

**TOLEDO PRUDENTE
CENTRO UNIVERSITÁRIO**

FACULDADE DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO
PROJETO FINAL
GERENCIADOR DE CHAMADOS



MANUAL DO USUÁRIO

Felipe Natan Monteiro Sanches
Júlia dos Santos Pontes

Sumário

INTRODUÇÃO	3
1.1 AGRADECIMENTOS	3
1.2 ANÚNCIOS	3
INICIALIZANDO O SISTEMA.....	4
CADASTRANDO USUÁRIO.....	5
CADASTRANDO CARGO	6
JANELA PRINCIPAL.....	7
PADRÃO DE FORMULÁRIO	8
6.1 MENSAGENS DE ALERTA	10
6.2 FORMATO DOS CAMPOS.....	11
6.3 FORMATO DOS BOTÕES.....	12
GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTOS	13
7.1 CONTROLE DE ATENDIMENTOS.....	16
7.2 NÍVEIS DE CONTROLE DE ATENDIMENTOS	17
7.3 FILA DE ATENDIMENTOS	18
RELATÓRIOS	19
ÚLTIMAS CONSIDERAÇÕES.....	20

1 INTRODUÇÃO

1.1 Agradecimentos

Obrigado por escolher o CompuSoft Atendimento. Este sistema foi desenvolvido para simplificar, gerenciar e aprimorar os processos de atendimento dentro da empresa. Com uma interface intuitiva e amigável, a ferramenta oferece suporte às atividades diárias dos colaboradores, tornando-as mais eficientes.

Neste manual, estão descritas as funcionalidades do sistema e o modo de utilizá-las. Espera-se que, por meio deste documento, os usuários possam se familiarizar com o CompuSoft Atendimento, obtendo autonomia para explorar e aproveitar ao máximo todas as suas funcionalidades.

1.2 Anúncios

Informações Técnicas

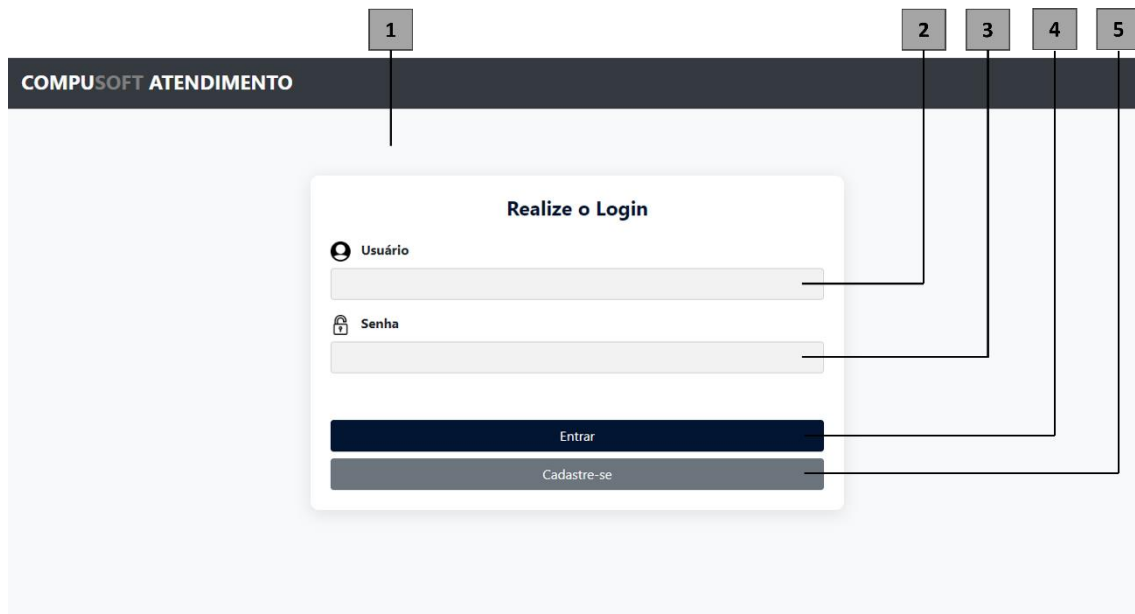
O CompuSoft Atendimento foi desenvolvido em programação C# e utiliza o SQL Server como o banco de dados padrão.

