documentos". Abre-se a janela "**Fazer upload de documentos**".
4. Clique no botão "Anexos". Isto irá abrir uma janela do seu diretório do Windows.
5. Procure o documento para carregar e clique no botão "**Abrir**". O documento aparecerá agora na lista constante da janela "**Fazer upload de documentos**".
6. Clicar no botão "OK" para carregar o documento no iSupport.

4.16.3 Eliminar um documento externo acrescentado ao iSupport

1. Navegar para **EDOC - Visão geral do documento eletrônico/eletrónico**.
2. Selecione o separador "**Anexar documentos ao processo**".
3. Fazer deslizar a página até ao documento a eliminar.
4. Verificar a caixa "**Apagar**" do documento que foi carregado por engano.
5. Clicar no botão "**Apagar**" da barra de ferramentas.
6. Clicar no botão "**OK**" para confirmação e para concluir a transação.

4.17 Encerrar ou arquivar um processo

Um processo pode ser encerrado quando já nenhuma ação for necessária. Cada Cada Estado terá as suas próprias regras quando um processo pode ser arquivado.

4.17.1 Encerrar

1. Navegue até "**CCRT – Processo criado**".
2. Selecione "**Gerir a informação relativa aos processos**" a partir da "**Funções de ecrãs/telas**".
3. Altere a situação atual do processo para ""**Fechado**".
4. Use as opções do "**Sub-situação**" para selecionar o motivo pelo qual o processo foi encerrado.

5. Clique no ícone "**Gravar**" da barra de ferramentas. Os dados do processo deixarão de ser editáveis.

4.17.2 Arquivar

1. Navegue até "**CCRT – Processo criado**".
2. "**Gerir a informação relativa aos processos**" a partir da "**Funções de ecrãs/telas**".
3. Altere o estado do processo para "**Arquivado**".
4. Clique no ícone "**Guardar**" na barra de ferramentas. Os dados do processo são irreversivelmente transferidos do iSupport para outra base de dados. Só o número do processo do iSupport, a data de criação, os nomes completos dos intervenientes e as datas de nascimento irão aparecer em "**CCRT**".

5 Ações de Administrador/gestor

5.1 Visualizar, adicionar ou alterar um utilizador

O ecrã "**USEM - Gestão de utilizadores**" é utilizado pelo administrador/gestor para visualizar, adicionar ou alterar as contas dos utilizadores no iSupport.

5.1.1 Visualizar um perfil de utilizador

1. Navegue até "**USEM - Gestão de utilizadores**".
2. Use o campo "**Selecionar filtros**" para procurar por "**Identificação do utilizador (SSO)**", "**Apelido(s) / Sobrenome(s)**" ou "**Órgão**".
3. Clique no botão "**Pesquisa**" para exibir a informação do utilizador no separador "**Informações primárias**".
4. Clique no separador "**Perfis**" para ver mais detalhes do utilizador.

5.1.2 Adicionar um utilizador

1. Navegue até "**USEM - Gestão de utilizadores**".
2. Selecione "**Adicionar um perfil de utilizador/usuário**" a partir da "**Funções de ecrãs/telas**".
3. Inserir a informação do utilizador no separador "**Informações primárias**".
4. Clique no ícone "**Adicionar**" na barra de ferramentas.
5. Clique no separador "**Perfis**" para adicionar a função e quaisquer outros detalhes.
6. Clique no ícone "**Gravar**" na barra de ferramentas. É criado o utilizador no iSupport. A password é a mesma que o "**Identificação do utilizador**", tudo em maiúsculas.

5.1.3 Redefinir a senha de um utilizador

1. Navegue até "**USEM - Gestão de utilizadores**".
2. Selecione "**Alterar um perfil de utilizador/usuário**" a partir da "**Funções de ecrãs/telas**".
3. Use o campo "**Selecionar filtros**" para procurar por "**Identificação do utilizador (SSO)**", "**Apelido(s) / Sobrenome(s)**" ou "**Órgão**".
4. Clique no botão "**Pesquisa**" para exibir a informação do utilizador no separador "**Informações primárias**".
5. Clique no botão "**Reiniciar a senha**". Confirme para redefinir a senha do utilizador. A senha do utilizador é redefinida e é a mesma que o "**Identificação do utilizador**", tudo em maiúsculas. Nota: O botão de reposição da senha não está disponível se o Estado utilizar uma autenticação multifatoria

5.1.4 Alterar o perfil de utilizador

1. Navegue até "**USEM - Gestão de utilizadores**".
2. Selecione "**Alterar um perfil de utilizador/usuário**" a partir da "**Funções de ecrãs/telas**".
3. Use o campo "**Selecionar filtros**" para procurar por "**Identificação do utilizador (SSO)**", "**Apelido(s) / Sobrenome(s)**" ou "**Órgão**".
4. Clique no botão "**Pesquisa**" para exibir a informação do utilizador no separador "**Informações primárias**".
5. Edite a informação do utilizador no separador "**Informações primárias**".
6. Clique no ícone "**Gravar**" na barra de ferramentas.

7. Se necessário, clique no separador "**Perfis**" e edite a informação do utilizador.
8. Clique no ícone 'Add' da barra de ferramentas.

5.1.5 Visualizar utilizadores associados a um Administrador/gestor

1. Navegue até "**USEM - Gestão de utilizadores**".
2. Selecione "**Visualizar os utilizadores/usuários associados ao Supervisor/Responsável**" a partir da "**Funções de ecrãs/telas**".
3. Use o campo "**Selecionar filtros**" para procurar por "**Identificação do utilizador (SSO)**", "**Apelido(s) / Sobrenome(s)**" ou "**Órgão**".
4. Use o campo "**Selecionar filtros**" para procurar por "**Identificação do utilizador (SSO)**", "**Apelido(s) / Sobrenome(s)**" ou "**Órgão**".

