

**FACULDADE DE TECNOLOGIA DE SÃO JOSÉ DOS  
CAMPOS - PROF. JESSEN VIDAL.**

# **MANUAL DO USUÁRIO**



**São José dos Campos - 2022**

## Sumário

1 Introdução .....	3
2 Plataforma .....	3
3 Público alvo .....	3
4 Credenciamento .....	3
4.1 Acessando o sistema .....	3
4.2 Função Esqueci a senha .....	4
5 Funcionalidades Gerais dos menus .....	4
5.1 Filtragem .....	4
5.2 Busca .....	6
5.3 Ordenação .....	7
5.4 Paginação .....	9
5.5 Edição de perfil .....	9
6 Funcionalidade de cada perfil .....	10
6.1 Usuário comum .....	10
6.1.1 Centro de soluções .....	10
6.1.2 Abrir chamado .....	10
6.1.3 Detalhes do chamado .....	11
6.2 Administrador .....	11
6.2.1 Cadastro de usuários .....	11
6.2.2 Cadastro de equipamentos .....	12
6.2.3 Guia relatórios .....	13
6.3 Suporte .....	13
6.3.1 Centro de soluções .....	13
6.3.2 Detalhes do chamado .....	14

## **1 Introdução**

Este manual tem como objetivo orientar o usuário no modo de utilização do sistema “HELP DUCK” que ajudará a eliminar o retrabalho dentro da empresa.

## **2 Plataforma**

A aplicação foi desenvolvida para ser utilizada na *internet* através de browsers como: Google Chrome, Internet Explorer e Firefox.

## **3 Público alvo**

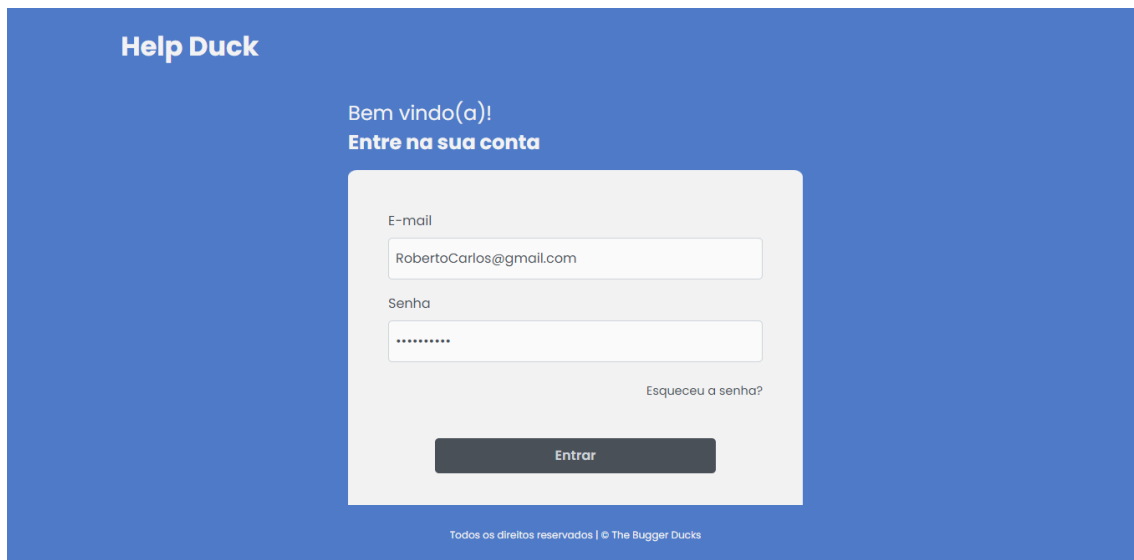
Este manual tem como público alvo os funcionários da IACIT que farão uso do sistema como canal para identificar erros e consequentemente evitar que eles se repitam.

## **4 Credenciamento**

O sistema tem como usuário inicial o administrador que possui acesso a funcionalidade de cadastrar perfis de usuário disponíveis no sistema onde ele define os cargos de suporte, usuário comum e administrador que possuem suas respectivas permissões.

