

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA
SOUZA FACULDADE DE TECNOLOGIA DE BOTUCATU
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM
INFORMÁTICA PARA NEGÓCIOS**

FELIPE SANTA ROSA

**SISTEMA DE ABERTURA DE CHAMADOS INTERNOS EM UM CENTRO DE
PROCESSAMENTO DE DADOS**

Botucatu-SP
Julho – 2012

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA
SOUZA FACULDADE DE TECNOLOGIA DE BOTUCATU
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM
INFORMÁTICA PARA NEGÓCIOS**

FELIPE SANTA ROSA

**SISTEMA DE ABERTURA DE CHAMADOS INTERNOS EM UM CENTRO DE
PROCESSAMENTO DE DADOS**

Orientador: Prof. Dr. Carlos Roberto P. Padovani

Manual de Utilização de Software
apresentado à FATEC - Faculdade de
Tecnologia de Botucatu, como exigência
para cumprimento do Trabalho de
Conclusão de Curso no Curso Superior de
Informática para Negócios.

Botucatu-SP
Julho – 2012

Sumário

1.	Introdução	5
1.1	Objetivos	5
2.	Material e Métodos	6
3.	Logon.....	7
4.	Menu Principal	8
5.	Chamados	9
a.	Lista de chamados.	11
b.	Exportar Relatório.	12
6.	Abrir Chamados.....	13
7.	Usuários	15
a.	Adicionar usuários.....	16
b.	Novo Usuário.....	17
8.	Órgãos.....	18
a.	Adicionar novo órgão	19
b.	Novo Órgão	20
9.	Recursos	21
a.	Adição de um novo recurso	22
b.	Novo Recurso	23

Índice de Figuras

Figura 1 - Tela de <i>Logon</i> .	7
Figura 2 - Menu Principal.	8
Figura 3 - Chamados.	9
Figura 4 - Chamado Status	9
Figura 5 - Chamado Data.	10
Figura 6 - Chamado Origem	10
Figura 7 - Chamado Lista	11
Figura 8 - Relatório Pronto	12
Figura 9 - Abertura de Chamados.	13
Figura 10 - Chamados Origem	13
Figura 11 - Chamados Foco.	14
Figura 12 - Chamados Técnicos	14
Figura 13 - Chamados Equipamentos.	14
Figura 14 - Usuários	15
Figura 15 - Usuários Cadastro	16
Figura 16 - Usuários Novo Cadastro	17
Figura 17 - Órgãos	18
Figura 18 - Órgãos Novo	19
Figura 19 - Órgãos Cadastro Novo	20
Figura 20 - Recursos	21
Figura 21 - Recurso Novo.	22
Figura 22 - Recurso Cadastro Novo	23

1. Introdução

Na busca de altas produtividades as empresas aprimoram seus sistemas de informação, atendendo com exatidão há suas necessidades. Com foco nos processos únicos da empresa e sua maior produtividade, analisou-se a necessidade da criação de um sistema de abertura de chamados, um aplicativo *web*, simples e prático, com extração de relatório para agilidade na visualização dos dados do sistema de informação.

1.1 Objetivos

De maneira simples e funcional atuar nos procedimentos únicos da empresa com um sistema *web* para abertura de chamados internos em um centro de processamento de dados. Assim tornando muito mais ágil o gerenciamento das informações e visualizações de relatórios.

2. Material e Métodos

O presente trabalho utilizará para desenvolvimento do *software* os seguintes materiais:

Microcomputador Itautec com as seguintes configurações:

- Processador Intel(R) Core(TM)2 Duo CPU E7500 2.93GHz
- Memória RAM de 2 GB;
- HD de 320 GB;
- Tela de 19”;
- Sistema Operacional Windows XP Professional;

Como ferramentas para o desenvolvimento do sistema *web* será utilizado os seguintes *softwares*:

- Adobe Dreamweaver CS4 para a programação e criação do layout das páginas;
- Servidor WampServer 2.0 disponível gratuitamente na internet;
- Como SGBD (Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados) será o MySQL 5.0.45;
- A linguagem de programação será o PHP 5.2.5;
- Para pesquisas e testes das páginas serão utilizados os programas Internet Explorer 8, Google Chrome 16.0.9;

3. Logon



Figura 1 - Tela de *Logon*.

