

Manual do usuário

Sistema acadêmico de TI (SAT)

Índice

1. Meu painel
 - 1.1 Resumo dos chamados
 - 1.2 Chamados recentes
2. Dúvidas frequentes
3. Abrir chamado
4. Meus chamados

1. Meu painel

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

HelpDesk

Flora
Usuário

Sair

Meu Painel

Chamados Novos
3

Chamados Abertos
4

Chamados Atrasados
0

Chamados Concluídos
0

Chamados recentes

Número do Chamado	Assunto	Técnico Responsável	Data da abertura	Status	Prioridade
10	teste de msg de sucesso	tecnico	05/11/23 18:34:14	Aberto	Baixa
9	asa		05/11/23 18:22:36	Novo	Baixa
8	Tela azul		04/11/23 17:06:27	Novo	Baixa
7	Email não funciona		04/11/23 17:02:32	Novo	Baixa
6	Antivírus expirou	tecnico	02/11/23 19:10:41	Aberto	Alta

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

Dúvidas frequentes

Abrir chamado

Meus chamados

Flora
Usuário

Sair

Meu Painel

Chamados Novos
3

Chamados Abertos
4

Chamados Atrasados
0

Chamados Concluídos
0

Chamados recentes

Número do Chamado	Assunto	Técnico Responsável	Data da abertura	Status	Prioridade
10	teste de msg de sucesso	tecnico	05/11/23 18:34:14	Aberto	Baixa
9	asa		05/11/23 18:22:36	Novo	Baixa
8	Tela azul		04/11/23 17:05:27	Novo	Baixa
7	Email não funciona		04/11/23 17:02:32	Novo	Baixa
6	Antivírus expirou	tecnico	02/11/23 19:10:41	Aberto	Alta

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 pelo usuário 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

Dúvidas frequentes

Abrir chamado

Meus chamados

Usuário

Sair

Meu Painel

Chamados Novos3

Chamados Abertos4

Chamados Atrasados0

Chamados Concluídos0

Chamados recentes

Número do Chamado	Assunto	Técnico Responsável	Data da abertura	Status	Prioridade
10	teste de msg de sucesso	tecnico	05/11/23 16:34:14	Aberto	Baixa
9	asa		05/11/23 16:22:36	Novo	Baixa
8	Tela azul		04/11/23 17:06:27	Novo	Baixa
7	Email não funciona		04/11/23 17:02:32	Novo	Baixa
6	Antivírus expirou	tecnico	02/11/23 19:10:41	Aberto	Alta

2. Dúvidas frequentes

A imagem abaixo remete a página de **dúvidas frequentes**, a qual apresenta formas de solucionar problemas mais simples que podem ser resolvidos pelo próprio usuário de maneira rápida, evitando a necessidade de abertura de chamado. Nelas também são apresentadas respostas a perguntas frequentes, como o caso de perda e/ou esquecimento de senha e como prosseguir nessa circunstância.

HelpDesk

Meu painel

Dúvidas frequentes

Abrir chamado

Meus chamados

Flora

Usuário

Sair

Dúvidas Frequentes

Como redefinir minha senha?

Para redefinir sua senha, contate a secretária ou envie um chamado, o pedido será encaminhado à um administrador que resolverá o problema assim que possível.

Como relatar problemas com a conexão de internet?

Se você estiver enfrentando problemas com a conexão de internet, verifique se os cabos estão corretamente conectados e que está na rede correta, caso o problema persista, envie um chamado pelo sistema de suporte.

Como solicitar assistência técnica para meu computador?

Para solicitar assistência técnica para seu computador, acesse a página 'Abrir Chamado' e selecione a opção apropriada. Preencha os detalhes do problema e envie o chamado para nossa equipe técnica.

Como atualizar meu software antivírus?

Para manter seu software antivírus atualizado, siga as instruções do seu programa antivírus. Normalmente, há uma opção de atualização automática que você pode habilitar.

3. Abrir chamado

A imagem abaixo remete a página de **abrir chamado**, na qual, assim como o nome diz, é feita a abertura dos chamados por meio de um simples formulário, o qual possui os seguintes espaços para serem preenchidos:

- **Tipo de serviço:** Indica o tipo de problema do chamado, podendo ser algo relacionado a internet, ao software(o sistema do computador) ou algum outro não pré-existente nas opções.
- **Assunto:** O assunto ao qual o chamado é relacionado.
- **Descrição:** Uma descrição mais detalhada do problema do chamado, o que está acontecendo e quais os erros demonstrados.
- **Local:** a sala em que o dispositivo com problema está.
- **Identificador da máquina:** dado que as máquinas estejam numeradas, aqui se insere o número do dispositivo que precisa de assistência.

Após o envio, aparecerá entre duas mensagens:

- O chamado foi enviado com sucesso, junto ao número daquele chamado.
- Ocorreu o erro, que solicitará que o chamado seja enviado novamente.

A imagem mostra a interface de usuário para abrir um chamado no sistema HelpDesk. No topo, há uma barra de navegação com o nome 'HelpDesk' e o nome de usuário 'Flora Usuário' com um ícone de logout. À esquerda, um menu lateral contém links para 'Meu painel', 'Dúvidas frequentes', 'Abrir chamado' (destacado) e 'Meus chamados'. O formulário principal, intitulado 'Abrir chamado', contém os seguintes campos: 'Tipo de serviço' (menu suspenso), 'Assunto' (campo de texto), 'Descrição' (área de texto grande), 'Local' (menu suspenso), 'Identificador da máquina' (menu suspenso), 'Anexos' (botão 'Escolher arquivo' e texto 'Nenhum arquivo escolhido') e um botão 'Enviar' no rodapé.

4. Meus chamados

A imagem abaixo remete a página **meus chamados**, que exibe todos os chamados já abertos pelo usuário, assim como área de “chamados recentes” na página “meu painel”, 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.
- **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.

Após o chamado ser enviado, é através dessa ou da página “meu painel” que seu andamento poderá ser acompanhado.

HelpDesk	Flora Usuário				
Meu painel Dúvidas frequentes Abrir chamado Meus chamados	Meus chamados				
Número do Chamado	Assunto	Técnico Responsável	Data da abertura	Status	Prioridade
10	teste de msg de sucesso	tecnico	05/11/23 18:34:14	Aberto	
9	asa		05/11/23 18:22:36	Novo	
8	Tela azul		04/11/23 17:06:27	Novo	
7	Email não funciona		04/11/23 17:02:32	Novo	
6	Arquivos expirou	tecnico	02/11/23 19:10:41	Aberto	
5	GRECUQIINGOLLURVIEHU	tecnico	01/11/23 09:28:10	Aberto	
2	banco de dados travado	Flora	30/10/23 22:09:09	Aberto	