



# HELPDESK

PLATAFORMA DE CHAMADOS DA INFORMÁTICA



## Chamados abertos

23/09

- 14:44 | Rede Wifi | Gabinete Glvan
- 14:44 | Rede Wifi | Gabinete Glvan
- 14:44 | Rede Wifi | Gabinete Glvan



## Chamados realizados

23/09

- 14:44 | Tela Azul | Gabinete Paula
- 14:44 | Rede Wifi | Gabinete Glvan
- 14:44 | Rede Wifi | Gabinete Glvan



# HELPDESK

PLATAFORMA DE CHAMADOS DA INFORMÁTICA



## Chamados abertos

23/09

- 14:44 | Rede Wifi | Gabinete Glvan
- 14:44 | Rede Wifi | Gabinete Glvan
- 14:44 | Rede Wifi | Gabinete Glvan



## Chamados realizados

23/09

- 14:44 | Tela Azul | Gabinete Paula
- 14:44 | Rede Wifi | Gabinete Glvan
- 14:44 | Rede Wifi | Gabinete Glvan



# HELPDESK

PLATAFORMA DE CHAMADOS DA INFORMÁTICA



## Chamados abertos

23/09

- 14:44 | Rede Wifi | Gabinete Gilvan
- 14:44 | Rede Wifi | Gabinete Gilvan
- 14:44 | Rede Wifi | Gabinete Gilvan

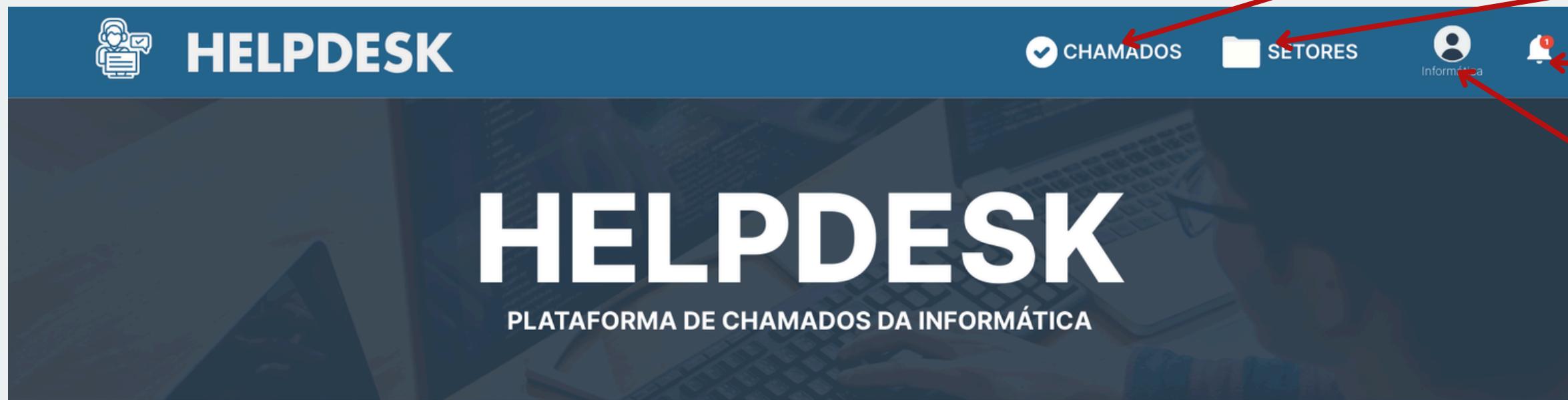


## Chamados realizados

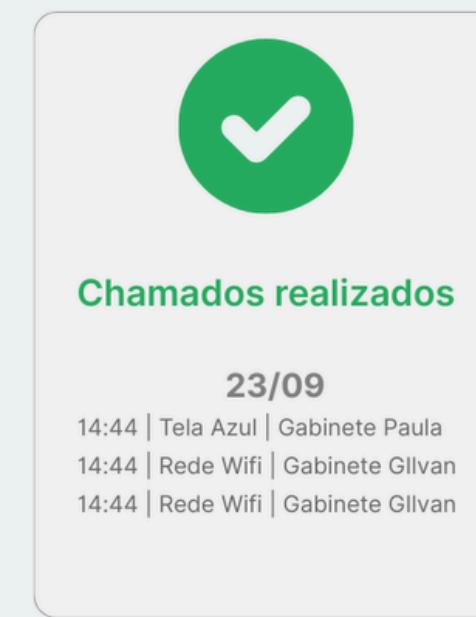
23/09

- 14:44 | Tela Azul | Gabinete Paula
- 14:44 | Rede Wifi | Gabinete Gilvan
- 14:44 | Rede Wifi | Gabinete Gilvan

