

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA – IFSC GASPAR

# MANUAL DO USUÁRIO

SISTEMA DE CHAMADOS

Versão 1.1  
08/05/2023

# Sumário

1. INTRODUÇÃO .....	4
2. PLATAFORMA .....	4
3. PÚBLICO ALVO.....	4
4. CREDENCIAMENTO.....	4
4.1 Primeiro Acesso.....	5
4.2 Função Esqueci a senha .....	6
5. ACESSO .....	7
6. TELAS E PROCESSOS .....	7
6.1. Tela Principal .....	7
6.2 Função Abrir chamado .....	8
6.3 Função Visualizar chamado.....	9
6.4 Mensagem.....	10
7. TIPOS DE ACESSO .....	12
7.1 Administrador .....	14
7.2 Solucionador.....	15
7.3 Colaborador.....	16

## 1. INTRODUÇÃO

Este manual foi desenvolvido para orientar os usuários sobre como utilizar o sistema de chamados com eficiência. Além disso, oferece uma visão geral do gerenciamento de problemas e soluções em diferentes setores de uma empresa. Com este guia, você poderá maximizar o uso do sistema de chamados para garantir uma comunicação clara e efetiva entre os membros da equipe, além de agilizar a resolução de problemas.

## 2. PLATAFORMA

Este aplicativo foi desenvolvido para uso na internet e testado nos navegadores Microsoft Edge versão 113.0.1774.35 e Google Chrome versão 113.0.5672.92. Compatível com ambos os navegadores, este aplicativo oferece uma experiência de usuário fluida e de alta qualidade, independentemente do sistema operacional utilizado.

## 3. PÚBLICO ALVO

Este manual é direcionado aos usuários que irão utilizar o sistema para agilizar a resolução de problemas em diferentes setores da empresa, como em TI ou em questões de recursos humanos, por exemplo. Com este guia, você poderá aprender como utilizar o sistema de forma eficiente, a fim de otimizar a comunicação e colaboração entre os membros da equipe, resultando em uma resolução de problemas mais rápida e eficaz. Aproveite todas as dicas e orientações fornecidas neste manual para maximizar os benefícios do sistema em sua empresa.

#### 4. CREDENCIAMENTO

O nosso sistema de chamados é projetado para facilitar a tramitação de documentos e tem como principal usuário o administrador. O administrador tem acesso a todas as funcionalidades do software e é responsável por cadastrar perfis de usuários no sistema. Depois de criar os perfis, o administrador deve definir as permissões de acesso para cada tipo de usuário. Os usuários, por sua vez, devem solicitar uma senha ao administrador para acessar o sistema. Com este processo simplificado de gestão de usuários e permissões, o nosso sistema de chamados ajuda a garantir uma utilização segura e eficiente do software.

## 4.1 Primeiro Acesso

Para fazer o primeiro acesso ao nosso sistema de chamados, você precisa informar o seu e-mail e senha nos campos indicados. Caso ainda não tenha criado uma senha, clique no botão "Criar Conta" ao lado.

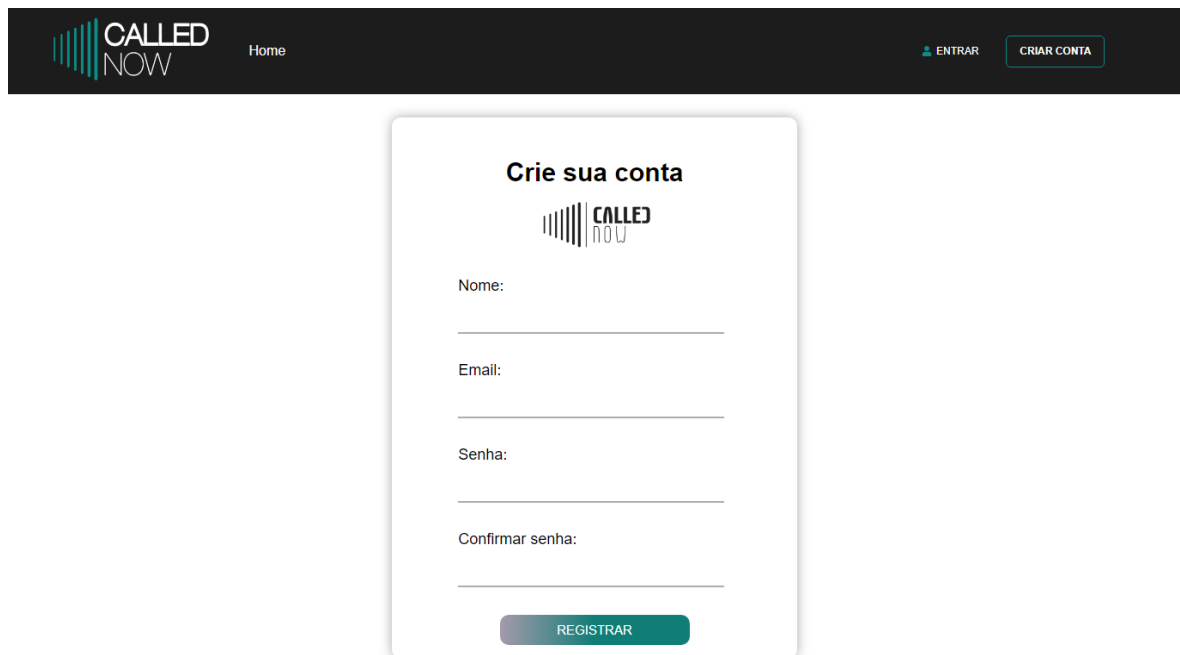
Ao solicitar o primeiro acesso, você precisará fornecer informações como seu e-mail cadastrado, além de outras informações de identificação. Certifique-se de fornecer as informações corretas e atualizadas para evitar problemas no processo de criação da senha.

