

Manual do administrador

Sistema acadêmico de TI (SAT)

Índice

1. Dashboard
 - 1.1 Gráficos
 - 1.2 Resumo dos chamados totais
 - 1.3 Geração de relatório
2. Administração
 - 2.1 Criar usuário
3. Usuários
 - 3.1 Editar
 - 3.2 Excluir
4. Chamados
 - 4.1 Prioridade

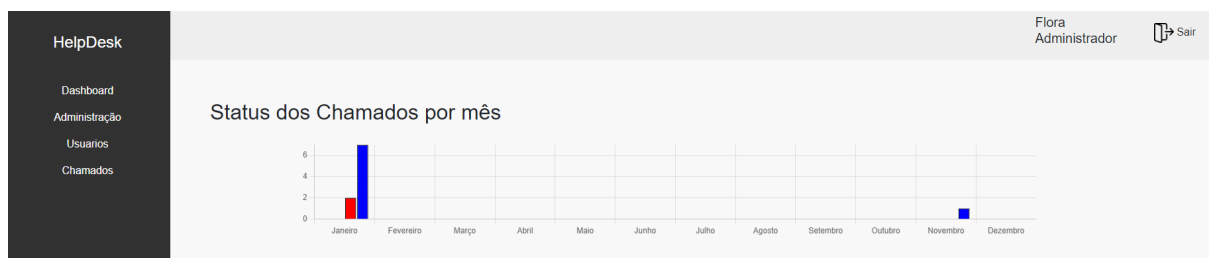
1. Dashboard

A imagem abaixo remete a página **dashboard**, que possui o gráfico dos chamados, um resumo de todos os chamados já registrados e a possibilidade de gerar um relatório a partir das preferências selecionadas.



1.1 Gráficos

A imagem abaixo remete a área de “status dos chamados por mês”, com um breve gráfico que mostra todos os chamados feitos, junto a seus status dentro de um período de 12 meses do ano atual.



1.2 Resumo dos chamados totais

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 cujos problemas já foram resolvidos e, logo, concluídos.



1.3 Geração de relatório

A imagem abaixo remete a área em que é possível a geração de um relatório de acordo com as preferências selecionadas, é possível a visualização de todos os chamados feitos de acordo com a seleção e também a exportação dos arquivos por excel e CSV.

2023

▼

Janeiro

Atrasado

Selecione a prioridade

▼

Exportar

Número do Chamado	Assunto	Técnico Responsável	Data da abertura	Nome do usuario	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

