

Prefeitura Municipal Modelo



Manual de Operação



Versão 1.3

Por Edson A. Franzen em 1 de Junho de 2001

Uma Produção da



Coordenação Especial de Modernização e Informática
Modernizar para Melhor Servir



Í N D I C E

PARTE 1 - PROCEDIMENTOS.....	3
1.1. PREFÁCIO	3
1.2. OBJETIVOS DO CAU	4
1.3. TELA PADRÃO DO ACCESS	5
1.3.1. Tela Inicial.....	7
1.4. PROCESSOS.....	8
1.4.0. Resumo	8
Tempo de Resposta, Tempo de Solução, Tempo de Atendimento	9
1.4.1. Geração da Chamada.....	11
Tipo de serviço, inclusive Help Desk	12
GUT.....	12
Check List para Geração da Chamada.....	13
1.4.2. Programação do Serviço.....	14
Check List para Programação	14
1.4.3. Visualização pelo Técnico.....	15
1.4.4. Visualização Pelos Usuários	16
1.4.5. Fechamento da Chamada.....	17
Check List para Fechamento da Chamada.....	18
Defeito	19
Causa do Defeito	20
Solução	20
Situação CAU - Situação do Atendimento	21
1.5. RELATÓRIOS.....	22
1.5.1 Chamados.....	22
1.5.2. Pendências.....	22
1.5.3. Parque de Equipamentos.....	22
1.5.4. Relatórios oriundos de telas - fichas	23
1.5.5. Relatórios oriundos do modo Formulário.....	24
PARTE 2 - ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA	25
2.1. TABELAS DO SISTEMA	25
2.2. MODELO DE DADOS	25
1. Acessorio	25
2. AcessorioPorParque.....	25
3. CAU.....	26
4. CAUModuloItem.....	27
5. CAUParqueItem	27
6. Causa.....	27
7. ConjuntoPorParque	27
8. Defeito	27
9. Departamento.....	27
10. Divisao.....	28
11. HistoricoPorUsuario.....	28
12. Marca	28
13. Modelo.....	28
14. Modulo.....	28
15. ModuloPorParque.....	29
16. ParqueEquipamento.....	29
17. Secretaria	29
18. Servico.....	29
19. Setor.....	30



Manual de Operação - CAU - Central de Atendimento ao Usuário

20. Sistema.....	30
21. SituacaoCAU.....	30
22. SituacaoEquipamento.....	30
23. Solucao.....	30
24. Tecnico.....	30
25. TipoEquipamento.....	30
26. Usuario.....	31
27. UsuarioPorParque.....	31
2.3. MER - MODELO ENTIDADE RELACIONAMENTO.....	32
2.3.1. Relacionamentos (no Access).....	32
2.3.2. MER (Modelo Lógico e Físico).....	33
2.4. MENU.....	34
2.4.1. Menu Geral.....	34
2.4.2. Menu Tabelas.....	34
2.4.3. Menu Cadastros.....	34
2.4.4. Menu Parque de Equipamentos.....	34
2.4.5. Menu Atendimento.....	35
2.4.6. Menu Relatórios.....	35
2.5. HARDWARE E SOFTWARE REQUERIDO.....	35
2.5.1. Máquina Mínima.....	35
2.5.2. Máquina Ideal.....	35



Parte 1 - Procedimentos

1.1. Prefácio

A implantação e uso de um sistema de atendimento dentro da Prefeitura Modelo é uma necessidade e exigência antiga. Analisando documentações e relatórios dos trabalhos e das avaliações de trabalho do Departamento de Informática, deparamos com notas de necessidade e check lists da montagem de um Sistema de Atendimento aos Usuários.

Temos implantado sistemas de atendimento dentro de outras instituições e percebemos que aqui, em XXXXX, um sistema como este se faz tão ou mais necessário que em qualquer outra instituição ou empresa. Informações de outras gestões e observações na atual gestão confirmam isto.

Queremos deixar claro que a Central de Atendimento ao Usuário (CAU) nada mais é que profissionais colocados em seus devidos postos de trabalho, cada qual com atribuições específicas, munidos de um sistema único e integrado de atendimento. Isto por si só já é uma modernização e melhoria.

Todavia há mais. Todas as requisições dos departamentos, sem exceção, sejam de:

- necessidade de máquina,
- melhoria de sistema,
- ajuda na operação,
- novos módulos de sistema,
- treinamento,
- consertos de máquinas,
- instalação de softwares...

serão registradas e atendidas por ordem de prioridade e grau de severidade do problema ou da necessidade.

Além disto, os usuários que requisitaram o atendimento, poderão consultar seu protocolo de pedido e atendimento (CAU), e verificar como anda seu pedido:

- se está pendente por alguma falta de equipamento, ou
- se está aguardando algum tipo de procedimento anterior ou posterior...

Todos os passos que são executados para aquele atendimento específico são registrados no próprio atendimento, possibilitando que o usuário acompanhe de forma *on-line* seu pedido.

Temos dentro da Prefeitura diferentes tipos de usuários quanto ao atendimento da CEI, variando de:

- usuários que nada pediam, talvez por acharem que os serviços da CEI são inacessíveis, ou talvez por desconhecer qual seu direito e quais as atribuições da CEI.
- usuários que pediam serviços quase que diariamente, muitas vezes vindo pessoalmente à CEI, praticamente recrutando algum profissional dali, e levando para resolver seu problema de forma imediata.

Todos estes usuários e também os que se encaixam entre estes extremos, vão agora ter todos seus atendimentos avaliados com relação à prioridade.

Isto, com certeza, não é burocratizar procedimentos, mas sim democratizar os serviços da CEI e fará com que todos sejam atendidos indistintamente, mas agora conforme a prioridade da Prefeitura e do Município.

De início, o usuário mesmo avaliará qual a **G**ravidade do problema, qual a **U**rgência do atendimento e qual a **T**endência que o seu problema representa para seu setor. Uma técnica de atendimento de grandes empresas de nome **GUT**. O próprio usuário, selecionando sua situação, criará um valor que indicará sua prioridade de atendimento. Se a prioridade é máxima será atendido imediatamente, como já vinha sendo feito em alguns casos. Se a prioridade para a Prefeitura não é alta, vão fazer parte de uma fila de atendimento como todos os outros.

Os dados gerados pelo CAU criam a possibilidade de um melhor gerenciamento. Uma vez que todos os pedidos de usuários e todos os atendimentos executados pela CEI estão registrados, podemos gerar informações estatísticas das mais variadas formas. Veja abaixo um exemplo dos relatórios por período que poderão ser gerados:

1. Atendimentos por tipo de equipamento (Microcomputador, Impressora Jato de Tinta...)



Manual de Operação - CAU - Central de Atendimento ao Usuário

2. Atendimentos por módulo de sistema (Protocolo, Folha, Tributação...)
3. Atendimentos por técnico
4. Atendimentos por setor, secretaria, departamento ou solicitante
5. Atendimentos por equipamento
6. Atendimentos por tipo de serviço (corretiva, preventiva, instalação, atualização, ativação...)
7. Atendimentos por tempo de resposta, por tempo de solução, por tempo de atendimento
8. Atendimentos pendentes por falta de equipamento, por backup recebido com defeito...
9. Atendimentos com determinado defeito
10. Atendimentos com determinada causa
11. Atendimentos que tiveram determinada solução
12. Gráfico: maior quantidade de defeitos por marca ou modelo
13. Gráfico: maior quantidade de atendimentos por setor, secretaria, solicitante...

Com estas e outras informações semelhantes poderemos avaliar mais precisamente o trabalho da CEI, dos técnicos, as necessidades dos usuários e da Prefeitura.

Qualidade, modernização e democratização do atendimento é o que almejamos.

