



**UNIVERSIDADE PAULISTA**

**ICET - INSTITUTO DE CIÊNCIAS EXATAS E TECNOLOGIA**

**CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM ANÁLISE E  
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS**

**PROJETO INTEGRADO MULTIDISCIPLINAR PIM III**

**Manual do Usuário - Sistema UpDesk**

| <b>Nome</b>                                 | <b>R.A</b> |
|---|------------|
| ALUNO 1 - Andrei Henrique Mancijo           | G922CG4    |
| ALUNO 2 - Filipe Vitor dos Santos           | R084353    |
| ALUNO 3 - Jônatas dos Santos Souza          | G9038F8    |
| ALUNO 4 - Kaique Batista da Silva           | G031GG0    |
| ALUNO 5 - Mariozan Damasceno Lacerda Júnior | G9884G2    |
| ALUNO 6 - Mateus Teodoro da Silva           | G9265G4    |

**SÃO JOSÉ DOS CAMPOS – SP**

**JUNHO/2025**

## SUMÁRIO

|   |    |
|---|----|
| INTRODUÇÃO .....                                  | 3  |
| ACESSO AO SISTEMA.....                            | 4  |
| 1. Tela de Login .....                            | 4  |
| 2. Tela Inicial – Home .....                      | 5  |
| 3. Chat Bot Home .....                            | 6  |
| 4. Tela de Perfil do Usuário.....                 | 7  |
| 5. Abrir um Chamado.....                          | 8  |
| 6. Tela de Solução Sugerida.....                  | 9  |
| 7. Tela de Chamado Resolvido .....                | 10 |
| 8. Tela de Confirmação de Chamado .....           | 11 |
| 9. Tela de monitoramento de chamados.....         | 12 |
| 10. Triagem .....                                 | 13 |
| 11. Validando ações da IA .....                   | 14 |
| 12. Classificação e transferência do chamado..... | 15 |
| 13. Atender chamados .....                        | 16 |
| 14. Formulário de encerramento de chamado .....   | 18 |

## **INTRODUÇÃO**

Este manual tem como objetivo orientar o usuário quanto à utilização do sistema UpDesk, com base no protótipo de telas desenvolvido. O sistema foi projetado para ser intuitivo, com foco em facilitar a experiência do usuário final.

## ACESSO AO SISTEMA

### 1. Tela de Login

Descrição: O usuário deve informar seu e-mail e senha cadastrados para acessar o sistema.

Ações disponíveis:

- **Entrar no sistema:** Após preencher os campos de e-mail e senha, clique em "Entrar" para acessar.
- **Recuperar senha:** Caso tenha esquecido a senha, clique em "Recuperar senha" e siga as instruções para redefini-la.

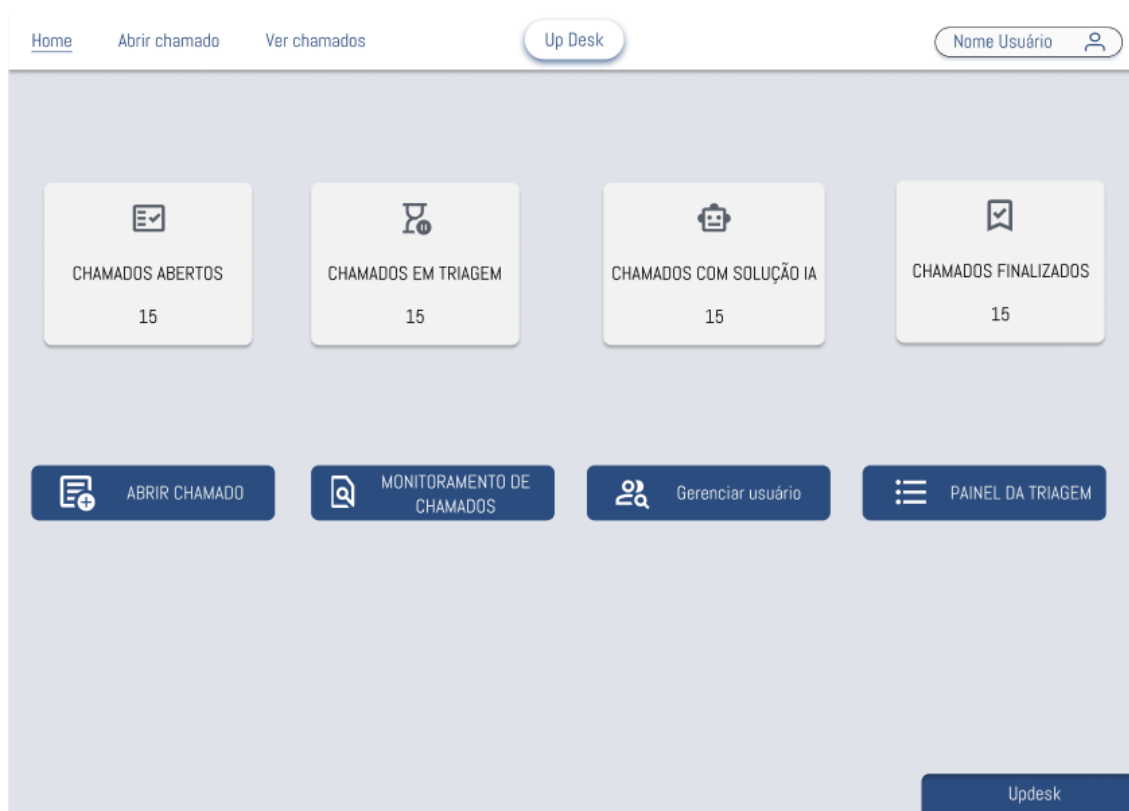
A imagem mostra a tela de login do sistema UPDESK. O fundo é azul escuro. No centro, há um formulário branco com o logo 'UPDESK' (uma letra 'U' dentro de um círculo azul) no topo. Abaixo do logo, o texto 'Login' aparece. Seguem dois campos de entrada: 'Login' com o placeholder 'Digite seu login' e 'Senha' com o placeholder 'Digite sua senha'. Na base do formulário, há dois botões: 'Login' (em azul escuro com texto branco) e 'Esqueci minha senha' (em branco com contorno azul escuro).