5.1.6 Reatribuir utilizadores a outro Administrador

1. Navegue até "**USEM - Gestão de utilizadores**".
2. Selecione "**Realocar um utilizador/usuário associado a um Supervisor/Responsável**" a partir da "**Funções de ecrãs/telas**".
3. Use o campo "**Selecionar filtros**" para procurar por "**Identificação do utilizador (SSO)**", "**Apelido(s) / Sobrenome(s)**" ou "**Órgão**".
4. Use o campo "**Selecionar filtros**" para procurar por "**Identificação do utilizador (SSO)**", "**Apelido(s) / Sobrenome(s)**" ou "**Órgão**".
5. Pesquise na lista pelo(s) utilizador(es). Assinale a caixa "**Reatribuir**".
6. No final do ecrã, selecione o novo supervisor/administrador a partir das opções disponíveis.

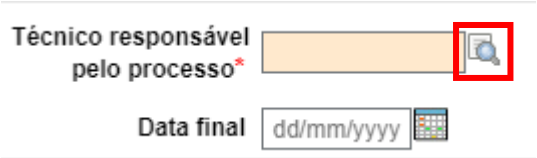
7. Clique no ícone "**adicionar**" na barra de ferramentas.

5.2 Atribuir um processo

O ecrã "**CWRK - Responsável pelo processo**" é utilizado pelo Administrador/gestor para atribuir um processo a um técnico primário ou secundário.

5.2.1 Adicionar um técnico secundário

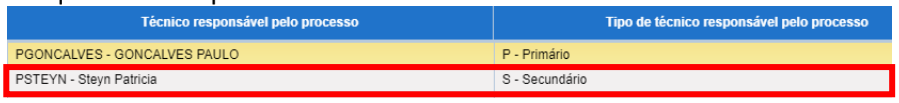
1. Navegue até "**CWRK - Responsável pelo processo**". Os dados persistentes do processo transitarão.
2. Use a funcionalidade de pesquisa para selecionar o nome do técnico.



3. Insira a data de início.
4. Clique no ícone "**Adicionar**" na barra de ferramentas.

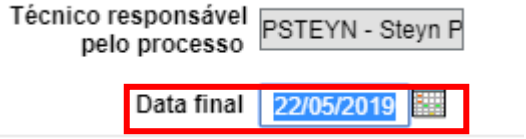
5.2.2 Remover um técnico secundário

1. Navegue até "**CWRK - Responsável pelo processo**". Os dados persistentes do processo transitarão.
2. Pesquise na lista pelo técnico secundário.



Técnico responsável pelo processo	Tipo de técnico responsável pelo processo
PGONCALVES - GONCALVES PAULO	P - Primário
PSTEYN - Steyn Patricia	S - Secundário

3. Insira a data do fim.



4. Clique no ícone "**Gravar**" da barra de ferramentas.

5.2.3 Alterar um técnico primário

1. Navegue até "**CWRK - Responsável pelo processo**". Os dados persistentes do processo transitarão.
2. Selecione "**Gestão dos processos**" a partir da "**Funções de ecrãs/telas**".
3. No separador "**Processo**" utilize da funcionalidade de pesquisa e selecione o técnico primário.

4. Clique no ícone "**Adicionar**" da barra de ferramentas.

5.3 Visualizar, adicionar ou alterar função

O painel "**RLSA - Acesso ao painel de papel**" permite ao Administrador/gestor visualizar, adicionar ou modificar o painel de acesso e permissões para determinadas funções.

5.3.1 Visualizar permissões por funções

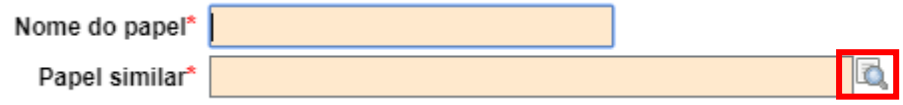
1. Navegar até "**RLSA - Acesso ao painel de papel**".
2. Pesquise por função.
3. Clique no botão "**Pesquisa**" para visualizar o painel de funções e tipo de acesso para cada função.

5.3.2 Visualizar permissões por ecrã

1. Navegar até "**RLSA - Acesso ao painel de papel**".
2. Selecione "**Visualizar por Ecrã/Tela**" a partir da "**Funções de ecrãs/telas**".
3. Use "**Selecionar filtros**" para pesquisar pelo ecrã.
4. Clicar no botão "**Pesquisa**" para visualizar o ecrã, as funções do ecrã e tipo de acesso para cada painel.

5.3.3 Adicionar uma nova função

1. Navegar até "**RLSA - Acesso ao painel de papel**".
2. Selecione "**Adicionar uma função**" a partir da "**Funções de ecrãs/telas**".
3. Insira o nome da função.
4. Insira a Função utilizando a funcionalidade de pesquisa.



5. Clique no botão "**Pesquisa**" para visualizar as permissões associadas a cada função.
6. Altere a função e pesquise novamente, se necessário.
7. Clicar no ícone "**Gravar**" na barra de ferramentas para gravar a nova função.

5.3.4 Alterar uma função

1. Navegar até "**RLSA - Acesso ao painel de papel**".
2. Selecione "**Alterar uma função**" a partir da "**Funções de ecrãs/telas**".
3. Utilize os filtros para pesquisar por função.
4. Clicar no botão "**Pesquisa**" para visualizar os ecrãs/telas, Função de painel/tela e tipo de acesso para determinada função.
5. Percorra a lista e marque ou desmarque a caixa "**Acessibilidade**", na medida do necessário.
6. Clicar no ícone "**Gravar**" na barra de ferramentas para gravar as alterações.

5.3.5 Alterar uma função por painel

1. Navegar até "**RLSA - Acesso ao painel de papel**".
2. Selecionar "**Alterar uma função por ecrã/tela**" a partir da "**Funções de ecrãs/telas**".
3. Utilize os filtros para pesquisar por painel.
4. Clicar no botão "**Pesquisa**" para visualizar as funções, painel e funções e tipo de acesso aos painéis.
5. Percorra a lista e marque ou desmarque a caixa "**Acessibilidade**", na medida do necessário.
6. Clicar no ícone "**Gravar**" na barra de ferramentas para gravar as alterações.

➢ Consultar o anexo C para o quadro de acesso à função.

5.4 Visualizar, adicionar ou alterar uma Autoridade Central

O ecrã "**CADS - Detalhes da Autoridade Central**" é utilizado para visualizar, adicionar ou alterar uma Autoridade Central.