Eng. Edson de Almeida e Franzen
Coordenador de projetos na CEI
Criador do sistema CAU

1.2. Objetivos do CAU

1. Registrar todas as necessidades dos usuários, inclusive aquelas de mudanças de rotinas, novos sistemas, treinamento, novos equipamentos e consertos.
2. Priorizar atendimentos realmente estratégicos para a Prefeitura.
3. Capacitar e especializar o pessoal do CEI para melhorar a qualidade dos atendimentos e o tempo de resposta e solução dos mesmos.
4. Diminuir as manutenções corretivas e aumentar as manutenções preventivas.
5. Registrar chamados e atendimentos para geração das estatísticas e diagnósticos que identifiquem:
 - máquinas e equipamentos que devem ser sucateados ou trocados.
 - pessoas e setores a serem treinados.
 - programas e rotinas a serem trocadas, modificadas ou criadas.
 - problemas mais freqüentes e geração de soluções e manutenções antecipadas e preventivas.



1.3. Tela Padrão do Access

Muda para modo de ficha ou formulário (é o padrão)

Muda para modo folha de dados - forma de tabela

Vai ao primeiro registro.

Posiciona no registro anterior.

Posiciona no registro posterior.

Vai ao último registro.

Adiciona uma ficha em branco para inclusão. O mesmo que ir até o último registro e avançar mais um.

Desfaz a última ação do usuário (o mesmo que CTRL Z).

Salva o registro. O mesmo que clicar para barra vertical esquerda quando ela estiver como um lápis.

Exclui o registro atual. O mesmo que marcar a barra vertical esquerda quando ela estiver como um triângulo deitado e teclar Delete ou Del.

Fecha o Access.
Botões de Navegação
Fecha a Ficha de CAU.
Barra Vertical de Seleção - Seletor.
Barra Vertical de Rolagem.
Barra de Ferramentas





Encontrar ou Pesquisar informações na ficha. Coloque o cursor em um campo que deseja a informação e tecla neste botão.

Aparecerá a tela: --->

Descrição dos Campos:

Encontrar: Digite aqui a informação que deseja que seja pesquisada.

Onde: Existem 3 possibilidades:

- 1. Campo inteiro** - (pesquisa mais rápida) O programa irá procurar o texto exatamente como você digitou em Encontrar:.
- 2. Início do campo** - (pesquisa rápida) O programa irá procurar o texto que você digitou no começo do campo.
- 3. Qualquer parte do campo** - (pesquisa mais lenta) O programa irá procurar o texto em qualquer parte do campo.

Procurar em:

- 1. Campo Atual** - O campo a ser pesquisado é o descrito na barra da janela, ou seja, onde estava localizado o cursor antes de você abrir esta janela.
- 2. Todos os campos** - O texto ou número a ser pesquisado será procurado em todos os campos da ficha.

Maiúscula/Minúscula: Se estiver marcado, o texto a ser pesquisa será confrontado com o formato de maiúscula/minúscula idêntico. Ex.: se o texto a ser encontrado for José, somente encontrará José e não josé ou JOSÉ.

Procurar como formatado: Se estiver marcado, o texto a ser procurado será entendido com uma frase ou palavra e não string (parte de um texto). Ex.: Silva, encontrará Silva e Silvana se Procurar como formatado estiver marcado. Se estiver marcado (clicado), Silva encontrará somente Silva.

Direção:

- 1. Acima** - A pesquisa ocorrerá nos registros anteriores ao registro (ficha) atual.
- 2. Abaixo** - A pesquisa ocorrerá nos registros posteriores ao registro atual.



Ordena toda a tabela de forma Ascendente ou Descendente pelo campo onde está o cursor ou pelos campos marcados (mude para o modo de tabela para visualizar melhor a ordenação).



Edita Filtro/Classificação - Cria uma consulta, um filtro ou uma classificação para esta tabela.



Aplica Filtro/Classificação - Aplica o filtro criado com o botão anterior (botão 9).



Retira Filtro - Volta ao modo anterior (sem nenhum filtro ou classificação).



Imprime as fichas.



Visualiza a ficha como será impressa.



Arruma as margens da ficha para ser impressa.



Executa uma consulta - Botão utilizado somente na forma de estrutura/criação da consulta.



Lupa - Aumenta ou diminui o tamanho da visualização de um relatório.



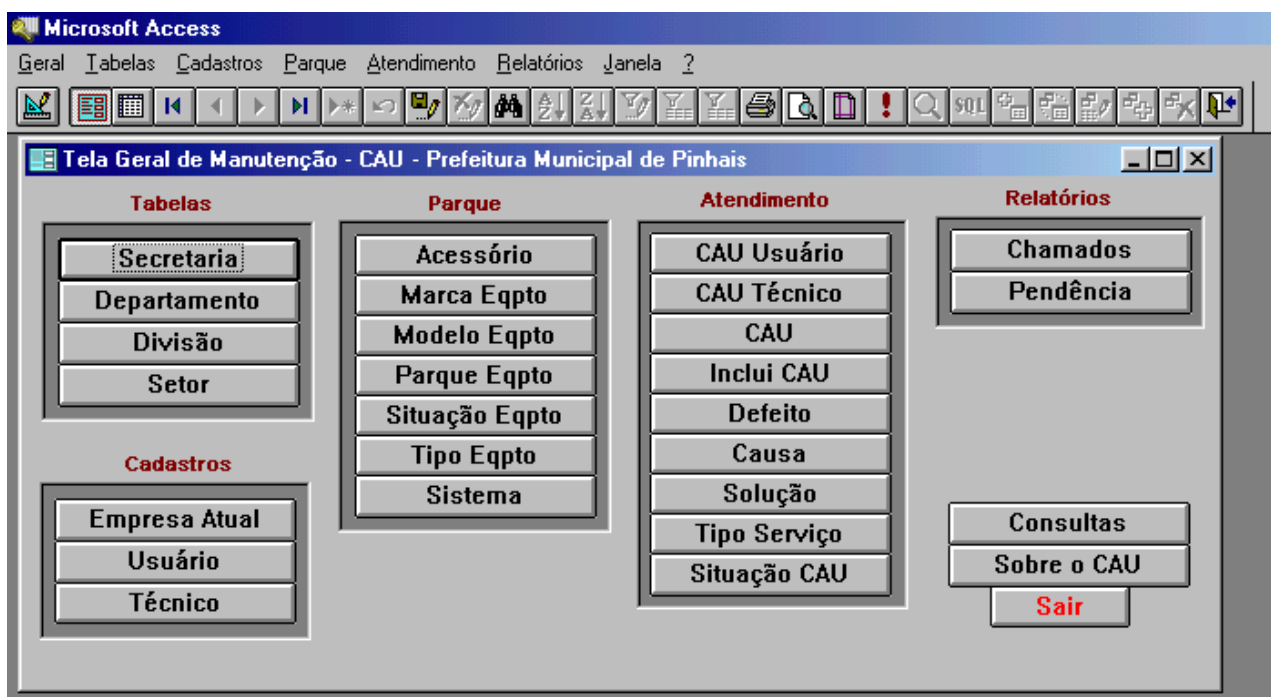
Botões utilizados somente na forma de estrutura/criação da consulta.:

1 2 3 4 5 6

1. Visualiza o texto do SQL da consulta.
2. Adiciona tabela para a Consulta.
3. Consulta seleção - Modo de consulta de dados (SELECT).
4. Consulta atualização - Modo de atualização de dados (UPDATE).
5. Consulta anexação - Modo de Inclusão de dados (INSERT).
6. Consulta exclusão - Modo de Exclusão de dados (DELETE).