Por padrão, o usuário terá permissão somente para visualizar as chamados do setor. Para enviar e receber chamados, é necessário entrar em contato com o administrador do sistema para obter permissões adicionais. Em caso de dúvidas, entre em contato com o setor de Protocolo Central para obter mais informações.



## 4.2 Função Esqueci a senha

Para criar uma conta no nosso sistema de chamados, você precisa fornecer algumas informações básicas, como seu nome completo, e-mail e senha. Certifique-se de escolher uma senha segura e de fácil memorização para facilitar o acesso posterior.



A imagem mostra a interface de criação de uma conta no sistema "CALLED NOW". No topo, há uma barra de navegação escura com o logo "CALLED NOW" à esquerda, o link "Home" no centro e os botões "ENTRAR" e "CRIAR CONTA" à direita. O botão "CRIAR CONTA" está destacado com uma borda verde. Abaixo, centralizado, há um formulário branco com o título "Crie sua conta" e o logo "CALLED NOW". O formulário contém quatro campos de entrada: "Nome:", "Email:", "Senha:" e "Confirmar senha:". Cada campo é seguido por uma linha horizontal para a entrada de texto. No final do formulário, há um botão verde arredondado com o texto "REGISTRAR".

## 5. ACESSO

Através do site: [www.sistemachamados.com.br](http://www.sistemachamados.com.br)

## 6. TELAS E PROCESSOS

### 6.1. Tela Principal



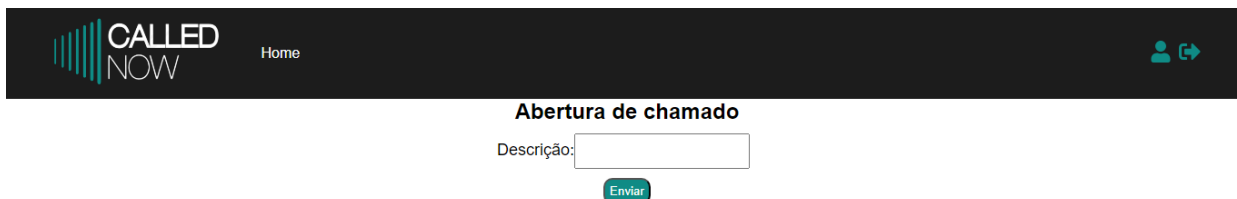
Aqui vemos as principais funcionalidades de um sistema de chamado as três opções principais para o usuário (Que abre o chamado): "Meus Chamados", "Artigos" e "Abrir Solicitação".

- **Meus Chamados:** A primeira opção na tela principal do sistema de chamado é "Meus Chamados". Essa funcionalidade permite que os usuários visualizem os chamados que abriram, nesta opção eles podem realizar o cancelamento e ou visualizar o chamado para responder. Para os solucionadores, ela mostra os chamados em sua fila de trabalho, enquanto os administradores têm acesso a ambos os tipos de chamados. Isso garante que todos os envolvidos tenham acesso às informações necessárias para resolver o chamado.
- **Artigos:** A opção "Artigos" é uma seção do sistema de chamado que oferece uma base de conhecimento para os usuários. Aqui, é possível encontrar arquivos e recursos úteis, como tutoriais, guias de solução de problemas e respostas para perguntas frequentes.
- **Abrir Solicitação:** "Abrir Solicitação" é a opção essencial para os usuários que desejam registrar um novo chamado. Ao selecionar essa opção, eles serão direcionados a um formulário onde podem fornecer detalhes específicos sobre o problema ou solicitação. Essas informações podem incluir uma descrição detalhada, a prioridade do chamado, as categorias relacionadas e outros dados relevantes. Ao abrir um chamado, o usuário recebe um número de identificação exclusivo, que será usado para acompanhar o chamado.