## 2. Tela Inicial – Home

Descrição: Após fazer login, o usuário será direcionado para o painel principal do UpDesk.

Funcionalidades principais:

- **Abertura de novo chamado:** Permite registrar solicitações de suporte técnico.
- **Visualização de chamados:** Exibe chamados abertos, em andamento e encerrados para acompanhamento.
- **Acesso ao perfil do usuário:** Disponibiliza configurações e informações do usuário.
- **Chat Bot do UpDesk:** Assistente virtual para suporte rápido e direcionamento de chamados.

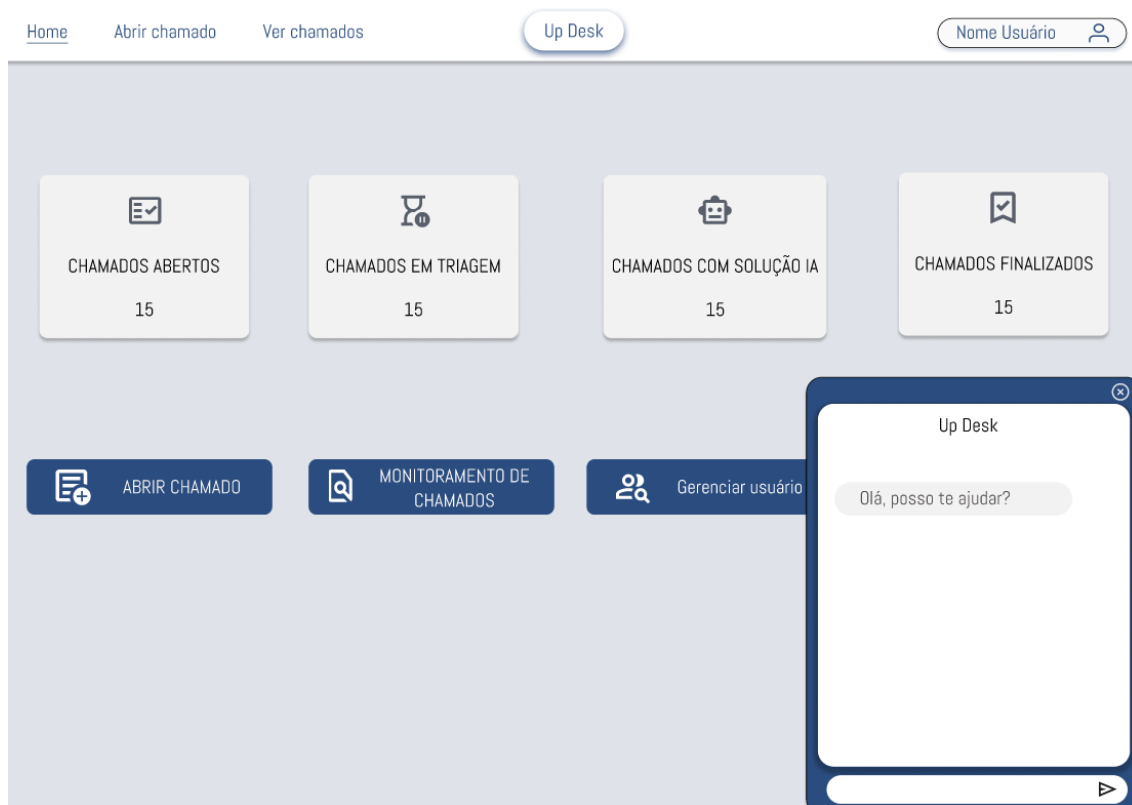


### 3. Chat Bot Home

A tela de Chat Bot do UpDesk permite que os usuários interajam com um assistente virtual para suporte rápido e eficiente.

#### Funcionalidades Principais

- **Envio de Mensagens:** O usuário pode conversar com o chatbot para obter ajuda.
- **Abertura de Chamados:** O bot pode sugerir a criação de um chamado com base na conversa.
- **Histórico de Conversas:** As interações ficam registradas para referência futura.
- **Direcionamento Inteligente:** Chamados são enviados automaticamente para a equipe adequada.



#### 4. Tela de Perfil do Usuário

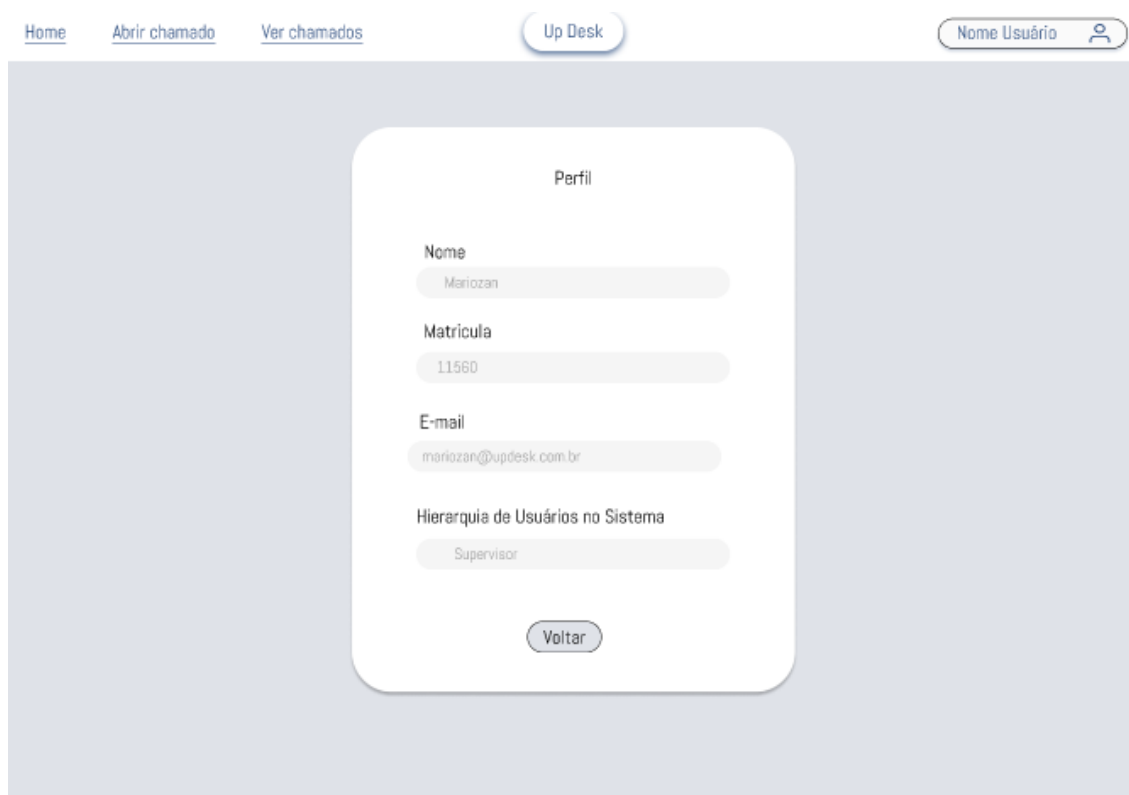
Descrição: Essa tela exibe as informações do perfil do usuário no sistema UpDesk, permitindo visualizar seus dados pessoais e seu nível de acesso no sistema.

##### Funcionalidades principais:

- Nome do usuário: Exibe o nome cadastrado no sistema.
- Matrícula: Mostra o número de registro do usuário.
- E-mail: Indica o e-mail associado ao perfil.
- Hierarquia de Usuário: Exibe o nível de permissão dentro do sistema (Supervisor, por exemplo).

