

Manual do Sistema MVP Desk

Sistema Integrado de Chamados

1. Introdução

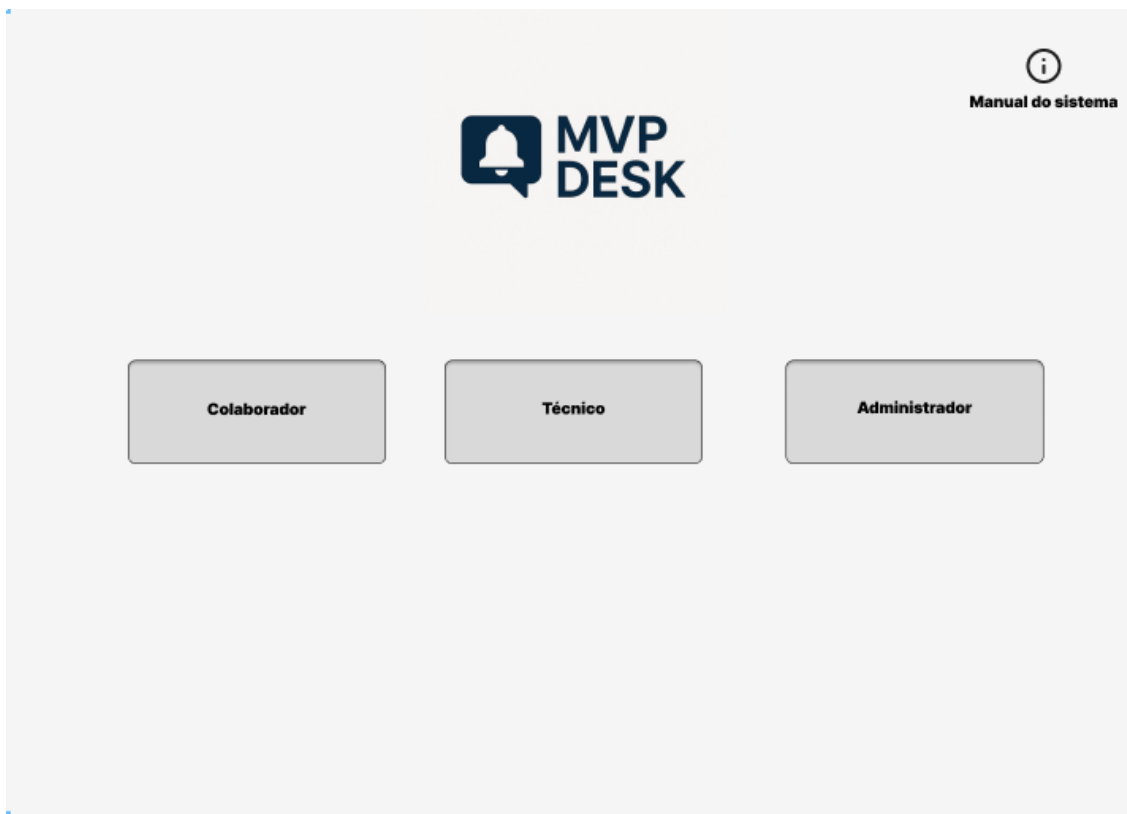
O MVP Desk é um sistema integrado para registro e atendimento de solicitações internas, permitindo que colaboradores abram chamados, recebam sugestões automáticas de solução ou tenham suas demandas encaminhadas para técnicos especializados, conforme a complexidade do problema e o histórico do usuário.

Perfis de Acesso:

- Administrador: Gerencia as configurações do sistema, acompanha os chamados e controla os cadastros dos técnicos.
- Colaborador: Registra chamados e acompanha seu histórico.
- Técnico: Recebe, atende e soluciona os chamados.

2. Tela Inicial

Na tela inicial do sistema, o usuário escolhe seu tipo de acesso conforme sua função na organização (Administrador, Técnico ou Colaborador).



