

MANUAL DE USO DO SISTEMA



TechFlow

Sumário

Login	3
Tela inicial/Painel.....	4
Novo Chamado	8
Aberto.....	9
Vencido	11
Em espera	12
Não resolvido	13
Satisfação do cliente	14
Relatório	15

Manual de uso

TechFlow

Este manual apresenta orientações completas sobre o uso do software, com um guia passo a passo e explicações detalhadas sobre cada funcionalidade disponível. Siga as instruções para aproveitar todos os recursos que o sistema oferece.

Login

Para acessar o sistema, siga as instruções abaixo:

- Insira o Email e a senha fornecidos pela empresa nos campos correspondentes.
- Clique em "Entrar".

A screenshot of the TechFlow login interface. It features a dark blue background with a central white login box. Inside the box, there is a white icon of a person wearing a headset and holding a laptop with a question mark on the screen. Below the icon is the TechFlow logo, which consists of a stylized 'S' shape followed by the text 'TechFlow'. Underneath the logo are two white input fields: the first is labeled 'Email' and the second is labeled 'Senha'. To the right of the 'Senha' field, there is a small link that says 'Esqueci a senha'. Below the input fields is a white button with the text 'Entrar'.

Entrar

Tela inicial/Painel

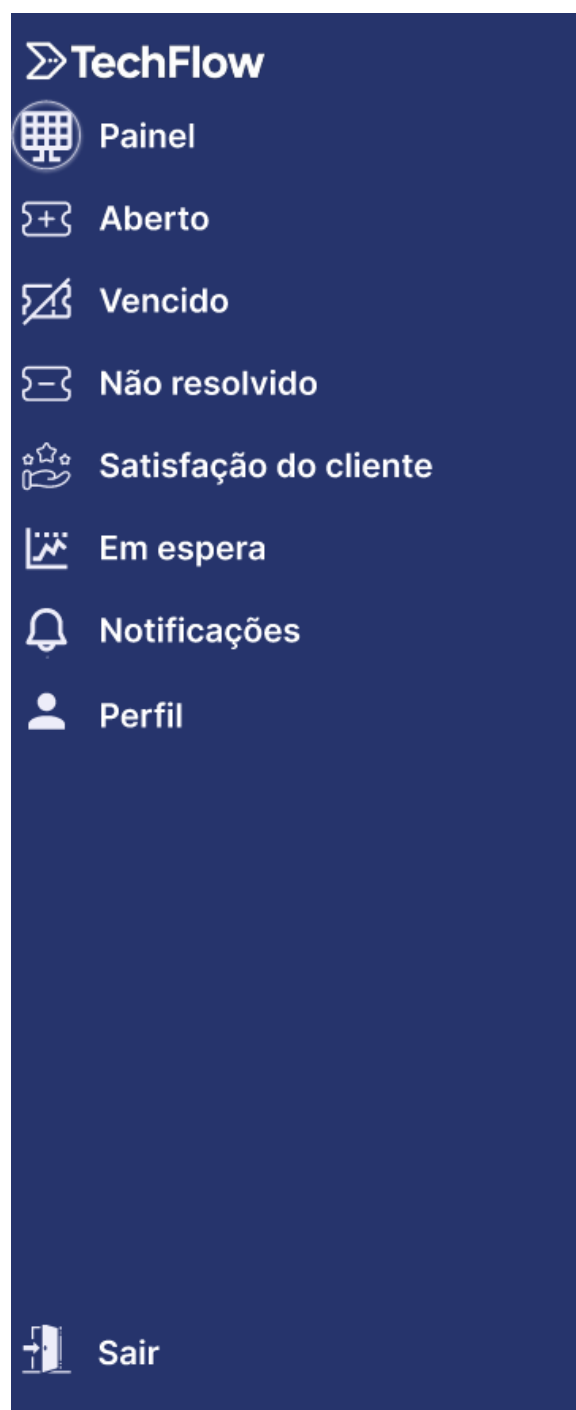
Ao fazer login você terá a visão geral mostrada a seguir.




Ao clicar no ícone mostrado a seguir, o menu lateral será expandido para a direita, exibindo os nomes dos itens.



Ao ser expandido, o menu lateral exibe os nomes completos dos itens, facilitando a navegação pelas funcionalidades do sistema.