##### Ações disponíveis:

- Voltar: Retorna à tela anterior.
- Navegação: Acesso ao menu superior com opções como Home, Abrir chamado, Ver chamados e Nome do Usuário.



## 5. Abrir um Chamado

Descrição: Permite que o usuário registre um novo chamado técnico para suporte.

Passos para abertura do chamado.

- Acesse a opção "Abrir Chamado" na tela principal.
- **Preencha os campos obrigatórios:**
- **Título do chamado:** Breve descrição do problema.
- **Categoria:** Selecione entre TI, rede, software, etc.
- **Descrição:** Detalhamento do problema.
- **Quem esse chamado afeta:** Indique os usuários impactados.
- **Adicionar anexo:** Caso necessário, envie arquivos relacionados.
- **Buscar solução com IA:** Prossegue para o próximo passo, aonde a IA apresenta uma solução e o usuário pode decidir se a solução aplica ou buscar ajuda com atendimento humanizado.

A interface de abertura de chamado é exibida em um navegador. No topo, há uma barra de navegação com links: Home, Abrir chamado (destacado), Ver chamados, Up Desk e Nome Usuário com ícone de perfil. O formulário principal, intitulado "Abertura do chamado", contém os seguintes campos:

- Título do chamado:** Um campo de texto com o placeholder "Digite o título do chamado".
- Descrição do chamado:** Um campo de texto com o placeholder "Digite a descrição do chamado".
- Quem esse chamado afeta ?** Um menu suspenso com o placeholder "Selecione uma opção".
- Adicionar Anexo:** Um campo de upload com o placeholder "Escolha o arquivo" e um botão "Procurar".
- Um botão azul "Buscar solução com IA".
- Um botão "Voltar".



## 6. Tela de Solução Sugerida

Descrição: A tela apresenta sugestões de solução para problemas relatados, permitindo ao usuário decidir entre finalizar ou abrir um novo chamado.

Funcionalidades principais:

- **Sugestão de Solução:** Exibe instruções automatizadas para resolver possíveis problemas.
- **Título do chamado:** Define o problema.
- **Solução Sugerida:** Instruções recomendadas, como reiniciar o sistema ou verificar atualizações.

Ações disponíveis:

- **Finalizar:** Indica que o problema foi resolvido.
- **Abrir chamado:** Permite solicitar suporte adicional e iniciar um chamado para a equipe técnica.



Mockup da interface da tela de Solução Sugerida Up Desk. O layout inclui uma barra de navegação superior com links para Home, Abrir chamado, Ver chamados, Up Desk (destacado) e Nome Usuário com ícone de perfil. O conteúdo principal apresenta o título 'Solução Sugerida Up Desk', um campo para o 'título do chamado' e a seção 'Solução Sugerida' com o texto: 'Reinicie o sistema. Se os dados temporários continuarem, verifique se há atualizações disponíveis.' Na base, há duas opções: 'Problema Resolvido?' com um botão 'Finalizar' e 'Preciso de ajuda' com um botão 'Abrir chamado' e uma seta para a direita.

