

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).



Manual do sistema



Colaborador

Técnico

Administrador

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.

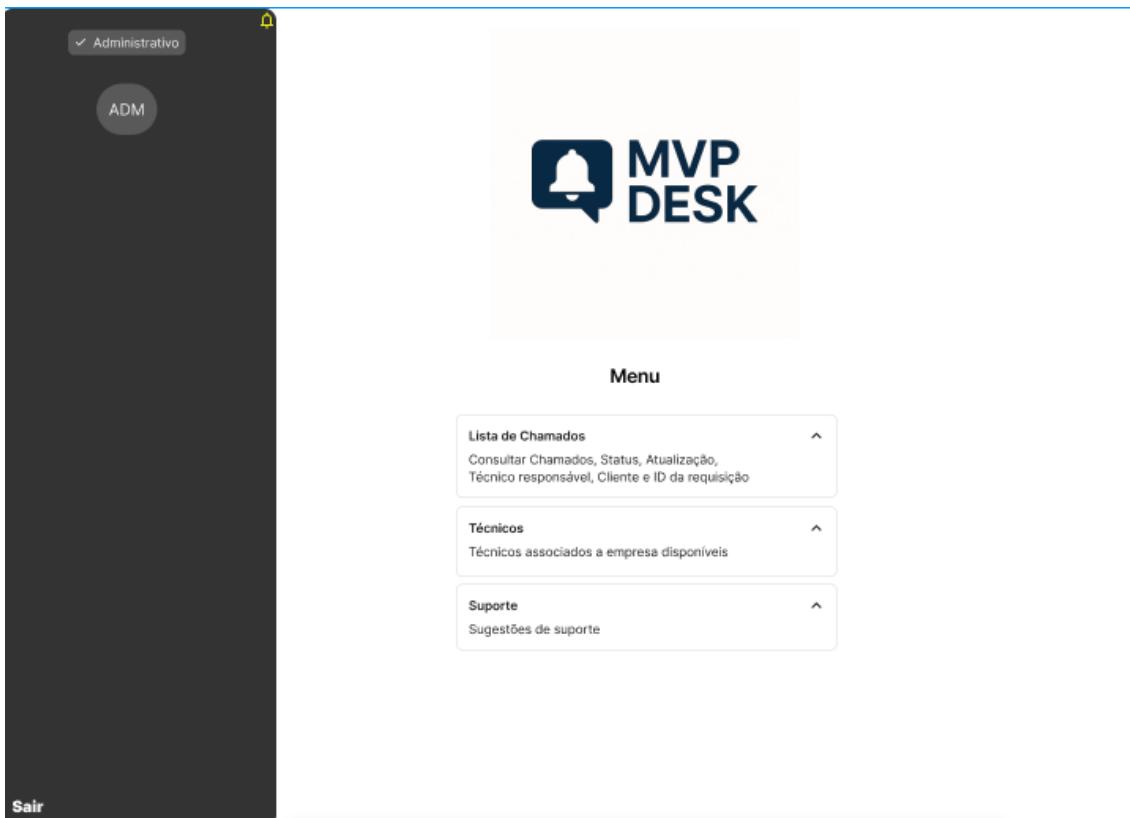


Email	<input type="text" value="Value"/>
Senha	<input type="password" value="Value"/>
<input type="button" value="login"/>	

[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](#)

Técnicos Disponíveis

"Gabriel Souza" G
Suporte
Técnico

"Caio Costa" C
Suporte
Técnico

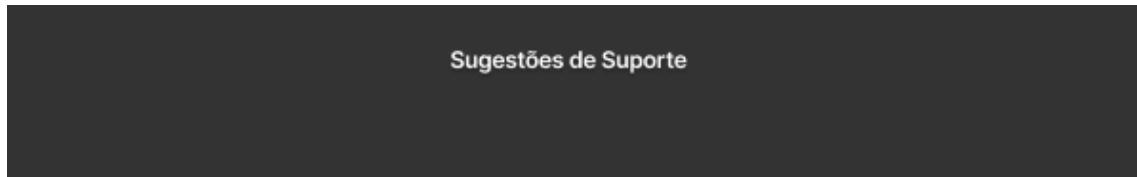
"Lucas Machado" LM
Suporte
Técnico

"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.