5.4.1 Visualizar a informação de uma Autoridade Central

1. Navegar até "**CADS - Detalhes da Autoridade Central**".
2. Utilize os filtros para fazer uma pesquisa pelo "**Código do Estado da AC**".
3. Clicar no botão "**Pesquisa**" para visualizar os detalhes da Autoridade Central.

5.4.2 Adicionar uma Autoridade Central

1. Navegar até "**CADS - Detalhes da Autoridade Central**".
2. Selecionar "**Adicionar informações CADS**" a partir da "**Funções de ecrãs/telas**".
3. Insirir a informação relativamente à Autoridade Central.
4. Clicar no ícone "**Adicionar**" da barra de ferramentas para criar a nova Autoridade Central.

5.4.3 Alterar a informação de uma Autoridade Central

1. Navegar até "**CADS - Detalhes da Autoridade Central**".
2. Selecionar "**Atualizar as informações CADS**" a partir da "**Funções de ecrãs/telas**".
3. Utilize os filtros para fazer uma pesquisa pelo "**Código do Estado da AC**".
4. Clicar no botão "**Pesquisa**" para visualizar os detalhes da Autoridade Central.
5. Faça as alterações necessárias, clique no ícone "**Gravar**" para guardar as alterações.

6 Tarefas de Sistema

6.1 Visualizar ou modificar as mensagens de erro

O ecrã "**EMSG - Painel Mensagens de Erro**" é utilizado pelo Administrador/gestor para visualizar e alterar as mensagens de erro do sistema.

6.1.1 Visualizar as mensagens de erro

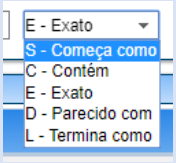
1. Navegar até "**EMSG - Painel Mensagens de Erro**".
2. Utilize os filtros para procurar um tipo de erro.
3. Clicar no botão "**Pesquisa**" para visualizar "**Tipo de erro**" e descrição.

6.1.2 Alterar a descrição de uma mensagem de erro

1. Navegar até "**EMSG - Painel Mensagens de Erro**".
2. Selecione "**Editar a descrição da mensagem de erro**" a partir da "**Funções de ecrãs/telas**".
3. Utilize os filtros para procurar o tipo de erro.
4. Clicar duas vezes na "**Identificação do erro**" ou descrição para abrir uma nova janela.
5. Alterar a descrição em todas as línguas.
6. Clicar no ícone "**Guardar**" na barra de ferramentas e confirmar a suia resposta.
7. Clicar no 'X' para fechar a janela.

Dica:

Use o campo de descrição para refinar os resultados da pesquisa e selecione um dos valores da lista pendente:



6.2 Visualizar ou alterar atividades de um processo e datas de conclusão

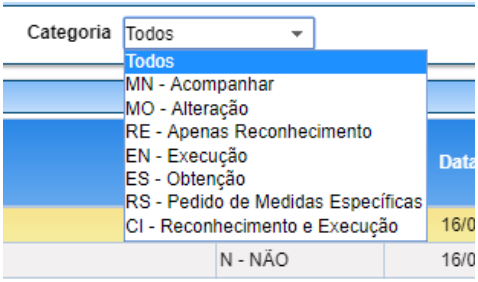
O painel "**ACTV - Painel Referência das Atividades**" é utilizado pelo Administrador para visualizar ou alterar as atividades principais e secundárias associadas às listas de atividades no CPRO. Permite ao Administrador personalizar as atividades principais e secundárias nas listas de tarefas:

- Supressão ou aditamento de atividades importantes
- Alteração da descrição das atividades
- Alteração do número de dias de realização das atividades

As atividades principais são os tipos de pedidos previstos por instrumentos internacionais (por exemplo, pedido de obtenção — regulamento, pedido de reconhecimento — Convenção).
As atividades secundárias são as várias etapas que constituem tarefas importantes como aguarda a resposta do Estado requerido, criar um processo, e a criação ou envio de um formulário para acusar a receção.

6.2.1 Visualizar as atividades principais

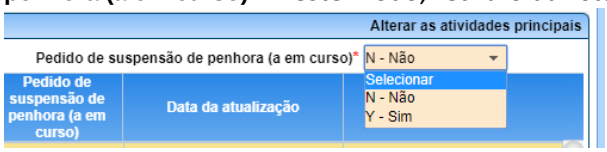
1. Navegar até "**ACTV - Painel Referência das Atividades**". Por defeito são apresentadas todas as atividades principais.
2. Utilize o "**Selecionar filtro**" para refinar a pesquisa pela atividade principal e categoria.



3. Clique no botão "**Pesquisa**" para apresentar os resultados por ordem alfabética.

6.2.2 Alterar as atividades principais

1. Navegar até "**ACTV - Painel Referência das Atividades**". Por defeito são apresentadas todas as atividades principais.
2. Selecione "**Alterar as atividades principais**" a partir da "**Funções de ecrãs/telas**".
3. Utilize o "**Selecionar filtro**" para refinar a pesquisa pela atividade principal e categoria.
4. Clique no botão "**Pesquisa**" para apresentar os resultados.
5. Para desativar (remover) uma atividade importante:
   a. Selecionar "Sim" a partir da lista pendente de "**Pedido de suspensão de penhora (a em curso)**". Deste modo, retira-o da lista de atividades "CPRO".



   b. Clique no ícone "**Guardar**".

Se uma atividade importante não for necessária para a sua Autoridade Central, alterar o campo "Pedido de suspensão de penhora (a em curso)" para "Sim". Deste modo, retira-o da lista de atividades para esse efeito.

6. Para permitir (acrescentar) uma atividade importante:
   a. Selecionar "Não" a partir da lista pendente de "**Pedido de suspensão de penhora (a em curso)**". Com isto irá adicionar a atividade à lista de atividades "**CPRO**".
   b. Clique no ícone "**Guardar**".
7. Para alterar a descrição de uma atividade principal:
   a. Clique duas vezes na atividade adequada para abrir uma nova janela.
   b. Alterar a descrição em todas as línguas.
   c. Clicar no ícone "**Guardar**" na barra de ferramentas e confirmar a sua resposta.
   d. Clique em «X» para fechar a janela.