## 7. Tela de Chamado Resolvido

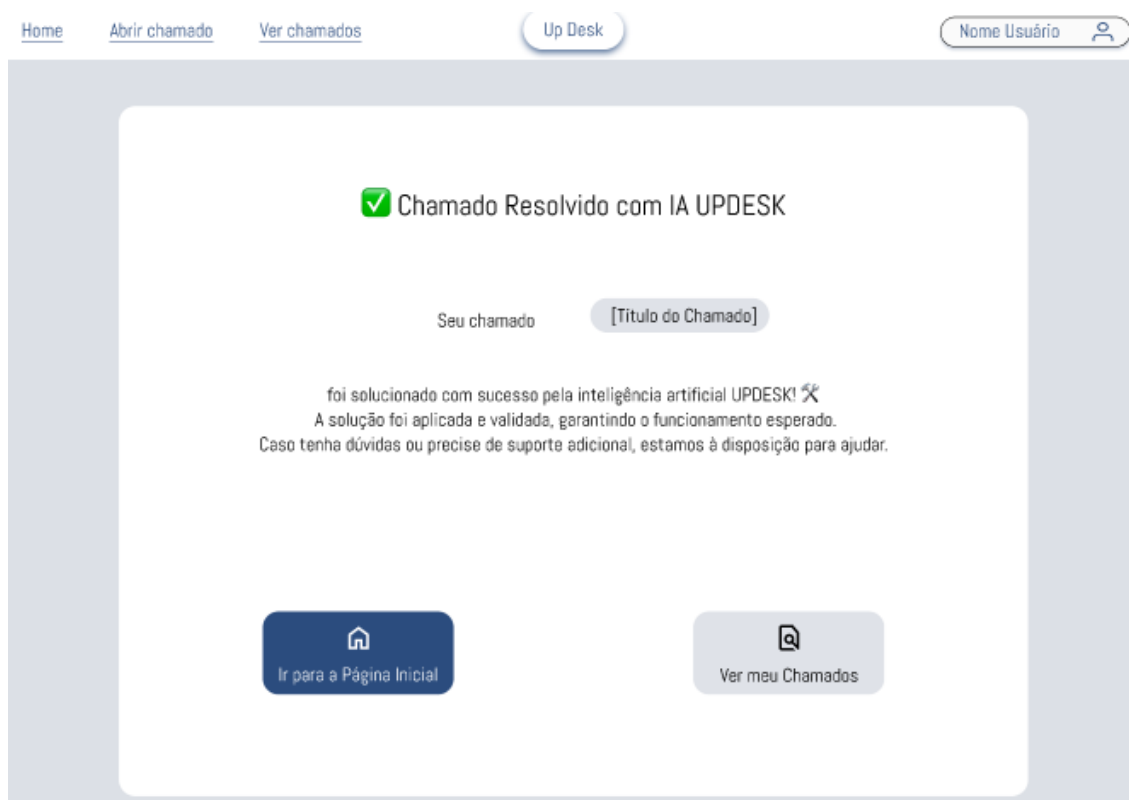
**Descrição:** Essa tela informa ao usuário que o chamado foi solucionado com sucesso pela inteligência artificial UPDESK e oferece opções para navegar no sistema.

### Funcionalidades principais:

- **Mensagem de confirmação:** Indica que o chamado foi resolvido pela IA.
- **Título do chamado:** Exibe o nome ou descrição da solicitação resolvida.
- **Validação da solução:** Confirma que a solução aplicada garante o funcionamento esperado.