O *Logon* é necessário para identificar o usuário:

- **Login:** Nome do usuário;
- **Senha:** Senha previamente cadastrada;

4. Menu Principal



Figura 2 - Menu Principal.

O menu principal mostra todas as funções oferecidas pelo sistema, onde:

- **Chamados:** Tela de visualização dos chamados;
- **Abrir:** Abertura de novos chamados;
- **Usuário:** Opção para visualização e cadastro de usuário;
- **Órgãos:** Opção para visualização e cadastro de Órgãos;
- **Recursos:** cadastro de equipamentos da empresa;

5. Chamados

Nesta área é possível listar os chamados abertos.

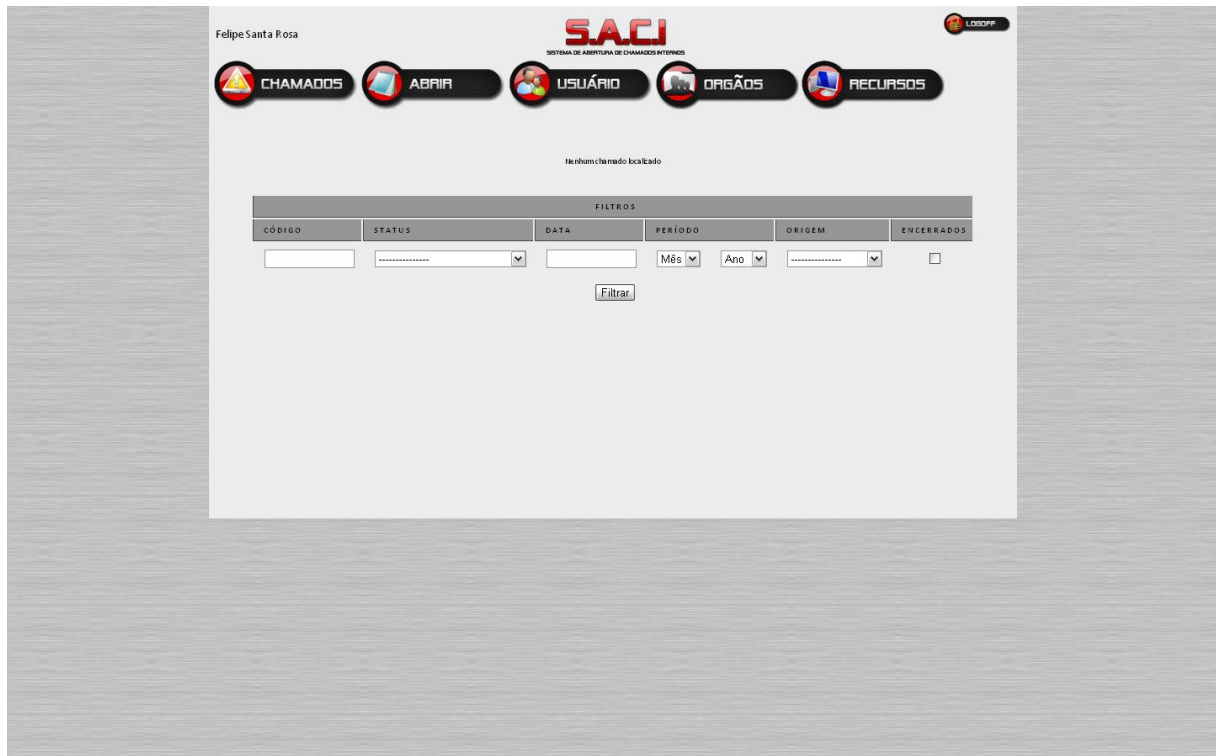


Figura 3 - Chamados

Os Chamados podem ser filtrados por vários itens:

- **Código:** Número do chamado;
- **Status:** O status do chamado podendo ser:



Figura 4 - Chamado Status

- **Data:** Dia no qual o chamado foi aberto;

nenhum chamado localizado

FILTROS					
CÓDIGO	STATUS	DATA	PERÍODO	ORIGEM	ENCERRADOS
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

Maio 2012

1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21	22	23	24	25
26	27	28	29	30
31				

Figura 5 - Chamado Data

- **Período:** Podem ser selecionado o mês e o ano no qual o chamado foi aberto;
- **Origem:** Órgão no qual pertence o chamado;