Ao clicar no ícone 'Perfil'  localizado no menu lateral, o sistema expandirá essa seção para a direita, exibindo informações relacionadas ao seu usuário, como nome, e-mail e dados pessoais



Detalhes do perfil
Nome completo: **Fabricio Santos**
E-mail: **fabricio.santos@techflow.com.br**
Telefone: **(11) 3456-7890**
Celular: **(11) 93456-7890**
Cargo:###

Fabricio Santos — Profissional de Help Desk com sólida atuação no suporte técnico a usuários, prestando pela excelência no atendimento, agilidade na resolução de incidentes e prevenção de falhas. Comprometido com a continuidade e a eficiência dos serviços de TI, atuo alinhado às melhores práticas do mercado, como ITIL, e com foco constante na melhoria da experiência do usuário.

Ao clicar no ícone 'Notificações'  o menu lateral será expandido e exibirá as mensagens e alertas recentes do sistema, como atualizações nos chamados, avisos do suporte ou notificações importantes sobre o atendimento.

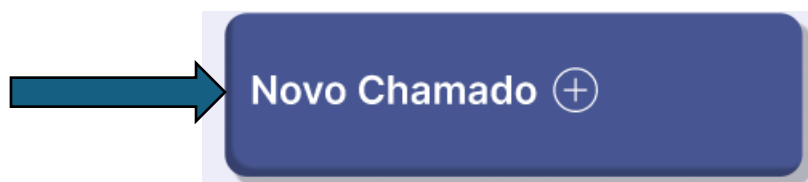


101

Sem Notificações...

Novo Chamado

Clicando no ícone 'Novo Chamado', o usuário será levado diretamente para a página onde poderá registrar uma nova solicitação de atendimento.

A interface do formulário 'Novo Chamado' é exibida em uma janela com uma barra lateral esquerda contendo ícones de navegação. O formulário tem o título 'Novo Chamado' e contém os seguintes campos: 'Título do Chamado*' (campo de texto com placeholder 'Digite um título'), 'Categoria do Problema*' (menu suspenso com 'Selecione'), 'Departamento / Setor*' (menu suspenso com 'Selecione'), 'Prioridade*' (menu suspenso com 'Selecione') e 'Empresa*' (campo de texto com placeholder 'Digite um nome'). Abaixo desses campos há uma área de texto grande para descrição. No canto inferior direito do formulário, há um botão 'Criar'.

Para criar um chamado preencha o formulário com:

- Título do chamado

Logo em seguida vá para Categoria do Problema e selecione uma das opções:

- **Hardware** – Computadores, impressoras, monitor, teclado etc.
- **Software** – Sistemas, programas, licenças, travamentos, falhas.
- **Rede/Internet** – Conexão instável, sem internet, falha de rede interna.
- **Acesso/Senha** – Dificuldade para login, senha bloqueada ou esquecida.
- **Outros** – Qualquer situação que não se enquadre nas categorias acima.

Logo após, selecione o setor relacionado no campo Departamento/Setor:

- Financeiro
- RH (Recursos Humanos)
- TI (Tecnologia da Informação)
- Outros

Logo após, selecione o nível de urgência no campo Prioridade:

- **Baixa** – Não impacta o andamento do trabalho.
- **Média** – Impacta parcialmente as atividades.
- **Alta** – Prejudica diretamente a rotina de trabalho.
- **Crítica** – Impede totalmente o trabalho ou requer solução imediata.

Em seguida no campo Empresa:

- Nome da Empresa

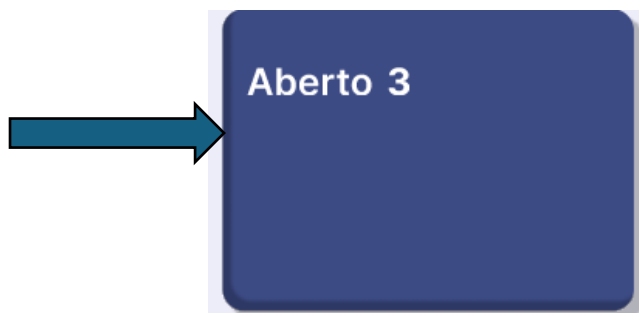
Em seguida, no campo Descrição do Problema descreva com detalhes o que está acontecendo. Inclua informações como:

- Quando o problema começou
- O que já foi feito para tentar resolver
- Se aparece alguma mensagem de erro
- Em qual equipamento ou sistema o problema ocorre

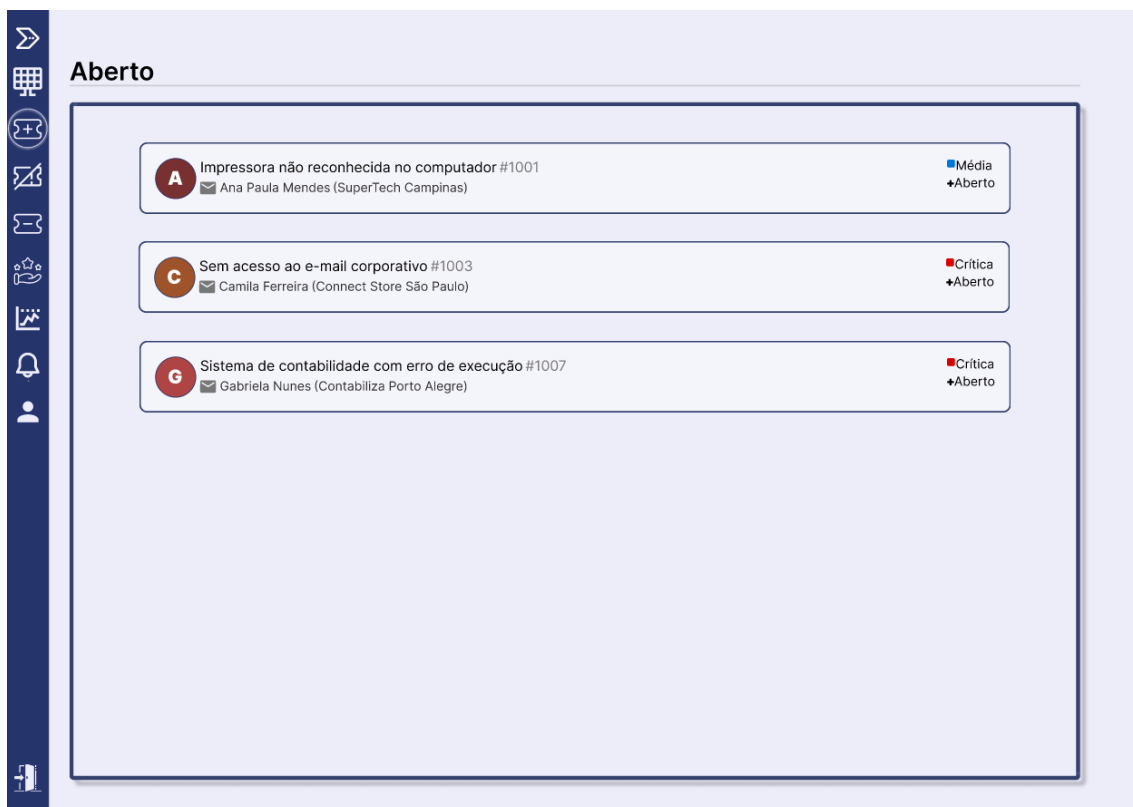
Por fim, clique no botão **Criar** para registrar seu chamado no sistema.

Aberto

Após criar o chamado, o sistema irá redirecioná-lo automaticamente para a página do painel, e seu chamado será listado na seção **Aberto**.