- **Suporte adicional:** Caso necessário, o usuário pode buscar mais ajuda.

### Ações disponíveis:

- **Ir para a Página Inicial:** Retorna ao painel principal do sistema.
- **Ver meus Chamados:** Acessa a lista de chamados abertos ou resolvidos.



## 8. Tela de Confirmação de Chamado

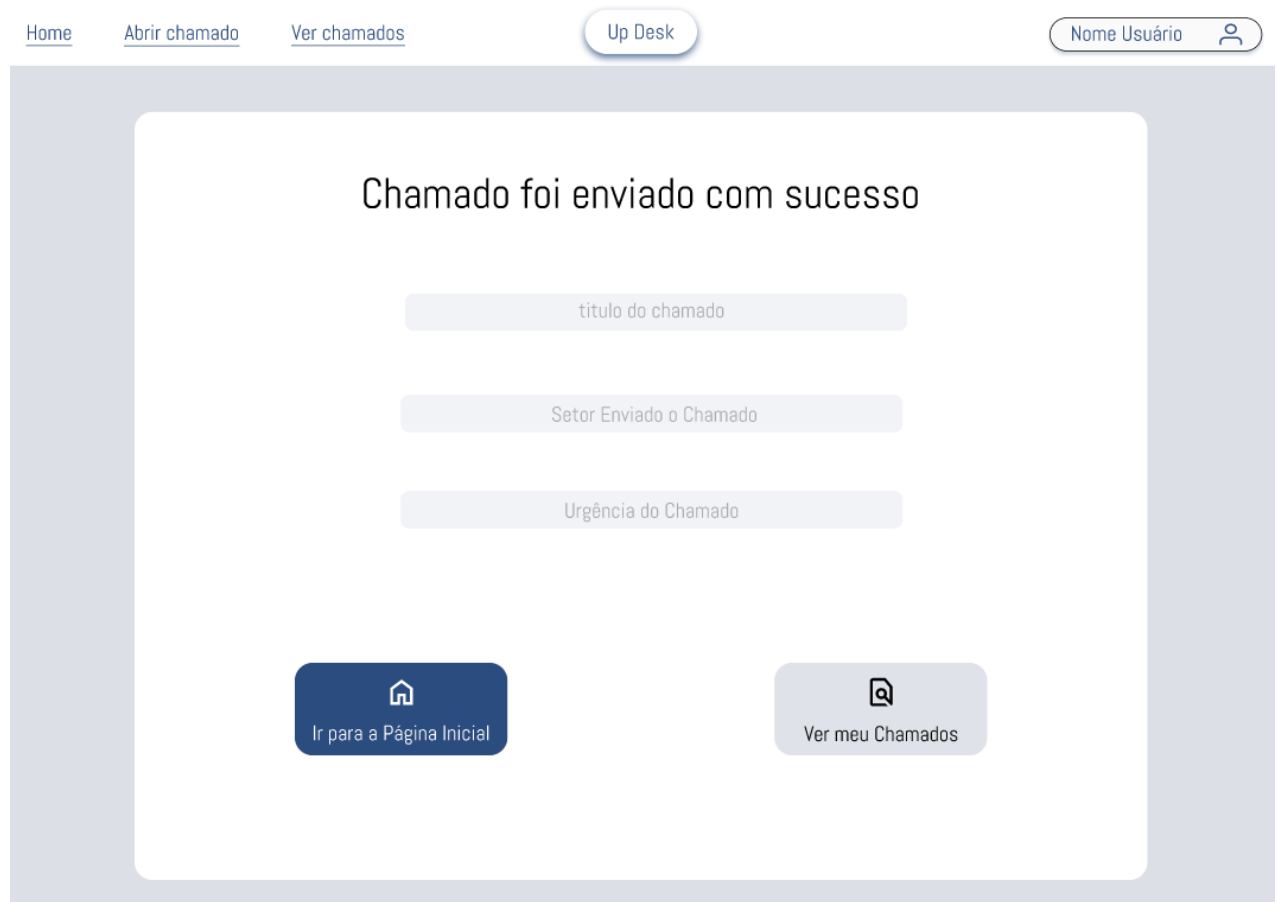
**Descrição:** Após o envio de um chamado, esta tela informa ao usuário que a solicitação foi registrada com sucesso e fornece opções de navegação para o acompanhamento do chamado.