1.3.1. Tela Inicial



Estas são todas as tabelas e cadastros que podem ser acessadas pelos técnicos e usuários do CAU. O usuário do setor é chamado de **ACS (Administrador do CAU no setor)**. O ACS só poderá acessar CAU (manutenção de CAU já aberta por ele) e CAU Usuário (consulta de CAU). O ACS terá uma edição restrita dos dados na Manutenção de CAU, limitando aos dados do Recebe Chamada, dados por ele criados.

O técnico da CEI que utiliza o sistema terá um acesso ilimitado aos dados, acessando todas as tabelas e cadastros. Mas somente o **Administrador do CAU na CEI (ACC)** poderá incluir um novo chamado ou incluir CAU.

A partir de agora, estas duas siglas **ACC e ACS** identificarão os administradores do CAU, que terão tarefas e atividades específicas dentro do CAU.



1.4. Processos

1.4.0. Resumo

	Feito por	Outras Informações	O Que é Gravado
Geração da Chamada	Usuário Principal do CAU com Treinamento	Feito na sua máquina, para ele e para os servidores de seu setor.	- Tipo de Serviço - Defeito Relatado - Descrição do Defeito - Solicitante e Usuário - Número Patrimônio e/ou Nome Sistema/Módulo - Severidade (GUT) - Situação CAU = a acionar - 0
	Funcionários da CEI	O chamado pode chegar, via e-mail, formulário (malote, correio...), telefone, pessoalmente...	
Programação do Serviço	Coordenador do CAU	Prioridade na Programação: 1-Cláudia - Coordenadora CAU 2-Patrícia - Responsável CAU 3-Franzen - Idealizador CAU (efetiva a programação do serviço, obedecendo esta ordem)	- Plano de Trabalho - Técnico que atenderá - Tempo de Resposta - Tempo de Solução - Situação CAU = acionado - 1
Visualização pelo Técnico	Técnico da CEI	Vê seus atendimentos por: - ordem de prioridade - data do chamado/atendimento - solicitante (setor) - severidade (GUT) Sai para atender registrando status de "em atendimento" (18)	- Altera Plano de Trabalho (se necessário) - Identifica pendência (se houver) - Situação CAU = em atendimento - 18
Fechamento da Chamada	Técnico da CEI	Fecha o Atendimento (CAU), identificando defeito, causa, solução, ou a necessidade de retorno de novo técnico. Mantém atualizado o Parque de Equipamento.	- Defeito, causa, solução - Descrição da Solução - Pendências (se houver) - Gera nova CAU (se necessário) - Situação CAU = fechado - 5

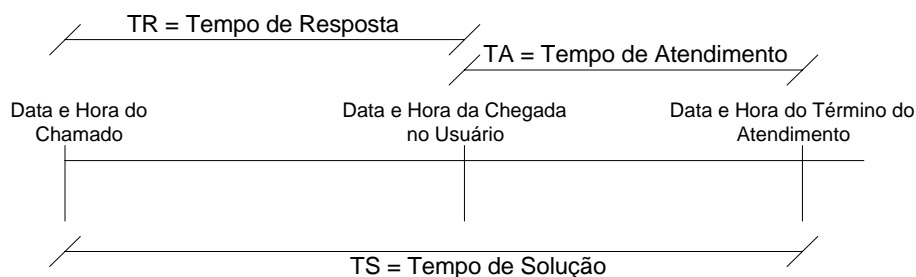
Algumas outras informações relevantes:

1. A base de todo o sistema é o CAU - um misto de documento/protocolo eletrônico.
2. O CAU apresenta um número seqüencial, reiniciado a cada ano, que identifica ao usuário e ao técnico, o atendimento. Este CAU deve ficar gravado por pelo menos 1 ano e durante o exercício daquele ano, de tal maneira que informações estatísticas possam ser colhidas. Ex.: Digamos que as atividades iniciaram em junho de 2001. As informações de junho de 2001 até dezembro de 2001, mantém-se pelo menos até janeiro de 2002. A partir daí se baixa para arquivos que possam ter consulta estatística posterior.
3. O CAU deve fazer com que toda chamada seja atendida e fechada. Nenhum suposto atendimento da Central de Atendimento ao Usuário ficará sem a devida providência.
4. Conforme o tipo de atendimento, distância, viabilidade de troca de peças e backup, o técnico terá um determinado tempo máximo para chegar ao local (tempo de resposta-TR, um determinado tempo de atendimento-TA, um determinado tempo de solução-TS). Respeitar estes intervalos médios, que podem ser ajustados com o tempo, é que tornará possível visualizar o rendimento deste técnico, dos métodos por ele empregado e da necessidade de ferramentas e equipamentos de manutenção e backup.

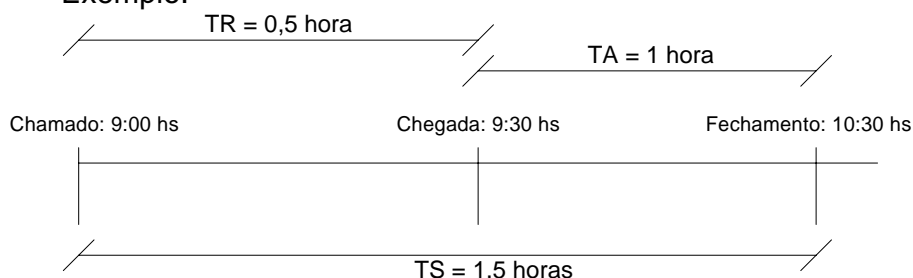


Manual de Operação - CAU - Central de Atendimento ao Usuário

Tempo de Resposta, Tempo de Solução, Tempo de Atendimento



Exemplo:



- . Estes conceitos precisam ser bem compreendidos porque serão utilizados no dia a dia da Central de Atendimento ao Usuário.
- . Como já citado anteriormente, o sistema automaticamente sugere os Tempos de Resposta e Atendimento conforme seja o valor GUT. Todavia a percepção do técnico poderá alterar para mais ou para menos estes valores, conforme a necessidade assim determinar.
- . Eis abaixo a tabela de valores de TR e TS em horas segundo o Valor GUT:

Vir GUT	TR	TS
1	40	48
2	36	42
3	32	40
4	26	36
5	18	30
6	16	24
8	14	20
9	12	16
10	8	12
12	6	10
15	5	9
16	4	8
18	4	7
20	3	6
24	2,5	6
25	2,5	5
27	2	4
30	2	3,5
32	1,5	3
36	1,5	2,5
40	1	2
45	1	1,5
48	0,5	1
50	0,4	0,8
60	0,4	0,7
64	0,3	0,6
75	0,2	0,5
80	0,2	0,4
100	0,1	0,3
125	0,1	0,25

==> Se a gravidade, urgência e tendência forem ínfimas, o técnico tem até 40 horas para iniciar o atendimento(TR) e mais 8 horas para dar a solução do chamado.