FILTROS					
CÓDIGO	STATUS	DATA	PERÍODO	ORIGEM	ENCERRADOS
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

Filtrar




- AcessaSP
- Administração
- CPD
- Detran
- E-Poupatempo
- Fazenda
- IIRGD
- Outros
- SERT
- Todos
- Triagem

Figura 6 - Chamado Origem

- **Encerrados:** Lista apenas os chamados já encerrados;
- Observação:** Ao escolher a opção por data não há a necessidade de escolher também o período.

a. Lista de chamados.**Figura 7 - Chamado Lista**

Temos a seguinte legenda:

-  Visualizar o chamado: Botão onde é possível visualizar todo o contexto do chamado;
-  Editar: Botão responsável para a edição de um chamado já criado;
-  Apagar: Botão responsável pela deleção de um chamado;

b. Exportar Relatório.

Ao clicar em Relatório o mesmo será exportado para o Microsoft Excel com a formatação apropriada.

Descrição	OS	Equipamento Nº de série	Órgão	Início Data	Hora	Término Data	Hora	SLA
207	Itautec Conf I - 400	IIRGD	10/01/2012	10:18:00	10/01/2012	10:38:00	00:20:00	
Ocorrência	PC travou							
Solução	Reinicializado o sistema.							
Descrição	OS	Equipamento Nº de série	Órgão	Início Data	Hora	Término Data	Hora	SLA
208	Itautec Conf I - 400	Detran	21/01/2012	10:35:00	21/01/2012	10:38:00	00:03:00	
Ocorrência	PC reiniciou sozinho.							
Solução	Reconectado o cabo.							

Figura 8 - Relatório Pronto

6. Abrir Chamados

Nesta parte entenderemos como proceder para a abertura do chamado.

Figura 9 - Abertura de Chamados

Onde temos as opções:

- **Chamado:** Com o status do chamado e a data de sua abertura;
- **Origem:** O Órgão no qual ele está relacionado, o foco do problema e o problema relatado;

Figura 10 - Chamados Origem

The 'Origem' form contains the following fields and options:

- Orgão:** Administration
- Foco do problema:** Hardware - Impressora
- Problema Relatado:** Hardware - Impressora
- Data:** (empty field)

Figura 11 - Chamados Foco

- **Abertura:** A data de Abertura o técnico responsável e a descrição do problema;

The 'Abertura' form contains the following fields and options:

- Data:** (empty field)
- Técnico Responsável:** Guilherme Badini
- Descrição do Problema:** (empty field)

Figura 12 - Chamados Técnicos

- **Encerramento:** Data do encerramento, o procedimento realizado para a solução do problema e o equipamento envolvido no chamado;

The 'Encerramento' form contains the following fields and options:

- Data:** (empty field)
- Realizado:** Reconectado cabo de alimentação.
- Equipamento:** Oki B
- Relevância:** Oki B6500 - AS04164410A0

Figura 13 - Chamados Equipamentos

- **Relevância:** O chamado pode ser de alta relevância ou baixa relevância;

Observação: A relevância do chamado é importante para definir se o mesmo deve entrar no relatório.

7. Usuários

Nesta tela podemos ver os usuários já cadastrados e alterar seus cadastros ou fazer um novo cadastro.



Figura 14 - Usuários

Temos a seguinte legenda:

- Editar: Botão responsável para editar um usuário;
- Senha: Botão responsável para redefinir a senha do usuário;
- Apagar: Botão responsável para apagar um usuário;

a. Adicionar usuários

Clicando no botão em destaque podemos adicionar um novo usuário



Figura 15 - Usuários Cadastro

b. Novo Usuário

Temos as seguintes opções:

A imagem mostra a interface de usuário do sistema SACI para o cadastro de um novo usuário. No topo, há uma barra de navegação com ícones e labels: CHAMADOS, ABRIR, USUÁRIO (destacado), ORGÃOS e RECURSOS. O formulário principal contém os seguintes campos:

- Nome: Campo de texto.
- E-mail: Campo de texto.
- Login: Campo de texto.
- Senha: Campo de texto.
- Redigite a Senha: Campo de texto.
- Categoria: Menu suspenso com 'SysAdmin' selecionado.

Na base do formulário, há dois botões: 'Salvar' e 'Cancelar'. No canto superior direito da interface, há um botão 'LOGOFF'.