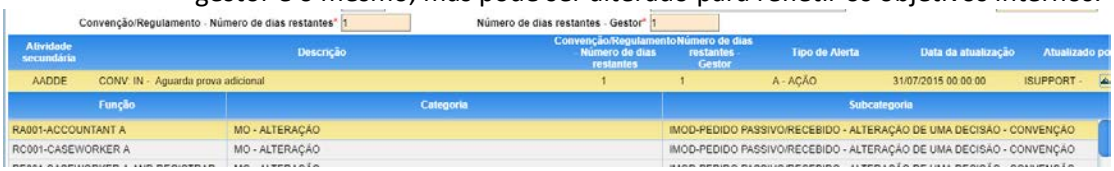
6.2.3 Visualizar atividades secundárias

1. Navegar até "**ACTV - Painel Referência das Atividades**".
2. Selecione "**Visualizar as atividades secundárias**" a partir da "**Funções de ecrãs/telas**". Por defeito são apresentadas todas as atividades secundárias.
3. Utilize o "**Selecionar filtro**" para refinar a pesquisa pela atividade secundária especifica.
4. Clique no botão "**Pesquisa**" para apresentar os resultados por ordem alfabética.

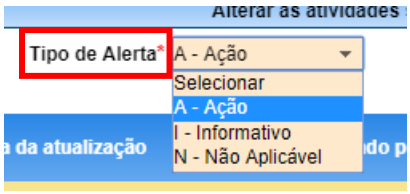
6.2.4 Alteração da data para a conclusão de uma atividade menor

1. Navegar até "**ACTV - Painel Referência das Atividades**".
2. Selecione "**Alterar as atividades secundárias**" a partir da "**Funções de ecrãs/telas**". Por defeito são apresentadas todas as atividades secundárias.
3. Utilize o "**Selecionar filtro**" ou navegue no ecrã para procurar uma atividade secundária específica. Use a seta para baixo à direita do ecrã para visualizar mais pormenores. Clique na linha correspondente.
4. Para alterar os dias de conclusão de uma atividade:
    a. Inserir o número de dias em "**Convenção/Regulamento - Número de dias restantes**". Por defeito, o número de dias do gestor é o mesmo, mas pode ser alterado para refletir os objetivos internos.

As datas da Convenção/Regulamento são definidas para que a autoridade central possa cumprir os requisitos da Convenção ou do Regulamento.



    b. Clique no ícone "**Guardar**".
5. Definir a importância de uma atividade:
    a. Utilizar campo "**Tipo de Alerta**" e selecionar Ação, Informativo ou Não Aplicável a partir da lista pendente.



    b. Clique no ícone "**Guardar**".

6.2.5 Alterar a descrição das atividades secundárias

1. Navegar até "**ACTV - Painel Referência das Atividades**".
2. Selecione "**Alterar as atividades secundárias**" a partir da "**Funções de ecrãs/telas**". Por defeito são apresentadas todas as atividades secundárias.
3. Utilize o "**Selecionar filtro**" para pesquisar por uma atividade secundária especifica.
4. Clique no botão "**Pesquisa**" para apresentar os resultados.
5. Para modificar a descrição de uma atividade secundária:
    a. Clique duas vezes na atividade adequada para abrir uma nova.
    b. Alterar a descrição em todas as línguas.
    c. Clicar no ícone "**Guardar**" na barra de ferramentas e confirmar a sua resposta.
    d. Clique em «X» para fechar a janela.

6.3 Manutenção da lista de atividades

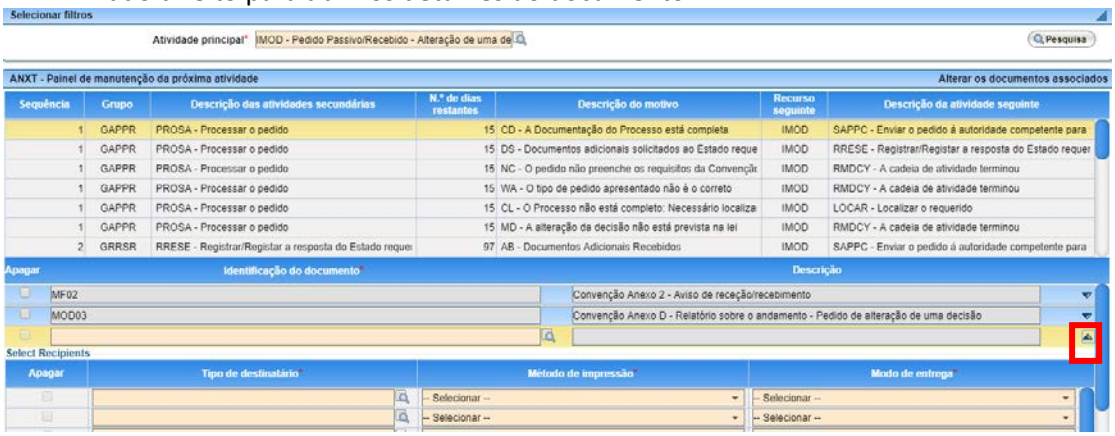
O ecrã "**ANXT - Painel de manutenção da próxima atividade**" é utilizado pelo Administrador para visualizar todas as atividades principais e secundárias associadas numa lista de atividades principais e secundárias, e se for caso disso, os documentos utilizados para essas atividades. Permite ao Administrador alterar ou adicionar Ofícios e formulários numa determinada fase da lista de atividades, incluindo a possibilidade de adicionar um novo destinatário.

6.3.1 Visualizar a atividade seguinte

1. Navegar até "**ANXT - Painel de manutenção da próxima atividade**".
2. Utilize os filtros para procurar uma atividade principal.
3. Clicar no botão "**Pesquisa**" para apresentar todas as atividades secundárias e a próxima atividade associada à atividade principal.
4. Se for adequado para a atividade, o(s) documento(s) relacionado(s) também será(ão) apresentado(s).

