Utilizadores, responsáveis e administradores Jira

Resolver problemas no ScopeTime

Começa pelo sintoma que tens no ecrã. Confirma sempre o resultado no Jira antes de repetir uma gravação ou um envio com estado incerto.

A aplicação não abre ou a licença não foi confirmada

1. Confirma que consegues abrir o Jira do site correto com a mesma conta. Se aparecer **Verificar licença**, usa essa ação depois de restabelecer a ligação.
2. Se a mensagem indicar licença inativa ou instalação indisponível, o administrador do site verifica a instalação e a subscrição. Uma falha de consulta pede uma nova verificação.

A tarefa ou o projeto não permitem iniciar

1. Abre a tarefa diretamente com a conta afetada. Confirma o Project ID e, na aplicação geral, a chave da tarefa que recebe as horas. No painel da tarefa, atualiza os campos depois de corrigires a configuração.
2. Se o projeto ativo ainda indicar que falta um destino, pede ao responsável para abrir **Organização → Project IDs → Abrir projeto** e concluir a configuração. Um projeto sem Space próprio pode usar uma tarefa escolhida.
3. Se estiveres em **Diversos**, confirma que a atividade está disponível e que o destino interno foi configurado. Para um projeto, basta o Project ID e um destino válido.

A conta abre a tarefa, mas o Jira recusa o worklog

Pede ao administrador do projeto para verificar o registo de tempo no Jira e a permissão da conta para registar trabalho naquela tarefa.

Verificar o destino das horas

Recuperar gravações e encontrar registos

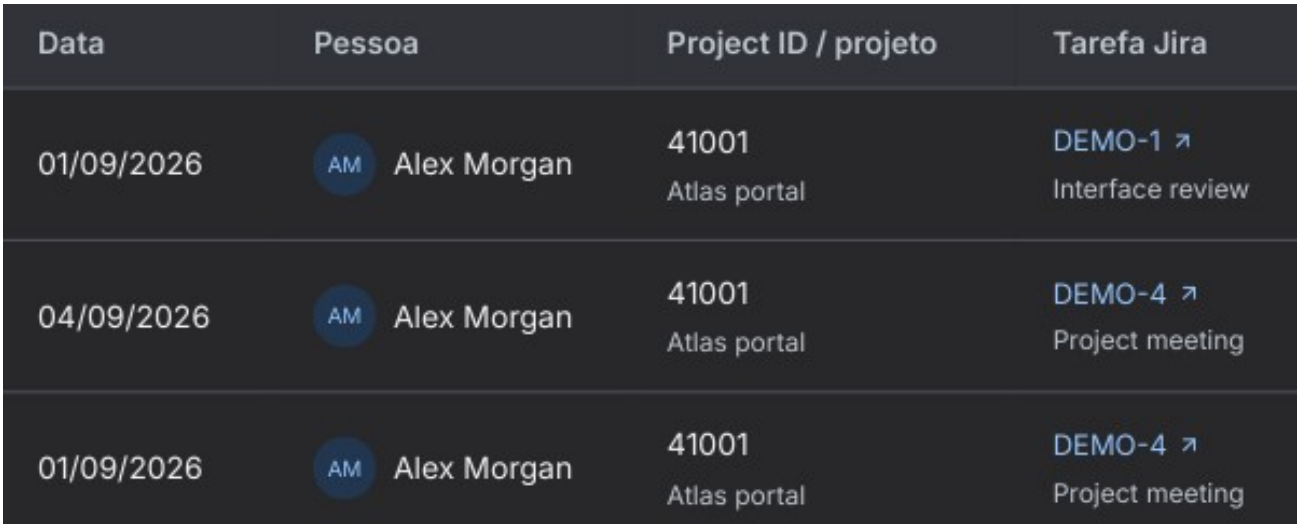
Quando a ligação é interrompida, o Jira pode ter recebido o pedido mesmo que a aplicação ainda não mostre a confirmação.

Verificar gravação aparece depois de guardar

1. Mantém a referência da tarefa, a data e a duração. Usa **Verificar gravação** na operação pendente. Abre **O meu tempo** → **Registos** com a data e os filtros corretos.
2. Se o lançamento já estiver no Jira, confirma os valores e atualiza a consulta. Usa **Tentar guardar novamente** quando a aplicação apresentar essa opção após verificar o resultado.