3. Funcionalidades por Perfil

3.1 Administrador

3.1.1 Tela de Login

Permite o acesso ao sistema mediante autenticação com e-mail e senha.



Email

Value

Senha

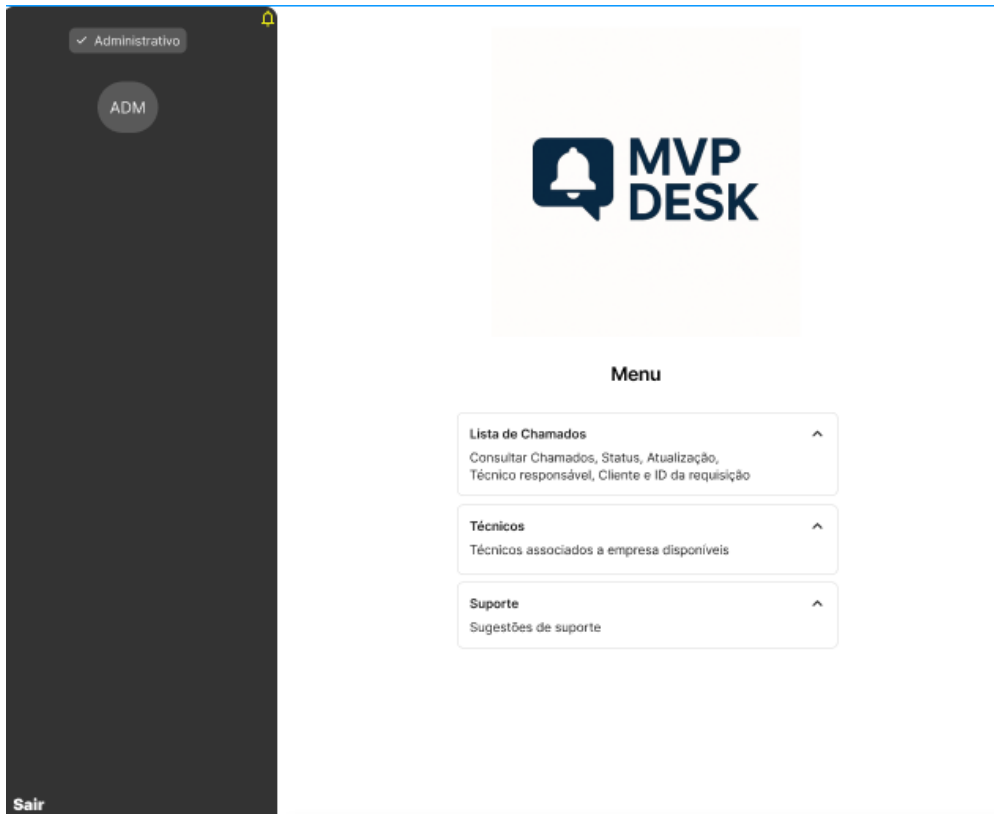
Value

login

[Voltar ao menu anterior.](#)

3.1.2 Tela Inicial

Após o login, o administrador acessa a tela principal com as seguintes opções:



- Lista de Chamados: Exibe todos os chamados registrados, seus status, técnicos responsáveis, solicitantes e ID.

Lista de Chamados



 Igor Neto Email: igor.neto@gmail.com	Prioridade do Chamado: Média	Status do Chamado: Finalizado	Técnico Responsável: Caio Costa
 Ana Castro Email: ana.castro@gmail.com	Prioridade do Chamado: baixa	Status do Chamado: Finalizado	Técnico Responsável: Gabriel Souza
 João Silva Email: joao.silva@gmail.com	Prioridade do Chamado: alta	Status do Chamado: Pendente	Técnico Responsável: Lucas Gimenez
 Tiago Santos Email: tiago.santos@gmail.com	Prioridade do Chamado: Urgente	Status do Chamado: Pendente	Técnico Responsável: Rodrigo

- Técnicos: Lista os técnicos cadastrados e suas respectivas funções.