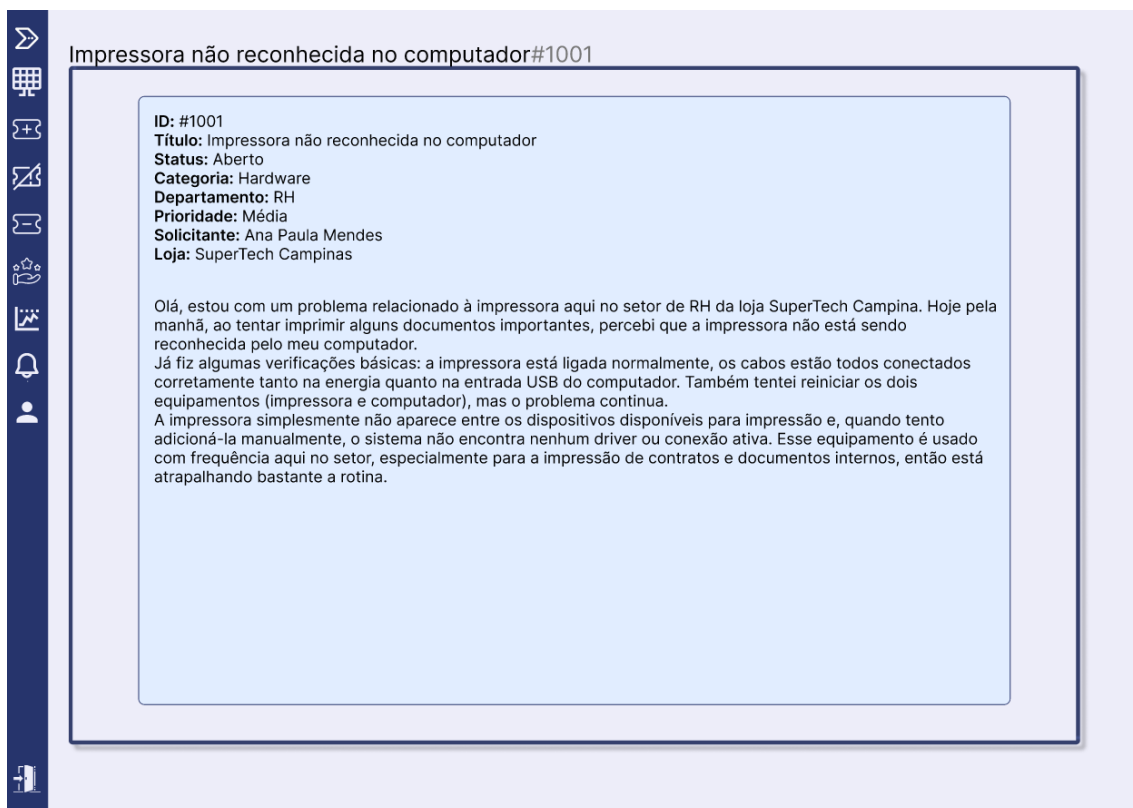
Ao clicar no botão **Aberto**, você será redirecionado para a página onde ficam listados todos os chamados abertos.



The screenshot shows a sidebar on the left with various icons for navigation. The main content area is titled 'Aberto' (Open). It contains a list of three tickets, each with a colored circular icon, a title, a requester, and status indicators.

Icon	Title	Requester	Priority	Status
A	Impressora não reconhecida no computador #1001	Ana Paula Mendes (SuperTech Campinas)	Média	Aberto
C	Sem acesso ao e-mail corporativo #1003	Camila Ferreira (Connect Store São Paulo)	Crítica	Aberto
G	Sistema de contabilidade com erro de execução #1007	Gabriela Nunes (Contabiliza Porto Alegre)	Crítica	Aberto

Ao clicar em um dos chamados listados, você será redirecionado para uma página com todos os detalhes do chamado selecionado, como título, prioridade, setor, descrição, e demais informações relacionadas.



The screenshot shows the detailed view of a ticket. The title 'Impressora não reconhecida no computador #1001' is at the top. Below it, a light blue box contains the ticket details and description.

ID: #1001
Título: Impressora não reconhecida no computador
Status: Aberto
Categoria: Hardware
Departamento: RH
Prioridade: Média
Solicitante: Ana Paula Mendes
Loja: SuperTech Campinas

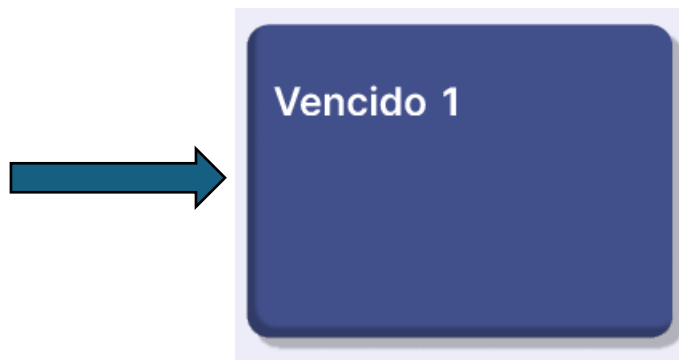
Olá, estou com um problema relacionado à impressora aqui no setor de RH da loja SuperTech Campina. Hoje pela manhã, ao tentar imprimir alguns documentos importantes, percebi que a impressora não está sendo reconhecida pelo meu computador.

