



# Documentação Help Task


O Help Task é um aplicativo Android projetado para criação e atendimento de chamados de suporte de TI internos da empresa.

Neste documento são descritas as funções e o passo-a-passo para que o atendente seja capaz de utilizar o aplicativo como uma ferramenta de auxílio no atendimento diário aos demais setores da empresa.

De forma primária, o Help Task foi desenvolvido como um trabalho interdisciplinar do curso de Bacharelado em Sistemas de Informação da SETREM - Faculdade Três De Maio pelos acadêmicos Mateus Augusto Conrad e Bruno Leonardo Giehl.

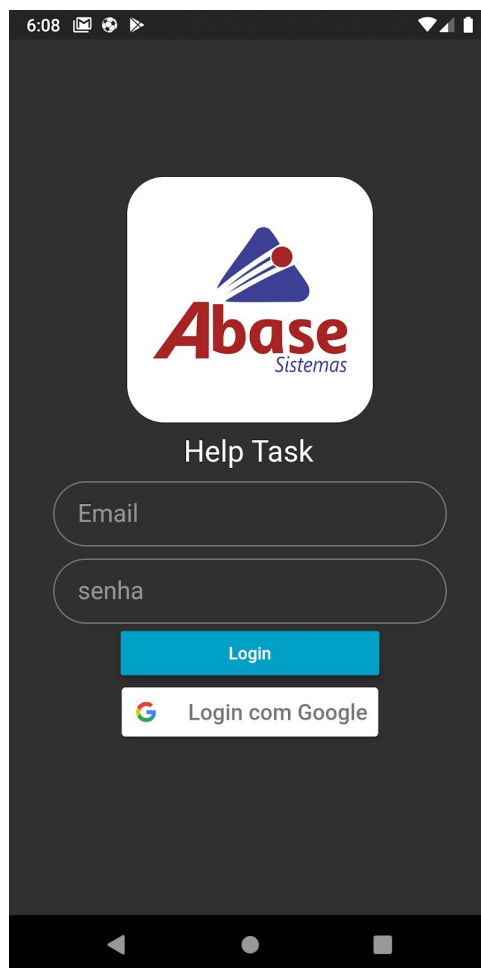
Desta maneira, buscou-se uma empresa para disponibilizar o ambiente de desenvolvimento para o app, então, a empresa Abase Sistemas, foi o cenário utilizado para a análise e desenvolvimento do mesmo.

O aplicativo é de código aberto e está disponível no repositório [https://github.com/mateusconrad/app\\_suporte](https://github.com/mateusconrad/app_suporte).



## 1. Login

Para acessar o aplicativo, é necessário que o atendente realize login no mesmo informando seu e-mail<sup>1</sup> e senha<sup>2</sup>, ou o usuário com autenticação do google.



## 2. Criar Novo Chamado

Para registrar novo chamado, o atendente deve selecionar a opção “Novo”, informar um título, descrever o problema/solicitação<sup>3</sup>, informar o setor<sup>3</sup> da empresa onde há necessidade de atendimento, selecionar o tipo de solicitação, que pode ser:

- Incidente
- Melhoria
- Requisição de Serviço

Assim como deve selecionar a categoria do atendimento entre:

- Hardware
- Software
- Rede
- Telefonia
- Impressoras

Além disso, é possível selecionar uma foto da galeria como um anexo ao chamado.

Após registrar a ocorrência, o usuário terá acesso a informação disponibilizada pela equipe de suporte através dos *cards*.

Um chamado criado vai diretamente para a aba de *cards* “em espera”.