Manutenção

Esta é a primeira versão do CompuSoft Atendimento. Dessa forma, novos módulos poderão ser desenvolvidos e acrescentados em versões futuras. Atualizações serão disponibilizadas sempre que uma melhoria for identificada ou uma eventual falha for detectada, garantindo que o sistema continue evoluindo para melhor atender às necessidades dos usuários.

2 INICIALIZANDO O SISTEMA

O CompuSoft Atendimento foi desenvolvido com controle de acesso. Ao inicializar o sistema, a tela inicial exibida será a **Janela de Login (1)**, onde o usuário deverá inserir suas credenciais para acessar as funcionalidades do sistema.



2. Campo Usuário.

3. Campo Senha.

Os campos usuário e senha são utilizados para confirmar o acesso ao sistema e definir o nível de permissão de cada usuário. Mais adiante, será apresentado como esses dados de acesso são gerados e como influenciam o nível de atuação dentro do sistema.

4. Botão Entrar.

Verifica a validade do usuário e da senha informados.

Usuários e/ou senhas **não reconhecidos** pelo sistema retornaram ao usuário com uma mensagem de erro. Quando isso ocorrer é necessário que o usuário realize outra tentativa, reescrevendo o usuário e senha corretamente.

Realize o Login

 **Usuário**

 **Senha**


Dados de login incorretos!


Entrar


Cadastre-se

Caso **não seja informado** o usuário e/ou senha, o sistema apresentará uma mensagem de alerta, avisando o usuário que é necessário realizar o preenchimento dos campos.

Realize o Login

 **Usuário**

 **Senha**

 Preencha este campo.

Entrar


Cadastre-se

5. Botão Cadastrar-se.

O sistema direcionará para uma nova tela **Cadastro de Usuário**, onde será necessário informar os dados solicitados para preenchimento.

3 CADASTRANDO USUÁRIO

O campo **Código (1)** é autoincrementado e não requer preenchimento manual, sendo apenas de visualização.

COMPU**SOFT** ATENDIMENTO


Cadastro de Usuário

Código

Usuário

Senha

Cargo

☐ Administrador

6

5

1

2

3

4

7

2. Campo Usuário.

3. Campo Senha.

Os campos devem ser preenchidos para que o cadastro seja realizado com sucesso e os mesmos cumprem um limite mínimo de 3 (três) caracteres e o máximo de 30 (trinta) caracteres.

4. Campo Cargo.

No campo **Cargo**, selecione uma das alternativas disponíveis no menu suspenso para prosseguir com o preenchimento. Caso o cargo desejado não esteja cadastrado, clique no botão **Novo Cargo (5)** para adicionar um novo cargo ao sistema.

6. Campo Administrador.

Este campo é de suma importância. Pois sempre que o campo for acionado o nível de atuação será integral.

7. Botão Salvar.

4 CADASTRANDO CARGO

O diagrama ilustra o processo de cadastro de um cargo no sistema 'COMPU SOFT ATENDIMENTO'. O formulário principal, intitulado 'Cadastro de Cargos', contém os seguintes campos e elementos:

- Código:** Um campo de texto com o valor '0'.
- Descrição:** Um campo de texto com o placeholder 'Digite a descrição do cargo'.
- Botões:** 'Salvar' e 'Voltar'.

Quatro pontos de interação são destacados por números em caixas cinzas no topo da interface:

- 1: O menu suspenso para seleção de cargo.
- 2: O botão 'Novo Cargo' para adicionar um novo cargo.
- 3: O botão 'Salvar'.
- 4: O botão 'Voltar'.

Linhas de conexão indicam o fluxo de interação: a caixa 1 conecta-se ao menu suspenso; a caixa 2 conecta-se ao botão 'Novo Cargo'; a caixa 3 conecta-se ao botão 'Salvar'; e a caixa 4 conecta-se ao botão 'Voltar'.

Como mencionado, é possível cadastrar um novo cargo em uma das telas iniciais, caso o cargo do usuário em cadastro não esteja entre os listados. Para isso, basta informar uma descrição do cargo no campo **Descrição (1)**.

2. Campo Voltar.

Retorna para a tela de cadastro de usuário.

3. Campo Salvar.

4. Ícone de Saída.

Retorna para a tela inicial.

5 JANELA PRINCIPAL

Ao usuário realizar o login com sucesso é aberta a janela principal do sistema **Atendimento (1)** onde posteriormente serão realizados todos os cadastros de atendimentos.