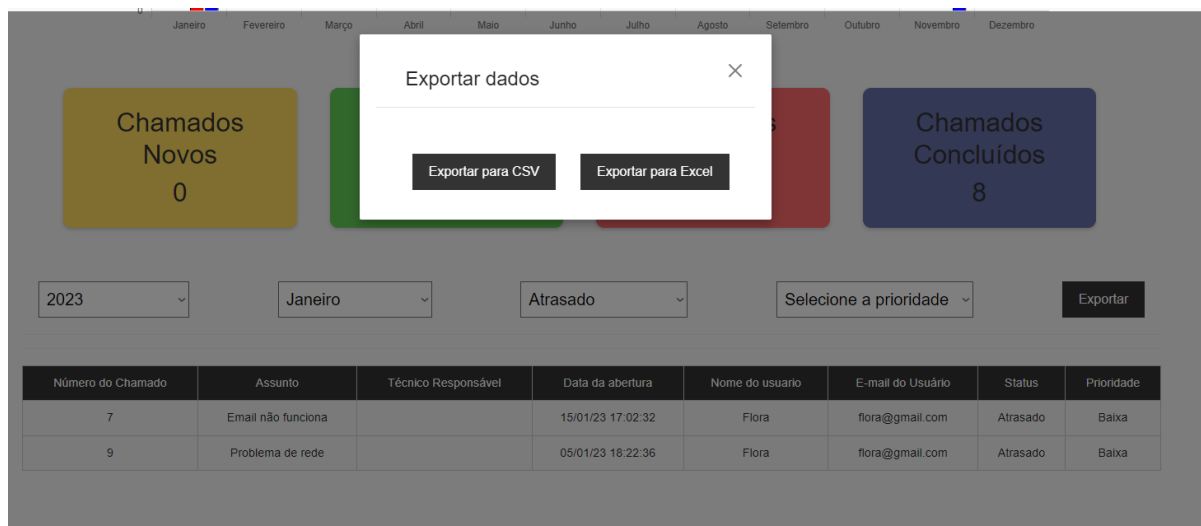
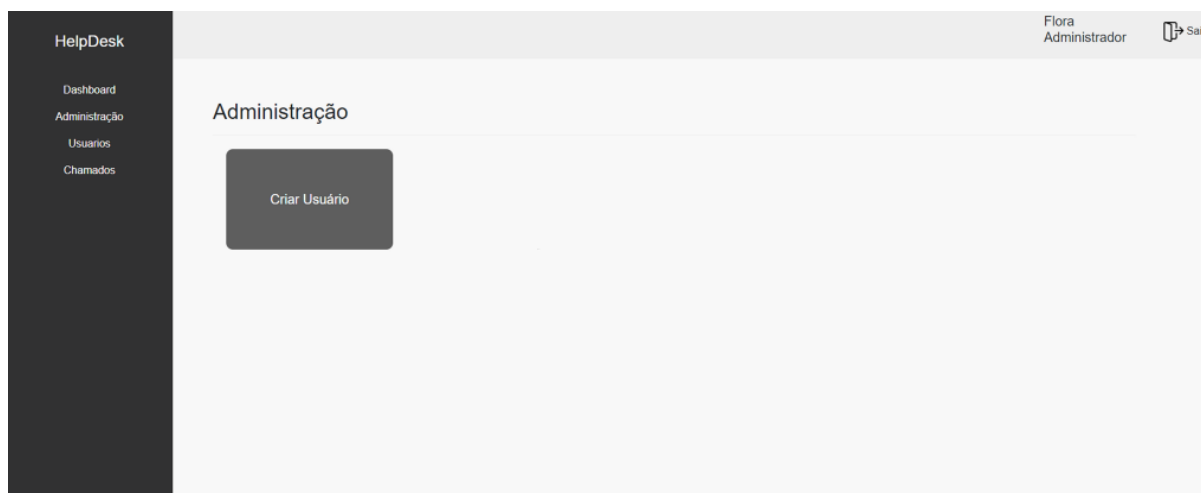


Imagem que aparecerá antes da exportação dos dados.

2. Administração

A imagem abaixo remete a página de administração, onde se encontram as ferramentas exclusivas para administradores.



2.1 Criar usuário

A página de criar usuário, como diz o nome, é feita para criar usuários, basta preencher os espaços exibidos e selecionar o nível de acesso para criar um novo usuário. As áreas a serem preenchidas são:

- **Nome:** Insira o nome do usuário.
- **Telefone:** Coloque o email de contato do usuário a ser criado.
- **Email:** Insira o email de contato do usuário.
- **Senha:** Defina uma senha para o usuário, caso seja necessário, a senha pode ser alterada posteriormente.
- **Nível de acesso:** Aqui se pode selecionar um dos três níveis de acesso, esses sendo:
 - **Usuário:** possui acesso a abertura de chamados e a dúvidas frequentes.
 - **Técnico:** soluciona chamados e tem acesso às ferramentas utilizadas.
 - **Administrador:** possui acesso aos relatórios e ferramentas de administração, criação, alteração e exclusão de perfis. Também pode definir as prioridades dos chamados.

A imagem mostra a interface de criação de usuário em um sistema chamado HelpDesk. No topo, há uma barra de navegação com o nome 'HelpDesk' à esquerda e o nome de usuário 'Flora Administrador' com um ícone de saída 'Sair' à direita. Um menu lateral à esquerda contém links para 'Dashboard', 'Administração', 'Usuarios' (destacado) e 'Chamados'. O formulário principal, intitulado 'Criar usuário', contém os seguintes campos: 'Insira o nome:' com o placeholder 'Digite o nome'; 'Insira o telefone' com o placeholder 'Insira o telefone'; 'Insira o email:' com o placeholder 'Digite seu e-mail'; 'Confirme o email' com o placeholder 'Confirme seu e-mail'; 'Insira a senha' com o placeholder 'Digite sua senha'; e 'Nível de acesso' com uma lista suspensa atualmente mostrando 'Administrador'.