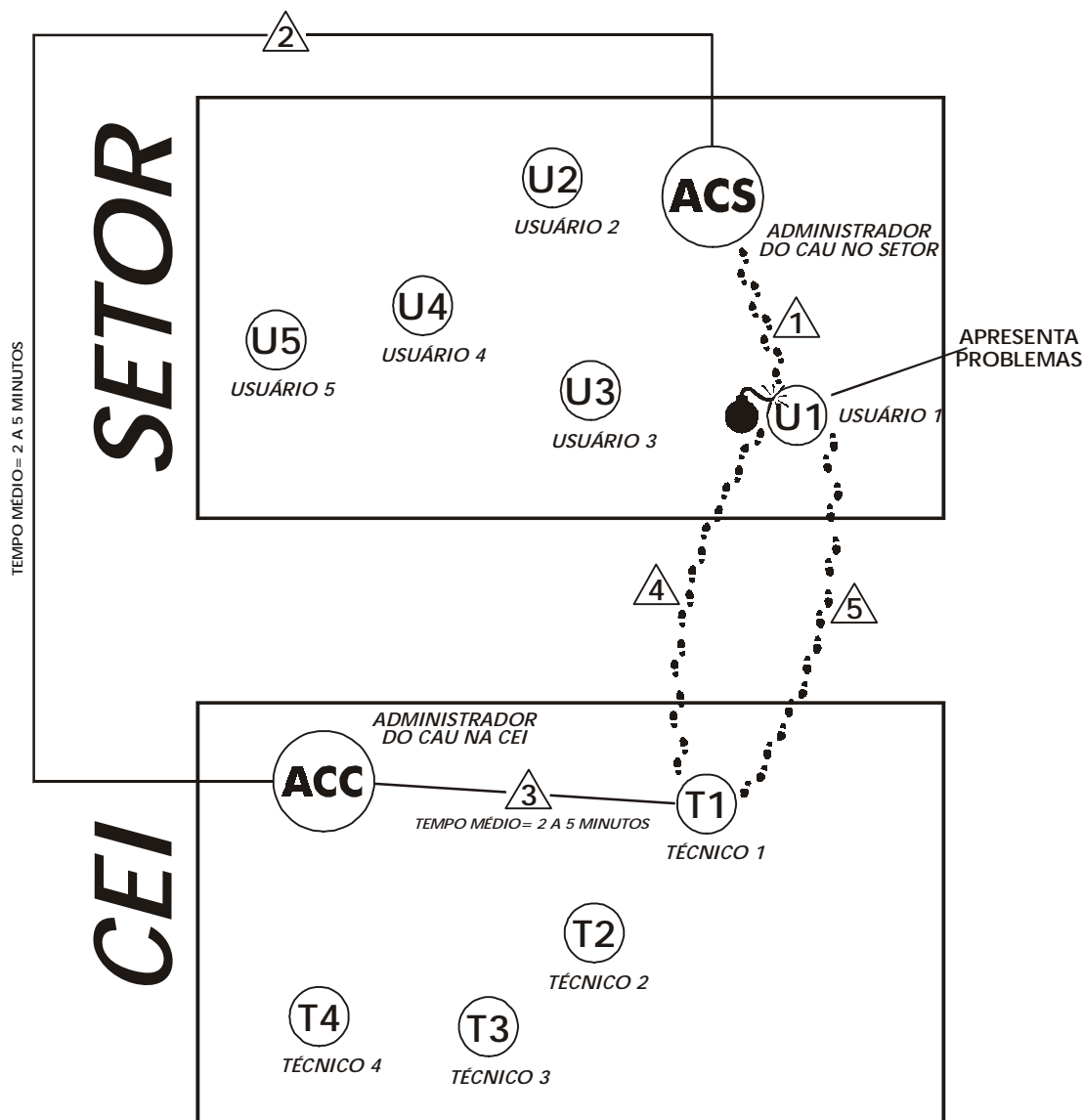
Note que a maioria dos tipos de severidade de chamadas são atendidas no mesmo dia.

Esta tabela é sugerida e poderá sofrer alterações no decorrer da utilização do sistema CAU.

==> Se por outro lado, a gravidade, urgência e tendência é máxima, o tempo para o técnico chegar até o local do chamado (TR) é de 6 minutos (0,1 hora), e o tempo desde o chamado até concluir o atendimento, efetivando a solução do chamado, é de 15 minutos (0,25 hora).



PASSOS DA OPERAÇÃO DO CAU



- 1 USUÁRIO 1 RELATA PROBLEMA PARA ADMINISTRADOR DO CAU NO SETOR (ACS)
- 2 ACS GERA CHAMADA COM STATUS "A ACIONAR" QUE CHEGA AO ADMINISTRADOR DO CAU NA CEI (ACC)
- 3 ACC PROGRAMA ATENDIMENTO ACIONANDO O TÉCNICO ADEQUADO
- 4 TÉCNICO VAI ATÉ O SETOR E ATENDE USUÁRIO COM PROBLEMA
- 5 TÉCNICO RETORNA À CEI E FECHA A CHAMADA



Manual de Operação - CAU - Central de Atendimento ao Usuário

1.4.1. Geração da Chamada

Aqui se faz a inclusão de um chamado, gerando o número de CAU.

Esta tela é visualizada tanto pelos Usuários ACS como pelos técnicos da CEI.

Inclusão de CAU [Imprime CAU] [Atualiza em Rede]

ABRE CHAMADA

Número CAU: 22/2001 Status CAU: Aberto Situação CAU: A. Acionar

Usuário: 5510.7 * Luiz Cassiano de C. Fernandes * 0 [Usuário] Data Chamado: 20/04/2001

Solicitante: Franzen Hora Chamado: 16:59

Descrição Chamado: Ligar a Internet no seu gabinete.

Serviço: Ativação Defeito Relatado: Não Tem ou Não Indica Defeito

GRAVIDADE Os prejuízos e as dificuldades são: -

- extremamente graves
- muito graves
- graves
- pouco graves
- sem gravidade

URGÊNCIA É necessária uma ação: -

- imediata
- com alguma urgência
- o mais cedo possível
- que pode esperar um pouco
- sem pressa

TENDÊNCIA Se nada for feito, a situação: -

- irá piorar rapidamente
- vai piorar em pouco tempo
- vai piorar a médio prazo
- vai piorar a longo prazo
- não vai piorar tendendo a melhorar

Valor GUT: 16

Sistema: Nenhum Módulo: Nenhum ou Não é Módulo Nome Atendente: Franzen Equipamento: 11054

Outras Informações: Não existe o modem no equipamento especificado.

Registro: 1 de 1

Modo Formulário

Microsoft Access - [Inclusão de CAU] | Gerenciador de programas | Microsoft Word - MANUA... | Microsoft A | Sexta-feira, 20 de Abril de 2001

Informações para escolha do tipo de serviço estão mais detalhadas na próxima página.

O ACC ou o ACS poderá escolher o *sistema* e *módulo* que está necessitando atendimento, ou escolher o *Equipamento*, quando se tratar de atendimento de hardware. Poderá ainda escolher ambos, se tem dúvida, ou mesmo se ambos necessitam de atendimento.



Manual de Operação - CAU - Central de Atendimento ao Usuário

Tipo de serviço, inclusive Help Desk

Código	Descr. Completa	Quando utilizar
100	Nenhum ou Não Avaliado	Quando o usuário ou técnico não sabe bem o que está
101	Acompanhamento	Acompanhamento por algum técnico da CEI
102	Ativação	Ativação de rede, servidor, micro...
103	Atualização	Atualização de software ou hardware
104	Consultoria	Consultoria e Assessoria técnica ao usuário (requer mais
105	Devolução	Devolução de equipamentos e softwares que foram
106	Inspeção	Inspeção de instalações elétricas e lógicas
107	Instalação	Instalação de hardware e software
108	Manutenção Corretiva de 1º	Manutenção feita pelos técnicos da CEI
109	Manutenção Corretiva de 2º	Manutenção feita por técnicos ou empresa de fora da Prefeitura
110	Manutenção Preventiva	Manutenção sem o chamado do usuário, feita de forma preventiva
111	Modificação	Modificação de alguma configuração, senha ou hardware
112	Monitoração	Monitoração de rede ou de instalação por terceiros
121	Obra de Infra Estrutura	Execução de obra de infra-estrutura elétrica, lógica ou física
122	Remanejamento	Remanejamento de máquinas ou equipamentos
123	Remoção	Remoção de softwares ou hardwares
124	Revisão	Revisão de instalação, de configuração ou de atendimento
125	Substituição	Substituição de hardware ou software
126	Suporte Técnico	Suporte, consultoria e assessoria técnica (requer menos tempo)
130	Outros	Outros tipos de atendimento não contemplados aqui

GUT

A escolha da opção certa para a Gravidade do problema, da Urgência da resolução do problema, e da Tendência da situação, fará com que apareça um número para **Valor GUT**.