Figura 16 - Usuários Novo Cadastro

- **Nome:** Nome do usuário;
- **E-mail:** Endereço de e-mail para notificações;
- **Login:** Nome de acesso ao sistema;
- **Senha:** Senha para acesso ao sistema;
- **Redigite a senha:** Para conferência de senha de acesso;
- **Categoria:** Nível de acesso ao sistema;



8. Órgãos

Nesta parte podemos visualizar os órgãos já cadastrados, podendo também ser feita a exclusão ou edição destes, e ao final da tela a adição de um novo órgão.



Figura 17 - Órgãos

Temos a seguinte Legenda:

-  Editar: Editar o órgão;
-  Apagar: Excluir o órgão;

a. Adicionar novo órgão

Ao clicar no botão em destaque podemos cadastrar um novo órgão.

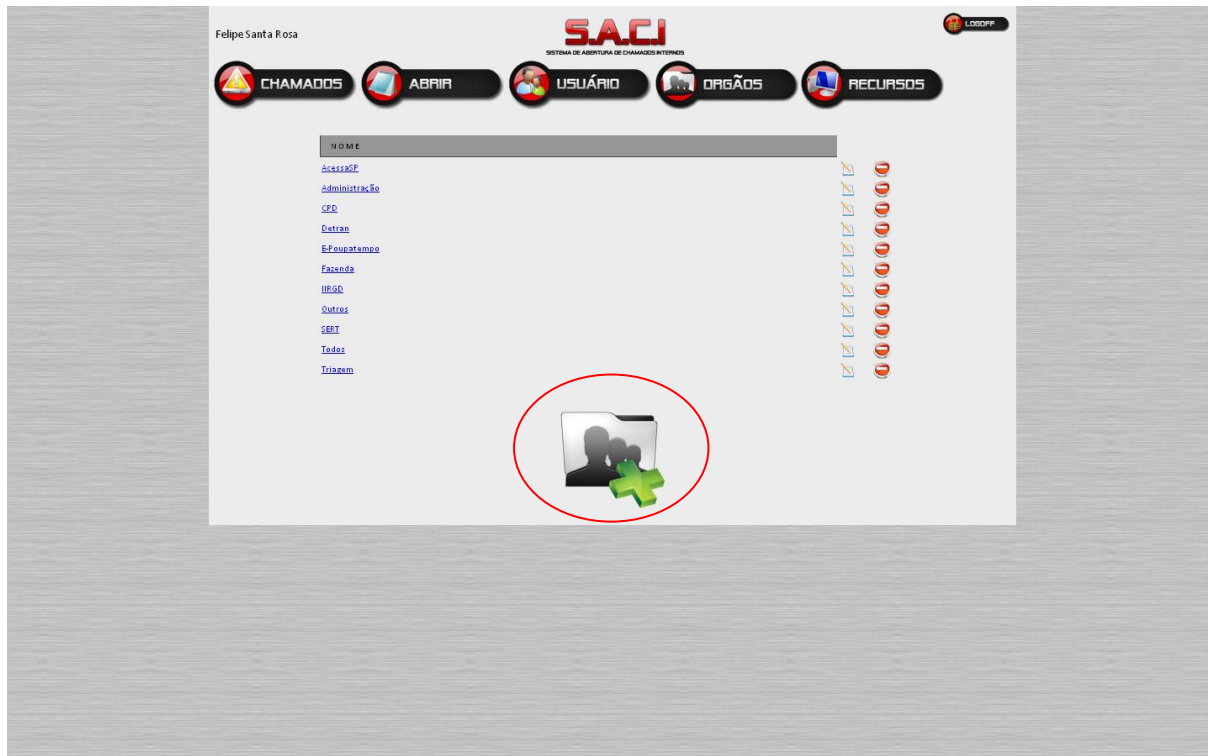


Figura 18 - Órgãos Novo

b. Novo Órgão

Tela para cadastro de novo órgão.

The screenshot displays the SACI (Sistema de Abertura de Chamados Internos) web application. At the top left, the user is logged in as 'Felipe Santa Rosa'. The top center features the SACI logo and the system name. A horizontal navigation bar contains five buttons: 'CHAMADOS' (with a yellow triangle icon), 'ABRIR' (with a blue folder icon), 'USUÁRIO' (with a person icon), 'ÓRGÃOS' (with a building icon), and 'RECURSOS' (with a blue folder icon). The 'ÓRGÃOS' button is currently selected. Below the navigation bar, the 'Novo' (New) form is visible, consisting of a text input field and two buttons: 'Salvar' (Save) and 'Cancelar' (Cancel).