← Voltar

MVP
DESK

Técnicos Disponíveis

"Gabriel Souza" G

Suporte
Técnico

"Caio Costa" C

Suporte
Técnico

"Lucas Machado" LM

Suporte
Técnico

"Lucas Gimenez" L

Suporte
Técnico

"Pedro Leite" P

Suporte
Técnico

"Rodrigo" R

Suporte
Técnico

- Suporte: Ferramentas de administração para alteração de dados de usuários e redefinição de senhas.



3.1.3 Alteração de Dados do Usuário

Permite a edição de informações como nome, data de nascimento, e-mail e endereço.

Alterar Dados de usuário

Nome de usuário

Nome do usuário

Data de nascimento

Ano em que nasceu

Email

Melhor email

Endereço

Cidade, Estado, País, CEP, Bairro

Enviar

[← Voltar](#)

3.1.4 Redefinir Senha

Envia um e-mail ao usuário solicitante com um link para redefinição de senha.

Email

Digite seu email

Cancelar

Resetar senha



3.1.5 Fluxo de Uso

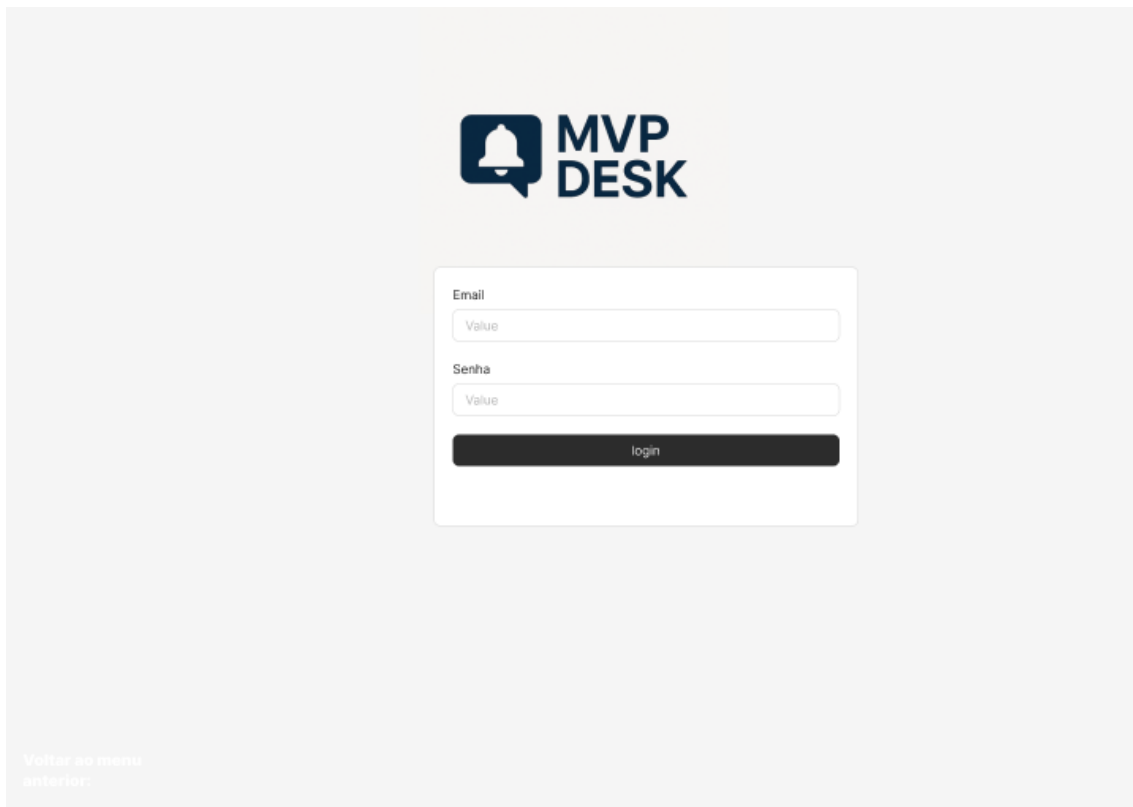
1. Acesso via login.