## Página inicial da tela da TI



Chamados recentes solicitados  
e não realizados



cada setor terá um código de entrada definido  
pela informática para acessar o seu perfil

Direciona para a pagina de chamados  
Direciona para a pagina dos setores  
Notificações  
Botão que abre opção de Logout ou de configurações de perfil



Todos

Abertos

Realizados

Criar

# CHAMADOS / TODOS

Data: Sem filtro

Setor: Todos os setores

Hoje - 24/09

#00013

**Gabinete Gilvan**

Rede Wifi não funcionando

Aberto por Beltrano

14:00 - 24/09



EM ANDAMENTO

#00012

**Direção**

Tela azul

Aberto por Ciclano

14:00 - 24/09



NÃO RESOLVIDO

#00011

**Gabinete Paula**

Monitor está com cor Rosa

Aberto por Fulano

14:00 - 24/09



RESOLVIDO



Todos

Abertos

Realizados

Criar

## CHAMADOS

STATUS - EM ANDAMENTO



## REDE WI-FI NÃO FUNCIONANDO

GABINETE GILVAN

PERFIL

Beltrano

DATA E HORÁRIO

24/09 - 14:00

URGÊNCIA

3

BREVE DESCRIÇÃO DO PROBLEMA

Rede Wi-fi do notebook caiu há 10 minutos e ainda não voltou. Computadores que utilizam a internet via cabo seguem conectados a rede.

DESCRÍÇÃO DA SOLUÇÃO DA TI

Problema ainda não resolvido...



X



# Página dos chamados - Visualização da TI

The screenshot shows the 'CHAMADOS / TODOS' page of the Helpdesk system. On the left sidebar, there are links for 'Todos', 'Abertos', 'Realizados', and 'Criar'. The main content area displays three chamados under 'Hoje - 24/09':

- Gabinete Gilvan**: Rede Wifi não funcionando. Status: EM ANDAMENTO. Icons: Refresh, View, Checkmark. Buttons: '#00013' (link), 'EM ANDAMENTO'.
- Direção**: Tela azul. Status: NÃO RESOLVIDO. Icons: Refresh, View, Checkmark. Buttons: '#00012' (link), 'NÃO RESOLVIDO'.
- Gabinete Paula**: Monitor está com cor Rosa. Status: RESOLVIDO. Icons: Refresh, View. Buttons: '#00011' (link), 'RESOLVIDO'.

Below the 'Hoje' section is 'Ontem - 23/09'.

At the top right, there are filters for 'Data' (Sem filtro) and 'Setor' (Todos os setores). A red arrow points from the text 'Filtro de chamados' to the 'Setor' dropdown. Another red arrow points from the text 'Opção para ver histórico de chamados do setor' to the 'Setor' dropdown. A red box highlights the 'Criar' button on the sidebar, with a red arrow pointing to it from the text 'Criar chamado através do perfil da informática' at the bottom left.