### **4.1 Acessando o sistema**

Para acessar o sistema espera-se que o usuário administrador inicial tenha cadastrado suas informações e informado os dados de login (e-mail e senha). Feito isso o usuário poderá colocar as informações na tela de login, como demonstrado na imagem abaixo, e terá acesso a funcionalidades de seu perfil.



Caso seja informado um usuário desconhecido ou alguma informação esteja incorreta, a aplicação irá mostrar a mensagem “Email ou senha incorretos”.

#### 4.2 Função Esqueci a senha

Caso o usuário tenha esquecido, ao clicar na opção será mostrada a mensagem “Contate um administrador para atualização de senha!”.

### 5 Funcionalidades Gerais dos menus

#### 5.1 Filtragem

Cada perfil terá suas opções de filtros

- Usuário comum: Filtragem por chamados próprios e concluídos

#### Chamados

Meus chamados

Selecione uma opção
Meus chamados
Todos os chamados concluídos

Prioridade	Título	Data	
ALTA	teste equipamento	01/06/2022	Resolvido
ALTA	teste equipamento	01/06/2022	Resolvido
ALTA	teste equipamento	01/06/2022	Resolvido
MEDIA	teste equipamento	01/06/2022	Em análise
ALTA	teste equipamento	01/06/2022	Resolvido
ALTA	relatório não funciona	02/06/2022	Resolvido

Itens por página 20
Página 1 de 2

- Administrador: Filtragem por todos os usuários, administrador, suporte e usuário comum. Também pode filtrar por equipamentos gerais e por departamento.

## Usuários

<input type="text" value="Buscar pelo nome do usuário"/> <input type="button" value="Buscar"/>		<div>Comuns</div> <div>             Selecionar uma opção              Todos os usuários              Administradores              Suportes  <b>Comuns</b> </div>	
Nome	Email		
Caio Vitor	caio@gmail.com		
Antonio Herdeiro das Profundezas	antonio@gmail.com		
client client	client@gmail.com	cliente	eps
Giovana Silva	giovana.teste@gmail.com	cliente	Sem departamento definido
user comum	user@amail.com	cliente	Sem departamento definido

Itens por página: 20    Página 1 de 1

## Equipamentos

<input type="text" value="Busque por um equipamento"/> <input type="button" value="Buscar"/>		<div>TI</div> <div>             Selecionar uma opção              todos os equipamentos              financeiro              operações              RH              EPS  <b>TI</b>              EPDI              outros           </div>		
Nome	Modelo			
Notebook Acer Nitro 5, i5-8300 2.3GHz 16gb	Nitro 5			
Notebook Vostro 3510	Vostro 3510			

Nome	Modelo	Marca	Tipo	Departamento
Notebook Acer Nitro 5, i5-8300 2.3GHz 16gb	Nitro 5	Acer	Notebook	TI
Notebook Vostro 3510	Vostro 3510	Dell	Notebook	TI

- Suporte: Filtragem por seus atendimentos, abertos e fechados

## Chamados

<input type="text" value="Buscar por título do chamado"/> <input type="button" value="Buscar"/>		<div>Fechados</div> <div>             Selecionar uma opção              Meus atendimentos              Abertos  <b>Fechados</b> </div>	
Prioridade	Título		
ALTA	teste equipamento		
ALTA	teste equipamento	01/06/2022	Resolvido
ALTA	teste equipamento	01/06/2022	Resolvido
ALTA	teste equipamento	01/06/2022	Resolvido
ALTA	relatório não funciona	02/06/2022	Resolvido

Itens por página: 20    Página 1 de 1

## 5.2 Busca

Cada perfil terá a função de busca. Filtragem também pode ser aplicada.

