



Manual do Utilizador – Sistema de Chamados

Bem-vindo ao Sistema de Chamados! Esta ferramenta foi desenhada para simplificar a forma como as solicitações são geridas na empresa. Este manual irá guiá-lo através de todas as funcionalidades disponíveis.

1. Funcionalidades Gerais (Para Todos os Utilizadores)

Qualquer utilizador autenticado no sistema tem acesso às seguintes funcionalidades.

- **Acesso ao Sistema**
 - Para entrar, utilize o seu e-mail e palavra-passe fornecidos pelo administrador na [página de Login].
 - Caso não tenha uma conta, solicite ao seu administrador para criar uma.
- **Página Inicial (Dashboard Pessoal)**
 - A página inicial exibe os chamados mais recentes que lhe dizem respeito.
 - Por defeito, apenas são mostrados os chamados com o estado "Aberto" ou "Em Atendimento".
 - Pode utilizar a barra de pesquisa para encontrar um chamado específico por número (ID) ou por palavras no título. Ao pesquisar, serão mostrados chamados com qualquer estado, incluindo "Resolvido" e "Fechado".
- **Abrir um Novo Chamado**
 1. Clique em "**Abrir Chamado**" no menu de navegação.
 2. Preencha o formulário com as seguintes informações:
 - **Título:** Um resumo breve e claro do problema ou solicitação.
 - **Descrição:** Detalhes completos sobre o que precisa.
 - **Anexar Imagem:** Pode anexar uma imagem (como uma captura de ecrã) para ajudar a ilustrar o problema.

- **Setor de Origem/Destino:** O seu setor e o setor para o qual o chamado se destina.
 - **Prioridade:** Defina a urgência como Baixa, Média ou Alta.
 - 3. Clique em "**Abrir Chamado**" para submeter.
 - **Visualização Kanban**
 - Clique em "**Kanban**" no menu para ver todos os seus chamados organizados por estado: Aberto, Em Atendimento, Resolvido e Fechado.
 - Esta visualização oferece uma forma rápida e clara de acompanhar o progresso de cada solicitação.
 - **Detalhes do Chamado e Comentários**
 - Ao clicar em "**Ver Detalhes**" em qualquer card de chamado, será levado para a página de detalhes daquele chamado.
 - Nessa página, pode:
 - Ver toda a descrição e informações do chamado.
 - Visualizar o anexo, se houver.
 - Adicionar comentários para comunicar com a equipe técnica.
 - **Notificações**
 - Receberá uma notificação em pop-up com um alerta sonoro sempre que um novo chamado for aberto no seu setor ou um novo comentário for adicionado a um chamado que abriu ou que lhe foi atribuído.
 - Pode desativar o som das notificações clicando no seu nome no canto superior direito e selecionando a opção "**Desativar Som**".
-

2. Funcionalidades para Técnicos e Administradores

Utilizadores com nível de acesso **Técnico** ou **Administrador** têm acesso a todas as funcionalidades acima, mais as seguintes ferramentas de gestão.

- **Visualização de Chamados Ampliada**
 - Na página inicial e no Kanban, os técnicos visualizam todos os chamados abertos por ou destinados ao seu setor, além dos chamados que lhes foram diretamente atribuídos.
- **Atualizar Estado do Chamado (Drag-and-Drop)**

- Na vista **Kanban**, pode arrastar e soltar os cards de chamados entre as colunas para atualizar o seu estado de forma rápida e intuitiva (ex: de "Aberto" para "Em Atendimento").
 - **Gestão na Página de Detalhes**
 - Na página de detalhes de um chamado, os técnicos podem:
 - Alterar o **Estado** (Status).
 - Mudar a **Prioridade**.
 - **Atribuir o chamado** a um técnico específico, incluindo a si mesmo.
 - **Dashboard de Métricas**
 - Aceda ao "**Dashboard**" no menu para visualizar gráficos sobre a operação:
 - Chamados por Estado.
 - Chamados por Setor de Destino.
 - Chamados por Prioridade.
 - **Relatórios do Sistema**
 - Aceda a "**Relatórios**" para obter dados consolidados:
 - Ranking de utilizadores que mais abrem chamados.
 - Tempo médio de fecho dos chamados.
 - Clique no botão "**Imprimir Relatório**" para gerar uma versão física ou em PDF da página.
-

3. Funcionalidades Exclusivas para Administradores

Os **Administradores** possuem acesso total ao sistema, incluindo todas as funcionalidades de Colaboradores e Técnicos, mais as seguintes ferramentas de administração.

- **Visualização Total**
 - Os administradores têm visibilidade sobre **todos os chamados** registados no sistema, de todos os utilizadores e setores, tanto na página inicial como no Kanban.
- **Gestão de Utilizadores**

- No menu, acesse a "**Gerenciar Usuários**" para:
 - Ver a lista completa de utilizadores.
 - Alterar a palavra-passe de qualquer utilizador.
 - Bloquear ou Ativar contas.
 - Excluir um utilizador do sistema.
- Para adicionar novos utilizadores, clique em "**Cadastrar Usuário**" no menu de navegação.
- **Backup do Sistema**
 - No menu, acesse a "**Backup**" para gerir as cópias de segurança da base de dados.
 - Nesta página, pode:
 - **Criar um novo backup** com um clique.
 - **Baixar** um arquivo de backup existente para o seu computador.
 - **Excluir** backups antigos.
 - A página também inclui instruções sobre como **agendar backups automáticos** utilizando as ferramentas do sistema operativo (Windows ou Linux/macOS).