COMPUSOFT ATENDIMENTO

Atendimentos

Fila de Atendimentos

Plataforma

Usuários

Empresa

Cargo

Categoria do Problema

Forma de Atendimento

Relatórios

Atendimento

Novo Atendimento

Dados do Atendimento

Número do Atendimento: 0

Data e Hora: 08/11/2024 23:50:28

Horas Trabalhadas: []

[Iniciar] [Pausar]

Forma de Atendimento: Seleccione uma forma de atendimento...

Empresa: Seleccione uma empresa...

Contato: []

Telefone: []

Plataforma: Seleccione uma plataforma...

Categoria do Problema: Seleccione uma categoria de problema...

Assunto do chamado: []

Descrição do Problema: []

2. Botão Manual do Usuário

Ao clicar no botão irá direcionar para este manual.

3. Nome do usuário logado.

4. Ícone de Saída.

Retorna para a tela inicial.

6 PADRÃO DE FORMULÁRIO

A barra lateral exibe todos os atalhos essenciais do sistema, cada um direcionando para uma tela específica. Todos os itens listados abaixo representam os cadastros básicos do sistema CompuSoft Atendimento.

COMPUSOFT ATENDIMENTO	
Atendimentos	
Fila de Atendimentos	
Plataforma	1
Usuários	2
Empresa	3
Cargo	4
Categoria do Problema	5
Forma de Atendimento	6
Relatórios	

1. Plataforma.

Cadastro, alteração e exclusão das plataformas que a empresa CompuSoft tem como serviço.

2. Usuários.

Cadastro, alteração e exclusão dos usuários da empresa CompuSoft.

3. Empresa.

Cadastro, alteração e exclusão dos clientes da empresa CompuSoft.

4. Cargo.

Cadastro, alteração e exclusão dos cargos da empresa CompuSoft.

5. Categoria do Problema.

Cadastro, alteração e exclusão das categorias de problemas que serão lidos dentro dos atendimentos da empresa CompuSoft.

6. Forma de Atendimento.

Cadastro, alteração e exclusão das formas de atendimentos que empresa CompuSoft está disposta a lidar.

Ao acessar cada tela, será possível visualizar os cadastros já existentes. Para realizar um novo cadastro, basta clicar no botão **Novo (1)**. Isso redirecionará o usuário para uma nova tela, onde será possível preencher as informações necessárias e concluir o cadastro.

Código	Descrição	Alterar	Excluir
1	SAC WIN		
2	Posto Forte		
3	Frente de Caixa		

2. Botão Excluir.

Realiza a exclusão caso não haja nenhum atendimento atrelado a aquele cadastro.

3. Botão Alterar.

Realiza a alteração da descrição.

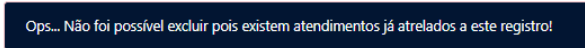
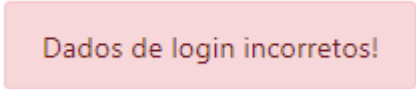
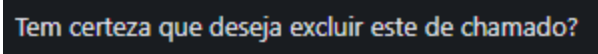
As telas de cadastro básico seguem um padrão pré-estabelecido. Basta preencher as informações conforme as especificações de cada campo, como, por exemplo, a descrição da plataforma no **Campo Plataforma (1)**.

2. Botão Salvar.

6.1 Mensagens de Alerta

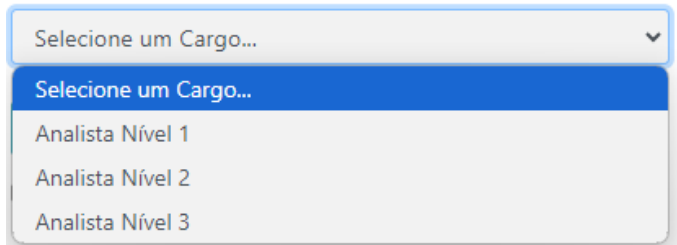
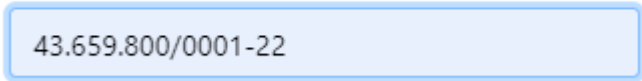
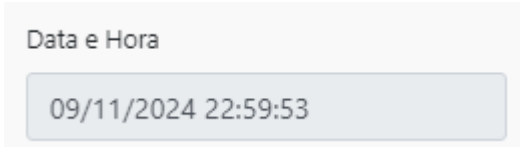
Ao realizar os cadastros será possível notar, que o sistema irá trazer mensagens de sucesso, falha ou atenção.