6.3.2 Alterar documentos (Ofícios e formulários) associados a uma atividade

1. Navegar até "**ANXT - Painel de manutenção da próxima atividade**".
2. Selecione "**Alterar os documentos associados**" a partir da "**Funções de ecrãs/telas**".
3. Utilize os filtros para procurar por uma atividade principal.
4. Clicar no botão "**Pesquisa**" para apresentar todas as atividades secundárias e a próxima atividade associada à atividade principal.
5. Se for adequado para a atividade, o(s) documento(s) relacionado(s) também será(ão) apresentado(s).
6. Para adicionar um documento:
    a. Desça até à atividade secundária.
    b. Sob "**Identificação do documento**" e "**Descrição**", use a seta para baixo no lado direito para abrir os detalhes do documento.



    c. Insira a "**Identificação do documento**", "**Tipo de destinatário**", "**Método de impressão**" e "**Modo de entrega**" usando a funcionalidade de pesquisa.
    d. Clicar no ícone "**Guardar**" na barra de ferramentas para adicionar o documento à atividade.
7. Para apagar um documento:
    a. Desça até à atividade secundária.
    b. Marque a caixa "**Apagar**" ao lado do documento a ser excluído.
    c. Clicar no ícone "**Guardar**" na barra de ferramentas para apagar o documento.

6.4 Visualizar, adicionar, modificar ou apagar códigos de referência

O ecrã "**REFM - Manutenção do código das referências**" é utilizado pelo Administrador para visualizar, adicionar, alterar ou apagar códigos de referência que são utilizados no iSupport. Permite ao Administrador alterar ou adicionar valores adicionais aos campos onde for necessário o utilizador selecionar um valor de uma lista pendente ou de consulta.

6.4.1 Visualizar códigos de referência

1. Navegat até "**REFM - Manutenção do código das referências**".

2. Utilize os filtros para fazer uma pesquisa por tipo de código e por subtipo.
3. Clicar no botão "**Pesquisa**" para apresentar os valores do código e descrições para esse tipo de código.

6.4.2 Adicionar um código de referência

1. Navegat até "**REFM - Manutenção do código das referências**".
2. Selecionar "**Adicionar um Código de Referência**" a partir da "**Funções de ecrãs/telas**".
3. Utilize os filtros para fazer uma pesquisa por tipo de código e por subtipo.
4. Clicar no botão "**Pesquisa**" para apresentar os valores do código e descrições para esse tipo de código.
5. Inserir o "**Valor do Código**".

6. Clicar no botão "**Descrição do Código**" para visualizar a descrição.
7. Insira a descrição do código em todas as línguas.
8. Clique no ícone "**Adicionar**".
9. Clique no "X" para fechar a janela.

6.4.3 Alterar um código de referência

1. Navegat até "**REFM - Manutenção do código das referências**".
2. Selecionar "**Alterar um Código de Referência**" a partir da "**Funções de ecrãs/telas**".
3. Utilize os filtros para fazer uma pesquisa por tipo de código e por subtipo.
4. Clicar no botão "**Pesquisa**" para apresentar os valores do código e descrições para esse tipo de código.
4. Selecionar o "**Valor do Código**".
5. Clicar no botão "**Descrição do Código**" para visualizar a descrição.
6. Alterar a descrição do código em todas as línguas.
7. Clique no ícone "**Adicionar**".
8. Clique no "X" para fechar a janela.

6.4.4 Eliminar um código de referência

1. Navegat até "**REFM - Manutenção do código das referências**".
2. Selecionar "**Apagar um Código de Referência**" a partir da "**Funções de ecrãs/telas**".
3. Utilize os filtros para fazer uma pesquisa por tipo de código e por subtipo.
4. Clicar no botão "**Pesquisa**" para apresentar os valores do código e descrições para esse tipo de código.
5. Selecionar o "**Valor do Código**".
6. Assinalar a caixa "**Apagar**".
7. Clique o ícone "**Apagar**" na barra de ferramentas para confirmar.

Dica:

Use as setas 'View All' e 'Hide All' para ver os detalhes do erro.

O texto do código de erro pode ser alterado utilizando EMSG - Painel Mensagens de Erro.

6.5 Visualizar o estado do lote (batch status) e erros do lote (batch errors)

O ecrã "**BSTL - Visualizar o Registo do Batch Logs**" permite ao Administrador verificar o *status* de um *batch* e também ver os *batch errors*.

6.5.1 Visualizar o estado do lote (batch status)

1. Navegar até "**BSTL - Visualizar o Registo do Batch Logs**". O ecrã de "**Examinar o registro do status do lote**" aparece por defeito,
2. Use os filtros para pesquisa por "**Identificação do lote**", "**Nome do lote**", "**Estado do lote**" e/ou datas.
3. Clicar no botão "**Pesquisa**" para visualizar uma lista dos lotes que satisfazem os critérios de pesquisa.
4. Clique duas vezes no número de identificação do lote para visualizar a lista dos lotes.

6.5.2 Visualizar os batch errors

1. Navegar até "**BSTL - Visualizar o Registo do Batch Logs**".
2. Selecionar "**Visualizar lote de erros**" a partir da "**Funções de ecrãs/telas**".
3. Utilize os filtros para procurar o lote.
4. Clicar no botão "**Pesquisa**" para visualizar uma lista dos lotes que satisfazem os critérios de pesquisa.
5. Selecione o lote correspondente na lista.
6. Use a seta para baixo no lado direito para abrir os detalhes sobre o erro.

6.6 Visualizar ou alterar os atributos de um documento

O ecrã "**NREF - Referência Avisos**" é utilizado pelo Administrador para visualizar ou alterar o modelo de documento específico no iSupport. Pode incluir a alteração do destinatário do documento, onde o documento é impresso (impressão local); e o seu modo de entrega (correio normal, correio registado ou notificação pessoal). Permite igualmente a alteração de modelos e a criação de modelos em diferentes línguas.

6.6.1 Visualizar os atributos do documento

1. Navegar para "**NREF - Referência Avisos**". Por defeito, aparecem todos os documentos.
2. Desça na lista de documentos ou utilize os filtros para procurar um documento específico.
3. Utilizar a seta para baixo no lado direito, a fim de abrir os detalhes do documento.

6.6.2 Modificar os atributos do documento

1. Navegar para "**NREF - Referência Avisos**". Por defeito, aparecem todos os documentos.
2. Selecionar "**Alterar as características de um documento**" da lista de funções do ecrã.
3. Desça na lista de documentos ou utilize os filtros para procurar um documento específico.
4. Utilizar a seta para baixo no lado direito, a fim de abrir os pormenores sobre o documento.