## 6.2. Função Abrir chamado

Na página de abertura de chamados, você tem a possibilidade de criar um novo chamado selecionando a opção desejada no campo "Tipo de solicitação". Na descrição, é importante detalhar a situação em questão e, se possível, anexar uma imagem ou vídeo que exemplifique o problema. Dessa forma, nossa equipe terá informações mais precisas para melhor atendê-lo.



A interface de abertura de chamado do sistema CALLED NOW. No topo, há uma barra de navegação com o logo "CALLED NOW" e o link "Home". À direita, há ícones de perfil de usuário e uma seta para navegação. O título principal da seção é "Abertura de chamado". Abaixo dele, há um campo de texto rotulado "Descrição:" e um botão verde com o texto "Enviar".

**CALLED NOW** Home

**Abertura de chamado**

Descrição:

Enviar

### 6.3. Função Visualizar chamado



Na função de visualização de chamados, tanto para o colaborador quanto para o solucionador, oferecemos uma visão semelhante. Nessa tela, é possível visualizar diversas informações sobre o chamado, como o seu status, descrição, ID do chamado e ID do colaborador responsável pela abertura do chamado.

## 6.4. Mensagem

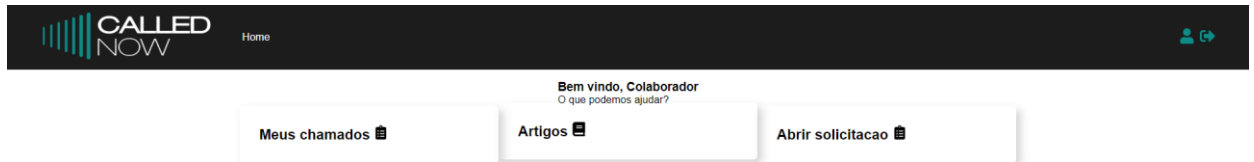


The screenshot shows a dark-themed header bar for 'CALLED NOW'. On the left is the logo, which consists of several vertical bars of increasing height followed by the text 'CALLED NOW'. To the right of the logo is a 'Home' link. On the far right of the header is a user profile icon and a plus sign. Below the header, centered, is a text input field with the placeholder text 'Digite a resposta...'. Directly beneath the input field is a small button labeled 'Enviar'.

Ao abrir clicar sobre um chamado, você terá a possibilidade de enviar uma mensagem para o solucionador designado. No entanto, vale ressaltar que a tela correspondente a essa função ainda não foi implementada. Nessa futura tela, será possível visualizar todas as informações disponíveis na tela anterior. No momento, nossa equipe está empenhada no desenvolvimento das funcionalidades necessárias para sua implementação.

## 6.5. Artigo

Em artigo, será apresentada toda a documentação necessária para utilizar o sistema de chamados, abrangendo desde a criação até a customização do mesmo. Você encontrará informações gerais e detalhadas para auxiliá-lo em todo o processo.



## 7. TIPOS DE ACESSO

No sistema de chamados, estão disponíveis três tipos de acesso: Administrador, Colaborador e Solucionador. Cada tipo de acesso possui diferentes permissões e funcionalidades dentro do sistema.

### 7.1. Administrador

O administrador, que possui acesso a todas as funcionalidades disponíveis. O administrador é responsável por criar e modificar usuários, além de criar filas e ofertas dentro do sistema. Sua autoridade abrange todas as áreas de gestão e personalização do sistema.

As filas são departamentos dentro do sistema, como, por exemplo, o time de TI. As ofertas são os diferentes tipos de soluções disponíveis em cada fila. Por exemplo, o time de RH pode ter a oferta "Ajuste de Ponto", que representa uma possível solução relacionada a esse departamento.

### 7.2. Solucionador

O solucionador é o usuário responsável por acessar as filas de chamados e fornecer orientações e correções necessárias. Ele tem permissão para transferir chamados de uma fila para outra e também pode alterar o status dos chamados conforme necessário.

### 7.3. Colaborador

O colaborador tem a capacidade de visualizar todas as filas e ofertas disponíveis, a fim de encontrar a orientação correta para o seu problema. Dentro desse espaço, ele pode abrir um chamado, acessar informações nos artigos de suporte e realizar a abertura de chamados. Isso permite que o colaborador encontre a assistência adequada e solicite suporte para suas necessidades específicas.