Já fiz algumas verificações básicas: a impressora está ligada normalmente, os cabos estão todos conectados corretamente tanto na energia quanto na entrada USB do computador. Também tentei reiniciar os dois equipamentos (impressora e computador), mas o problema continua.

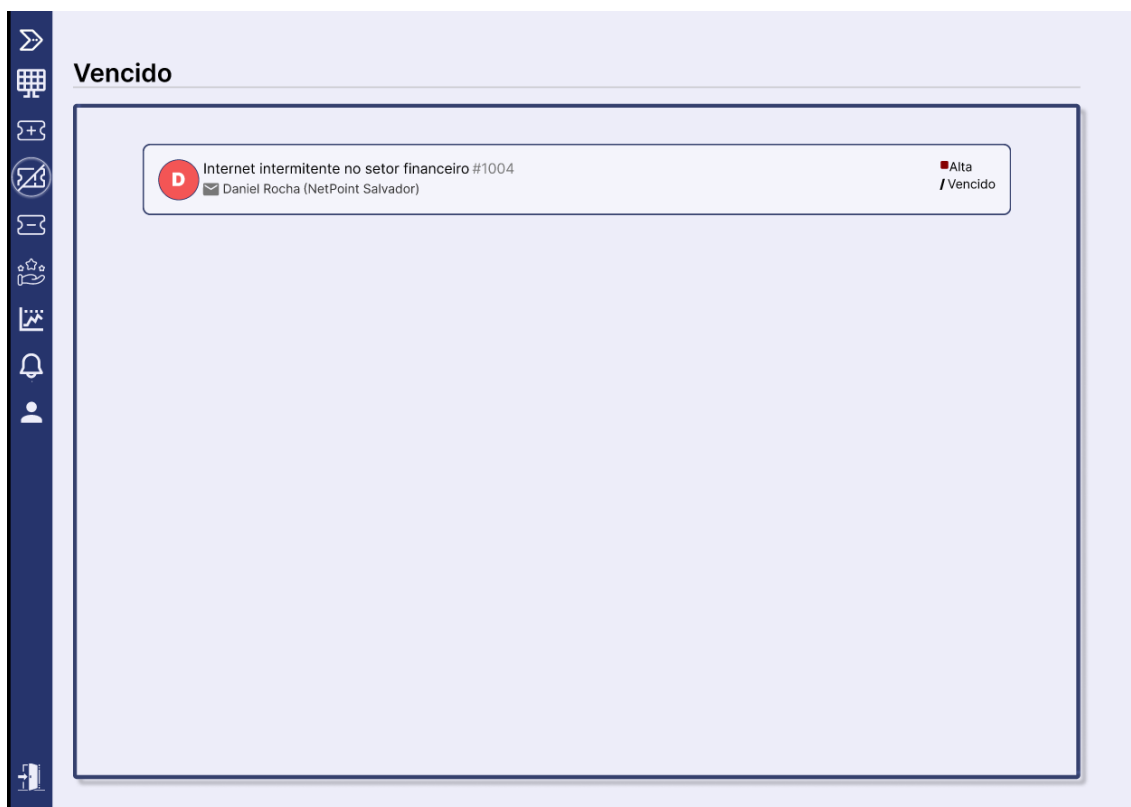
A impressora simplesmente não aparece entre os dispositivos disponíveis para impressão e, quando tento adicioná-la manualmente, o sistema não encontra nenhum driver ou conexão ativa. Esse equipamento é usado com frequência aqui no setor, especialmente para a impressão de contratos e documentos internos, então está atrapalhando bastante a rotina.

Vencido

Voltando ao painel, você também encontrará outros botões relacionados ao status dos chamados, como **Vencidos**, que exibe chamados que ultrapassaram o prazo de atendimento.



O botão **Vencido** exibe todos os chamados que ultrapassaram o prazo limite definido para atendimento ou resolução. Esses chamados são considerados atrasados, ou seja, não foram tratados dentro do tempo previsto pelo sistema ou pelas regras internas da equipe de suporte. Ao acessar essa seção, o usuário pode visualizar rapidamente quais chamados estão pendentes além do prazo, facilitando o acompanhamento de situações urgentes ou que exigem priorização. É importante que os chamados vencidos sejam analisados com atenção para garantir que não haja impacto prolongado nas atividades dos usuários ou setores afetados.



