

### Objetivo:

Explicar como realizar a abertura, reabertura, detalhamento e cancelamento de chamados pelo Sistema de Chamados.

### Acesso ao sistema:

O sistema é acessado através do endereço web: <http://chamados.caal.com.br> que irá carregar a pagina de login como mostra a Figura 1, a qual deve ser acessada utilizando usuário e senha do domínio, para a abertura de um chamado não é necessário realizar login.



Figura 1 – Página de login.

### Abertura do chamado:

Para abrir um chamado basta clicar no canto superior direito em “**Novo Chamado**”, o qual estará sempre visível, que irá carregar a página de abertura do chamado como mostra a Figura 2.

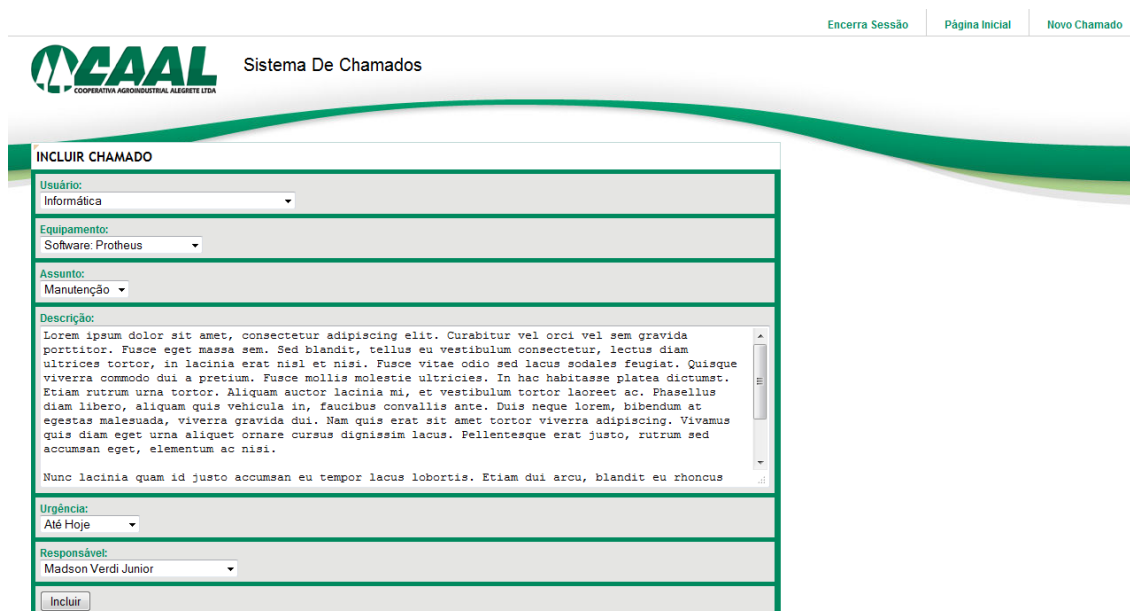
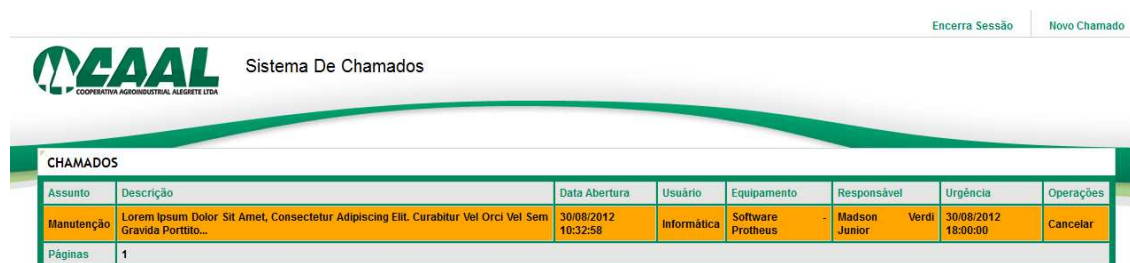


Figura 2 – Página para abertura do chamado.