Serviço: Corretiva de 1º Nível **Defeito Relatado:** Não Executa Transação

GRAVIDADE — Os prejuízos e as dificuldades são: —

- extremamente graves
- muito graves
- graves
- pouco graves
- sem gravidade

URGÊNCIA — É necessária uma ação: —

- imediata
- com alguma urgência
- o mais cedo possível
- que pode esperar um pouco
- sem pressa

TENDÊNCIA — Se nada for feito, a situação: —

- irá piorar rapidamente
- vai piorar em pouco tempo
- vai piorar a médio prazo
- vai piorar a longo prazo
- não vai piorar tendendo a melhorar

Valor GUT: 125 **Nome Atendente:** Claudia

Sistema: SINFAZ **Módulo:** Administre - Folha de Pagamento **Equipamento:** 01094

Exemplo:

1- Escolhendo *sem gravidade* (valor 1) para GRAVIDADE, *sem pressa* (valor 1) para URGÊNCIA, e *não vai piorar tendendo a melhorar* (valor 1) para TENDÊNCIA, a multiplicação de $1 \times 1 \times 1 = 1$ para valor GUT.

2- Escolhendo *extremamente graves* (valor 5) para GRAVIDADE, *imediata* (valor 1) para URGÊNCIA, e *irá piorar rapidamente* (valor 5) para TENDÊNCIA, a multiplicação de $5 \times 5 \times 5 = 125$ para valor GUT.

Quanto maior o valor GUT, menos tempo de Resposta e Solução deve ser lançado e mais rapidamente deve ser atendido o chamado.

Dois (2) minutos após a geração da chamada, automaticamente o sistema mostra, na tela do ACCC, o novo chamado, com status de protocolo **A Acionar**.



Check List para Geração da Chamada

1. Clicar no botão Inclui CAU na tela de Consulta de CAU.
2. Se você selecionou um usuário na tela de Consulta de CAU, automaticamente o Usuário aparecerá na Inclusão de CAU, além do *Solicitante* e do nome do *Atendente* (normalmente o ACS ou ACC).
3. Se não escolheu *Usuário*, escolha agora. (Campo obrigatório)
4. Descreva o motivo do chamado no campo *Descrição Chamado*. (Campo obrigatório)
5. Escolha o *Tipo de Serviço* a ser executado. Ex. Corretiva de 1º Nível – Conserto de equipamento ou software pelos técnicos da CEI. (Campo obrigatório)
6. Escolha o *defeito apresentado* pelo sistema, ou equipamento, da lista de defeitos sugerida. (Campo obrigatório)
7. Escolha a *gravidade* do problema ou chamado, a *urgência* da ação a ser tomada e a *tendência* da situação, levando em conta os interesses da Prefeitura e não os interesses particulares ou setoriais. Se você sempre escolher a gravidade, urgência e tendência máxima, quando houver uma grande gravidade, uma alta urgência e tendendo a piorar, aí você não poderá realmente mostrar isto, pois sempre apresentava valores “altos” e que não condiziam com a realidade.
8. Escolha o *sistema e módulo* que precisa do atendimento ou o *número do patrimônio* do equipamento com problema. Estes campos são opcionais, isto é, não necessitam ser preenchidos caso você não saiba bem quais sejam ou quais as circunstâncias do chamado (o problema pode ser software ou hardware?). Todavia, se ambos os campos forem preenchidos corretamente, o técnico poderá levar exatamente o que precisa, ou saber o que irá fazer e quanto tempo aproximadamente deve demorar.
9. Se precisar declarar o motivo da urgência, ou qualquer outra informação relevante, escreva em *Outras Informações*.
10. Grave a Chamada teclando no ícone *disquete com lápis* na barra de ferramentas.
11. Dentro de 2 minutos ou menos, seu chamado deve aparecer na tela do ACC dentro do setor de Informática, ocasião em que o ACC irá programar seu atendimento, o técnico que deve atender e quando será isto.





1.4.2. Programação do Serviço

Neste momento gera-se o plano de Trabalho, programa-se o técnico, anota-se o dia da previsão do atendimento, e registra-se o tempo de resposta e solução em horas.

Esta tela é visualizada por todos, mas a manutenção (alteração) somente será possível pelos técnicos da CEI.

O botão de **Sugere Previsão** tem a função de preencher automaticamente os campos de Data e Hora de Início e Término do Atendimentos e TR - Tempo de Resposta e TS - Tempo de Solução. Estas informações são oriundas da tabela GUT, e levam em conta o Valor GUT (veja página 9).

Esta tabela GUT com seus valores em hora para TR e TS poderá ser alterada com o melhor conhecimento do funcionamento do atendimento, e também com os próprios valores que o CAU deve sugerir na tela do Fechamento. Com este conhecimento, ao longo do tempo, novos valores poderão surgir na tabela GUT.

Todavia nunca deve ser esquecido que estes valores são apenas sugeridos. Portanto o ACC pode alterar estes valores na tela, atrasando ou adiantando um atendimento.

O status do protocolo é mudado para **Acionado**, e agora este chamado é possível de ser visualizado na tela do técnico programado, o que deve acontecer em 2 minutos, caso o técnico esteja com o sistema CAU aberto.

Check List para Programação

1. Rever os dados da chamada, verificando o *tipo de serviço*, o *defeito relatado*, o *equipamento* e o tipo de equipamento, além de *outras informações*, o valor e as informações de GUT. Avaliar se os dados são coerentes. Se precisar alterar algo, altere somente em último caso, registrando o porque da mudança, juntamente com seu nome, no campo *Outras Informações*.
2. Clique no botão *Sugere Previsão*. Reveja se a data e hora para o início do atendimento são coerentes com a existência de algum técnico livre para isto. Para verificar os atendimentos dos técnicos, vá até a tela de Consulta de CAU e retire seu número no campo *Técnico* e *Retorno*, escolha *Status CAU* aberto, e Situação CAU Acionado. Desta maneira você poderá visualizar todos os atendimentos a serem executados e os técnicos para estes atendimentos. Escolha o Técnico.
3. Gerar o Plano de Trabalho segundo informações anteriores dos antigos atendimentos (*know how* dos atendimentos já efetuados).



Manual de Operação - CAU - Central de Atendimento ao Usuário

1.4.3. Visualização pelo Técnico

Esta tela é visualizada somente pelos técnicos da CEI.

