

=====

MANUAL DE USO - SISTEMA DE CONTROLE DE MANUTENÇÃO (SCM)

InfoTech IFPB - Sistema de Chamados e Serviços

=====

ÍNDICE

1. Introdução
2. Visão Geral do Sistema
3. Página Inicial (Início)
4. Página de Serviços
5. Página de Chamados
6. Recursos de Acessibilidade
7. Dicas e Boas Práticas

=====

INTRODUÇÃO

=====

O Sistema de Controle de Manutenção (SCM) InfoTech IFPB é uma plataforma web responsiva desenvolvida para facilitar o acesso aos serviços de manutenção de TI e permitir que usuários abram chamados de suporte técnico de forma rápida e intuitiva.

Este manual descreve todas as funcionalidades disponíveis e como utilizá-las corretamente.

=====

VISÃO GERAL DO SISTEMA

=====

O sistema é composto por três páginas principais:

PÁGINA	DESCRIÇÃO
Início	Página inicial com informações gerais e destaque
Serviços	Exibe os tipos de serviços oferecidos pela InfoTech
Abrir Chamado	Formulário para submissão de novos chamados

NAVEGAÇÃO

O menu de navegação está localizado no topo de todas as páginas. É possível navegar entre as seções através de:

- Menu de Navegação (Header): Links de rápido acesso no cabeçalho

- Início
 - Serviços
 - Abrir Chamado
-

PÁGINA INICIAL (INÍCIO)

A página inicial é o ponto de entrada do sistema e oferece uma visão geral dos serviços.

ELEMENTOS DA PÁGINA

1. HEADER (CABEÇALHO)

- Logo: Exibe o logotipo da InfoTech IFPB
- Título: "InfoTech IFPB"
- Menu de Navegação: Links para as três seções principais

2. SEÇÃO HERO (BEM-VINDO)

Apresenta:

- Mensagem de boas-vindas
- Descrição breve da empresa
- Informações sobre áreas de atuação: Hardware, Software e Redes
- Chamada para ação (CTA) para abrir um chamado

3. SERVIÇOS EM DESTAQUE

Lista as principais áreas de atuação:

- ✓ Manutenção de hardware
- ✓ Instalação e reparo de software
- ✓ Configuração e suporte de redes

4. LINK PARA PÁGINA DE SERVIÇOS

Botão/Link que redireciona para a página completa de serviços com mais detalhes.

5. FOOTER (RODAPÉ)

- Créditos dos desenvolvedores
- Informações de copyright com ano atualizado automaticamente
- Denominação oficial do sistema

COMO USAR

1. Ao acessar o site, você chegará automaticamente na página inicial
2. Leia as informações sobre os serviços
3. Use o menu de navegação para:
 - Explorar todos os serviços em detalhes
 - Abrir um novo chamado de manutenção

PÁGINA DE SERVIÇOS

A página de serviços apresenta detalhadamente os três tipos de serviço oferecidos pela InfoTech.

ELEMENTOS DA PÁGINA

1. TÍTULO E DESCRIÇÃO

- Título: "Serviços"
- Texto introdutório explicando o suporte oferecido

2. CARDS DE SERVIÇOS

A página exibe 3 cards (cartões) em um layout responsivo, cada um representando um serviço:

CARD 1: HARDWARE

- Imagem: Foto de técnico realizando manutenção
- Título: Hardware
- Descrição: "Troca de peças, montagem de computadores, diagnóstico e prevenção de falhas."
- Funcionalidades: Suporte completo em componentes de computadores e periféricos

CARD 2: SOFTWARE

- Imagem: Foto de técnica trabalhando com software
- Título: Software
- Descrição: "Formatação, remoção de vírus, instalação de sistemas e atualizações."
- Funcionalidades: Suporte em sistemas operacionais e aplicações

CARD 3: REDES

- Imagem: Foto da equipe configurando rede
- Título: Redes
- Descrição: "Configuração de roteadores, cabeamento e otimização de conexões."
- Funcionalidades: Suporte em infraestrutura e conectividade