- Usuário comum: Busca por nome do chamado (próprios e todo os concluídos);

### Chamados

<input type="text" value="teste"/>		<input type="button" value="Buscar"/>	<input type="button" value="Meus chamados"/>	
Prioridade	Título	Data de criação	Status	
ALTA	teste equipamento	01/06/2022	Resolvido	
ALTA	teste equipamento	01/06/2022	Resolvido	
ALTA	teste equipamento	01/06/2022	Resolvido	
MÉDIA	teste equipamento	01/06/2022	Em análise	
ALTA	teste equipamento	01/06/2022	Resolvido	

Itens por página: 20 | Página 1 de 1

- Administrador: Busca por nome de usuário (Todos, comum suporte, administrador) e equipamento (T.I, financeiro, operações, R.H, EPS, EPDI e outros);

### Usuários

<input type="text" value="gabriel"/>		<input type="button" value="Buscar"/>	<input type="button" value="Todos os usuários"/>	
Nome	Email	Tipo de usuário	Departamento	
Gabriel Camargo	gabriel@gmail.com	suporte	TI	
Maria Gabriela	maria@gmail.com	administrador	RH	

Itens por página: 20 | Página 1 de 1

### Equipamentos

<input type="text" value="notebook"/>		<input type="button" value="Buscar"/>	<input type="button" value="todos os equipamentos"/>		
Nome	Modelo	Marca	Tipo	Departamento	
Notebook Acer Nitro 5, i5-8300 2.3GHz 16gb	Nitro 5	Acer	Notebook	TI	
Notebook Vostro 3510	Vostro 3510	Dell	Notebook	TI	

Itens por página: 20 | Página 1 de 1

- Suporte: Busca por nome do chamado (Meus atendimentos, chamados abertos e fechados);

## Chamados

teste		Q Buscar	Meus atendimentos
Prioridade	Título	Data de criação	Status
ALTA	teste equipamento	01/06/2022	Resolvido
ALTA	teste equipamento	01/06/2022	Resolvido
ALTA	teste equipamento	01/06/2022	Resolvido
MÉDIA	teste equipamento	01/06/2022	Em análise
ALTA	teste equipamento	01/06/2022	Resolvido

Itens por página 20 Página 1 de 1 < >

### 5.3 Ordenação

Cada perfil terá a função de ordenação. Filtragem e busca também podem ser aplicadas.

- Usuário comum: Ordena por prioridade, título, data de criação e status.

## Chamados

Buscar por título do chamado		Q Buscar	Meus chamados
Prioridade	Título	Data de criação	Status
ALTA	teste equipamento	01/06/2022	Resolvido
ALTA	teste equipamento	01/06/2022	Resolvido
ALTA	teste equipamento	01/06/2022	Resolvido
MÉDIA	teste equipamento	01/06/2022	Em análise
ALTA	teste equipamento	01/06/2022	Resolvido

Itens por página 20 Página 1 de 1 < >

- Administrador: No usuário ordena por nome, e-mail, tipo de usuário e departamento e no equipamento por nome, modelo, marca, tipo e departamento.

## Usuários

Buscar pelo nome do usuário	Q Buscar	Todos os usuários
Nome ↓	Email	Tipo de usuário
Admin Do Sistema	admin@gmail.com	administrador
Antonio Herdeiro das Profundezas	antonio@gmail.com	cliente
Caio Vitor	caio@gmail.com	cliente
Gabriel Camargo	gabriel@gmail.com	suporte
Giovana Silva	giovana.teste@gmail.com	cliente

Itens por página 20 Página 1 de 1 < >

## Equipamentos

Busque por um equipamento

Buscar

todos os equipamentos

Nome	Modelo	Marca	Tipo	Departamento
Notebook Acer Nitro 5, i5-8300 2.3GHz 16gb	Nitro 5	Acer	Notebook	TI
Ar Condicionado Split Lg Dual Inverter Voice Artcool 120...	S4-W12JARPA	LG	Ar Condicionado	RH
agora tem mais	agora tem mais	agora tem mais	agora tem mais	Operações
Notebook Vostro 3510	Vostro 3510	Dell	Notebook	TI

Itens por página

20

Página 1 de 1

- Suporte: Ordena por prioridade, título, data de criação e status.