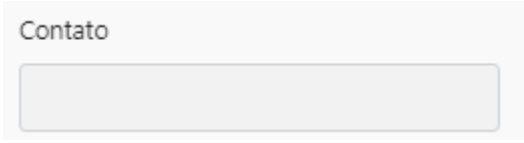
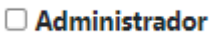
Campo obrigatório	Campo Obrigatório. Determina que aquele campo é obrigatório preenchimento.
Plataforma deve ter no mínimo 3 caracteres!	Mínimo de Caracteres. Determina que aquele campo tem um mínimo de caracteres pré-estabelecidos.

	Relacionamento ao Excluir. Ao realizar a tentativa de exclusão, se houver outros cadastros atrelados, irá retornar uma mensagem.
	Dados incorretos ao realizar Login. Necessário verificar os dados informados e realizar nova tentativa.
	Confirmação de Exclusão. Necessário confirmar a exclusão.

6.2 Formato dos Campos

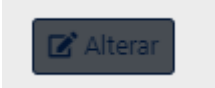




Os campos dos formulários podem assumir formatos e regras.

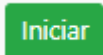
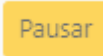


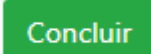


Cargo 	Campo Lista de Opções. O usuário seleciona um único item de sua escolha.
CNPJ 	Campo com Máscara. O formato de preenchimento é previamente definido pelo sistema.
Data e Hora 	Campo Autopreenchimento. O campo já recebe a informação não sendo necessário informá-la.

	<p>Campo Livre. O usuário poderá digitar as informações, respeitando o limite de caracteres.</p>
	<p>Campo de Opções. O usuário pode selecionar o campo ou não.</p>

6.3 Formato dos Botões

Os botões são bem intuitivos e demonstram realmente a sua funcionalidade.

	<p>Botão Alterar. Botão para realizar alteração em cadastro.</p>
	<p>Botão Excluir. Botão para realizar exclusão de cadastro.</p>
	<p>Botão Novo. Botão para criação de um novo cadastro.</p>
	<p>Botão Dúvidas. Botão para retirar dúvidas a respeito do funcionamento do sistema. Exibirá o manual.</p>
	<p>Botão Saída. Botão para realizar o logout.</p>

	Botão Iniciar. Botão para iniciar o timer do atendimento.
	Botão Pausar. Botão para pausar o timer do atendimento.
	Botão Novo Atendimento. Botão para limpar os campos e iniciar um novo atendimento.
	Botão Salvar. Botão para salvar os dados informados.
	Botão Concluir. Botão para concluir um atendimento.
	Botão Acessar Relatório. Botão para visualizar os dados a respeito de um relatório.
	Botão Visualizar Detalhes. Botão para visualizar os dados a respeito de um atendimento.

7 GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTOS

Após a conclusão dos cadastros básicos, o gerenciamento de chamados pode ser iniciado. Para realizar um atendimento, é necessário que todos os cadastros estejam completos, pois a tela principal exige uma série de informações provenientes desses cadastros para que seja um atendimento completo de informações.

O diagrama mostra uma interface de formulário com os seguintes elementos e pontos de identificação:

- 1:** Campo de texto para "Número do Atendimento" (contendo o valor 0).
- 2:** Campo de texto para "Data e Hora" (contendo o valor 09/11/2024 23:52:15).
- 3:** Campo de texto para "Horas Trabalhadas".
- 4:** Botão verde "Iniciar".
- 5:** Botão amarelo "Pausar".
- 6:** Menu suspenso para "Forma de Atendimento" (texto: "Selecione uma forma de atendimento...").
- 7:** Menu suspenso para "Empresa" (texto: "Selecione uma empresa...").
- 8:** Campo de texto para "Contato".
- 9:** Campo de texto para "Telefone".
- 10:** Menu suspenso para "Plataforma" (texto: "Selecione uma plataforma...").
- 11:** Menu suspenso para "Categoria do Problema" (texto: "Selecione uma categoria de problema...").
- 12:** Campo de texto para "Assunto do chamado".
- 13:** Campo de texto para "Descrição do Problema".
- 14:** Campo de upload de arquivos "Anexo" (contendo o texto "Escolher arquivo" e "Nenhum arquivo escolhido").
- 15:** Menu suspenso para "Usuário" (contendo o valor julia).
- 16:** Botão verde "Salvar".

Conforme descrito no capítulo 6 (Padrão de Formulário >> 6.3 Formato dos Botões), o botão Novo Atendimento irá limpar os campos e iniciar um novo atendimento. Após acioná-lo, o preenchimento das informações do atendimento deve ser iniciado.

