

MARINHA DO BRASIL
CENTRO DE MÍSSEIS E ARMAS SUBMARINAS DA MARINHA

MANUAL DO USUÁRIO

SisChamados

SÃO GONÇALO
2020

Sumário

Introdução.....	3
1. Perfis de usuário.....	4
2. Funcionalidades do perfil de usuário padrão.....	4
2.1 Login.....	4
2.2 Pessoal.....	5
2.3 Chamados.....	5
2.3.1 Meus chamados.....	5
2.3.2 Chamados para a Divisão.....	6
2.3.3 Criar chamados.....	8
2.4 Relatórios.....	9
2.5 Documentação.....	10
2.6 Sobre.....	10
3. Funcionalidades do perfil de administrador.....	10
3.1 Cadastro de divisões.....	10
3.2 Cadastro de usuários.....	11
3.3 Relatórios.....	12

Introdução

O sistema de pedidos de serviço utilizado até maio de 2019 pelo CMA SM baseava-se no Lotus Notes e não estava sendo atualizado há bastante tempo, não acompanhando, deste modo, a evolução natural dos requisitos e exigências para esse tipo de sistema.

Nesse contexto, foi cogitada, pelo Sr. Diretor CMG (EN) Coelho, a possibilidade de desenvolvimento e implantação de um sistema de pedidos de serviço atual, empregando tecnologias modernas e de acordo com as normas de Sistemas Digitais vigentes na Marinha, em especial as DCTIMBOTECs 31/002/2017 (Requisitos de Segurança de Informação Digital para Homologação de Sistemas Digitais) e 30/009/2016 (Padronização de tecnologias, linguagens e ferramentas para o desenvolvimento de Sistemas Digitais).

Assim, nasceu a ideia do SisChamados, um sistema desenvolvido com a linguagem Java e suas tecnologias, banco de dados PostgreSQL, totalmente desenvolvido com ferramentas livres e sem nenhum código protegido por Direito de Cópia de terceiros.

O presente Manual busca descrever de forma sucinta as funcionalidades do sistema, bem como a quem recorrer em caso de eventuais problemas.

1. Perfis de usuário

A versão vigente do sistema conta com dois perfis de usuário: o administrador e o usuário padrão.

O administrador possui privilégios para cadastrar, excluir e atualizar divisões e usuários, bem como gerar relatórios concernentes às atividades de prestação de serviço de todas as divisões prestadoras de serviço.

O usuário padrão, perfil que abrange os tomadores e prestadores de serviços da OM, pode cadastrar, excluir ou atualizar colaboradores da divisão, criar chamados, consultar e atualizar os chamados oriundos de sua divisão, consultar e atualizar chamados direcionados para sua divisão (caso dos prestadores de serviço) e gerar relatórios relativos aos chamados de sua divisão.

2. Funcionalidades do perfil de usuário padrão

2.1 Login

Após criação do usuário, por solicitação à informática (CMASM-022), o usuário deverá proceder ao primeiro login, utilizando NIP e senha padrão “aB123456@”.

Haverá redirecionamento para uma página de alteração de senha, que deverá ser composta de letras maiúsculas e minúsculas, números e caracteres especiais, totalizando entre 6 e 15 caracteres.



S

Login

Login

Senha

Entrar

SisChamados CMASM - atualização 23/09/2020

2.2 Pessoal

Aqui, é possível cadastrar usuários, bem como atualizar e excluir usuários de sua divisão. No caso de excluir um usuário que tenha cadastrado algum pedido de serviço, o pedido de serviço será automaticamente transferido para outro usuário da divisão. Também, é possível resetar a senha de algum usuário da divisão (a senha passará a ser, provisoriamente, “aB123456@”).

Cadastro de usuário

Nome

NIP (Será o login do usuário)

Senha

Telefone

E-mail

Militar

Especialidade

Posto

Divisão

Salvar

Usuários cadastrados

ID	Nome	NIP	Especialidade	Posto
66	PATRICK	06043658	AM	3SG
24	MAGALHÃES	18031480	EN	1T
86	LEAL	18164471	EO	CB
89	MENESES	00038695	ET	2SG
83	D'ALMEIDA	19030436	EN	1T
40	VIANA	07362358	EO	3SG
88	COSTA	10018026	DT	3ºSG

Resetar senha

Excluir

Atualizar

2.3 Chamados

2.3.1 Meus chamados

Nesta tela, encontramos os chamados realizados pela divisão de quem fez o login, podendo filtrá-los de acordo com um status específico.

Por padrão, o sistema não exibe automaticamente os chamados e, para exibi-los, o usuário deverá escolher um status ou então escolher “TODOS”.