5. Clique em “**Adicionar outros destinatários**”.
6. Escolher o tipo de destinatário e escolher os métodos de impressão e de entrega.
7. Clicar no ícone “**Guardar**”, “**Adicionar**” ou “**Apagar**” na barra de ferramentas, dependendo das medidas tomadas.

O número da versão é a versão mais recente do documento. O iSupport mantém o histórico das versões num repositório; no entanto, o NREF apenas apresenta a versão mais recente.

6.6.3 Visualizar um modelo de documento

1. Navegar para “**NREF - Referência Avisos**”. Por defeito, aparecem todos os documentos.
2. Selecionar “**Visualizar modelo de documento**” a partir da “**Funções de ecrãs/telas**”.
3. Desça na lista de documentos ou utilize os filtros para procurar um documento específico.
4. Para ver o conteúdo do documento selecionado, clicar duas vezes na linha. Abre o documento.
5. Clique no “X” vermelho para fechar o documento.

6.6.4 Alterar um modelo de documento

1. Navegar para “**NREF - Referência Avisos**”. Por defeito, aparecem todos os documentos.
2. Selecionar “**Modificar modelo de documento**” a partir da “**Funções de ecrãs/telas**”.
3. Desça na lista de documentos ou utilize os filtros para procurar um documento específico.
4. Ver o conteúdo do documento selecionado, clicando em duplo na linha. Este redator apresenta um modelo de edição.
5. Introduzir as alterações em texto e clicar em “**Documento de revisão**”. O documento será criado em formato PDF.
6. Clicar no ícone “**Guardar**” para guardar as alterações ou clicar no “X” vermelho para fechar o documento sem guardar as alterações.
7. Confirmar a língua em que o documento será guardado e clicar em “Ok”. O documento consta agora da lista com o número da versão “0”.
8. Adicionar/Remover o logótipo utilize o ícone do logótipo na barra de ferramentas do editor.
9. Consulte o documento cuidadosamente e utilize o ícone “**Mover para Produção**” para o adicionar ao iSupport. Nota: só podem ser suprimidos os documentos com o número de versão “0”. Quando adicionado ao iSupport, não pode ser eliminado.

7 Anexos

Anexo A – Lista de alertas de informações
Anexo B – Lista de documentos no iSupport
Anexo C – Quadro dos papeis de acesso

7.1 Anexo A – Lista de alertas de informações

Ações ou eventos que criarão um alerta de informações no WRKL - Lista de trabalho:

1. Criar um processo
2. Associar um pedido a um processo
3. O novo pedido recebido foi recebido com sucesso e ainda não foi atribuido
4. Novo interveniente adicionado ao processo
5. Nome do Membro Modificado
6. Indicador de não divulgação removido
7. Indicador de não divulgação de membros alterado
8. Indicador de não divulgação definido como Sim
9. Ajuste de atrasados
10. Pagamento adicionado
11. Nota criada para um processo e atribuida
12. Nota criada para um processo, mas não atribuida
13. Nova informação Recebida para este processo no ICOR (sem formulário)
14. Novo Pedido Recebido para um processo já existente, o Processo precisa de ser associado

7.2 Anexo B – Lista de todos os documentos no iSupport

ID do Documento	Nome do Documento	Localização do Documento	E-CODEX
MF 1	Transmittal Form under Article 12(2)	CPRO	S
MF 2	Acknowledgement Form under Article 12(3)	CPRO	S
RMF 1	Acknowledgement Form (Regulation Annex VIII)	CPRO	S
RMF 2	Notification of refusal or of decision no longer to process an application (Annex IX of Regulation)	CPRO	S
RMF 3	Regulation Application for Recognition or Declaration of enforceability and Enforcement (Annex VI of Regulation)	CPRO	S
RMF 4	Regulation application form to obtain of have modified a decision – (Annex VII of Regulation)	CPRO	S
CVN 1	Abstract of a Decision (Article 25(3) b)) Recommended Forms to Convention – Annex A	NPRO	S
CVN2	Statement of Enforceability of a Decision (Article 25(1) b))	NPRO	S
CVN 3	Statement of Proper Notice (Article 25(1)c))	NPRO	S
CVN 4	Financial Circumstances Form	CPRO	S
CVN 5	Restricted Information on the Applicant (Financial Circumstances Form)	CPRO	S
CVN 6	Statement of Arrears	FDMO	S
CVN 7	Case Closure warning	CPRO	S
CVN 8	Notice / Request for Case Closure	CPRO	S
RE 1	Convention Application for Recognition or Recognition and Enforcement	CPRO	S
RE 2	Convention Restricted Information on the Applicant (Application for Recognition or Recognition and Enforcement)	CPRO	S
RE 3	Convention Status of Application Report – Article 12 (Application for Recognition or Recognition and Enforcement Article 10(1) a) , Article 10(2) a) , Article 30))	CPRO	S
RE 4	Regulation Status of Application Report (Application for Recognition, or Recognition and enforcement or Declaration of enforceability and enforcement)	CPRO	S
RE 5	Transmittal letter to competent authority	CPRO	N
ENF 1	Convention Application for Enforcement of a Decision Made or Recognised in the Requested State	CPRO	S
ENF 2	Convention Restricted Information on the Applicant - Application for Enforcement of a Decision made or Recognised in the Requested State (Article 10(1) b))	CPRO	S
ENF 3	Convention Status of Application Report – Article 12 (Application for Enforcement – Article 10(1) b))	CPRO	S
ENF 4	Regulation Status of Application Report (Application for Enforcement only)	CPRO	S
EST 1	Convention Application for Establishment of a Decision (including where necessary the establishment of parentage) (Article 10(1) c), Article 10(1) d))	CPRO	S
EST 2	Convention Restricted Information on the Applicant - Application for Establishment of a Decision (including where necessary the establishment of parentage) (Article 10(1) c), Article 10(1) d))	CPRO	S
EST 3	Convention Status of Application Report – Article 12 (Application for Establishment of a Decision (including where necessary the establishment of parentage) (Article 10(1) c), Article 10(1) d)) - Incoming	CPRO	S
EST 4	Convention Status of Application Report – Article 12 (Application for Establishment of a Decision (including where necessary the establishment of parentage) (Article 10(1) c), Article 10(1) d)) - Outgoing	CPRO	S
EST 5	Transmittal letter to competent authority	CPRO & NPRO	N
EST 6	Regulation Status of Application Report (Application for establishment)	CPRO	S
MOD 1	Application for Modification of a Decision (Article 10(1) e), Article 10(1) f), Article 10(2) b), Article 10(2) c))	CPRO	S