## Chamados

Buscar por título do chamado

Q

Buscar

Meus atendimentos

Prioridade	Título	Data de criação	Status
ALTA	teste equipamento	01/06/2022	Resolvido
ALTA	teste equipamento	01/06/2022	Resolvido
ALTA	teste equipamento	01/06/2022	Resolvido
MÉDIA	teste equipamento	01/06/2022	Em análise
ALTA	teste equipamento	01/06/2022	Resolvido
ALTA	teste equipamento	01/06/2022	Resolvido

Itens por página

20

Página 1 de 1



## 5.4 Paginação

As listagens de todos os perfis, possuem a função de paginação que limita a quantidade de elementos da tabela e separa em páginas.

### Chamados

Meus atendimentos

Prioridade	Título	Data de criação	Status
ALTA	Não Consigo acessar minha conta	02/06/2022	Em análise
ALTA	Não Consigo acessar minha conta	02/06/2022	Em análise
ALTA	Não Consigo acessar minha conta	02/06/2022	Em análise
ALTA	Não Consigo acessar minha conta	02/06/2022	Em análise
ALTA	relatório não funciona	02/06/2022	Em análise

Itens por página: 5Página 1 de 3

## 5.5 Edição de perfil

Cada perfil pode alterar suas informações de cadastro (nome, sobrenome e senha).

Help Duck

Olá, Admin Do Sistema

← Edição de perfil

Nome

Admin

E-mail

admin@gmail.com

Sobrenome

Do Sistema

Senha

Senha

Cargo

Administrador

Departamento

Selecione uma opção

Confirmar alteração

Todos os direitos reservados | © The Bugger Ducks

## 6 Funcionalidade de cada perfil

Cada perfil possui sua funcionalidade específica.

### 6.1 Usuário comum

#### 6.1.1 Centro de soluções

O centro de soluções funciona como ferramenta para o usuário comum poder buscar por soluções de chamados e evitar que seja necessário abrir o chamado.

The screenshot shows the 'Centro de Soluções' (Center of Solutions) interface. At the top, there is a blue header bar with 'Help Duck' on the left and 'Olá, client client' with a dropdown arrow on the right. Below the header, the page title is '← Centro de Soluções'. There is a search bar with the placeholder text 'Buscar por palavra-chave' and a 'Buscar' button. Below the search bar, there is a table with two columns: 'Título da solução' and 'Descrição da solução'. The table contains one row with the text 'Busque por uma palavra chave para obter todos os resultados sobre possíveis soluções para o seu problema'. At the bottom of the table, there is a pagination control showing 'Itens por página' with a dropdown menu set to '20', and 'Página de 1' with navigation arrows. At the very bottom, there is a blue footer bar with the text 'Todos os direitos reservados | © The Bugger Ducks'.

#### 6.1.2 Abrir chamado

Abertura de chamado funciona como ferramenta para o usuário comum entrar em contato com o suporte. É necessário que o usuário selecione o equipamento que está com problema, escolher um tipo de problema, além de escolher a prioridade, escrever um título e dar uma descrição do problema.

Help Duck

Olá, user comum

← Cadastro de chamado

Título

Sistema de bater cartão não contabilizou minha entrada

Tipo de problema

Mau funcionamento de software

Grau de prioridade

Prioridade alta

Equipamento relacionado:

Selecione uma opção

Descrição do problema

Bom dia. Ao ver o relatório de presenças do mês, a máquina de bater o cartão não contabilizou minha entrada e nem minha saída da empresa, por gentileza, solicito revisão ou até mesmo um mudança neste dado. Estou à disposição para dúvidas

Abrir Chamado

Todos os direitos reservados | © The Bugger Ducks

### 6.1.3 Detalhes do chamado

Para o usuário comum os detalhes do chamado dispõem das informações do chamado após sua criação. Assim que o suporte reservar o chamado e adicionar um comentário para tentar solucionar o problema o usuário comum poderá **discutir** com o suporte.