O lançamento existe, mas não o vejo no calendário

1. Verifica a semana, o fuso horário e os filtros. **Por dia** pode agrupar vários lançamentos da mesma tarefa. Expande o cartão ou abre **Por horário**.
2. Compara chave, data e duração com a tarefa Jira. Se o dia cair ao sábado ou domingo, ativa **Mostrar fins de semana** na folha mensal.



Na lista de registos, compara data, pessoa, Project ID e chave Jira com o lançamento que pretendes recuperar.

O contador não permite parar ou a duração parece curta

Aguarda pelo menos um minuto completo. O Jira guarda minutos inteiros. **Apagar timer** descarta uma contagem ainda aberta. Quando já existe um worklog, corrige-o em **Registos**.

Não consigo editar ou eliminar

Confirma a autoria do lançamento e as permissões Jira para editar ou eliminar os próprios worklogs naquele projeto. Abre o lançamento individual antes de procurar as ações.

Localizar e corrigir um registo

Conferir pessoas, calendário e relatórios

Compara sempre o mesmo período, a mesma pessoa e a mesma origem dos dados.

Sintoma	Verificação e correção
Falta uma pessoa no diretório	Em Pessoas, usa Atualizar lista do Jira. Confirma se a conta é pessoal, está ativa e fica visível com a permissão Browse users and groups.
Pessoa sem capacidade ou com horário por confirmar	Em Organização → Pessoas e horários, completa a ficha e o horário de cada dia. Guarda a configuração e atualiza a consulta.
Férias ou baixa não batem certo	Revê a pessoa associada no Excel, ano, datas, horário e tipo. Confere a pré-visualização, aplica ao rascunho e guarda. Um dia útil completo usa o horário da pessoa.
Horas por completar indisponíveis	Revê os dias já concluídos e as mensagens de consulta parcial. O horário e as horas visíveis podem estar disponíveis sem dados suficientes para calcular o saldo.
O relatório do projeto difere da folha de equipa	O relatório de projeto soma trabalho imputado. A folha contabiliza também férias, baixa e outros dias de calendário. Confere Project IDs, período e acessos Jira.
O nome vem sem número no relatório	Confirma se o número está guardado na ficha correta. As listas e os seletores operacionais mostram o nome. O número preenchido acompanha o nome no relatório exportado.

Se o Jira não identificar o autor ou apresentar uma conta técnica, revê a mensagem de cobertura. Um valor por confirmar assinala que faltam dados para o cálculo.

Horários individuais e importação

Diagnosticar e-mails e pedir apoio

Distingue a preparação da mensagem, a aceitação do envio e a receção efetiva na caixa de correio.

Jira Automation sem tarefa

1. Confere o horário da regra, o fuso, o dia do resumo semanal e a ligação da pessoa. Verifica que a regra usa **ScopeTime personal reminder** e que prossegue quando a saída **send** é verdadeira.
2. No histórico da regra, confirma os valores utilizados no destinatário, assunto e corpo. Uma ligação sem endereço disponível pode falhar. Se o passo de envio falhar após a preparação, revê o histórico antes de repetir.

Notificação de tarefa

1. Confirma a tarefa guardada em **Organização** → **E-mails**, o envio ativo e os destinatários. Usa **Pré-visualizar sem enviar** e o teste para a conta atual. Confere estado, hora, regras de correio e pasta de spam.

Comunicar o problema

Em **Problemas e sugestões**, abre um novo pedido com ecrã, versão, passos, hora e fuso, resultado esperado e observado. Em **Ajuda** → **Diagnóstico e desempenho**, confirma a versão e o estado da consulta. Revê o conteúdo antes de enviar um diagnóstico ou uma captura.

Exemplo de descrição

“No Jira da organização, em O meu tempo → Registos, o lançamento das 09h00 em ENS-24 aparece uma vez no Jira e duas vezes no dia selecionado. Anexo a captura dos dois intervalos e o fuso Europe/Lisbon.”

Diagnóstico e contacto de suporte