ID do Documento	Nome do Documento	Localização do Documento	E-CODEX
MOD 2	Restricted Information on the Applicant	CPRO	S
MOD 3	Status of Application Report – Article 12 Application for Modification of a Decision (Article 10(1) e), Article 10(1) f), Article 10(2) b), Article 10(2) c))	CPRO	S
MOD 4	Letter Advising application cannot be processed under the law applicable in the Requested State	CPRO	S
MOD 5	Transmittal letter to competent authority	CPRO & NPRO	N
MOD 6	Regulation Status of Application Report (Application for modification)	CPRO	S
NCVN 1	Abstract of a Decision - neutral	NPRO	S
NCVN 2	Statement of Enforceability of a Decision - neutral	NPRO	S
NVCN 3	Statement of Proper Notice - neutral	NPRO	S
REG 1	ANNEX I - Extract from A Decision or Court Settlement In Matters Relating To Maintenance Obligations Not Subject To Proceedings For Recognition Or A Declaration Of Enforceability	NPRO	S
REG 2	ANNEX II - Extract from a decision or court settlement in matters relating to maintenance obligations subject to proceedings for recognition and a declaration of enforceability	NPRO	S
REG 3	ANNEX III -Extract from an authentic instrument in matters relating to maintenance obligations not subject to proceedings for recognition or a declaration of enforceability	NPRO	S
REG 4	ANNEX IV - Extract from an authentic instrument in matters relating to maintenance obligations subject to proceedings for recognition and a declaration of enforceability	NPRO	S
REG 10	Form Showing the Amount of any Arrears and the Date such Amount was Calculated	NPRO	S
SM 1	Request for Specific Measures Article 7(1))	CPRO	S
SM 2	Restricted Information on the Potential Applicant (Article 7(1))	CPRO	S
SM 3	Request for Specific Measures – Response	CPRO	S
SM 4	Letter Requesting Specific Measures under Article 7(2)	CPRO	S
SM 5 A	Request prior approval for Extraordinary Costs for Specific Measures + Consent	CPRO	S
SM5 B	Potential applicant Consent	CPRO	N
SM6	Transmittal letter Request for specific measures Regulation	CPRO	N
SM7	Request for Additional documents/ information	CPRO	S
SM8	Annex V Request for specific measures Regulation	CPRO	S
SM9	Request for specific measures Regulation Annex V	CPRO	S
SM 10	Transmittal letter – Potential applicant consent	CPRO	S
COM 1	Letter requesting additional information or documents	CPRO NPRO	N
COM 2	Letter requesting additional information or documents - Regulation	CPRO & NPRO	N
COM 3	Request to State of Origin to complete forms or provide a decision	NPRO	N
COM 5	Letter advising of Status of application or request	NPRO	N
COM 6	Form advising of outcome of application	CPRO & NPRO	N
COM 7	Letter requesting update on status of application or request	CPRO& NPRO	S
COM 8	Form warning application (and possibly case) is to be closed	CPRO	S
COM 9	General Caseworker Letter	NPRO	S
COM 10	General letter – non-caseworker	NPRO	N
COM 11	Letter to Applicant : Case closure	CPRO & NPRO	N
COM 12	Case closure notice	CPRO & NPRO	
COM 14	Transmittal letter to enforcement authority	CPRO & NPRO	N

ID do Documento	Nome do Documento	Localização do Documento	E-CODEX
COM 15	Letter requesting legal aid	NPRO& CPRO	N
COM 16	Letter advising debtor of application and requiring voluntary payment	NPRO & CPRO	N
COM 17	Payments details	CPRO & NPRO	
COM 18	Payments transfer	CPRO & NPRO	
COM 19	General Letter to applicant	NPRO	N
COM20	General Letter to defendant/respondent	NPRO	N
COM22	Transmittal letter to legal aid competent authority	NPRO & CPRO	N
COM23	Language neutral notice	NPRO	N
APL 1	Letter advising of right to appeal only	CPRO & NPRO	N
APL 2	Form confirming Applicant wishes / does not wish to appeal	CPRO & NPRO	S
CUSTOM 1	Form requesting search / locate to find Respondent	NPRO	N
CUSTOM 2	Form initiating parentage testing	CPRO & NPRO	N
CUSTOM 3	Letter requesting search / locate to find Respondent	CPRO & NPRO	N

7.3 Anexo C – Quadro dos papeis de acesso

SCREEN NAME & FUNCTION	SCREEN ID	CASEWORKER B & REGISTRAR	ACCOUNTANT A	CASEWORKER A & REGISTRAR	REGISTRAR A	MANAGER A	VIEWER	CASEWORKER C	ACCOUNTANT B	REGISTRAR B	CASEWORKER A	MANAGER B	CASEWORKER C & REGISTRAR	CASEWORKER B	CENTRAL ADMIN	CENTRAL CUSTOMER SERVICE	JURISDICTION ADMIN
Modify Major Activities	ACTV	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	N	N	Y	N	N
Modify Minor Activities	ACTV	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	N	N	Y	N	N
View Major Activities	ACTV	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	Y	N	N	Y	Y	N
View Minor Activities	ACTV	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	Y	N	N	Y	Y	N
Add Address and Status	AHIS	Y	N	Y	N	Y	N	N	N	N	Y	Y	N	Y	N	N	N
Modify Address and Status	AHIS	Y	N	Y	N	Y	N	N	N	N	Y	Y	N	Y	N	N	N
View Address History	AHIS	Y	Y	Y	Y	Y	N	N	N	N	Y	Y	N	Y	N	Y	N
Modify Documents Associated	ANXT	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	N	N	Y	N	N
View Next Activity	ANXT	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	Y	N	N	Y	Y	N
Review Batch Status Log	BSTL	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	N	N
View Batch Errors	BSTL	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N
Add CADS Information	CADS	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	N	N
Update CADS Information	CADS	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	N	N
View CADS Information	CADS	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	Y	N	N	Y	Y	N
Case Overview	CASV	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	N
Create Case	CCRT	Y	N	Y	Y	Y	N	Y	N	Y	Y	Y	Y	Y	N	N	N
Manage Case Information	CCRT	Y	N	Y	N	Y	N	Y	N	N	Y	Y	Y	Y	N	N	N
View Applications	CCRT	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	N