Criar chamado através do perfil da informática

# Visualização de um Chamado por parte da TI

The screenshot shows a Helpdesk application interface. At the top, there's a navigation bar with icons for user, helpdesk, CHAMADOS (selected), SETORES, and Informática. Below the navigation is a large banner with the word "CHAMADOS". On the left, a sidebar has buttons for Todos, Abertos, Realizados, and Criar. The main content area displays a ticket for "REDE WI-FI NÃO FUNCIONANDO" (Gabinete Gilvan). The ticket details include: PERfil (Beltrano), DATA E HORÁRIO (24/09 - 14:00), and URGÊNCIA (3). The BREVE DESCRIÇÃO DO PROBLEMA section states: "Rede Wi-fi do notebook caiu há 10 minutos e ainda não voltou. Computadores que utilizam a internet via cabo seguem conectados a rede." The DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DA TI section says: "Problema ainda não resolvido...". To the right of the ticket are four circular icons with arrows pointing to their descriptions: a purple image icon for "Imagens anexadas ao problema", a green checkmark icon for "Marcar com o resolvido", a blue edit icon for "Editar detalhes do chamado", and a red trash icon for "Excluir chamado". The status of the ticket is shown as "RESOLVIDO" with a checkmark. At the bottom left is the logo of the Câmara Municipal de Vereadores CHARQUEADAS, and at the bottom center is the date "Ontem - 23/09".

STATUS - EM ANDAMENTO

REDE WI-FI NÃO FUNCIONANDO

GABINETE GILVAN

PERFIL

Beltrano

DATA E HORÁRIO

24/09 - 14:00

URGÊNCIA

3

BREVE DESCRIÇÃO DO PROBLEMA

Rede Wi-fi do notebook caiu há 10 minutos e ainda não voltou. Computadores que utilizam a internet via cabo seguem conectados a rede.

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DA TI

Problema ainda não resolvido...

RESOLVIDO

RESOLVIDO

RESOLVIDO

Imagens anexadas ao problema

Marcar com o resolvido

Editar detalhes do chamado

Excluir chamado

Câmara Municipal de Vereadores  
CHARQUEADAS

Ontem - 23/09



# SETORES



Tipo: Gabinete Parlamentar



Ordenar: Quantidade de Chamados

**Gabinete Gilvan**

3 perfis

14 chamados nos últimos 30 dias

**Gabinete Adriano**

3 perfis

12 chamados nos últimos 30 dias

**Gabinete Claudio**

3 perfis

10 chamados nos últimos 30 dias

**Gabinete Paula**

3 perfis

8 chamados nos últimos 30 dias



## Página dos dos setores



# SETORES

Tipo: Gabinete Parlamentar

Ordenar: Quantidade de Chamados



Registrar setor



Filtro de consulta



**Gabinete Gilvan**

3 perfis

14 chamados nos últimos 30 dias



**Gabinete Adriano**

3 perfis

12 chamados nos últimos 30 dias



**Gabinete Claudio**

3 perfis

10 chamados nos últimos 30 dias



**Gabinete Paula**

3 perfis

8 chamados nos últimos 30 dias



botao para visualizar os detalhes do perfil do setor como: Histórico de chamados, código de entrada e perfis que já solicitaram chamados



# SETORES

Tipo: Gabinete P



## GABINETE GILVAN

### PERFIS

Fulano

Fulano

Fulano

### CRIADO EM:

20/09 - 14:00

### CHAMADOS

29

### CRIADO POR:

Rafael

### ÚLTIMO CHAMADO

REDE WIFI NÃO FUNCIONANDO

Rede Wi-fi do notebook caiu há 10 minutos e ainda não voltou. Computadores que utilizam a internet via cabo seguem conectados a rede.

### CÓDIGO DE ENTRADA

GABGILN25



## Detalhes de um setor

The screenshot shows a Helpdesk application interface. At the top, there's a navigation bar with icons for chamados, setores, and user information. Below it, a large card displays details for a setor named "GABINETE GILVAN". The card includes a profile picture of a man, the setor name, creation date (20/09 - 14:00), creator (Rafael), and a recent ticket about a non-functional WiFi network. On the left, a sidebar lists other profiles. A red arrow points from the text "perfis que ja fizeram chamados" to the list of profiles. Another red arrow points from the text "Histórico de chamados" to the ticket history section.

**GABINETE GILVAN**

**PERFIS**

- Fulano
- Fulano
- Fulano

**CÓDIGO DE ENTRADA**

**GABGILN25**

**CRIADO EM:** 20/09 - 14:00    **CRIADO POR:** Rafael

**CHAMADOS** 29

**ÚLTIMO CHAMADO**

REDE WIFI NÃO FUNCIONANDO  
Rede Wi-fi do notebook caiu há 10 minutos e ainda não voltou. Computadores que utilizam a internet via cabo seguem conectados a rede.

perfis que ja fizeram chamados

Histórico de chamados



# GABINETE GILVAN / CHAMADOS



## 30 CHAMADOS

Período: Últimos 30 dias



Ordenar: Urgência



Perfil: Qualquer



Status: Resolvido



### TÍTULO: REDE WIFI NÃO FUNCIONANDO | 23/09 - 14:00 | NÍVEL 4

**PERFIL SOLICITANTE: FULANO**

Descrição do problema: Rede Wi-fi do notebook caiu há 10 minutos e ainda não voltou. Computadores que utilizam a internet via cabo seguem conectados a rede.