CAU

Usuário: [] Técnico: 2 Franzen Retorno: 2 Franzen

TP Eqpto: [] Dt Atend. Prev.: [] A [] Incluir CAU

Sim Sistema: [] Dt Chamado: [] A [] Atualiza Tela

GUT: 1 A 125 Status CAU: Aberto Situação CAU: [] Hr: 0,04

N. CAU	Solicitante	Data Chamado	Hora	Situação	Tp. Equipamento	GUT	Serv. Def.	Sit.	Dt Prev.	Hr. Prev.	Técnico	Resposta	TR Prev.	Nr TA	
CAU 1/2001	MARCOS AUR	05/01/2001	16:00	SINFAZ		24	108	200	1	10/01/2001	08:00	Franzen	Nenhum	32	
CAU 3168/2000	Mena	23/09/2000	14:02	SINFAZ		1	108	200	1	05/10/2000		Franzen	Nenhum	0,04	
CAU 3284/2000	Nélio	30/09/2000	10:53	SINFAZ		125	108	200	1	30/09/2000		Nenhum	Franzen	0,08	
CAU 3191/2000	FERNANDO	25/09/2000	09:58	SINFAZ		125	108	200	1	25/09/2000		Nenhum	Franzen	0,08	
CAU 3188/2000	SARDÁ	24/09/2000	16:12	SINFAZ		125	108	200	1	24/09/2000		Mauricio	Franzen	0,08	
CAU 3217/2000	CLAUDIA	28/09/2000	17:09	SINFAZ		125	108	200	1	28/09/2000	19:40	Mauricio	Franzen	0,08	0,02
CAU 3278/2000	Simone	01/10/2000	10:25	SINFAZ		125	108	200	1	01/10/2000		Mauricio	Franzen	0,13	
CAU 3204/2000	VALDIR (Novo)	22/09/2000	07:03	SINFAZ		125	108	200	1	22/09/2000		Claudia	Franzen	0,08	
CAU 3196/2000	Kátia	26/09/2000	10:31	SINFAZ		125	108	200	1	26/09/2000	14:11	Mauricio	Franzen	0,08	0,02
CAU 3183/2000	ROSANA	24/09/2000	15:21	SINFAZ		125	108	200	1	24/09/2000		Mauricio	Franzen	0,08	
CAU 1910/2000	MARCOS AUR	24/08/2000	10:30	Nenhum	Monitor de Vídeo	125	108	200	1	31/07/2000		Franzen	Nenhum	0,04	

Registro 5 de 11

Permite que a Atualização da Tela se Faça de 2 em 2 minutos

Microsoft Access - [Central de Atendimento ao Usuário - Consulta de Técnico]

Conforme ocorrer a mudança dos parâmetros acima, as linhas com informações são alteradas. A cada 2 minutos o sistema faz um refresh (requery) da tela, trazendo novos dados que foram gravados no servidor. Se houverem novos dados, uma marca vermelha («») no alto do botão CAU aparece e um beep no equipamento é executado, avisando que novas informações foram acrescentadas ou retiradas da tela.



Manual de Operação - CAU - Central de Atendimento ao Usuário

1.4.4. Visualização Pelos Usuários

Esta tela é visualizada pelos usuários ACS (os usuários administradores do CAU no setor, que são os que receberam treinamento para operarem o CAU e proporcionarem a gravação da chamada para os funcionários dentro de seu setor).

N. CAU	Solitários	Data Chamado	Hora	Situação	Tp. Equipamento	GUT	Serv. Def.	Sit.	Dt. Prev.	H. Prev.	Técnico	Rutasso	TR Prev.	N. TA	
DAU 13/2001	Zamboni	15/04/2001	13:10	Outro		2	107	227	0		Nenhum	Nenhum			
DAU 18/2001	dd	18/04/2001	09:02		Impressora Jato	27	108	200	0		Nenhum	Nenhum			
DAU 351/2000	Ubirajara	22/01/2000	16:36	Nenhum	Impressora Jato	125	108	200	1	22/01/2000	Fábio	Nenhum	0,08		
DAU 515/2000	Ubirajara	04/02/2000	17:51	Nenhum	Impressora Jato	125	108	200	1	04/02/2000	Fábio	Nenhum	0,08		
DAU 2/2001	Mauricio Simoe	08/04/2001	15:20	SINFAZ	Impressora Jato	45	108	239	1		Nenhum	Nenhum			
DAU 717/2000	Ubirajara	10/02/2000	19:12	Nenhum	Impressora Matrn	125	108	200	1	10/02/2000	Fábio	Nenhum	0,08		
DAU 7/2001	Regina (Admini	08/04/2001	16:17	Nenhum	Impressora Matrn	12	108	239	5	08/04/2001	16:45	JL	Nenhum		
DAU 404/2000	Ubirajara	27/01/2000	17:51	Nenhum	Microcomputador	125	108	200	1	27/01/2000	Fábio	Nenhum	0,08	0,04	
DAU 290/2000	Ubirajara	16/01/2000	13:24	Nenhum	Microcomputador	125	108	200	1	16/01/2000	Mauricio	Nenhum	0,08		
DAU 1348/2000	Ubirajara	29/04/2000	11:59	Nenhum	Microcomputador	125	108	200	1	29/04/2000	Mauricio	Nenhum	0,08		
DAU 2095/2000	Ubirajara	08/07/2000	16:24	Nenhum	Microcomputador	125	108	200	1	08/07/2000	Mauricio	Nenhum	0,08		
DAU 1772/2000	FERNANDO	09/05/2000	08:57	Nenhum	Microcomputador	125	108	200	1	07/08/2000	Mauricio	Nenhum	0,04		
DAU 2138/2000	AUGUSTO/RUI	05/07/2000	16:18	Nenhum	Microcomputador	125	108	200	1	05/08/2000	18:00	Mauricio	Nenhum	0,04	0,1
DAU 1338/2000	ELOR	18/04/2000	08:23	Nenhum	Microcomputador	125	108	200	1	31/07/2000	Mauricio	Nenhum	0,04		
DAU 2060/2000	Douglas	08/07/2000	16:49	Nenhum	Microcomputador	125	108	200	1	08/07/2000	Mauricio	Nenhum	0,08		
DAU 2136/2000	Douglas	13/07/2000	14:13	Nenhum	Microcomputador	125	108	200	1	13/07/2000	Mauricio	Nenhum	0,08		
DAU 1676/2000	EVANDRO	05/05/2000	19:18	Nenhum	Microcomputador	125	108	200	1	07/08/2000	Mauricio	Nenhum	0,04		
DAU 1719/2000	Mendonça	03/05/2000	09:14	Nenhum	Microcomputador	125	108	200	1	07/08/2000	Nenhum	Nenhum	0,04	0,01	
DAU 1808/2000	Lobo J Vlademir	15/05/2000	16:14	Nenhum	Microcomputador	125	108	200	1	31/07/2000	Mauricio	Nenhum	0,04		
DAU 1649/2000	ASTÉRIO	27/05/2000	15:36	Nenhum	Microcomputador	125	108	200	1	31/07/2000	Mauricio	Nenhum	0,04		
DAU 2068/2000	ROSANA	08/07/2000	17:10	Nenhum	Microcomputador	125	108	200	1	08/07/2000	Mauricio	Nenhum	0,08		
DAU 2126/2000	Sérgio	11/07/2000	17:02	Nenhum	Microcomputador	125	108	200	1	31/07/2000	Mauricio	Nenhum	0,04		
DAU 22/2001	Franzen	20/04/2001	16:59	Nenhum	Microcomputador	16	102	200	0		Nenhum	Nenhum			
DAU 0	dd	16/04/2001	19:00		Monitor de Vídeo	27	108	200	0		Nenhum	Nenhum			

Note que não há possibilidade de mudança de técnico, pois não existem os campos para isto.

As linhas de atendimento que aparecem são aquelas que o ACS registrou chamado. Ou seja, só aparece na tela do usuário ACS os chamados que ele criou.

Se ele quer que apareçam os atendimentos para um determinado usuário, só aparecerão os seus próprios usuários, aqueles que o ACS registrou.



Manual de Operação - CAU - Central de Atendimento ao Usuário

1.4.5. Fechamento da Chamada

Anotação da Solução e demais Informações do fechamento da chamada, são feitas nesta tela.

Esta tela é visualizada por todos, mas a manutenção (alteração de dados) somente será possível pelos técnicos da CEI.

Manutenção de CAU [Imprime CAU] [Atualiza em Rede]

PREVISÃO

Plano de Trabalho: Quando chegar lá, entrar em contato com Gelinski e ativar o servidor NT.

Início do Atendimento: Data: 02/01/2000 Hora: 16:47 TR: 0,17

Término do Atendimento: Data: 02/01/2000 Hora: 17:05 TS: 0,34

Técnico: Fábio Técnico Retorno: Nenhum

FECHAMENTO

Descrição Solução: Com a reinstalação ficou funcionando.