SisChamados 2.0

[Logout](#)[Pessoal](#)[Chamados](#)[Documentação](#)[Sobre](#)[Meus chamados](#)[Chamados executados](#)[Chamados para a Divisão](#)[Criar chamado](#)[Relatórios](#)

Meus chamados

Exibir chamados com status

(1 of 2)

ID	Status	Solicitado	Prioridade	Título	Data	Tempo de resolução (em horas)
522	Executando	DIVISÃO DE ELETRÔNICA	Normal	LAUDO PARA BAIXA DE MATERIAL	2020-09-11	0
489	Satisfeito	DIVISÃO DE APOIO INDUSTRIAL	Normal	REPARO DE FERRAMENTA	2020-08-27	0
404	Satisfeito	PREFEITURA	Normal	Corte de árvores	2020-06-30	0
399	Satisfeito	DIVISÃO DE APOIO INDUSTRIAL	Normal	Instalação de morsa para oficina Penguin	2020-06-26	0

Para que sejam exibidas as informações sobre um chamado específico, este deverá ser selecionado e, após isso, deve-se clicar em “Exibir” no canto inferior esquerdo da tela.

2.3.2 Chamados para a Divisão

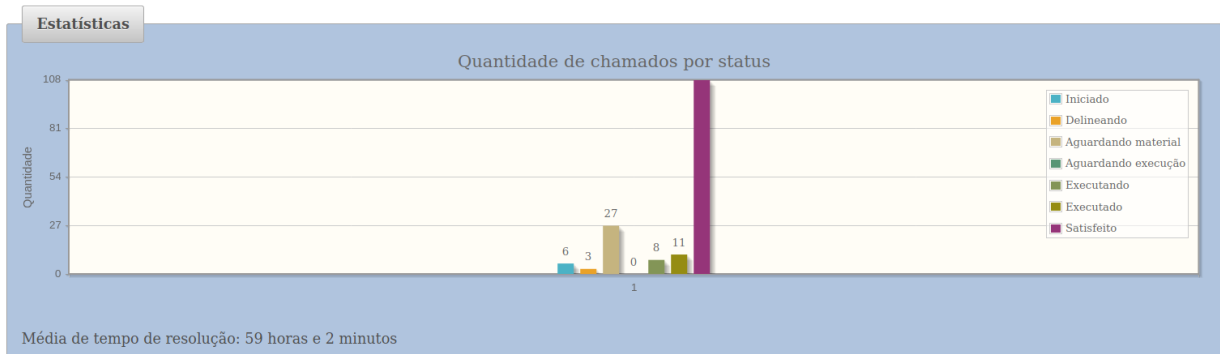
Nesta tela, são encontrados os chamados direcionados para a divisão de quem fez o login; obviamente, só haverá dados nessa tela caso quem fez o login pertença a uma divisão prestadora de serviço.

Como na tela anterior, o padrão é que não sejam exibidos chamados até que seja escolhido um status.

ID	Status	Solicitante	Atribuído a	Prioridade	Título	Data	Tempo de resolução (em horas)
602	Iniciado	CB(ES) FERNANDES		Emergencial	Instalação de Aldrivas	2020-10-06	0
595	Iniciado	1T(EN) MARCUS ARANTES		Emergencial	Trinco Paiol U5	2020-10-06	0
594	Iniciado	1T(EN) MARCUS ARANTES		Emergencial	Verificação das Portas de Paióis	2020-10-06	0
592	Iniciado	2SG(AR) FILIPE REZENDE DA SILVA	2SG(AR) FILIPE REZENDE DA SILVA	Emergencial	intalação de chapa de tamponamento	2020-10-06	0
589	Executado	2SG(AM) KLEIN	1T(EN) SPINOLA	Emergencial	CORTE DE VERGALHÃO	2020-10-01	0

(1 of 33) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 5

Exibir



Na parte inferior da tela é exibida a média de tempo de resolução de chamados (contagem inicia quando o chamado é iniciado e se encerra quando há transição para o status “Executado”).

Para exibir as informações de determinado chamado, deve-se selecioná-lo e clicar em “Exibir”: aqui pode ser atualizada a descrição, alterar a prioridade e status, bem como atribuir o chamado para alguém da divisão (o responsável por executar o serviço).

Também é possível que a divisão prestadora encaminhe o chamado para outra prestadora, no caso de identificar que a competência de tratamento do pedido de serviço não é sua.