Elaborado por:	Função:	Data:	Assinatura:	Aprovado por:	Função:	Data:	Assinatura:
Madson Vedi Júnior	Aux. Administrativo de Informática	08/2012				08/2012	

Todos os campos são necessários. No campo “**Usuário**” deve ser informado o usuário que está solicitando o chamado, o campo “**Equipamento**” carrega os equipamentos registrados ao usuário que está solicitando a abertura do chamado, “**Assunto**” traz as opções da necessidade do usuário quanto ao chamado, “**Descrição**” é uma área de texto onde é descrito com detalhes o que o usuário necessita, “**Urgência**” é onde o usuário informa em quanto tempo ele necessita que este chamado seja atendido e “**Responsável**” que deve ser informado a quem o seu chamado é destinado, este ultimo poderá ser alterado posteriormente.

Ao final deve-se clicar no botão “**Incluir**” que se encontra no final do formulário, após a criação do chamado será enviado um email contendo todos os dados do chamado para [suporte@caal.com.br](mailto:suporte@caal.com.br) e uma cópia deste para o usuário que criou o chamado. Logo após incluir o chamado retornará para a página inicial, se estiver logado no sistema irá aparecer os chamados do usuário logado como mostra a Figura 3.

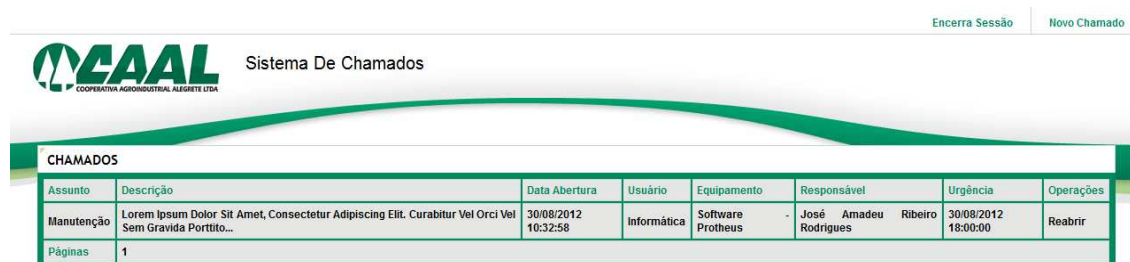


Assunto	Descrição	Data Abertura	Usuário	Equipamento	Responsável	Urgência	Operações
Manutenção	Lorem Ipsum Dolor Sit Amet, Consectetur Adipiscing Elit. Curabitur Vel Orci Vel Sem Gravida Porttito...	30/08/2012 10:32:58	Informática	Software Protheus	Madson Junior	Verdi 30/08/2012 18:00:00	Cancelar
Páginas	1						

Figura 3 – Tela Inicial com lista de todos chamados do usuário.

### Reabertura do chamado:

Para reabrir um chamado basta abrir a página inicial que irá listar todos os chamados do usuário logado, na última coluna (**Operações**) irá aparecer a opção de reabrir o chamado como mostra a Figura 4, clicando na opção carregará o formulário de reabertura do chamado como mostra a Figura 5.



Assunto	Descrição	Data Abertura	Usuário	Equipamento	Responsável	Urgência	Operações
Manutenção	Lorem Ipsum Dolor Sit Amet, Consectetur Adipiscing Elit. Curabitur Vel Orci Vel Sem Gravida Porttito...	30/08/2012 10:32:58	Informática	Software Protheus	José Amadeu Rodrigues	Ribeiro 30/08/2012 18:00:00	Reabrir
Páginas	1						

Figura 4 – Página inicial com a operação de reabrir chamado.