Help Duck

Olá, client client

← Pagamento de férias ainda não caiu

Protocolo: #029d523b6641524c1b5db2c

05/06/2022 22:02:25

Resolvido

05/06/2022 22:08:47

Responsável: Suporte Geral (support@gmail.com)

Grau de prioridade: ALTA

Tipo de problema: Pagamento

Departamento: rh

Equipamento: Sem equipamento definido

Descrição do problema

Boa noite. Esperei o dia todo e meu salário não caiu, como proceder?

mariag@gmail.com

SOLUÇÃO

Oii Sentimos muito, houve um problema na liberação dos pagamentos mas até depois de amanhã o salário cairá na sua conta. Obrigada por entender!

FOI ÚTIL PRA MIM | 0 votos

NÃO FOI ÚTIL PRA MIM | 0 votos

Suporte(support@gmail.com)

Discussão

Oii Sentimos muito, houve um problema na liberação dos pagamentos mas até depois de amanhã o salário cairá na sua conta. Obrigada por entender!

support@gmail.com

Todos os direitos reservados | © The Bugger Ducks

## 6.2 Administrador

### 6.2.1 Cadastro de usuários

O administrador possui a função de cadastro de usuários. O administrador precisa preencher com as informações do usuário e criar uma senha padrão, como na imagem abaixo.

[← Cadastro de usuário](#)

Nome

John

Sobrenome

Snow

E-mail

john.snow@email.com

Senha

Senha

Cargo

Selecione uma opção

Departamento

Selecione uma opção

Cadastrar

## 6.2.2 Cadastro de equipamentos

O administrador possui a função de cadastro de equipamentos. O administrador precisa preencher com as informações do equipamento e definir um departamento, como na imagem abaixo.

[← Cadastro de equipamentos](#)

Nome

Notebook Acer nitro 5

Marca

ACER

Modelo

Acer nitro

Tipo

Notebook

Departamento

marketing e vendas

Cadastrar

### 6.2.3 Guia relatórios

Na barra de navegação terá a opção de relatórios. Nesta guia o administrador poderá visualizar os dados computados da nossa aplicação.

Olá, Admin Do Sistema ▾

Editar perfil  
Relatórios  
Logout

Help Duck

Olá, Admin Do Sistema ▾

← Relatórios

Chamados

Aguardando	4
Em Andamento	3
Fechados	4
<b>Total</b>	<b>11</b>

Tempo médio de ações

Reservar chamado	0h13min
Fechar chamado	0h15min

Chamados por problema

Acesso a rede	1
Acesso ao email	0
Uso de beneficios	3
Pagamento	2
Mau funcionamento de software	2
Documentação insuficiente	0
Equipamento danificado	3
Outros	0

Usuários cadastrados

Administradores	2
Suportes	4
Comuns	6
<b>Total</b>	<b>12</b>

Todos os direitos reservados | © The Bugger Ducks

## 6.3 Suporte

### 6.3.1 Centro de soluções

O centro de soluções funciona como ferramenta para o suporte buscar por soluções de chamados facilitando o usuário a responder outros chamados.

Help Duck

Olá, Suporte Geral ▾

← Centro de Soluções

Buscar por palavra-chave

Buscar

Título da solução	Descrição da solução
Reconhecimento d...	Desconectar e conectar o periférico, depois atual...
Suspeita de proble...	Enviar o dispositivo ao setor de suporte presencial...
Verificar conexões ...	Verificar o WiFi, cabo de rede, drivers da placa de...