### Funcionalidades principais:

- **Mensagem de confirmação:** Indica que o chamado foi enviado com sucesso.
- **Título do chamado:** Exibe o nome ou descrição do chamado registrado.
- **Setor responsável:** Informa qual equipe receberá e analisará a solicitação.
- **Urgência do chamado:** Mostra o nível de prioridade atribuído ao chamado.

### Ações disponíveis:

- **Ir para a Página Inicial:** Retorna ao painel principal do sistema.
- **Ver meus Chamados:** Acessa a lista de chamados abertos para acompanhamento.



## 9. Tela de monitoramento de chamados

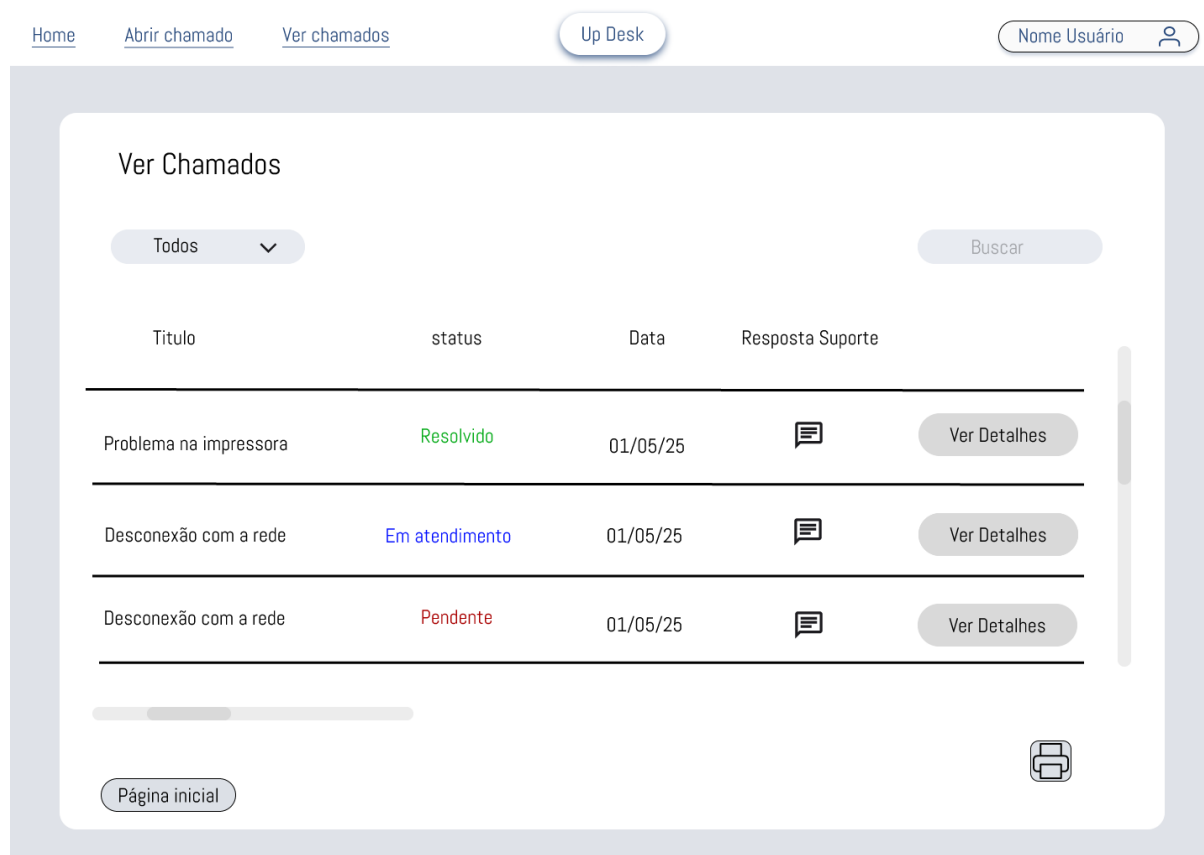
**Descrição:** Uma tela para apresentar os chamados no sistema.