Elaborado por:	Função:	Data:	Assinatura:	Aprovado por:	Função:	Data:	Assinatura:
Madson Vedi Júnior	Aux. Administrativo de Informática	08/2012				08/2012	

Encerra Sessão   Página Inicial   Novo Chamado

**CAAL** Sistema De Chamados

**REABRIR CHAMADO**

Motivo:

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vestibulum at lorem vitae lacus pulvinar dictum et lacinia sem. Etiam varius dictum purus, eget lacinia nisl blandit id. Vestibulum cursus, quam eget lobortis semper, leo diam congue ligula, et feugiat nunc magna sed orci. Sed id risus vitae massa tempor commodo eget vel eros. Mauris in libero lacus, ut malesuada nibh. Vivamus interdum, lectus laoreet adipiscing pulvinar, lectus dui porta est, sit amet fermentum eros dolor et sapien. Sed libero massa, pharetra nec viverra eget, volutpat vel enim. Nullam imperdiet magna sed massa rutrum scelerisque vulputate nisl elementum. Aenean vitae lorem augue. Class aptent taciti sociosqu ad litora torquent per conubia nostra, per inceptos himenaeos.

Reabrir

*Figura 5 – Formulário de Reabertura de chamado.*

### Detalhamento do chamado:

Para detalhar um chamado deve-se na página inicial clicar sobre o chamado desejado, assim carregará a página com os dados do chamado como mostra a Figura 6, é exibida uma tabela chamado com os seus dados, logo abaixo é exibida duas tabelas: Soluções e Transferências, a primeira, lista as previsões, reaberturas e soluções do chamado incluídas pelo responsável pelo chamado, na segunda é listada as transferências do chamado com detalhes de quem estava como responsável e para quem passou a ser responsável e o motivo da transferência.

Encerra Sessão   Página Inicial   Novo Chamado

**CAAL** Sistema De Chamados

**CHAMADO**

<b>Assunto</b>	Manutenção		
<b>Descrição</b>	<p>Lorem Ipsum Dolor Sit Amet, Consectetur Adipiscing Elit. Curabitur Vel Orci Vel Sem Gravida Porttitor. Fusce Eget Massa Sem. Sed Blandit, Tellus Eu Vestibulum Consectetur, Lectus Diam Ultrices Tortor, In Lacinia Erat Nisi Et Nisi. Fusce Vitae Odio Sed Lacus Sodales Feugiat. Quisque Viverra Commmodo Dui A Pretium. Fusce Mollis Molestie Ultricies. In Hac Habitasse Platea Dictumst. Etiam Rutrum Urna Tortor. Aliquam Auctor Lacinia Mi, Et Vestibulum Tortor Laoreet Ac. Phasellus Diam Libero, Aliquam Quis Vehicula In, Faucibus Convallis Ante. Duis Neque Lorem, Bibendum At Egestas Malesuada, Viverra Gravida Dui. Nam Quis Erat Sit Amet Tortor Viverra Adipiscing. Vivamus Quis Diam Eget Urna Aliquet Ornare Cursus Dignissim Lacus. Pellentesque Erat Justo, Rutrum Sed Accumsan Eget, Elementum Ac Nisi.</p> <p>Nunc Lacinia Quam Id Justo Accumsan Eu Tempus Lacus Lobortis. Etiam Dui Arcu, Blandit Eu Rhoncus Eget, Fermentum Eu Nibh. Nullam Vel Justo Libero, Dapibus Placerat Nibh. Sed Nec Leo Vitae Mi Suscipit Condimentum Non In Sem. Morbi Nibh Ante, Congue Et Commmodo Sed, Fringilla Id Tellus. Pellentesque Orci Nunc, Egestas Ultrices Lacinia In, Sollicitudin Nec Est. Vestibulum Ante Ipsum Primis In Faucibus Orci Luctus Et Ultrices Posuere Cubilia Curae;</p>		
<b>Usuário</b>	Informática	<b>Equipamento</b>	Software - Protheus
<b>Data Abertura</b>	30/08/2012 10:32:58	<b>Data Encerramento</b>	Não Finalizado

**SOLUÇÕES**

<b>Previsão</b>			
<b>Descrição</b>	Este Chamado Será Fechado Hoje		
<b>Data Prevista</b>	30/08/2012 18:00:00	<b>Data Início</b>	30/08/2012 11:11:18
<b>Responsável</b>	Madson Verdi Junior		