**TÉCNICO RESPONSÁVEL: RAFAEL**

Descrição da solução: Modem foi reiniciado e o sinal do Wi-fi voltou



### TÍTULO: REDE WIFI NÃO FUNCIONANDO | 23/09 - 14:00 | NÍVEL 2

**PERFIL SOLICITANTE: FULANO**

Descrição do problema: Rede Wi-fi do notebook caiu há 10 minutos e ainda não voltou. Computadores que utilizam a internet via cabo seguem conectados a rede.

**TÉCNICO RESPONSÁVEL: RAFAEL**

Descrição da solução: Modem foi reiniciado e o sinal do Wi-fi voltou



# Histórico de Chamados de um setor

**HELPDESK**

CHAMADOS



SETORES



Informática

## GABINETE GILVAN / CHAMADOS

**30 CHAMADOS**

Período: Últimos 30 dias

Ordenar: Urgência

Perfil: Qualquer

Status: Resolvido

TÍTULO: REDE WIFI NÃO FUNCIONANDO | 23/09 - 14:00 | NÍVEL 4

**PERFIL SOLICITANTE: FULANO**

Descrição do problema: Rede Wi-fi do notebook caiu há 10 minutos e ainda não voltou. Computadores que utilizam a internet via cabo seguem conectados a rede.

**TÉCNICO RESPONSÁVEL: RAFAEL**

Descrição da solução: Modem foi reiniciado e o sinal do Wi-fi voltou



TÍTULO: REDE WIFI NÃO FUNCIONANDO | 23/09 - 14:00 | NÍVEL 2

**PERFIL SOLICITANTE: FULANO**

Descrição do problema: Rede Wi-fi do notebook caiu há 10 minutos e ainda não voltou. Computadores que utilizam a internet via cabo seguem conectados a rede.

**TÉCNICO RESPONSÁVEL: RAFAEL**

Descrição da solução: Modem foi reiniciado e o sinal do Wi-fi voltou





# HELPDESK

PLATAFORMA DE CHAMADOS DA INFORMÁTICA

INSIRA O CÓDIGO DE ENTRADA

[ESQUECI O CÓDIGO](#)

(tela necessária caso não seja possível definir o setor através do IP)

## Página de entrada



INSIRA O CÓDIGO DE **ENTRADA**

[ESQUECI O CÓDIGO](#)

se o usuário esquecer o seu código de entrada, a tí  
rá até o setor fornecer novamente por segurança

## RECUPERAR CÓDIGO DE ENTRADA

USUÁRIO

**Informe seu NOME**

SETOR

**Informe o seu SETOR**

**CHAMAR INFORMÁTICA**

X

**HELPDI**  
PLATAFORMA DE CHAMADOS DA

A O CÓDIGO DE ENTRADA

[ESQUECI O CÓDIGO](#)



# HELPDESK

PLATAFORMA DE CHAMADOS DA INFORMÁTICA

ABRIR CHAMADO +

## CHAMADOS / ABERTOS

2 CHAMADOS

Período: Últimos 30 dias ▾

Ordenar: Urgência ▾

Perfil: Qualquer ▾

Status: Em Andamento ▾

TÍTULO: REDE WIFI NÃO FUNCIONANDO | 23/09 - 14:00 | NÍVEL 2

PERFIL SOLICITANTE: FULANO

Descrição do problema: Rede Wi-fi do notebook caiu há 10 minutos e ainda não voltou. Computadores que utilizam a internet via cabo seguem conectados a rede.