1. Campo Número do Atendimento.

Botão autoincremento, não deve ser preenchido, é gerado automaticamente.

2. Campo Data e Hora.

Busca a data e hora atual.

3. Campo Horas Trabalhadas.

Este campo funciona em conjunto com o **Botão Iniciar (4)** e o **Botão Pausar (5)**. Ao começar o preenchimento dos dados do atendimento, é necessário clicar em Iniciar para iniciar a contagem do tempo de duração do chamado. Para pausar o tempo, basta pressionar o botão Pausar.

6. Campo Forma de Atendimento.

Lista de opções que deve ser selecionada de acordo.

7. Campo Empresa.

Lista de opções que deve ser selecionada de acordo.

8. Campo Contato.

Deve ser digitado o nome do cliente em atendimento.

9. Campo Telefone.

Deve ser informado o telefone que entrou em contato, caso tenha sido realizado por outro meio, não há necessidade de preenchimento.

10. Campo Plataforma.

Lista de opções que deve ser selecionada de acordo.

11. Campo Categoria do Problema.

Lista de opções que deve ser selecionada de acordo.

12. Campo Assunto do Chamado.**13. Campo Descrição do Problema.****14. Campo Anexo.****15. Campo Usuário.**

Esse campo será sempre preenchido de acordo com o usuário logado na sessão. Porém esse campo possui uma lista de todos os usuários cadastrados no sistema, sendo possível em um caso de transferência de atendimento, utilizar esse campo para selecionar o usuário que deseja encaminhar o atendimento.

16. Botão Salvar.

Esses são os primeiros campos de preenchimento, que podem ser opcionais nesta etapa. Os campos foram configurados como não

obrigatórios, pois nem todos os atendimentos exigem esse nível de detalhamento.

O diagrama mostra uma interface de formulário com os seguintes elementos:

- 17:** Um campo de seleção rotulado "Status" com o texto "Selecione o status do atendimento..." e uma seta para baixo.
- 18:** Um campo de texto rotulado "Descrição da Solução".
- 19:** Um botão verde rotulado "Concluir".

Linhas de conexão indicam que os pontos 17, 18 e 19 estão relacionados a uma mesma seção ou fluxo da interface.

17. Campo Status.

Este campo é fundamental e consiste em uma lista com apenas duas opções. O usuário deve selecionar “**Pendente**” para atendimentos em aberto, permitindo assim alterações e controle contínuo, ou “**Concluído**” para indicar que o atendimento foi finalizado.

18. Campo Descrição da Solução.

19. Botão Concluir.

7.1 Controle de Atendimentos

Quando um atendimento está com o status **Pendente**, ele é exibido em uma aba na parte superior da tela principal, facilitando o gerenciamento. Enquanto o chamado estiver marcado como **Pendente**, é possível acessá-lo e realizar as modificações necessárias.

O diagrama mostra uma interface de controle de atendimentos com os seguintes elementos:

- 1:** Um ponto de destaque no topo da interface.

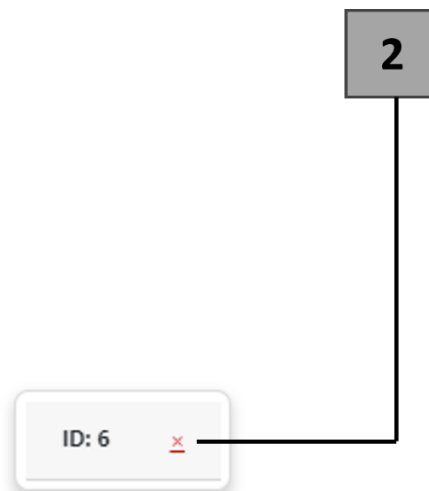
A interface contém o título "Atendimento", um botão verde "Novo Atendimento" e duas caixas de entrada de texto com IDs e ícones de erro:

- Caixa 1: "ID: 4" com um ícone de erro (X).
- Caixa 2: "ID: 6" com um ícone de erro (X).

Uma linha de conexão indica que o ponto 1 está relacionado a essas caixas de entrada.

Os **atendimentos em aberto (1)** podem ser acessados a partir de um clique em seu próprio campo.

Ainda é possível realizar a exclusão de um atendimento que não possui o Status de **Concluído**. Para excluir, basta clicar no **X (2)**.