**REDIRECIONAMENTOS**

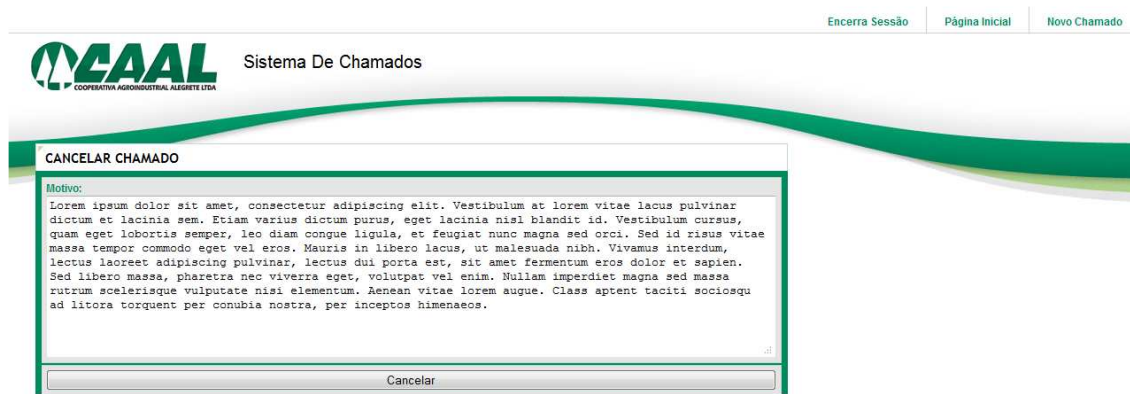
<b>Motivo</b>	Esta Área Cabe Ao Amadeu		
<b>Data</b>	30/08/2012 11:10:33		
<b>De</b>	Madson Junior	<b>Para</b>	José Amadeu Rodrigues

*Figura 6 – Página com detalhes sobre o chamado.*

Elaborado por:	Função:	Data:	Assinatura:	Aprovado por:	Função:	Data:	Assinatura:
Madson Védi Júnior	Aux. Administrativo de Informática	08/2012				08/2012	

### Cancelamento do chamado:

Para cancelar o chamado basta ir a página inicial onde é listado seus chamados e localizar na última coluna (**Operações**) a opção “**Cancelar**” ao clicar sobre ela irá carregar a página com o formulário de cancelamento do chamado conforme a Figura 7, deve ser preenchido um motivo e clicar sobre o botão “**Cancelar**” e irá retornar para a página inicial.



Encerra Sessão | Página Inicial | Novo Chamado

**CAAL** Sistema De Chamados

**CANCELAR CHAMADO**

Motivo:

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vestibulum at lorem vitae lacus pulvinar dictum et lacinia sem. Etiam varius dictum purus, eget lacinia nisl blandit id. Vestibulum cursus, quam eget lobortis semper, leo diam congue ligula, et feugiat nunc magna sed orci. Sed id risus vitae massa tempor commodo eget vel eros. Mauris in libero lacus, ut malesuada nibh. Vivamus interdum, lectus laoreet adipiscing pulvinar, lectus dui porta est, sit amet fermentum eros dolor et sapien. Sed libero massa, pharetra nec viverra eget, volutpat vel enim. Nullam imperdiet magna sed massa rutrum scelerisque vulputate nisl elementum. Aenean vitae lorem augue. Class aptent taciti sociosqu ad litora torquent per conubia nostra, per inceptos himenaeos.

Cancelar

*Figura 7 – Página com formulário para cancelamento de chamado*

### Fechar acesso:

Para fechar a página é necessário encerrar a sessão que é feita clicando sobre a opção “**Encerrar Sessão**” que encontra-se ao lado da opção “**Novo Chamado**”, caso a sessão não seja fechada a próxima vez que abrir a página ficará conectado ao sistema.

### Observações:

Para todas operações com o chamado será encaminhado um email para [suporte@caal.com.br](mailto:suporte@caal.com.br) e um cópia para o email do usuário que solicitou o chamado.

Elaborado por:	Função:	Data:	Assinatura:	Aprovado por:	Função:	Data:	Assinatura:
Madson Vedi Júnior	Aux. Administrativo de Informática	08/2012				08/2012	