Itens por página 20 ▾

Página 1 de 1 < >

Todos os direitos reservados | © The Bugger Ducks

### 6.3.2 Detalhes do chamado

- Usuário suporte altera a prioridade do chamado;

**Help Duck**Olá, Suporte Geral

[← Máquina não reconhece os periféricos](#)

Protocolo: #829d4b5d6664f524c1b5db25  
05/06/2022 21:33:33 Resolvido ✓ 05/06/2022 21:41:57  
Responsável: Suporte Geral (support@gmail.com)

**Grau de prioridade:** MÉDIA

**Tipo de problema:** Equipamento danificado

**Departamento:** Sem departamento definido

**Equipamento:** Notebook Acer Nitro 5, i5-8300 2.3GHz 16gb

**Descrição do problema**  
Olá! Eu estava usando o computador ontem, tava tudo normal, mas quando liguei hoje ele não reconhece o seu teclado  
user@gmail.com

- Usuário suporte adiciona comentário em relação ao problema;

**Descrição do problema**  
Olá! Eu estava usando o computador ontem, tava tudo normal, mas quando liguei hoje ele não reconhece o seu teclado  
user@gmail.com

**SOLUÇÃO**  
Olá! Por favor desconecte o teclado por alguns segundos e conecte novamente. Depois, busque no painel de controle o driver do dispositivo e atualize-o. Reinicie o computador se necessário  
FOI ÚTIL PRA MIM | 3 votos NÃO FOI ÚTIL PRA MIM | 0 votos  
Suporte(support@gmail.com)

**Discussão**  
Olá! Por favor desconecte o teclado por alguns segundos e conecte novamente. Depois, busque no painel de controle o driver do dispositivo e atualize-o. Reinicie o computador se necessário  
support@gmail.com

- Usuário suporte adiciona solução do chamado;

**Help Duck**Olá, Suporte Geral

**Departamento:** Sem departamento definido **Equipamento:** Notebook Acer Nitro 5, i5-8300 2.3GHz 16gb

**Descrição do problema**  
Olá! Eu estava usando o computador ontem, tava tudo normal, mas quando liguei hoje ele não reconhece o seu teclado  
user@gmail.com

**SOLUÇÃO**  
Olá! Por favor desconecte o teclado por alguns segundos e conecte novamente. Depois, busque no painel de controle o driver do dispositivo e atualize-o. Reinicie o computador se necessário  
FOI ÚTIL PRA MIM | 3 votos NÃO FOI ÚTIL PRA MIM | 0 votos  
Suporte(support@gmail.com)

**Discussão**  
Olá! Por favor desconecte o teclado por alguns segundos e conecte novamente. Depois, busque no painel de controle o driver do dispositivo e atualize-o. Reinicie o computador se necessário  
support@gmail.com

- Usuário suporte visualiza possíveis soluções feitas na busca do centro de soluções;

The mockup displays a support center interface. On the left, under the heading "Soluções possíveis", there is a list of solutions. The first solution is titled "Reconhecimento de teclado, mouse, impressora, webcam (perif..." and the second is "Suspeita de problema físico na máquina (HD/SSD/portas USB, HD...". Below the list is a horizontal scrollbar and a button labeled "Nova solução". On the right, a detailed view of the first solution is shown. It contains the title "Reconhecimento de teclado, mouse, impressora, webcam (periférico)" and the description "Desconectar e conectar o periférico, depois atualizar o driver do dispositivo e reiniciar a máquina". At the bottom of the interface is a blue footer bar with the text "Todos os direitos reservados | © The Bugger Ducks".

- Usuário suporte adiciona possível solução;

The mockup displays a support center interface for adding a new solution. On the left, under the heading "Soluções possíveis", there is a list of solutions. The first solution is titled "Reconhecimento de teclado, mouse, impressora, webcam (perif..." and the second is "Suspeita de problema físico na máquina (HD/SSD/portas USB, HD...". Below the list is a horizontal scrollbar and a button labeled "Nova solução". On the right, a form titled "Cadastro de nova solução" is shown. It has a text input field containing "Cabo desconectado". Below the input field is a text area containing the instruction: "Olá! Por favor desconecte o teclado por alguns segundos e conecte novamente. Depois, busque no painel de controle o driver do dispositivo e atualize-o. Reinicie o computador se necessário!". At the bottom of the form are two buttons: "Cancelar" (red) and "Adicionar" (dark gray). At the bottom of the interface is a blue footer bar with the text "Todos os direitos reservados | © The Bugger Ducks".