**Funcionalidades principais:**

- **Filtros de chamados:** Pode-se buscar um chamado ou filtrá-los em categorias.
- **Imprimir chamados:** Emite um PDF para impressão dos chamados filtrados.

**Ações disponíveis:**

- Consultar Chamados
- Descrição: Lista com os chamados abertos, em andamento ou resolvidos.
- Visualizar detalhes.
- Acompanhar status.
- Filtrar por data ou categoria.



## 10. Triagem

**Descrição:** Interface para se realizar a triagem dos chamados.

**Funcionalidades principais:**

- **Visualizar chamado**
- **Transferir chamado**

**Ações disponíveis:**

- **Visualizar chamado:** Apresenta as informações inseridas pelo solicitante.
- **Transferir chamado:** Inicia a classificação do chamado.

Home   Abrir chamado   Ver chamados   Up Desk   Nome Usuário

### Painel da Triagem

Chamados Abertos

| Id | Titulo | Status    | Data     | Ações                                   |
|----|--------|-----------|----------|---|
|    |        | Resolvido | 01/05/25 | Visualizar Chamado   Transferir Chamado |
|    |        | Pendente  | 01/05/25 | Visualizar Chamado   Transferir Chamado |
|    |        | Pendente  | 01/05/25 | Visualizar Chamado   Transferir Chamado |


Página inicial

## 11. Validando ações da IA

**Descrição:** Apresenta as atitudes da IA e o usuário pode aprova-las, sinalizando à IA se correto ou não, contribuindo para o seu aprendizado.

### Ações disponíveis:

- **Aprovar ações IA:** Um botão que pode ser marcado e desmarcado, sinalizando ao sistema a aprovação.
- **Iniciar triagem:** Envia a validação da IA e procede para a triagem.

[Home](#) [Abrir chamado](#) [Ver chamados](#) [Up Desk](#) Nome Usuário 

Dados Abertura Chamado

Aberto em: 01/05/25 10:42

Resp Chamado:  
Marcelo.11560  
marcelo@updesk.com.br  
Ramal 5030

Status: Em análise

Categoria: Rede

Titulo Chamado

"Estou tendo problemas com o acesso ao meu computador de trabalho..."

IA UpDesk

Setor sugerido: TI N1 [Aprovar](#)

Prioridade sugerida: Média [Aprovar](#)

Solução proposta:

Solução aqui. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad

[Aprovar](#)

[Iniciar triagem](#)

[Voltar](#)

## 12. Classificação e transferência do chamado


**Descrição:** Interface para definir a prioridade do chamado e transferir à seu respectivo setor.

### Funcionalidades principais:

- **Definir prioridade:** Seleciona o nível da prioridade para atendimento.
- **Transferir chamado:** Sinaliza o setor a ser direcionado.
- **Finalizar:** Após selecionar a prioridade e o setor do chamado, o botão finalizar aparecerá para assim realizar as ações selecionadas.

### Ações disponíveis:

- Visualizar detalhes
- Definir prioridade
- Definir setor a ser transferido
- Finalizar classificação

[Home](#) [Abrir chamado](#) [Ver chamados](#) [Up Desk](#) Nome Usuário 

Dados Abertura Chamado

Aberto em: 01/05/25 10:42

Resp Chamado:  
Marcelo.11560  
marcelo@updesk.com.br  
Ramal 5030

Status: Em análise

Categoria: Rede

Titulo Chamado

"Estou tendo problemas com o acesso ao meu computador de trabalho..."