Em espera

A seção **Em Espera** reúne todos os chamados que, por algum motivo, estão temporariamente pausados ou aguardando uma ação específica para que possam continuar sendo tratados. Isso pode ocorrer, por exemplo, quando o suporte está aguardando uma resposta do usuário solicitante, a chegada de uma peça ou equipamento, a liberação de acesso por outro setor, ou ainda uma decisão da gestão. Chamados com esse status não estão sendo resolvidos no momento, mas continuam ativos no sistema. Essa categorização permite que a equipe de suporte mantenha o controle sobre situações pendentes, garantindo que elas não sejam esquecidas e possam ser retomadas assim que a pendência for resolvida.



Em espera 2

Em espera

B	Sistema de folha de pagamento não carrega #1002 Bruno Costa (FinanceMax Belo Horizonte)	Alta ...Em Espera
F	Computador travando frequentemente #1006 Fábio Lima (TecnoService Recife)	Média ...Em Espera

Não resolvido

A seção **Não Resolvido** exibe os chamados que foram analisados e atendidos pela equipe de suporte, mas que ainda não tiveram uma solução definitiva ou satisfatória. Esses chamados permanecem em aberto porque o problema persiste, a solução aplicada não foi eficaz ou o usuário ainda não confirmou a resolução. Também podem estar nessa categoria chamados que passaram por diversas tentativas de solução, mas que requerem uma análise mais aprofundada, intervenção de terceiros ou reavaliação. Essa área serve como um lembrete de que a situação ainda precisa de acompanhamento e reforça a importância do retorno entre equipe técnica e usuário até que o chamado possa ser encerrado com sucesso.