Alterar dados de usuário
Altere seus dados aqui.

A screenshot of a light-colored card-like interface element. The title is "Alterar dados de usuário" and the subtitle is "Altere seus dados aqui.". There is a small upward arrow icon in the top right corner of the card.

Recuperação de Senha/Conta
Recupere Senha/Conta

A screenshot of a light-colored card-like interface element. The title is "Recuperação de Senha/Conta" and the subtitle is "Recupere Senha/Conta". There is a small upward arrow icon in the top right corner of the card.

« Voltar

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

Data de nascimento

Email

Endereço

← Voltar

3.1.4 Redefinir Senha

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

Email



3.1.5 Fluxo de Uso

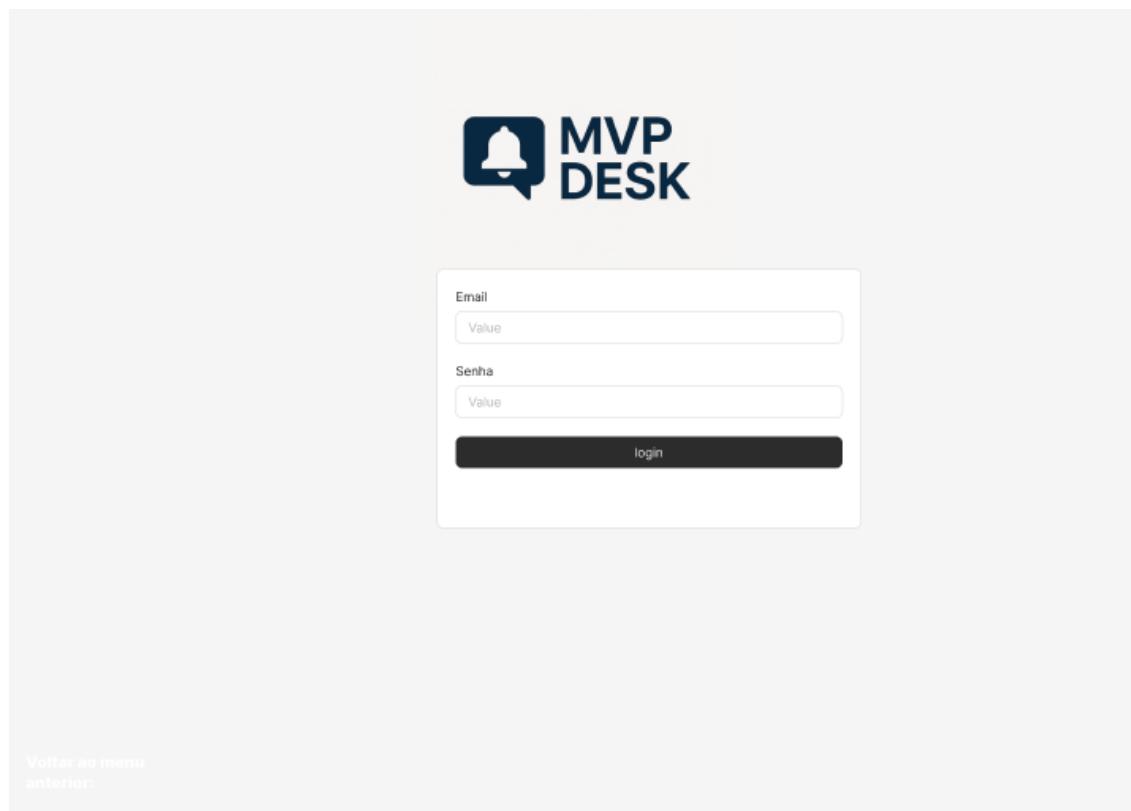
1. Acesso via login.