SCREEN NAME & FUNCTION	SCREEN ID	CASEWORKER B & REGISTRAR	ACCOUNTANT A	CASEWORKER A & REGISTRAR	REGISTRAR A	MANAGER A	VIEWER	CASEWORKER C	ACCOUNTANT B	REGISTRAR B	CASEWORKER A	MANAGER B	CASEWORKER C & REGISTRAR	CASEWORKER B	CENTRAL ADMIN	CENTRAL CUSTOMER SERVICE	JURISDICTION ADMIN
Manage Convention Case Processes	CPRO	Y	Y	Y	N	Y	N	Y	N	N	Y	Y	Y	Y	N	N	N
Manage Neutral Case Processes	CPRO	Y	Y	Y	N	Y	N	Y	N	N	Y	Y	Y	Y	N	N	N
Manage Regulation Case Processes	CPRO	Y	Y	Y	N	Y	N	Y	N	N	Y	Y	Y	Y	N	N	N
Modify Alert Days	CPRO	Y	Y	Y	N	Y	N	Y	N	N	Y	Y	Y	Y	N	N	N
View Case Journal	CPRO	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	N
Assign Workers to a Case	CWRK	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N
Modify Actor Demographics	DEMO	Y	N	Y	N	Y	N	N	N	N	Y	Y	N	Y	N	N	N
View Actor Demographics	DEMO	Y	Y	Y	Y	Y	N	N	N	N	Y	Y	N	Y	N	Y	N
Manage Documents	EDOC	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y	Y	Y	Y	N	N	N
Modify Error Message Description	EMSG	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	N	N
View Error Messages	EMSG	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	Y	N	N	Y	Y	N
Add / Modify Decision	FDMO	N	Y	Y	N	Y	N	N	Y	N	Y	N	N	N	N	N	N
Manage Obligations	FDMO	N	Y	Y	N	Y	N	N	Y	N	Y	N	N	N	N	N	N
Monitor Funds	FDMO	Y	Y	Y	N	Y	N	Y	Y	N	Y	Y	Y	Y	N	N	N
Add Income and Expenses	FINS	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y	N	Y	Y	Y	Y	N	N	N
Modify Income and Expenses	FINS	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y	N	Y	Y	Y	Y	N	N	N
View Income and Expenses	FINS	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y	Y	Y	N	Y	N
View iSupport Transactions	ICOR	Y	N	Y	Y	Y	N	Y	N	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	N
Create Financial Note	NOTE	Y	Y	Y	N	Y	N	Y	N	N	Y	Y	Y	Y	N	N	N
Create Manual Task	NOTE	Y	Y	Y	N	Y	N	Y	N	N	Y	Y	Y	Y	N	N	N
Create Note to File	NOTE	Y	Y	Y	N	Y	N	Y	N	N	Y	Y	Y	Y	N	Y	N

SCREEN NAME & FUNCTION	SCREEN ID	CASEWORKER B & REGISTRAR	ACCOUNTANT A	CASEWORKER A & REGISTRAR	REGISTRAR A	MANAGER A	VIEWER	CASEWORKER C	ACCOUNTANT B	REGISTRAR B	CASEWORKER A	MANAGER B	CASEWORKER C & REGISTRAR	CASEWORKER B	CENTRAL ADMIN	CENTRAL CUSTOMER SERVICE	JURISDICTION ADMIN
View / Update All Notes	NOTE	Y	Y	Y	N	Y	N	Y	N	N	Y	Y	Y	Y	N	Y	N
View and Print Documents	NPRO	Y	Y	Y	N	Y	Y	Y	N	N	Y	Y	Y	Y	N	Y	N
Modify Document Attributes	NREF	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	N	N
Modify Document Template	NREF	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	N	N
View Document Attributes	NREF	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	Y	N	N	Y	Y	N
View Document Template	NREF	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	Y	N	N	Y	Y	N
Add Other Party Information	OTHP	Y	N	Y	Y	Y	N	N	N	Y	N	Y	Y	N	N	N	N
Modify Other Party Information	OTHP	Y	N	Y	Y	Y	N	N	N	Y	N	Y	Y	N	N	N	N
View Other Party Information	OTHP	Y	N	Y	Y	Y	N	N	N	Y	N	Y	Y	N	N	Y	N
Add Reference Code	REFM	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	N	N
Delete Reference Code	REFM	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	N	N
Modify Reference Code	REFM	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	N	N
View Reference Code	REFM	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	Y	N	N	Y	Y	N
Add Role	RLSA	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	N	N
Modify Role	RLSA	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	N	N
Modify Role By Screen	RLSA	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	N	N
View By Role	RLSA	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	Y	N	N	Y	Y	N
View By Screen	RLSA	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	Y	N	N	Y	Y	N
Search for Cases/Actors	SRCH	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	N
Add a User Profile	USEM	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	Y	N	N	Y	N	Y
Modify a User Profile	USEM	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	Y	N	N	Y	N	Y

SCREEN NAME & FUNCTION	SCREEN ID	CASEWORKER B & REGISTRAR	ACCOUNTANT A	CASEWORKER A & REGISTRAR	REGISTRAR A	MANAGER A	VIEWER	CASEWORKER C	ACCOUNTANT B	REGISTRAR B	CASEWORKER A	MANAGER B	CASEWORKER C & REGISTRAR	CASEWORKER B	CENTRAL ADMIN	CENTRAL CUSTOMER SERVICE	JURISDICTION ADMIN
Reassign Users Associated with Supv/Mngr	USEM	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	Y	N	N	Y	N	Y
View a User Profile	USEM	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	Y	N	N	Y	Y	Y
View Users Associated with Supv/Mngr	USEM	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	Y	N	N	Y	Y	Y
Modify Alerts	WRKL	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
iSupport Statistics		N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N