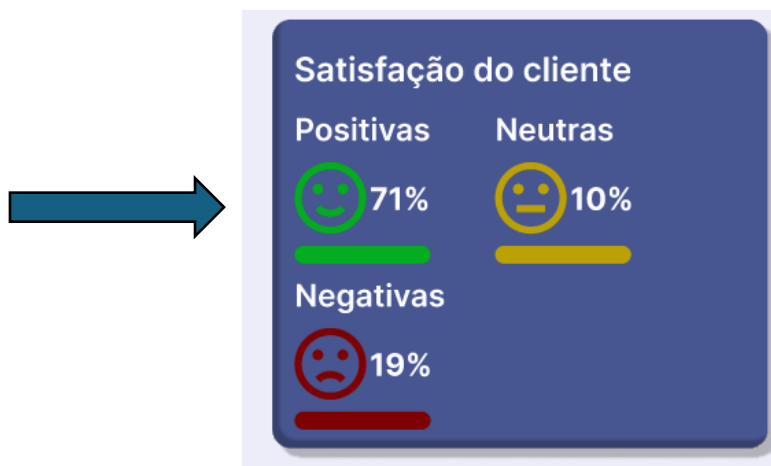
Não resolvido 1

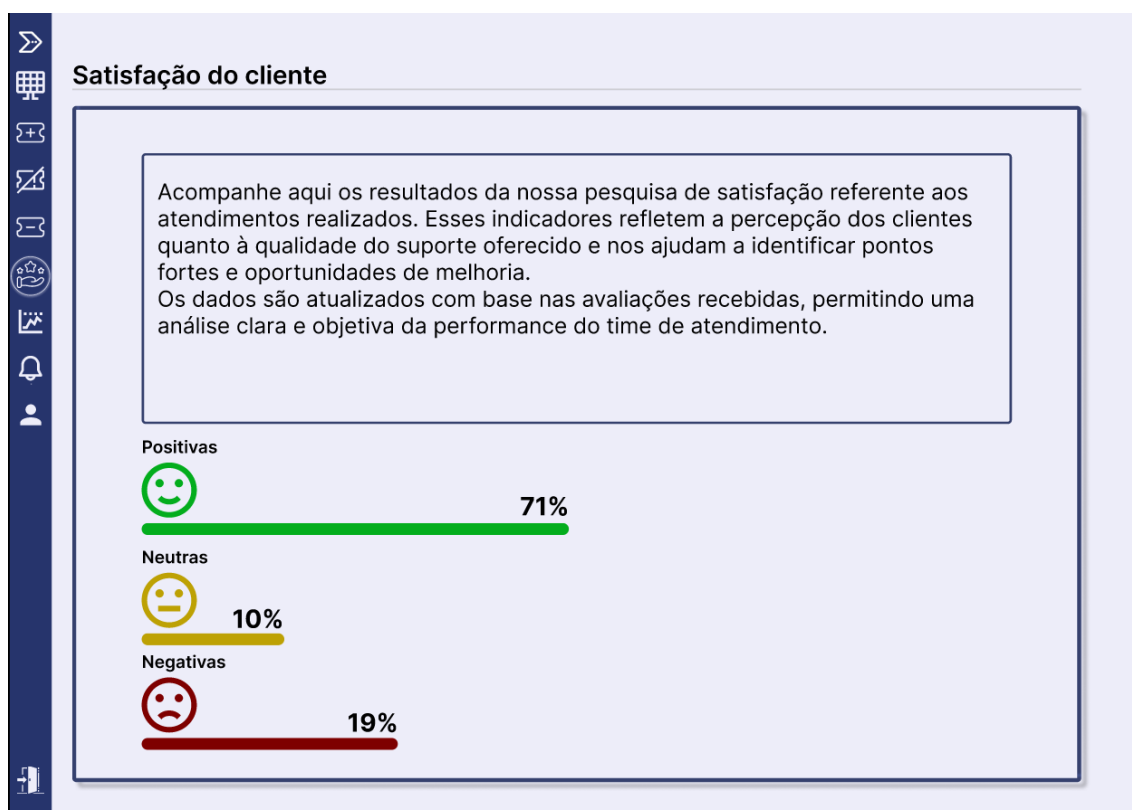
The screenshot shows a web interface for a support system. On the left is a vertical sidebar with various icons. The main content area is titled 'Não resolvido'. Inside this area, there is a card for a specific ticket. The card has a green circular icon with the letter 'E' on the left. To the right of the icon, the text reads 'Troca de senha do sistema de ponto #1005' and 'Elaine Souza (RHPro Curitiba)'. On the far right of the card, there is a green square icon followed by the text 'Baixa' and '- Não Resolvido'.

As páginas **Vencido**, **Em Espera** e **Não Resolvido** possuem a mesma estrutura da página **Aberto**. Nelas, os chamados são exibidos em lista, permitindo que o usuário visualize rapidamente os principais dados, como título, prioridade e data de abertura. Ao clicar em qualquer chamado listado, o usuário será redirecionado para uma página com todos os detalhes do chamado em questão, incluindo informações como o título completo, descrição, categoria, setor, prioridade, e outras ações possíveis. Isso permite o acompanhamento individual de cada solicitação, facilitando a comunicação entre o usuário e a equipe de suporte.

Satisfação do cliente

Voltando mais uma vez para o painel, há também a função **Satisfação do Cliente**. Ao clicar nessa opção, você será redirecionado para uma página onde é exibida uma descrição relacionada à avaliação do atendimento recebido. Essa funcionalidade permite que o usuário forneça um feedback sobre como o chamado foi tratado, expressando seu nível de satisfação com base na experiência que teve com a equipe de suporte.