7:51

← Abrir Chamado

Título  
abertura

Descrição  
chamando lorem ipsum

Setor / Local da ocorrência  
administrativo

Categoria:  
Software

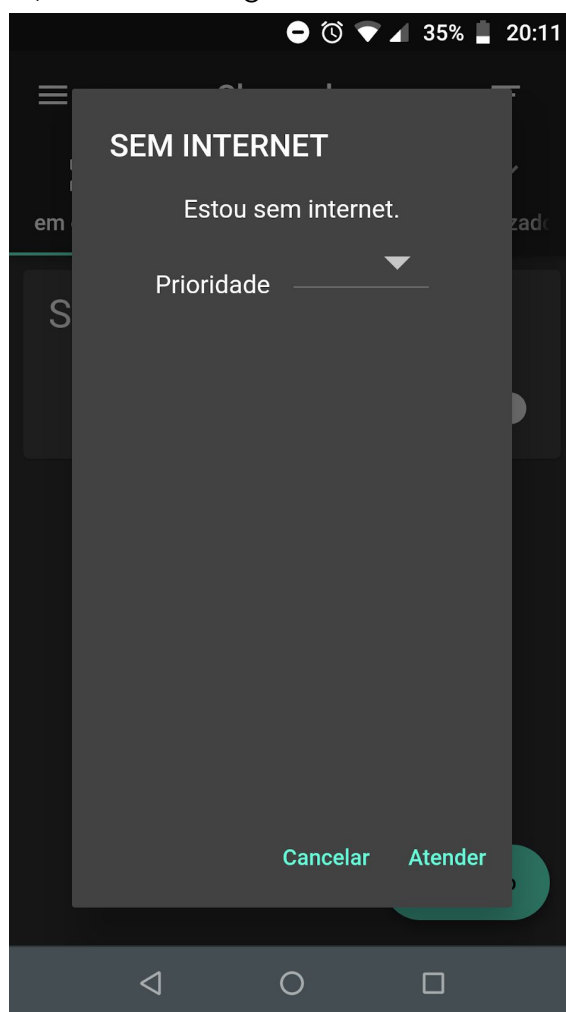
Tipo:  
Incidente

Anexar

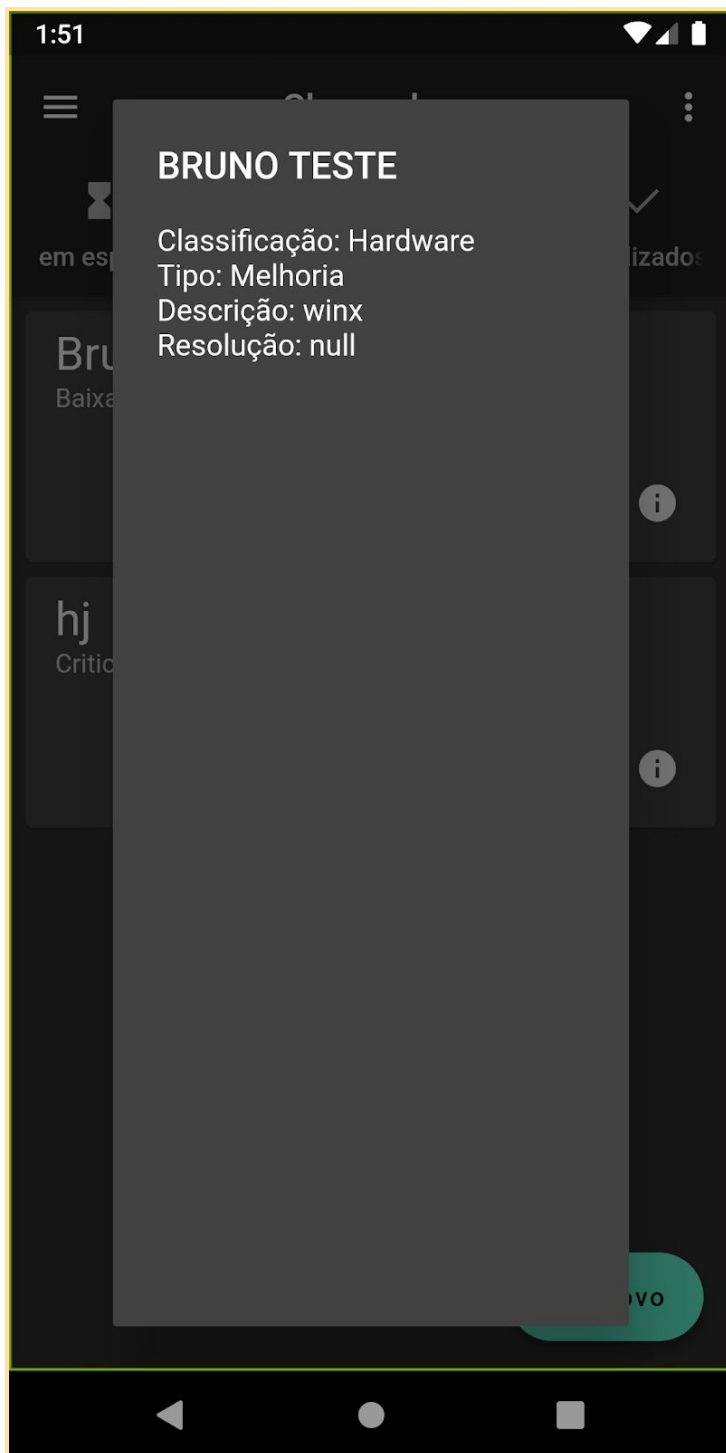
Cancelar Concluir

### 3. Atendendo Chamados

Para atender um chamado, o atendente deve selecionar a aba “Aguardando”<sup>1</sup> e selecionar a opção “Atender”<sup>2</sup> no *card* que deseja realizar atendimento, conforme figura 3.



Após o atendimento ter sido iniciado, o atendente deve classificar o chamado quanto a sua prioridade. A partir deste ponto, o *card* poderá ser acessado na aba “Atendendo”<sup>1</sup>, onde poderá ser pausado<sup>2</sup> (se necessário) ou finalizado<sup>3</sup>. Poderá ainda visualizar informações sobre o atendimento clicando no ícone de informações<sup>4</sup> selecionando a opção desejada no respectivo *card*.

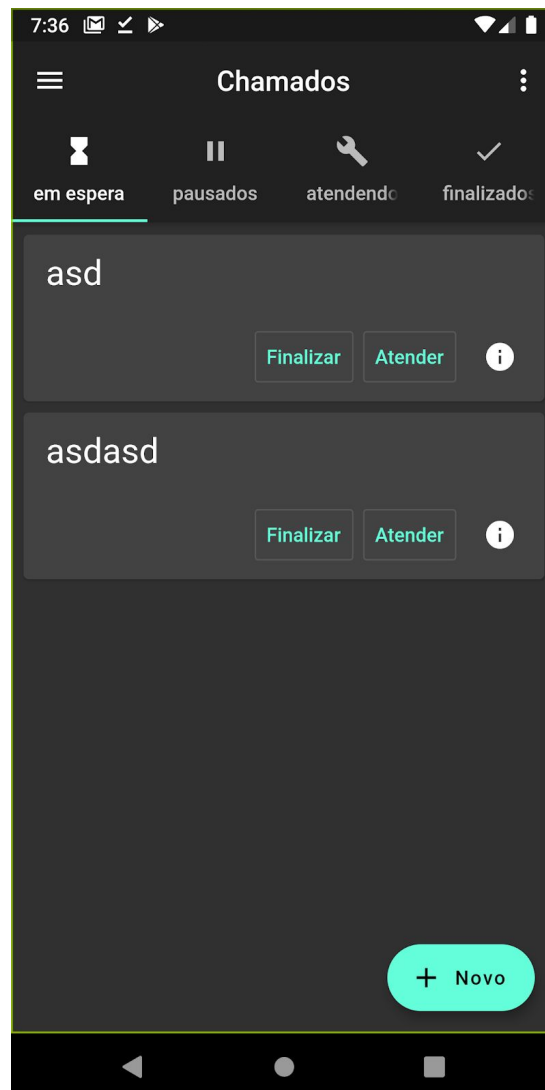


#### 4. Pausando Chamados

Um chamado que já teve seu atendimento iniciado pode ser classificado como "Pausado" (se necessário). Esta opção fará com que o *card* de atendimento seja movido para a aba "Pausados", podendo ser retomado atendimento a qualquer momento, conforme necessário.

