

Manual do técnico

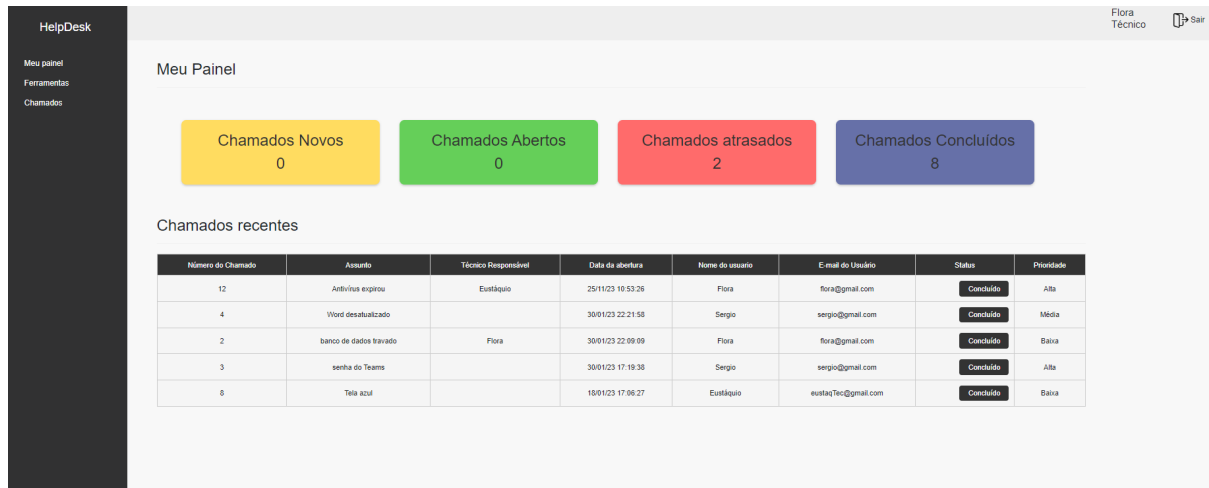
Sistema acadêmico de TI (SAT)

Índice

1. Meu painel
 - 1.1 Resumo dos chamados
 - 1.2 Chamados recentes
 - 1.3 Assumir chamado
 - 1.4 Concluir chamado
2. Ferramentas
3. Chamados

1. Meu painel

A imagem abaixo remete a página **meu painel**, que possui o resumo dos chamados totais e os chamados recentemente abertos pelos usuários.



1.1 Resumo dos chamados

A imagem abaixo remete a página “meu painel” do usuário. A parte demarcada em vermelho representa o resumo dos chamados, com cada um dos quadrados representando um status dos chamados totais abertos com sua devida quantidade.

- **Amarelo - chamados novos:** chamados recentemente enviados que ainda não foram atribuídos a nenhum técnico.
- **Verde - chamados abertos:** chamados recentemente enviados que já foram atribuídos a algum técnico.
- **Vermelho - chamados atrasados:** chamados que já ultrapassaram o tempo estipulado para serem resolvidos.
- **Azul - chamados concluídos:** chamados cujo problemas já foram resolvidos e, logo, concluídos.

HelpDesk
Meu painel
Ferramentas
Chamados

Flora
Técnico
Sair

Meu Painel

Chamados Novos
0

Chamados Abertos
0

Chamados atrasados
2

Chamados Concluídos
8

Chamados recentes

Número do Chamado	Assunto	Técnico Responsável	Data de abertura	Nome do usuário	E-mail do Usuário	Status	Prioridade
12	Arquivos expirou	Eustáquio	25/11/23 10:53:26	Flora	flora@gmail.com	Concluído	Alta
4	Word desatualizado		30/01/23 22:21:58	Sergio	sergio@gmail.com	Concluído	Média
2	banco de dados travado	Flora	30/01/23 22:09:09	Flora	flora@gmail.com	Concluído	Baixa
3	senha do Teams		30/01/23 17:19:38	Sergio	sergio@gmail.com	Concluído	Alta
8	Tela azul		18/01/23 17:06:27	Eustáquio	eustaqtec@gmail.com	Concluído	Baixa

1.2 Chamados recentes

A imagem abaixo remete a página “meu painel” do usuário. A parte demarcada em vermelho representa os chamados recentes, uma pequena área que mostra os últimos chamados abertos pelos usuários junto das informações desses, essas informações são:

- **Número de chamado:** número de identificação do chamado.
- **Assunto:** assunto do qual o chamado se trata.
- **Técnico responsável:** técnico ao qual o chamado foi atribuído e que está responsável por solucioná-lo.
- **Data de abertura:** data e hora em que o chamado foi aberto.
- **Status:** status atual do chamado.
- **Prioridade:** grau de prioridade do chamado, podendo ser baixa, média ou alta. Esse grau irá estipular em quanto tempo o chamado poderá ser solucionado.