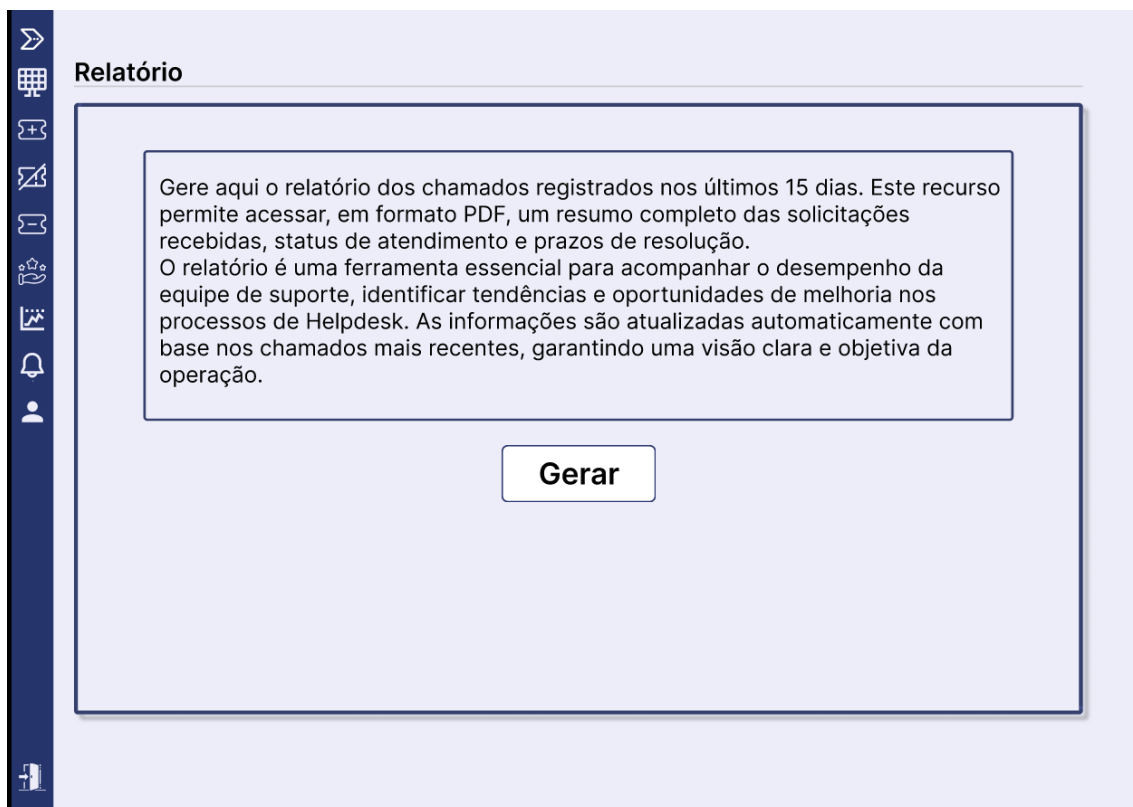




Relatório

Ainda na página do painel, há um botão que dá acesso à funcionalidade de **Relatórios**. Ao clicar nesse botão, o usuário é redirecionado para uma página onde é possível gerar relatórios com base nos chamados registrados nos últimos 15 dias. Esses relatórios reúnem informações como quantidade de chamados abertos, resolvidos, pendentes, prazos vencidos, níveis de prioridade, entre outros dados úteis para análise e acompanhamento do desempenho do suporte. Essa funcionalidade é especialmente útil para fins de controle interno, tomada de decisões e melhoria contínua do serviço.

Relatório



Ao clicar no botão **Gerar**, o sistema irá criar um arquivo em formato PDF contendo os relatórios dos últimos 15 dias, com todas as informações detalhadas sobre os chamados registrados nesse período. Esse arquivo pode ser salvo, impresso ou compartilhado para facilitar o acompanhamento e a análise dos dados.

Relatório de Chamados - Últimos 15 Dias

Período: 07/05/2025 a 22/05/2025

Nº	Data	Solicitante	Assunto	Status
#1001	08/05/2025	Ana Paula Mendes	Impressora não reconhecida no computador	Aberto
#1002	09/05/2025	Bruno Costa	Sistema de folha de pagamento não carrega	Em espera
#1003	10/05/2025	Camila Ferreira	Sem acesso ao e-mail corporativo	Aberto
#1004	11/05/2025	Daniel Rocha	Internet intermitente no setor financeiro	Vencido
#1005	12/05/2025	Elaine Souza	Troca de senha do sistema de ponto	Não resolvido
#1006	13/05/2025	Fábio Lima	Computador travando frequentemente	Em espera
#1007	14/05/2025	Gabriela Nunes	Sistema de contabilidade com erro de execução	Aberto
#2001	15/05/2025	João Souza	Solicitação de acesso	Em andamento
#2002	15/05/2025	Maria Lima	Problema com impressora	Resolvido
#2003	16/05/2025	Lucas Pinto	Atualização do sistema	Resolvido
#2004	17/05/2025	Fernanda Melo	Erro ao salvar arquivos	Resolvido
#2005	17/05/2025	Bruno Silva	Alteração de senha	Em andamento
#2006	18/05/2025	Livia Costa	Sistema lento	Em andamento
#2007	19/05/2025	Paulo Henrique	Erro ao salvar arquivos	Resolvido
#2008	21/05/2025	Juliana Rocha	Problema com impressora	Resolvido

Relatório gerado em: 22/05/2025