3. Usuários

A imagem abaixo remete a página de usuários, onde mostram todos os usuários registrados no sistema. Nela também possui a opção de editar ou excluir os usuários cadastrados.

HelpDesk

Dashboard


Administração

Usuarios

Chamados

Flora

Administrador

 Sair

Usuários registrados

Nome	Email	Telefone	Alterar	Excluir
Flora	flora@gmail.com	12988083812	<div>Editar</div>	<div>Excluir</div>
Sergio	sergio@gmail.com	12988083812	<div>Editar</div>	<div>Excluir</div>
Clebinho	clebinho@gmail.com	12988083810	<div>Editar</div>	<div>Excluir</div>
Eustáquio	eustaqTec@gmail.com	11988776655	<div>Editar</div>	<div>Excluir</div>

3.1 Editar

Ao selecionar a opção de editar usuário, será exibida uma tela semelhante a tela de criação de usuário, porém, já contendo os dados dele. Caso deseje alterar algo, basta apagar o dado antigo e substituí-lo por um novo.

HelpDesk			Flora Administrador		Sair							
Dashboard												
Administração												
Usuarios												
Chamados												
Editar usuário												
Insira o nome:												
Flora												
Insira o telefone												
12988083812												
Insira o email:												
flora@gmail.com												
Confirme o email												
flora@gmail.com												
Insira a senha												
Digite sua senha												
Nível de acesso												
Administrador												

3.2 Excluir

Caso deseje excluir um usuário, basta clicar no botão “excluir”, para então o usuário ser excluído automaticamente.

4. Chamados

A imagem abaixo remete a página **chamados**, que exibe todos os chamados já abertos, semelhante a área de “Geração de relatório” na página “dashboard”, porém sem a possibilidade de gerar relatório, 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.

HelpDesk


Dashboard

Administração

Usuários

Chamados

Flora Administrador



Chamados

Número do Chamado	Assunto	Técnico Responsável	Data da abertura	Nome do usuário	E-mail do Usuário	Status	Prioridade
12	Antivírus expirou	Eustáquio	25/11/23 10:53:26	Flora	flora@gmail.com	Concluído	Baixa
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
7	Email não funciona		15/01/23 17:02:32	Flora	flora@gmail.com	Atrasado	Baixa
1	O windows ta dando tela azul		06/01/23 18:34:14	Flora	flora@gmail.com	Concluído	Baixa
9	Problema de rede		05/01/23 18:22:36	Flora	flora@gmail.com	Atrasado	Baixa
6	Antivírus expirou		02/01/23 19:10:41	Flora	flora@gmail.com	Concluído	Alta
5	Computador sem paint		01/01/23 00:28:10	Clebinho	clebinho@gmail.com	Concluído	Alta

4.1 Prioridade

Ao clicar no status de algum chamado, será aberta a tela de chamado, com todos os detalhes do chamado selecionado, assim como na figura abaixo:

The screenshot shows the 'HelpDesk' interface. On the left is a sidebar with links: Dashboard, Administração, Usuários, and Chamados. The main area displays the details of a ticket with ID 12. The fields include: Nome do usuário (Flora), Data da abertura (25/11/23 10:53:26), Assunto (Antivírus expirou), Descrição (o antivírus parou de funcionar, licença expirada), Sala (1), Dispositivo (8), Status (Concluído), Técnico Responsável (Eustáquio), and Prioridade (Seleção...). There is an 'Atualizar' button next to the priority dropdown. Below these fields is an 'Andamento' section showing a log entry: 'Licença do antivírus renovada por um ano. Chamado solucionado.'

Nessa tela é possível modificar a prioridade do chamado, para assim ajustá-lo de acordo com o tempo que necessita para ser solucionado e o quão importante ele é.

This close-up view highlights the 'Prioridade' dropdown menu, which is currently set to 'Alta'. A red rectangular box encloses the dropdown and the 'Atualizar' button, indicating the area for modification.

Após alterar, a nova prioridade logo é exibida na página de chamados.

Chamados							
Número do Chamado	Assunto	Técnico Responsável	Data da abertura	Nome do usuário	E-mail do Usuário	Status	Prioridade
12	Antivírus expirou	Eustáquio	25/11/23 10:53:26	Flora	flora@gmail.com	Concluído	Alta