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

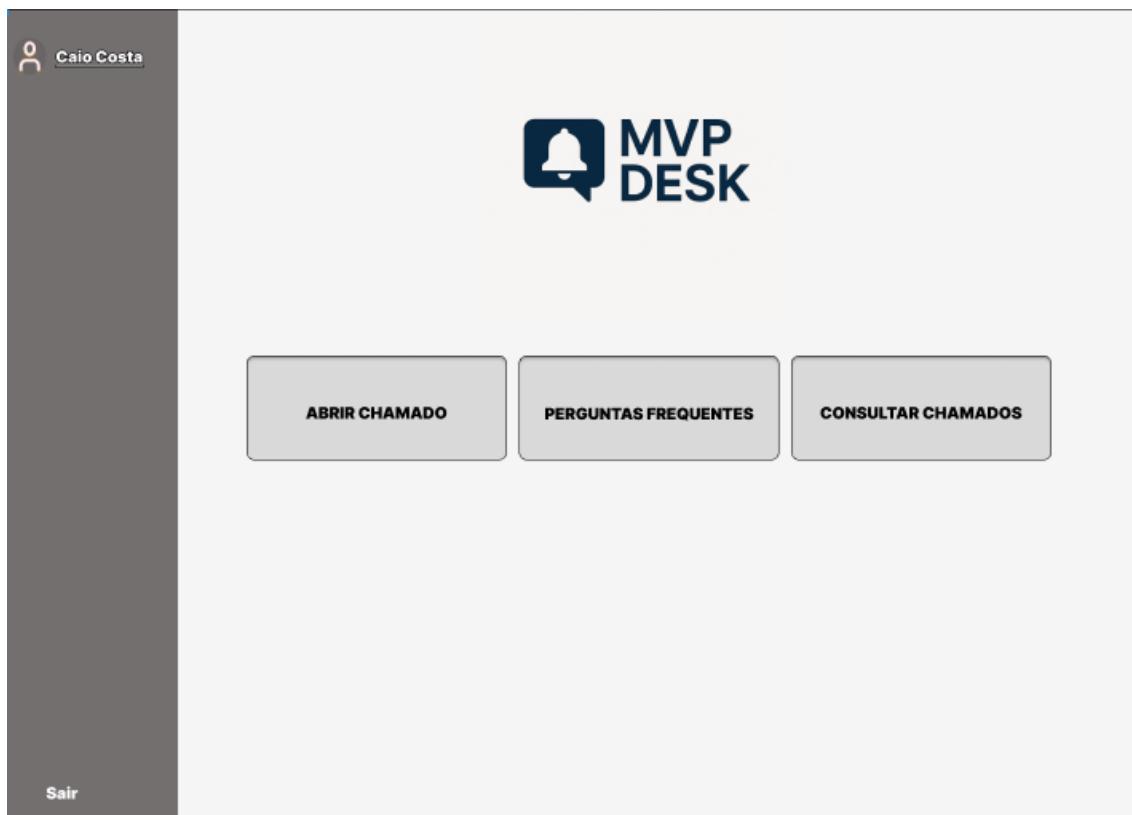
O colaborador acessa o sistema com e-mail e senha.



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.

**FORMUÁRIO:****Categoria do Problema:**

- Hardware
- Software
- Outros:

Descrição do problema:[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.

 Caio Costa



PERGUNTAS FREQUENTES

— Meu computador não está ligando. O que devo fazer primeiro?

Verifique se o cabo de energia está corretamente conectado na tomada e no estabilizador (se houver). Se estiver tudo certo e ainda assim não ligar, abra um chamado informando o número do patrimônio do equipamento para a equipe técnica avaliar.

+ Preciso de um novo equipamento (notebook, monitor, headset). Como solicito?

+ Esqueci minha senha do sistema interno. Como posso redefinir?

+ O antivírus está bloqueando um programa que eu preciso. O que fazer?

+ O mouse e o teclado pararam de funcionar de repente. O que pode ser?

Voltar ao menu anterior:

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

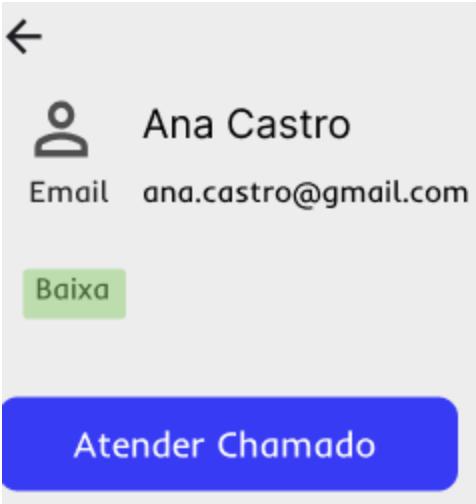
3.3.1 Tela de Login

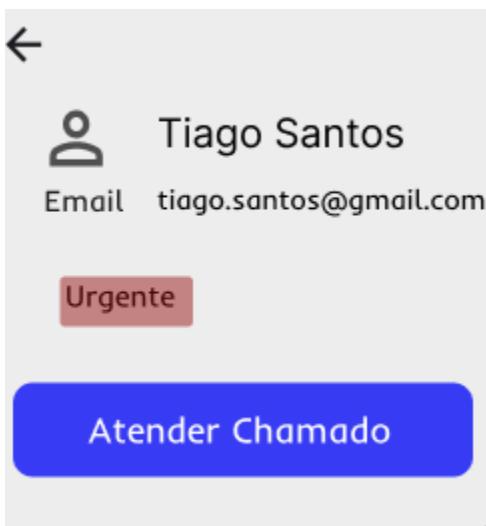
Acesso ao sistema via e-mail e senha.

3.3.2 Tela Principal

Apresenta a lista de chamados atribuídos com as seguintes informações:

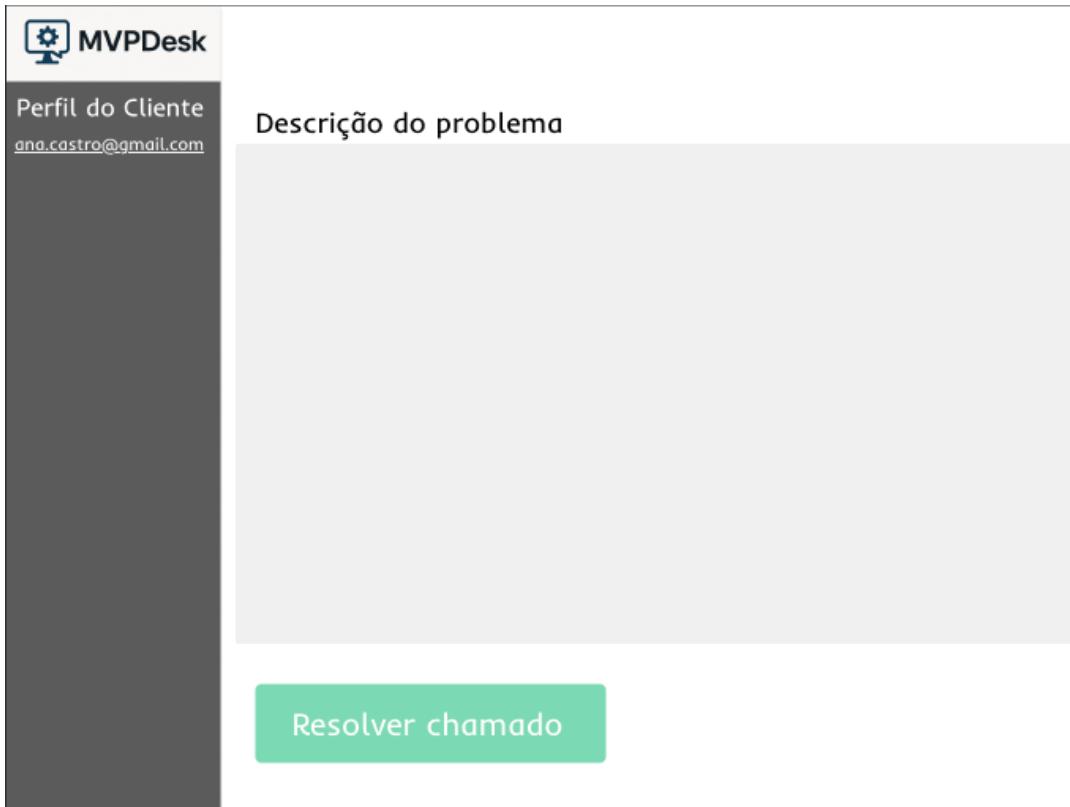
- Nome e e-mail do solicitante.
- Nível de prioridade: Baixa, Média, Alta, Urgente.
- Botão “Atender Chamado”.





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”.



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

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.