Chamado 602



Status	Iniciado	Alterar para:	<input type="text" value="Iniciado"/>
Atribuído a		Atribuir a:	<input type="text" value="SO(MO) Lustosa"/>
Prioridade	Emergencial	Alterar para:	<input type="text" value="Emergencial"/>
Tempo de resolução:	<input type="text" value="0"/>	horas	
Solicitante	CB(ES) FERNANDES		
Telefone			
E-mail			
Título	Instalação de Aldravas		
Data	2020-10-06		

Encaminhar chamado

Descrição

Instalação do dispositivos de aldravas nos armários dos alojamentos.

Acrescentar à descrição

B I U  Normal 

2.3.3 Criar chamados

Esta é a tela em que os chamados são criados.

Solicitante

Solicitante 1T(EN) MAGALHÃES
Divisão solicitante MÍSSEIS ANTINAVIO

Detalhes do chamado

Prioridade Emergencial

Divisão solicitada DIVISÃO DE ELETRÔNICA

Título

B I U Normal

Descrição

Criar

2.4 Relatórios

Aqui, pode-se gerar relatórios filtrados por período, ID, status e solicitante; também pode ser gerado um arquivo xls contendo as informações do relatório.

Filtro de datas						
Data inicial		29-09-2020				
Data final		13-10-2020				
		Filtrar				

Chamados						
(1 of 1) 1 20						
ID	Status	Solicitante	Prioridade	Título	Data	Tempo de resolução (em horas)
	Selecione	Selecione				
594	Iniciado	PCI	Emergencial	Verificação das Portas de Paióis	2020-10-06	0
595	Iniciado	PCI	Emergencial	Trinco Paiol U5	2020-10-06	0
592	Iniciado	DIVISÃO DE MUNICIAMENTO	Emergencial	intalação de chapa de tamponamento	2020-10-06	0
602	Iniciado	DIVISÃO DE MUNICIAMENTO	Emergencial	Instalação de Aldrivas	2020-10-06	0
589	Executado	DIVISÃO DE SEGURANÇA	Emergencial	CORTE DE VERGALHÃO	2020-10-01	0
587	Satisfeito	DIVISÃO DE APOIO INDUSTRIAL	Normal	Manutenção Bicicleta CMASM-10	2020-09-30	0
584	Executando	DIREÇÃO	Preferencial	REVITALIZAÇÃO DA MESA DE CENTRO DO SALÃO NOBRE	2020-09-29	0
(1 of 1) 1 20						

Esta ferramenta só exibirá dados se a divisão do usuário for uma prestadora de serviços, uma vez que esses dados estão diretamente ligados ao trabalho e eficiência de uma divisão prestadora.

2.5 Documentação

Espaço onde estão reunidas informações para auxílio ao usuário, no tocante ao uso do sistema.

2.6 Sobre

Informações sobre a versão atual do sistema, descrição, bem como equipe desenvolvedora.

3. Funcionalidades do perfil de administrador

3.1 Cadastro de divisões

Nesta tela, o cadastro de divisões é feito.

Sessões ativas

Usuário

admin

Cadastro de divisão

Nome da divisão

Número

0

Salvar

Obs: Em caso de divisões com números iniciando em zero, substitua o zero inicial por nove.

Divisões cadastradas

(1 of 3) 1 2 3 10

ID	Nome	Número	Quantidade de colaboradores
1	MÍSSEIS ANTINAVIO	232	7
2	DIVISÃO DE TORPEDOS LEVES	221	4
3	DIVISÃO DE ELETRÔNICA	212	3
4	DIVISÃO DE APOIO INDUSTRIAL	16	8
5	DIVISÃO DE OBTENÇÃO	35	6
6	PREFEITURA	14	7
7	DIVISÃO DE TRANSPORTES	15	3
10	DIREÇÃO	01	2
11	VICE DIREÇÃO	02	2
	DEPARTAMENTO DE		

Excluir

Aqui, no momento do cadastro, o sistema verifica se o número da divisão existe e, em caso afirmativo, informa ao usuário que a divisão já foi cadastrada previamente (de modo a não haver duplicidade de dados).

3.2 Cadastro de usuários

Antes de cadastrar um usuário, é necessário que a divisão a que ele pertence esteja cadastrada. Aqui, é possível cadastrar um usuário como administrador (“A”) ou usuário padrão (“U”).

Cadastro de usuário

Nome
NIP (Será o login do usuário)
Perfil de usuário:
Senha
Telefone
E-mail
Militar ☐
Especialidade
Posto
Divisão

Usuários cadastrados

(1 of 10) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 10						
ID	Nome	NIP	Tipo	Especialidade	Posto	Divisão
1	admin	admin	A			
4	Leal	12039161	U	AM	CB	DIVISÃO DE TORPEDOS LEVES

3.3 Relatórios

Similar à funcionalidade de relatórios do perfil de usuário padrão, com a diferença que aqui se tem a possibilidade de exibir as atividades de todas as divisões.