INTERATIVIDADE

- Os cards têm efeito hover: ao passar o mouse sobre um card, ele aumenta ligeiramente de tamanho
- Acessibilidade: Os cards são navegáveis via teclado (Tab)
- Layout Responsivo:
 - Em telas grandes (1024px+): 3 colunas
 - Em telas médias (768-1024px): 2 colunas
 - Em telas pequenas (até 768px): 1 coluna

COMO USAR

1. Navegue até "Serviços" usando o menu
2. Visualize os três tipos de serviço disponíveis
3. Leia as descrições de cada serviço
4. Se deseja abrir um chamado para um dos serviços, clique em "Abrir Chamado" no menu

PÁGINA DE CHAMADOS

A página de chamados permite que usuários abram um novo pedido de manutenção preenchendo um formulário estruturado.

ELEMENTOS DA PÁGINA

1. TÍTULO
"Abrir Novo Chamado"

2. FORMULÁRIO DE CHAMADO

O formulário é composto pelos seguintes campos obrigatórios:

NOME COMPLETO

- Tipo: Campo de texto
- Obrigatório: Sim (✓)
- Instrução: Insira seu nome completo
- Validação: Aceita letras e caracteres especiais

E-MAIL

- Tipo: Campo de e-mail
- Obrigatório: Sim (✓)
- Instrução: Insira um e-mail válido
- Validação: Aceita apenas endereços de e-mail no formato padrão (exemplo@dominio.com)

-
- Uso: Será utilizado para contato sobre o chamado

TELEFONE

- Tipo: Campo de telefone
- Obrigatório: Sim (✓)
- Formato esperado: (xx)xxxxx-xxxx
- Exemplos:
 - (83) 99999-9999
 - (83) 98888-8888
- Validação: Aceita apenas números, espaços, hífen e parênteses (mínimo 8 caracteres)
- Uso: Será utilizado para contato rápido pelo suporte

TIPO DE SERVIÇO

- Tipo: Campo dropdown (seleção)
- Obrigatório: Sim (✓)
- Opções disponíveis:
 - Hardware
 - Software
 - Redes
- Instrução: Selecione o tipo de serviço que necessita
- Dica: Se não tem certeza, selecione a opção mais próxima ao seu problema

DESCRIÇÃO DO PROBLEMA

- Tipo: Campo de texto longo (textarea)
- Obrigatório: Sim (✓)
- Tamanho mínimo: 6 linhas
- Redimensionável: Sim (pode aumentar verticalmente conforme necessário)
- Instrução: Descreva detalhadamente o problema que está enfrentando

Dicas para melhor atendimento:

- Seja claro e específico
- Descreva o problema de forma sequencial
- Mencione se o problema é recorrente
- Indique se tentou resolver de alguma forma

NÍVEL DE URGÊNCIA

- Tipo: Botões de rádio (radio buttons)
- Obrigatório: Sim (✓)
- Opções disponíveis:

NÍVEL	DESCRIÇÃO
Baixa	Problema não afeta o trabalho atual; pode esperar alguns dias
Média	Problema afeta parcialmente o trabalho; precisa de atendimento em 1-2 dias
Alta	Problema crítico que impede trabalho; requer atendimento urgente

- Instrução: Selecione um dos três níveis de urgência
- Dica: A urgência ajuda o suporte a priorizar o atendimento

BOTÃO ENVIAR

- Texto: "Enviar Chamado"
- Ação: Submete o formulário após validação
- Efeito hover: O botão muda de cor e sobe levemente quando o mouse passa sobre ele
- Feedback: Após enviar, o chamado será processado pelo sistema

VALIDAÇÃO DE CAMPOS

O formulário valida automaticamente:

- ✓ Todos os campos obrigatórios foram preenchidos
- ✓ E-mail contém um formato válido
- ✓ Telefone contém pelo menos 8 caracteres
- ✓ Um nível de urgência foi selecionado

Se algum campo estiver inválido, o formulário não será enviado e uma mensagem de erro será exibida.