REAL Início do Atendimento: Data: 02/01/2000 Hora: 16:40 TR: 0,1

Término do Atendimento: Data: 02/01/2000 Hora: 17:00 TS: 0,3 TA: 0,2

Sistemas e Módulos no Atendimento [Sistema] [Defeito] [Causa] [Solução]

Sistema:	Módulo:	Defeito:	Causa:	Solução:	Obs:
SINFAZ		AdmiCon 200	301	403	
SINFAZ		AdmiCon 202	301	400	
SIAP		SIAPUNI 201	305	403	

Registro: 1 de 3

Equipamentos Atendidos [Parque]

Equipamento:	Marca:	Defeito:	Causa:	Solução:	AT?	Obs:
00960	Monitor de Vídeo	Add	304	404	<input type="checkbox"/>	
11095	Impressora Jato de Tinta	Hewlett Packard	302	404	<input type="checkbox"/>	

Registro: 1 de 2

Registro: 2 de 2876

Clique na seta para Abriu Usuários

17:18

O técnico, ao fechar uma chamada, poderá gerar outra chamada caso constate um irregularidade que precise de outro técnico para atender. Caso a solução da chamada não foi feita e precisa de outro técnico, o técnico atual seleciona o técnico de retorno e deixa a chamada pendente.



Check List para Fechamento da Chamada

1. Verificar se as informações do *Plano de Trabalho* atendem o chamado. Se não for mudar, acrescentando seu nome ao final do texto da mudança.
2. Verificar se o *tipo de serviço relatado* é o correto com o tipo de atendimento que você executou . Se não for, mudar.
3. Verificar se o *usuário* é o usuário que teve sua máquina ou problema atendido. Se não for mudar.
4. Verificar se o *sistema* e o *módulo* são os atendidos. Se não forem os atendidos, mudar. Se houver mais de um sistema e módulo, acrescente-os na sub-tela de *Sistemas e Módulos no Atendimento* (todos os sistemas e módulos, inclusive os que foram registrados na parte da tela de *Abre Chamada*. Acrescentar o defeito, causa e solução para o(s) sistema(s) e módulo(s), além de alguma informação que você julgar necessária..
5. Verificar se o *número do patrimônio* é do equipamento atendido. Se não for o atendido, mudar. Se houver mais de um equipamento, acrescente-os na sub-tela de *Equipamentos Atendidos* (todos os equipamentos, inclusive o que foi registrado na parte da tela de *Abre Chamada*. Acrescentar o defeito, causa e solução para o(s) equipamento(s), além de alguma informação que você julgar necessária.
6. Descrever a solução executada no campo *Descrição Solução*.
7. Registrar a *Real data e hora do início do atendimento e a data e hora do término do atendimento*. O sistema deve calcular os reais TR, TS e TA.
8. Se precisar atualizar Parque de Equipamentos pela mudança de algum equipamento ou pela inclusão ou retirada de algum acessório, clique no botão *Parque* e assim proceda.
9. Altere a *Situação CAU* para **Protocolo Fechado**, código 5. Neste momento o sistema grava um histórico de atendimento para o usuário especificado no início da tela.





Manual de Operação - CAU - Central de Atendimento ao Usuário

A seguir apresentamos o conteúdo de algumas tabelas cujas informações serão utilizadas no fechamento da chamada.

Defeito

Código	Descr. Reduzida	Descr. Completa
200	Não Tem ou Não Indica	Não Tem ou Não Indica Defeito
201	Abrindo a Tampa	Abrindo a Tampa Sozinho
202	Acusando Falha	Acusando Falha
203	Cabo Desconectado	Cabo Desconectado
206	Carcaça Quebrada	Carcaça Quebrada
207	Cores Desreguladas	Cores Desreguladas
208	Desalinhando Papel	Desalinhando Papel
212	Disparando Mec. Impressão	Disparando Mecanismo de Impressão
213	Erro de Comunicação	Erro de Comunicação
214	Erro de Leitura e Escrita	Erro de Leitura e ou Escrita
215	Erro de Paridade	Erro de Paridade
216	Erro Carga Aplicativo	Erro na Carga do Aplicativo
217	Erro Carga do S.O.	Erro na Carga do Sistema Operacional
218	Erro Seleção de Unidade	Erro de Seleção de Unidade
219	Falha na Impressão	Falha na Impressão
222	Falha no Teclado	Falha no Teclado
223	Horizontal Fechado	Horizontal Fechado
224	Imagem Fraca	Imagem Fraca
225	Imagem sem Sincronismo	Imagem sem Sincronismo
226	Imagem Trêmula	Imagem Trêmula
227	Não Aceita Configuração	Não Aceita Configuração
229	Não Acessa Disco	Não Acessa Disco
231	Não Corta Papel	Não Corta Papel
232	Não Desliga	Não Desliga
234	Não Entra em Linha	Não Entra em Linha
235	Não Entrega Papel	Não Entrega Papel
236	Não Estabiliza Tensão	Não Estabiliza Tensão
237	Não Executa Transação	Não Executa Transação
239	Não Imprime	Não Imprime
240	Não Inicializa	Não Inicializa
241	Não Liga	Não Liga
242	Não Puxa Fita Tintada	Não Puxa Fita Tintada
243	Não Traciona Papel	Não Traciona Papel
244	Outros	Outros
245	Perda de Configuração	Perda de Configuração
246	Presença de Vírus	Presença de Vírus Eletrônico
247	Sem Proteção de Terra	Sem Proteção de Terra
248	Queimando Fusível	Queimando Fusível
249	Rede - Erro na	Rede - Erro na
250	Remontando Character	Remontando Character
251	Resetando Equipamento	Resetando Equipamento
252	Ruído Estranho	Ruído Estranho
253	Sem Imagem	Sem Imagem
255	Sem Tensão	Sem Tensão
256	Sinalização Sonora	Sinalização Sonora
257	Travando Terminal	Travando Terminal
258	Vertical Fechado	Vertical Fechado
260	Erro no Aplicativo	Erro no Aplicativo
261	Erro de Operação de Usuário	Erro de Operação de Usuário



Manual de Operação - CAU - Central de Atendimento ao Usuário

Causa do Defeito

Código	Descrição Causa	Descr. Completa
300	Sem Causa	Sem Causa
301	Acondic. Inadequado	Acondicionamento Inadequado
302	Atos de Vandalismo	Atos de Vandalismo
303	Baixa Impedância	Baixa Impedância
304	Cabo Lógico	Cabo Lógico
305	Cinescópio Magnetizado	Cinescópio Magnetizado
306	Conexões Soltas	Conexões Soltas
307	Cordão	Cordão
308	Curto Circuito	Curto Circuito
309	Defeito Fábrica Visto	Defeito de Fábrica Visto Depois
310	Desajuste Eletrônico	Desajuste Eletrônico
311	Desajuste Mecânico	Desajuste Mecânico
312	Descarga Elétrica	Descarga Elétrica
313	Desgaste Natural	Desgaste Natural
314	Emenda	Emenda
315	Enchente	Enchente
316	Eprom/Firmware	Eprom/Firmware
317	Equipamento Danifica	Equipamento Danifica
318	Erro de Configuração	Erro de Configuração
319	Erro Técnico	Erro Técnico
320	Falta de Energia	Falta de Energia
321	Fiação Queimada	Fiação Queimada
322	Fiação Rompida	Fiação Rompida
323	Filete Rompido	Filete Rompido
324	Linha Telefônica	Linha Telefônica
325	Comunicação	Comunicação
326	Operacional	Operacional
327	Eq. Recebido Defeito	Equipamento Recebido com Defeito de
328	Atos de Vandalismo	Atos de Vandalismo
329	Força da Natureza	Força da Natureza
330	Infra Estrutura	Infra Estrutura
331	Uso Inadequado	Uso Inadequado
332	Interv por Pessoas Não	Intervenção por Pessoas não Autorizada
333	Não Constatado	Não Constatado