Uma mensagem de alerta será exibida confirmando a ação solicitada. Conforme o capítulo 6 (Padrão de Formulário >> 6.1 Mensagem de Alerta).

7.2 Níveis de Controle de Atendimentos

O controle de acesso aos atendimentos é definido pelo perfil do usuário. Usuários **sem perfil de administrador** — ou seja, aqueles que não têm a opção Administrador marcada em seu cadastro — poderão visualizar, editar e gerenciar **apenas** os **próprios** atendimentos. Já os usuários com perfil de administrador têm acesso adicional para visualizar, editar e transferir chamados para outros agentes.

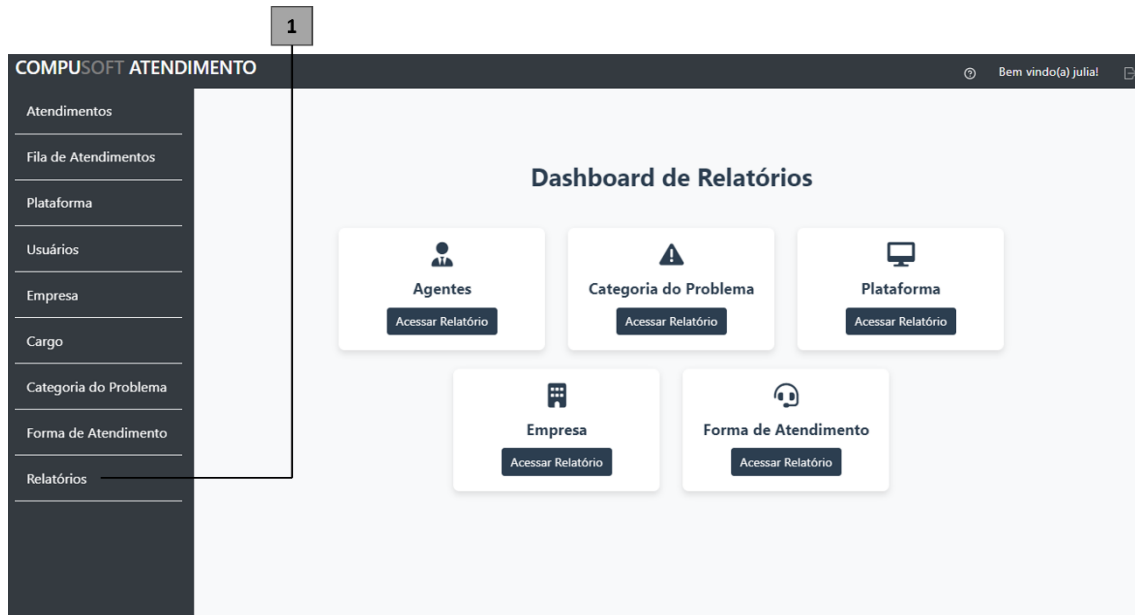
7.3 Fila de Atendimentos

Todos os atendimentos realizados podem ser visualizados na tela de Fila de Atendimentos. Nessa tela, são exibidos o código do atendimento, o **assunto do chamado (1)**, e o **status (2)**. Caso necessário, é possível acessar **detalhes (3)** específicos de um atendimento por meio de um atalho.

COMPUSOFT ATENDIMENTO			
			Bem vindo(a) Felipe!
Fila de Atendimentos			
Código	Assunto do Chamado	Status	Detalhes
1	Erro no S.U.	Concluído	
2	Problemas ao instalar o sistema.	Pendente	

8 RELATÓRIOS

Os **relatórios (1)** serão acessados através da barra lateral.



Para verificar cada relatório, basta clicar em **Acessar Relatório** para visualizar as informações. Na seção de **Agentes**, são exibidos o agente que abre mais atendimentos, a **Categoria de Problema** e **Plataformas** com maior número de ocorrências, a **Empresa** que mais solicita atendimentos e a **Forma de Atendimento** mais frequente.

Abaixo, é possível visualizar os dados com um campo de descrição **(1)**, a quantidade correspondente **(2)** e uma representação gráfica desses dados **(3)**.



9 ÚLTIMAS CONSIDERAÇÕES

É possível que o presente documento contenha imagens que não traduzam integralmente o sistema real. Isso pode ocorrer por uma falha de atualização deste. Na hipótese de o Manual do Usuário tornar-se instrumento obsoleto para o esclarecimento de qualquer dúvida, estaremos à disposição para saná-las.