TÉCNICO RESPONSÁVEL: -

Descrição da solução: Ainda não solucionado



## Página inicial - Visualização de um setor

The screenshot shows the homepage of a Helpdesk platform. At the top, there's a dark blue header with the word "HELPDESK" in white, accompanied by a small icon of a person at a desk. To the right of the header are a bell icon and a user profile picture labeled "Gabinete Paula". Below the header is a large banner with the words "HELPDESK" and "PLATAFORMA DE CHAMADOS DA INFORMÁTICA" in white. A prominent blue button at the bottom of the banner says "ABRIR CHAMADO" with a plus sign. The main content area is titled "CHAMADOS / ABERTOS" and shows "2 CHAMADOS". There are filters for "Período: Últimos 30 dias", "Ordenar: Urgência", "Perfil: Qualquer", and "Status: Em Andamento". A specific ticket is highlighted with a red arrow pointing to it. The ticket details are as follows:

TÍTULO: REDE WIFI NÃO FUNCIONANDO   23/09 - 14:00   NÍVEL 2	
<b>PERFIL SOLICITANTE:</b> FULANO	<b>TÉCNICO RESPONSÁVEL:</b> -
Descrição do problema: Rede Wi-fi do notebook caiu há 10 minutos e ainda não voltou. Computadores que utilizam a internet via cabo seguem conectados a rede.	Descrição da solução: Ainda não solucionado

Chamados que foram abertos e não resolvidos



## NOVO CHAMADO

X



## GABINETE PAULA

USUÁRIO SOLICITANTE \*

Informe seu NOME

URGÊNCIA



ANEXOS

Anexar IMAGENS

TÍTULO DO PROBLEMA \*

Informe o problema em uma frase

BREVE DESCRIÇÃO DO PROBLEMA

Rede Wi-fi do notebook caiu há 10 minutos e ainda não voltou. Computadores que utilizam a internet via cabo seguem conectados a rede.

CHAMADO

2 CHAMADOS

Período: Últimos 30 dias

PERFIL SOLICITANTE

Descrição do problema  
ainda não voltou. Co-  
seguem conectados a rede.

CRIAR NOVO CHAMADO



## Criação de Chamado - Visualização de um setor

The screenshot shows a Helpdesk application interface. At the top, there's a dark header with a user icon, the word "HELPDESK" in large white letters, and a notification bell icon. To the right of the bell is a profile picture of a woman and the text "Gabinete Paula". Below the header, a modal window titled "NOVO CHAMADO" is open. Inside the modal, there's a circular profile picture of a woman labeled "GABINETE PAULA". The main form fields include:

- USUÁRIO SOLICITANTE \***: A text input field with the placeholder "Informe seu NOME".
- URGÊNCIA**: A dropdown menu currently set to the lowest level.
- ANEXOS**: A button labeled "Anexar IMAGENS".
- TÍTULO DO PROBLEMA \***: A text input field with the placeholder "Informe o problema em uma frase".
- BREVE DESCRIÇÃO DO PROBLEMA**: A text area containing the text: "Rede Wi-fi do notebook caiu há 10 minutos e ainda não voltou. Computadores que utilizam a internet via cabo seguem conectados a rede."

At the bottom of the modal is a green button labeled "CRIAR NOVO CHAMADO". In the background, a larger view of the application shows a summary: "CHAMA" (partially visible), "2 CHAMADOS", "Período: Últimos 30 dias", and a "PERFIL SOLICITANTE" section with a note about network connectivity issues.



# HELPDESK

PLATAFORMA DE CHAMADOS DA INFORMÁTICA

ABRIR CHAMADO +

## CHAMADOS / ABERTOS

2 CHAMADOS

Período: Últimos 30 dias ▾

Ordenar: Urgência ▾

Perfil: Qualquer ▾

Status: Em Andamento ▾

TÍTULO: REDE WIFI NÃO FUNCIONANDO | 23/09 - 14:00 | NÍVEL 2

PERFIL SOLICITANTE: FULANO

Descrição do problema: Rede Wi-fi do notebook caiu há 10 minutos e ainda não voltou. Computadores que utilizam a internet via cabo seguem conectados a rede.

TÉCNICO RESPONSÁVEL: -

Descrição da solução: Ainda não solucionado

CHAMADO #0015 CRIADO COM SUCESSO!