COMO USAR - PASSO A PASSO

1. ACESSE A PÁGINA

Clique em "Abrir Chamado" no menu de navegação

2. PREENCHA SEUS DADOS PESSOAIS

- Nome completo
- E-mail válido
- Telefone no formato (xx) xxxxx-xxxx

3. SELECIONE O TIPO DE SERVIÇO

- Escolha entre: Hardware, Software ou Redes
- Se não tem certeza, escolha a opção mais próxima

4. DESCREVA O PROBLEMA

- Seja claro e detalhado

- Explique o que está acontecendo
- Indique se o problema é novo ou recorrente

5. DEFINA A URGÊNCIA

- Selecione Baixa, Média ou Alta conforme a severidade

6. ENVIE O CHAMADO

- Clique no botão "Enviar Chamado"
- Aguarde confirmação

EXEMPLO DE PREENCHIMENTO

Nome: José da Silva

E-mail: jose.silva@email.com

Telefone: (83) 99999-0001

Tipo de Serviço: Hardware

Descrição: O computador está fazendo barulho estranho no ventilador e ocasionalmente desliga inesperadamente. Começou há 3 dias.

Urgência: Média

RECURSOS DE ACESSIBILIDADE

O sistema foi desenvolvido com foco em acessibilidade, seguindo as melhores práticas web.

RECURSOS IMPLEMENTADOS

1. SEMÂNTICA HTML

- Uso de tags semânticas (header, nav, main, footer, article, section)
- Labels associados aos campos do formulário

2. NAVEGAÇÃO POR TECLADO

- Todos os elementos interativos podem ser acessados via Tab
- Menu de navegação é navegável por teclado
- Links e botões têm indicadores visuais de foco

3. ARIA LABELS

- Menu principal marcado com aria-label="Menu principal"
- Formulário possui aria-label descritivo
- Seções de conteúdo possuem aria-labelledby
- Página atual indicada com aria-current="page"

4. CONTRASTE DE CORES

- Paleta de cores com alto contraste para legibilidade
- Texto claro sobre fundo bem diferenciado

5. ATRIBUTOS DE VALIDAÇÃO

- required: marca campos obrigatórios
- pattern: valida formato de telefone
- type: especifica tipo de entrada (email, tel, text)

PARA USUÁRIOS DE LEITORES DE TELA

- O formulário é totalmente naveável com leitores de tela
- Todas as seções são anunciadas corretamente
- Mensagens de erro e validação são anunciadas

DICAS E BOAS PRÁTICAS

AO ABRIR UM CHAMADO

1. Seja Específico

Quanto mais detalhes sobre o problema, melhor o suporte pode atender

2. Urgência Realista

Selecione o nível de urgência de forma realista para garantir priorização eficiente

3. Informações de Contato Corretas

Verifique se seu e-mail e telefone estão corretos para facilitar o contato

4. Tipo de Serviço Correto

Escolha o tipo de serviço que melhor se encaixa ao seu problema

MELHORANDO A EXPERIÊNCIA

- Responsivo: O site funciona em smartphones, tablets e computadores
- Rápido: Otimizado para carregar rapidamente
- Intuitivo: Design claro e fácil de usar

SUPORTE

Se tiver dúvidas sobre como usar o sistema:

- Leia este manual
- Revise a página de Serviços para entender melhor as áreas de atuação
- Preencha o formulário de chamado com o máximo de detalhe possível

INFORMAÇÕES TÉCNICAS

Versão do Sistema: 1.0

Tecnologias: HTML5, CSS3, JavaScript

Responsividade: Mobile-first, funciona em todos os dispositivos

Navegadores Suportados: Chrome, Firefox, Safari, Edge (versões recentes)

=====

CONTATO E SUPORTE

=====

InfoTech IFPB

Sistema de Controle de Manutenção

IFPB - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba

DESENVOLVEDORES:

- Maria Eduarda Pinheiro Calixto
- Carol Alexandre Querino
- Vitória Maria Basilio Bezerra

TURMA: 3º INTIN

=====

Última atualização: Dezembro de 2025

Este manual é fornecido como orientação para uso do Sistema de Controle de Manutenção InfoTech IFPB.

=====