HelpDesk
Meu painel
Ferramentas
Chamados

Flora
Técnico
Sair

Meu Painel

Chamados Novos
0

Chamados Abertos
0

Chamados atrasados
2

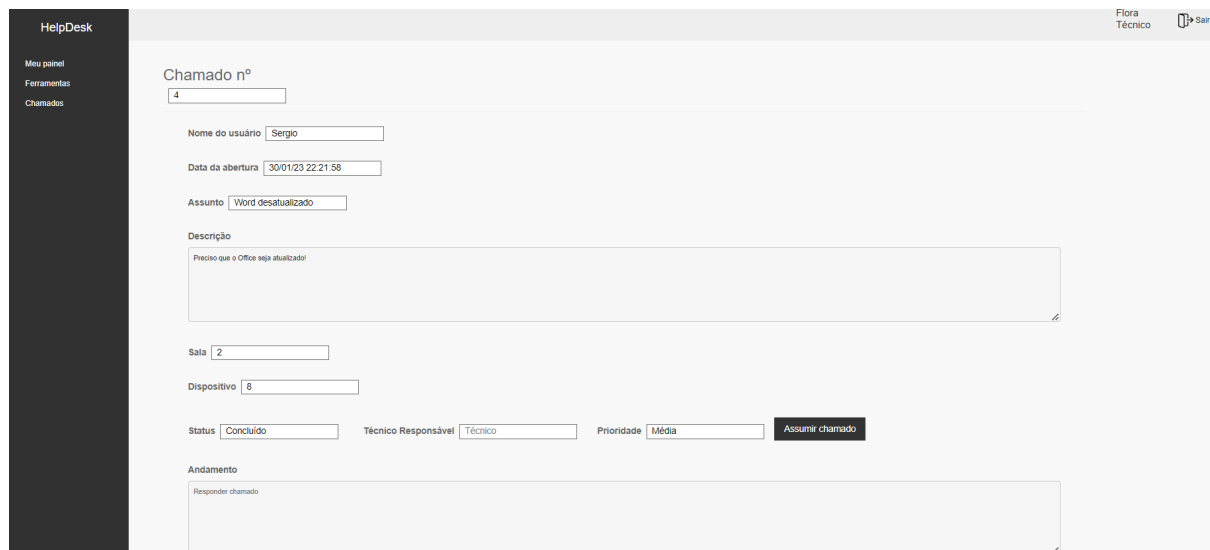
Chamados Concluídos
8

Chamados recentes

Número do Chamado	Assunto	Técnico Responsável	Data de abertura	Nome do usuário	E-mail do Usuário	Status	Prioridade
12	Arquivos expirou	Eustáquio	25/11/23 10:53:26	Flora	flora@gmail.com	Concluído	Alta
4	Word desatualizado		30/01/23 22:21:58	Sergio	sergio@gmail.com	Concluído	Média
2	banco de dados travado	Flora	30/01/23 22:09:09	Flora	flora@gmail.com	Concluído	Baixa
3	senha do Teams		30/01/23 17:19:38	Sergio	sergio@gmail.com	Concluído	Alta
8	Tela azul		18/01/23 17:06:27	Eustáquio	eustaqtec@gmail.com	Concluído	Baixa

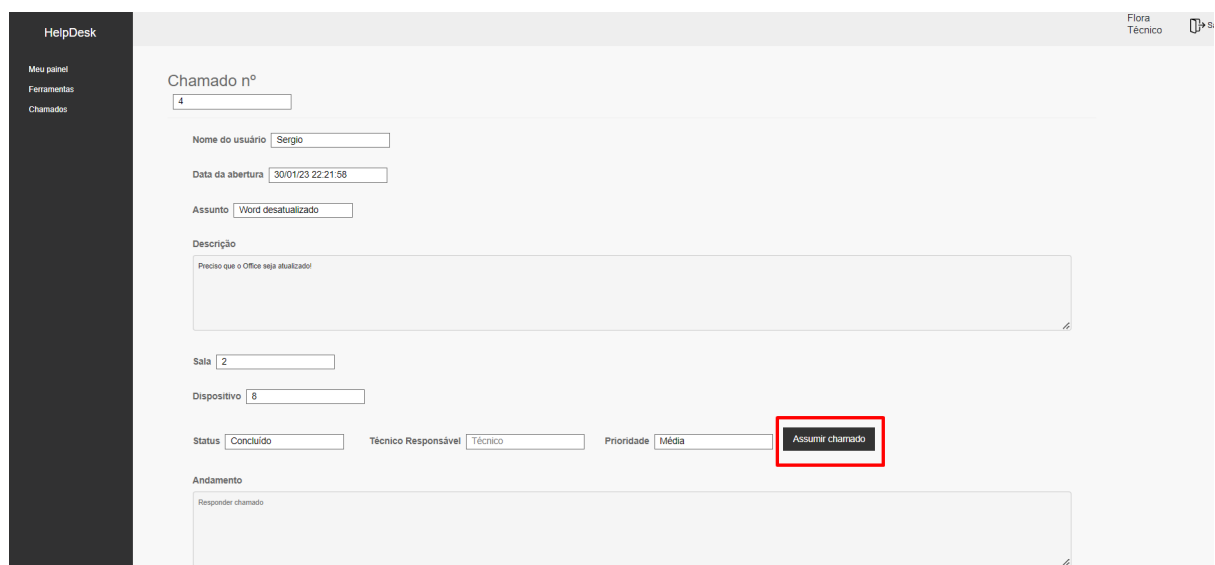
1.3 Assumir chamado

Caso o chamado ainda não tenha sido atribuído a um técnico, é possível assumi-lo por meio dela. Basta criar no status, que logo abrirá a tela onde é exibido os demais detalhes do chamado:



The screenshot shows the 'HelpDesk' interface. On the left is a dark sidebar with 'Meu painel', 'Ferramentas', and 'Chamados'. The main area is titled 'Chamado nº' with a text input containing '4'. Below this are several form fields: 'Nome do usuário' (Sergio), 'Data da abertura' (30/01/23 22:21:58), 'Assunto' (Word desatualizado), 'Descrição' (Preciso que o Office seja atualizado), 'Sala' (2), 'Dispositivo' (8), 'Status' (Concluído), 'Técnico Responsável' (Técnico), and 'Prioridade' (Média). A dark 'Assumir chamado' button is located to the right of the 'Prioridade' field. At the bottom is an 'Andamento' section with a 'Responder chamado' label and a large text area.

Após isso, é possível assumi-lo clicando no botão “Assumir chamado”.



This screenshot is identical to the previous one, but the 'Assumir chamado' button is highlighted with a red rectangular box to draw attention to it.

1.4 Concluir chamado

Caso você já tenha solucionado o problema, logo abaixo há a opção de “andamento”, onde você pode dar colocar observações e respostas ao chamado e, por fim, concluí-lo clicando em “responder”.

The screenshot shows the HelpDesk interface with a sidebar on the left containing 'Meu painel', 'Ferramentas', and 'Chamados'. The main area displays a ticket form with fields for 'Nome do usuário' (Sergio), 'Data da abertura' (30/01/23 22:21:58), 'Assunto' (Word desatualizado), 'Descrição' (Preciso que o Office seja atualizado!), 'Sala' (2), 'Dispositivo' (8), 'Status' (Concluído), 'Técnico Responsável' (Técnico), and 'Prioridade' (Média). A red box highlights the 'Andamento' section, which contains a text area for 'Responder chamado' and a 'Responder' button.

2. Ferramentas

Nessa página possuí as ferramentas utilizadas pela instituição, junto de um simples tutorial de onde e como instalá-las caso seja requisitado em um chamado.

The screenshot shows the HelpDesk interface with a sidebar on the left containing 'Meu painel', 'Ferramentas', and 'Chamados'. The main area displays the 'Ferramentas' section, which includes two software installation guides. 'Software 1' provides instructions for downloading and installing an educational software from <https://www.software1.com>. 'Software 2' provides instructions for downloading and installing a tool for school tasks from <https://www.software2.com>. The top right corner shows the user 'Flora Técnico' and a 'Sair' button.

3. Chamados

A imagem abaixo remete a página **chamados**, que exibe os chamados ativos, semelhante a área de “chamados recentes” na página “meu painel”, porém apenas com os chamados que ainda precisam ser resolvidos, aqui é possível acompanhar os chamados e os seguintes detalhes:

- **Número de chamado:** número de identificação do chamado.
- **Assunto:** assunto do qual o chamado se trata.
- **Técnico responsável:** técnico ao qual o chamado foi atribuído e que está responsável por solucioná-lo, nesse caso, como ainda não foi atribuído, ainda está vazio.
- **Data de abertura:** data e hora em que o chamado foi aberto.
- **Status:** status atual do chamado.
- **Prioridade:** grau de prioridade do chamado, podendo ser baixa, média ou alta. Esse grau irá estipular em quanto tempo o chamado poderá ser solucionado.

A imagem mostra a interface de um sistema de chamados. No topo, há uma barra de navegação com o nome 'HelpDesk' à esquerda e o nome do usuário 'Flora Técnico' com um ícone de saída 'Sair' à direita. Um menu lateral à esquerda contém as opções 'Meu painel', 'Ferramentas' e 'Chamados'. O conteúdo principal, sob o título 'Chamados ativos', apresenta uma tabela com os seguintes dados:

Número do Chamado	Assunto	Técnico Responsável	Data da abertura	Nome do usuário	E-mail do Usuário	Status	Prioridade
7	Email não funciona		15/01/23 17:02:32	Flora	flora@gmail.com	Atrasado	Baixa
9	Problema de rede		05/01/23 18:22:36	Flora	flora@gmail.com	Atrasado	Baixa

Assim como na área de chamados recentes, aqui também é possível assumir o chamado e resolvê-lo após clicar no status, basta seguir os mesmos passos citados anteriormente nos tópicos **1.3** e **1.4**.