Figura 19 - Órgãos Cadastro Novo



9. Recursos

Tela para visualização dos recursos já cadastrados.



Figura 20 - Recursos

Temos a seguinte legenda:

-  Editar: Editar o recurso;
-  Apagar: Excluir o recurso;

a. Adição de um novo recurso

Ao clicar no botão em destaque podemos cadastrar um novo recurso.

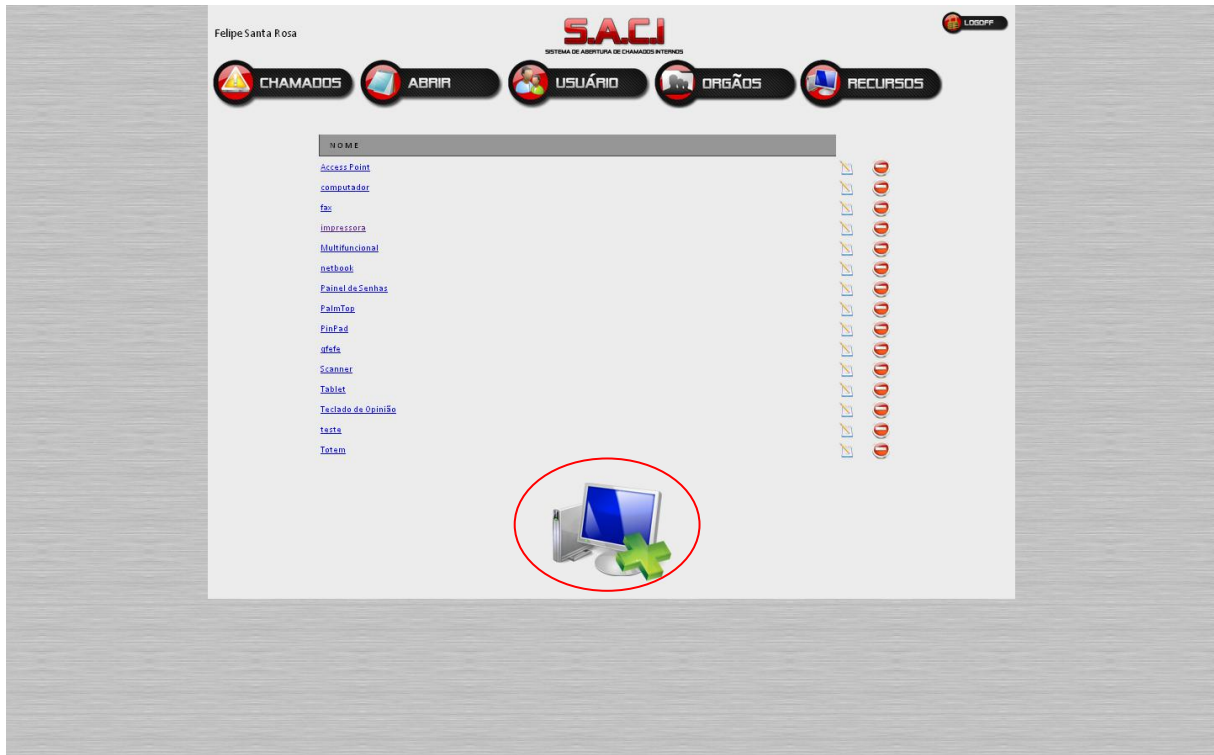


Figura 21 - Recurso Novo

b. Novo Recurso

Tela para cadastro do novo recurso.

The screenshot shows the SACI (Sistema de Abertura de Chamados Internos) web application. At the top left, the user is logged in as 'Felipe Santa Rosa'. The top navigation bar includes the SACI logo and five menu items: 'CHAMADOS', 'ABRIR', 'USUÁRIO', 'ORGÃOS', and 'RECURSOS'. The 'RECURSOS' menu item is highlighted. Below the navigation bar, there is a form for creating a new resource. The form has a label 'Nome:' followed by a text input field. Below the input field are two buttons: 'Salvar' and 'Cancelar'.

Figura 22 - Recurso Cadastro Novo