

MARINHA DO BRASIL  
CENTRO DE MÍSSEIS E ARMAS SUBMARINAS DA MARINHA

# MANUAL DO USUÁRIO

## SisChamados

SÃO GONÇALO  
2019

# Sumário

Introdução.....	3
1. Perfis de usuário.....	4
2. Funcionalidades do perfil de usuário padrão.....	4
2.1 Login.....	4
2.2 Chamados.....	4
2.2.1 Meus chamados.....	4
2.2.2 Chamados para a Divisão.....	5
2.2.3 Criar chamados.....	6
2.3 Relatórios.....	7
2.4 Documentação.....	8
2.5 Sobre.....	8
3. Funcionalidades do perfil de administrador.....	8
3.1 Cadastro de divisões.....	8
3.2 Cadastro de usuários.....	9
3.3 SQL.....	10
3.4 Relatórios.....	11

# Introdução

O sistema de pedidos de serviço utilizado anteriormente pelo CMASM 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).

Desse modo, nasceu a ideia do SisChamados, um sistema desenvolvido com a linguagem Java e suas tecnologias, banco de dados Postgres, 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 e excluir divisões e usuários, bem como inserir dados direto no banco de dados via linguagem SQL nativa e 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 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.

### 2.2 Chamados

#### 2.2.1 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 1.0

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

### Meus chamados

Exibir chamados com status

ID	Status	Solicitado	Prioridade	Título	Data	Tempo de resolução (em horas)
Não há chamados criados por sua divisão com esse critério!						

[Exibir](#)

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.

### 2.2.2 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.



## SisChamados 1.0

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

### Chamados para minha divisão

Exibir chamados com status

ID	Status	Solicitante	Atribuído a	Prioridade	Título	Data	Tempo de resolução (em horas)
----	--------	-------------	----------------	------------	--------	------	--

Não há chamados para sua divisão com esse critério!

[Exibir](#)

### Estatísticas

Média de tempo de resolução (em horas): 0.0

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 “Satisfeito”).

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).

## 2.2.3 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 ▼

Descricao

Criar

## 2.3 Relatórios

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

Logout
Chamados
Documentação
Sobre

Meus chamados
Chamados para a Divisao
Criar chamado
Relatórios

**Filtro de datas**

Data inicial

Data final

Filtrar

**Chamados**

ID	Status Selecione	Solicitante Selecione	Prioridade	Título	Data	Tempo de resolução (em horas)
Não há chamados que atendam esses critérios!						




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.

## 2.4 Documentação

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

## 2.5 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.





## SisChamados 1.0

[Logout](#)[Divisões](#)[Usuários](#)[SQL](#)[Relatórios](#)

### Cadastro de divisão

Nome da divisão Número 

### Divisões cadastradas

ID	Nome	Número
12	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO	10
10	DIREÇÃO	1

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.



[Logout](#) [Divisões](#) [Usuários](#) [SQL](#) [Relatorios](#)

**Cadastro de usuário**

Nome

NIP (Será o login do usuário)

Senha

Telefone

E-mail

Militar

☐

Especialidade

Posto

Divisão

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO

Salvar

**Usuários cadastrados**

### 3.3 SQL

Nesta região, há possibilidade de fazer um INSERT direto no banco de dados, utilizando SQL nativo. Esta funcionalidade deve ser utilizada para inserção em lote de usuários, agilizando muito o tempo de cadastro; este cenário surge, por exemplo, quando se tem uma lista extensa de usuários em planilha e se cria o SQL direto via funções de concatenação de planilha eletrônica.



**SisChamados 1.0**

[Logout](#) [Divisões](#) [Usuários](#) [SQL](#) [Relatorios](#)

**SQL**

Comando SQL (apenas INSERT)

Executar

## 3.4 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.