Prioridade do chamado

☐ Baixa

☒ Média

☐ Alta

Transferir para setor TI N1

Transferir para setor TI N2

Transferir para setor Triagem

Voltar

Finalizar

### 13. Atender chamados

Com um usuário com acessos de TI, clicar no botão “monitoramento de chamados” no menu principal.

The screenshot displays the 'Chamados' (Calls) management interface. At the top, there is a navigation bar with links: [Home](#), [Abrir chamado](#), [Ver chamados](#), and a button labeled 'Up Desk'. On the right side of the navigation bar, there is a user profile section showing 'Nome Usuário' and a user icon. The main content area is titled 'Chamados' and contains a section for 'Chamados Abertos' (Open Calls). This section features a table with the following columns: 'Id', 'Titulo' (Title), 'Data' (Date), and 'AÇÕES' (Actions). The table lists three calls:

| Id | Titulo    | Data     | AÇÕES   |
|----|-----------|----------|---|
|    | Resolvido | 01/05/25 | <button>Visualizar Chamado</button> <button>Inciar Atendimento</button> |
|    | Pendente  | 01/05/25 | <button>Visualizar Chamado</button> <button>Inciar Atendimento</button> |
|    | Pendente  | 01/05/25 | <button>Visualizar Chamado</button> <button>Inciar Atendimento</button> |

At the bottom left of the interface, there is a button labeled 'Página inicial' (Home).



Após clicar no botão iniciar atendimento, apresentará a seguinte tela:

The screenshot displays the 'Up Desk' interface. At the top, there is a navigation bar with links: 'Home', 'Abrir chamado', 'Ver chamados', and 'Up Desk' (highlighted). On the right of the navigation bar is a user profile section labeled 'Nome Usuário' with a user icon.

The main content area is divided into two panels. The left panel, titled 'Dados Abertura Chamado', contains the following information:

- Aberto em: 01/05/25 10:42
- Resp Chamado: Marcelo.11560, marcelo@updesk.com.br, Ramal 5030
- Titulo Chamado: (empty input field)
- Status: Em análise
- Categoria: Rede
- Descrição: "Estou tendo problemas com o acesso ao meu computador de trabalho..."

At the bottom of the left panel are two buttons: 'Encerrar chamado' (dark blue) and 'Transferir chamado' (light blue).

The right panel shows a chat history with two messages from 'Marcelo', each represented by a blue bubble. Below the chat history is a text input field and a send button (arrow icon).

**Descrição:** No atendimento, o atendente poderá visualizar informações do solicitante e da solicitação.

#### Funcionalidades principais:

- **Transferir chamado:** Refaz a classificação e redireciona o chamado.
- **Encerrar chamado:** Encerra o chamado, iniciando um formulário de encerramento.
- **Chat com o solicitante:** O atendente e o solicitante podem trocar mensagens.

#### Ações disponíveis:

- Encerrar chamado
- Transferir chamado
- Chat
- Informações do chamado

## 14. Formulário de encerramento de chamado

**Descrição:** Um formulário para registrar e ensinar a IA sobre os atendimentos.

### Funcionalidades principais:

- **Formulário:** Formulário para preenchimento de informações valiosas à IA.
- **Encerrar chamado:** Após preenchimento do formulário, o botão Encerrar chamado ficará ativo, possibilitando o encerramento do chamado.
- **Voltar:** retorna ao atendimento.

### Ações disponíveis:

- Formulário
  - Problema relatado
  - Descrição do problema
  - Solução aplicada
  - Categoria
  - Quem este chamado afeta?
- Encerrar chamado

A imagem mostra a interface de usuário para o formulário de encerramento de chamado. No topo, há uma barra de navegação com links: [Home](#), [Abrir chamado](#), [Ver chamados](#), um botão [Up Desk](#) e um campo de login com o texto "Nome Usuário" e um ícone de perfil. O formulário principal, intitulado "Relatório do chamado", contém os seguintes campos:

- Problema relatado:** Um campo de texto com o placeholder "Insira o problema".
- Descrição do problema:** Um campo de texto com o placeholder "Digite a descrição do problema".
- Solução aplicada:** Um campo de texto com o placeholder "Digite a descrição do problema".
- Categoria:** Um menu suspenso com o texto "Selecione uma opção" e uma seta para baixo.
- Quem esse chamado afeta ?** Um menu suspenso com o texto "Selecione uma opção" e uma seta para baixo.

Na base do formulário, há dois botões: "Encerrar chamado" (em azul escuro) e "Voltar" (em cinza).

6. Considerações Finais Este manual será atualizado conforme novas funcionalidades forem implementadas. Recomendamos que os usuários estejam sempre atentos às notificações dentro do sistema.