2. Navegação pelas opções disponíveis.
3. Gerenciamento de chamados e técnicos.
4. Ações administrativas (edição de dados e reset de senha).

3.2 Colaborador

3.2.1 Tela de Login

O colaborador acessa o sistema com e-mail e senha.

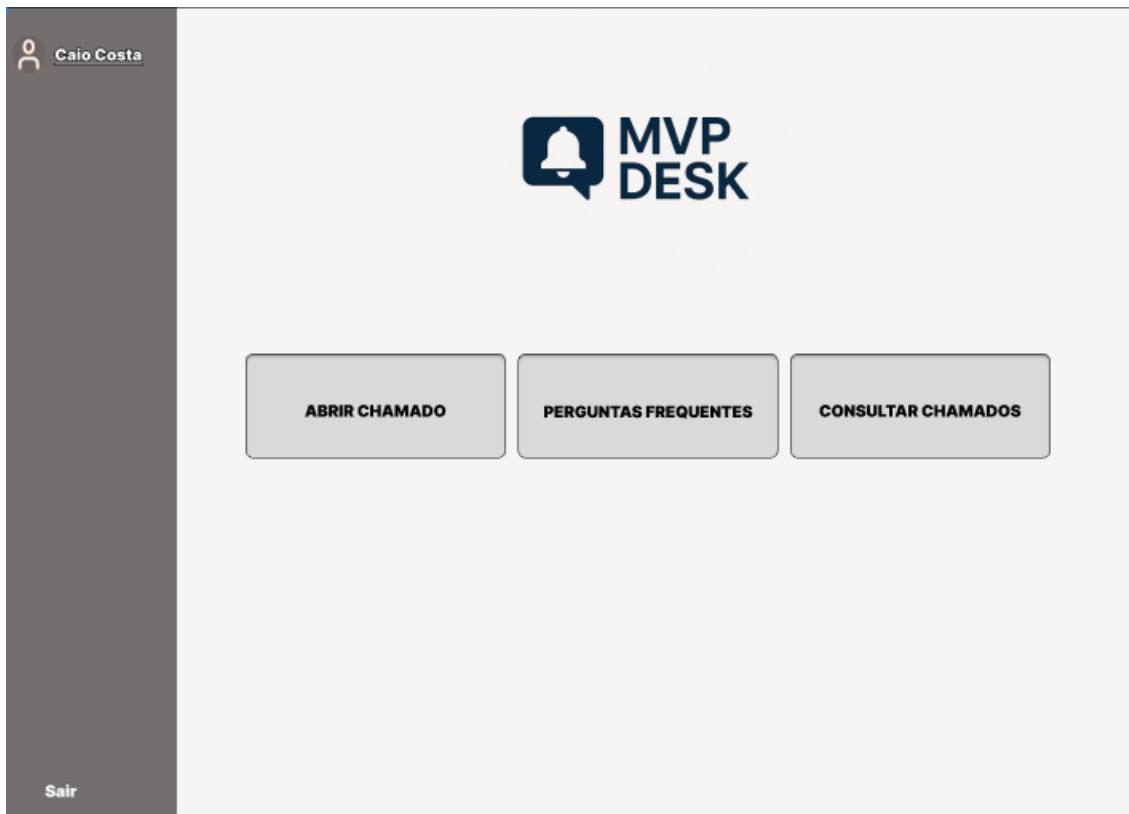


The image shows a login screen for a system called MVP DESK. At the top center, there is a logo consisting of a dark blue speech bubble with a white bell icon inside, followed by the text "MVP DESK" in a bold, dark blue, sans-serif font. Below the logo, there is a white rectangular box with rounded corners containing the login form. The form has two input fields: the first is labeled "Email" and the second is labeled "Senha" (Password). Both input fields have a light gray placeholder text "Value". Below the "Senha" field is a dark gray button with the word "login" in white. In the bottom left corner of the screen, there is a small, faint link that says "Voltar ao menu anterior:".