## 5. Retomando Atendimento Pausado

O atendente poderá retomar um chamado pausado a qualquer momento, selecionando a aba “Pausados” e selecionando a opção “Retomar”. Esta opção fará com que o *card* de atendimento seja movido novamente para a aba “Atendendo”.

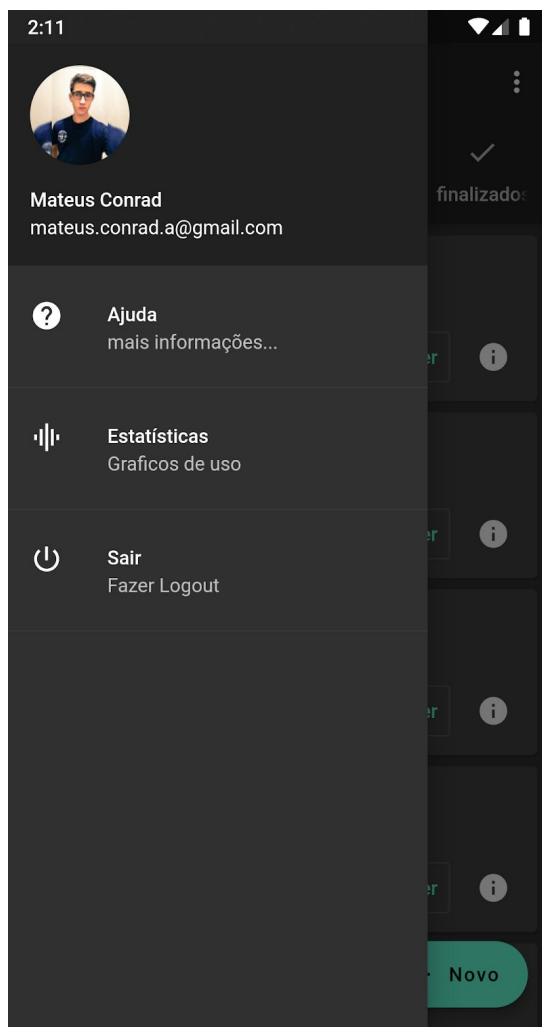


## 6. Finalizando Chamados

Após o atendimento ser concluído, o atendente deve finalizar o mesmo através do aplicativo selecionando a opção “Finalizar”<sup>1</sup> e informando um breve resumo<sup>2</sup> de como o problema foi corrigido. Uma vez concluído, o *card* é movido para a aba “Concluídos”.

## 7. Logout

Para realizar logout no aplicativo, o atendente deve clicar sobre o ícone de menu lateral<sup>1</sup> e clicar sobre a opção “Logout”, conforme figura abaixo. Após realizar o logout, o usuário será redirecionado a página de login.



## Contatos e Informações

### Acadêmicos e desenvolvedores

Mateus Augusto Conrad  
Bruno Leonardo Giehl

- [mateus.conrad.a@gmail.com](mailto:mateus.conrad.a@gmail.com)
- [brunogiehl@gmail.com](mailto:brunogiehl@gmail.com)

### Professores Orientadores

Alexandre Knob  
Denise Siqueira

- [alexandre@setrem.com.br](mailto:alexandre@setrem.com.br)
- [denisesiqueira@setrem.com.br](mailto:denisesiqueira@setrem.com.br)

### Coordenação do curso

Vera Benedetti Lorensen

- [vllben@setrem.com.br](mailto:vllben@setrem.com.br)

### Setrem - Faculdade Três de Maio

Email  
Site

- [setrem@setrem.com.br](mailto:setrem@setrem.com.br)
- [setrem.com.br](http://setrem.com.br)

### Abase Sistemas

Email  
Site

- [abase@abase.com.br](mailto:abase@abase.com.br)
- [abase.com.br](http://abase.com.br)