3.2.2 Tela Inicial


Disponibiliza:


- Abrir Chamado
- Histórico de Chamados
- Perguntas Frequentes (FAQ)



3.2.3 Abertura de Chamado

- Escolha da categoria: Hardware, Software ou Outros.
- Descrição detalhada do problema.
- Geração de código único para acompanhamento.

 **Caio Costa**



FORMUÁRIO:

Categoria do Problema:

- ☐ Hardware
- ☐ Software
- ☐ Outros:


Descrição do problema:


Enviar Solicitação:

Voltar ao menu anterior:





3.2.4 Histórico de Chamados

Exibe todos os chamados registrados com informações como código, categoria, descrição e status (Aberto, Em Andamento, Concluído). Um ícone de detalhes fornece informações adicionais.

 **Caio Costa**



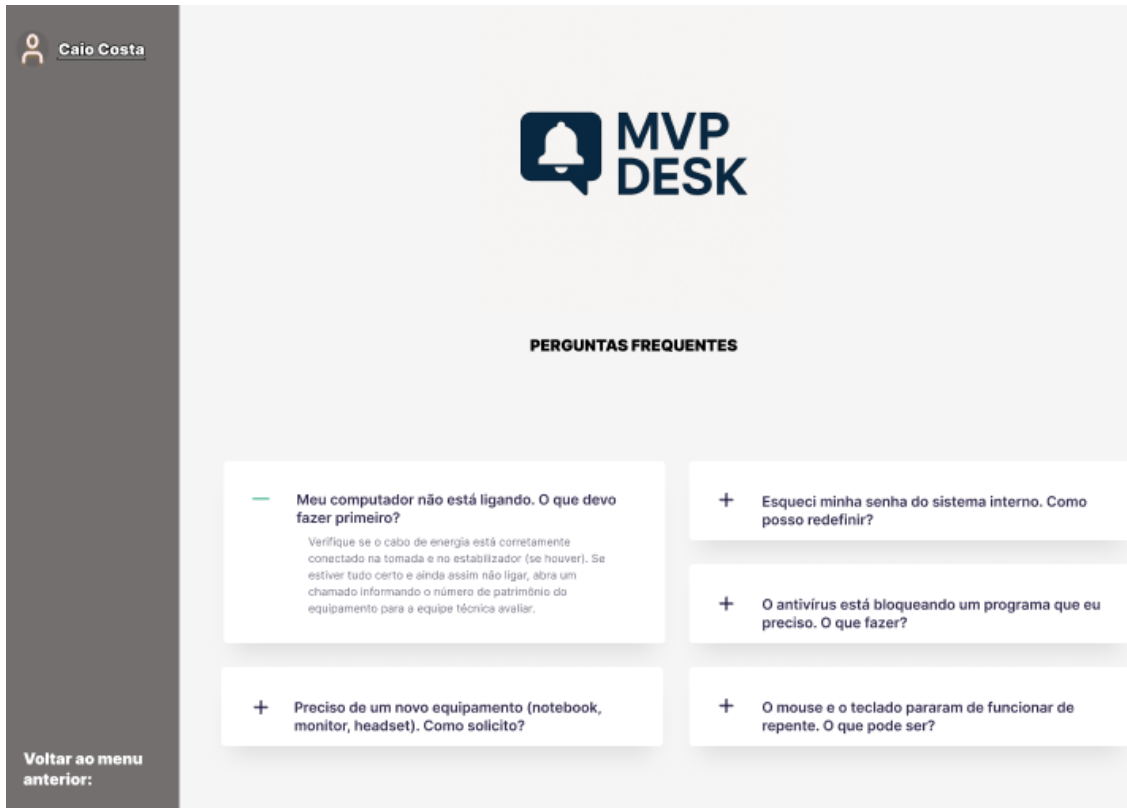
HISTÓRICO DE CHAMADOS:

Cod Chamado	Categoria	Descrição	Status
000001	Software	Sistema indisponível	Aberto 
000002	Hardware	Mouse ruim	Concluído 
000003	Software	rede indisponível	Concluído 
000004	Hardware	Monitor falhando	Aberto 

Voltar ao menu anterior:

3.2.5 Perguntas Frequentes (FAQ)

Busca de soluções rápidas para problemas recorrentes relatados por outros colaboradores.



3.2.6 Fluxo de Uso

1. Login no sistema.
2. Registro ou acompanhamento de chamados.
3. Consulta de soluções rápidas via FAQ.

3.3 Técnico

3.3.1 Tela de Login

Acesso ao sistema via e-mail e senha.

3.3.2 Tela Principal

Apresenta a lista de chamados atribuídos com as seguintes informações:

- Nome e e-mail do solicitante.
- Nível de prioridade: Baixa, Média, Alta, Urgente.
- Botão “Atender Chamado”.



Ana Castro

Email ana.castro@gmail.com

Baixa

Atender Chamado

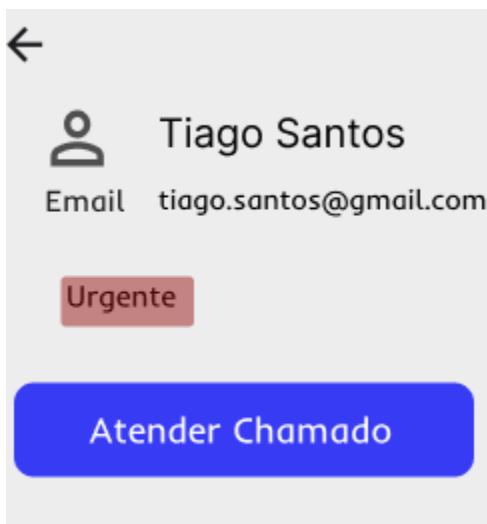
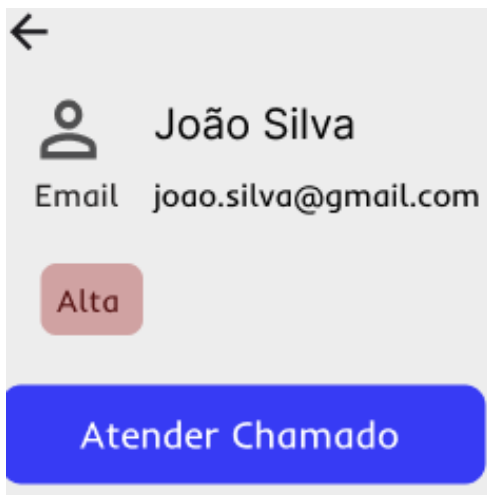


Igor Neto

Email igor.neto@gmail.com


Médio

Atender Chamado



3.3.3 Tela de Resolução do Chamado

Exibe a descrição fornecida pelo colaborador. O técnico pode registrar a solução ao clicar em “Resolver Chamado”.

 MVPDesk

Perfil do Cliente
ana.castro@gmail.com

Descrição do problema

Resolver chamado

3.3.4 Tela de Parecer Técnico

Campo para detalhamento das ações realizadas e da solução aplicada.



Perfil do Cliente

ana.castro@gmail.com

Resolução

A large, empty rectangular area with a light gray background, intended for the user to enter the resolution of the issue.

Concluir

4. Considerações Finais

O sistema MVP Desk foi projetado para garantir maior organização, rastreabilidade e agilidade no atendimento de chamados. Seu uso adequado contribui para a eficiência operacional e a melhoria contínua dos processos internos.