Solução

Código	Descrição Solução	Descrição Solução
400	Sem Solução Por Enquanto	Sem Solução Por Enquanto
401	Ajuste e Regulag.	Ajuste e Regulagem de Módulo e Placa
402	Elimina Mau Contato	Eliminação de Mau Contato
403	Reconfiguração	Reconfiguração
404	Formatação Cópia Versão	Formatação Cópia de Versão
405	Preventiva/Teste	Preventiva/Teste
406	Solda/Crimpagem/Conector	Solda/Crimpagem/Conector
407	Substituição Cabo	Substituição de Cabo
408	Substituição Equipamento	Substituição de Equipamento
409	Substituição Winchester	Substituição de Winchester
410	Substituição	Substituição de Módulo/Placa/Peça
411	Extra Manutenção	Extra Manutenção
412	Serviços não Executados	Serviços não Executados
413	Impossibilidade Atendimento	Impossibilidade de Atendimento
414	Orientação Operador	Orientação Junto ao Operador
415	Objetos Estranhos	Retirada de Objetos Estranhos
420	Envio Laboratório	Envio para Laboratório
421	Efetuada Instalação	Efetuada Instalação com sucesso
422	Estabelec. Inexistente	Estabelecimento Inexistente
423	Eqto. Inexistente	Equipamento Inexistente
424	Eqto. Defeituoso	Equipamento Defeituoso



Manual de Operação - CAU - Central de Atendimento ao Usuário

425	Estabelecimento Fechado	Estabelecimento Fechado
426	Problema Infra	Problema de Infra-estrutura
427	Inst. Já Existente	Instalação Já Existente
428	Inst. não Autorizada	Instalação Não Autorizada
429	Terminal s/ nº Lógico	Terminal sem número lógico
430	Terminal outro Modelo	Terminal de outro modelo
431	Repassado Cliente	Repassado ao Cliente
432	Protocolo Cancelado	Protocolo Cancelado
433	Não teve Solução	- Não teve Solução - Sucateado

Situação CAU - Situação do Atendimento

Código	Sigla	Descrição Red. Situação	Descrição Situação	Ind.
0	AAC	A Acionar	Protocolo a Acionar	1
1	ACI	Acionado	Protocolo Acionado	1
2	ADE	Aguardando Devol. Eqto	Aguardando Devolução de Equipamento	1
3	AGV	Viagem Longa	Aguardando Outros Acionamentos Devido a	1
4	CAC	Protocolo Cancelado	Protocolo Cancelado	2
5	FEC	Fechado	Protocolo Fechado	2
6	PAB	Protocolo Aberto	Protocolo Aberto	1
7	PAT	Alguém Não Fechou	Pendente: Program./Terceiro não fechou	1
8	PBD	Backup Defeituoso	Pendente: Backup Recebido com Defeito	1
9	PDD	Sem Disco Diagnóstico	Pendente: Falta de Disquete de	1
10	PDI	Pendência por mau	Pendente: Diagnóstico Inadequado	1
11	PDV	Sem Disco de Versão	Pendente: Falta de Disquete de Versão	1
12	PFC	Falta Peça, Componente...	Pendente: Falta Peça, Componente,	1
13	PFE	Falta Ferramentas	Pendente: Falta de Ferramentas	1
14	PFT	Falta Técnico	Pendente: Falta de Técnico	1
15	PIT	Indisponib. Técnica	Pendente: Indisponibilidade Técnica	1
16	PPL	Falta placa, módulo...	Pendente: Falta	1
17	PPU	Pendência do Usuário	Pendente: Por Usuário	1
18	PST	Em Atendimento por Sup.	Pendente: Em Atendimento por Suporte	1
19	PTR	Viagem Impossibilitada	Pendente: Impossibilidade de Transporte,	1

Ind. Status

1 = CAU Aberto

2 = CAU Fechado



1.5. Relatórios

Os relatórios dos itens 1.5.1. e 1.5.2. não estão ainda disponíveis na versão 1.2x.

1.5.1 Chamados

Central de Atendimento ao Usuário - Relatório de Chamados

Relatório de Chamados Técnicos

OK

Usuário: [] []

Data Inicial: 25/03/2001 A Data Final: 24/04/2001

Situação CAU: [] Status CAU: Fechado []

Tp Eqpto: [] []

Técnico: [] []

1.5.2. Pendências

Central de Atendimento ao Usuário - Relatório de Pendências

Relatório de Pendências

Cadastra Imprime

Usuário: [] []

Data Inicial: 25/03/2001 A Data Final: 24/04/2001

Ordem do Relatório: Data GUT

1.5.3. Parque de Equipamentos

Impressão de Listagem de Parque de Equipamentos

Listagem de Parque

Traz Consulta Padrão Atualiza em Rede

Secretaria: Coordenadoria Municipal do Governo []

Todas: Sim

Intervalo de Impressão

Todos(as) da consulta padrão

Edita Filtro/Consulta

OK


Abre e Edita Consulta




Manual de Operação - CAU - Central de Atendimento ao Usuário

1.5.4. Relatórios oriundos de telas - fichas

As telas de cadastro do CAU, isto é, as telas em forma de fichas, podem ser impressas de inúmeras maneiras. Abaixo descrevemos uma delas:

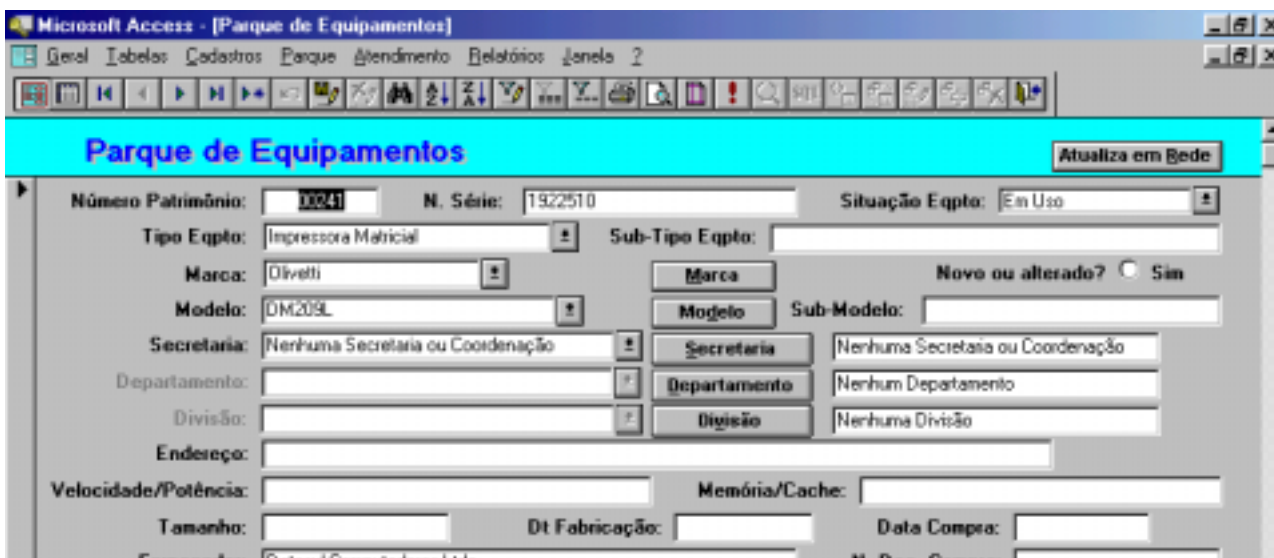
Clique no botão de de visualização de impressão  para imprimir.

Verifique se cada formulário não está utilizando mais de uma página: ande pelas fichas através dos botões de navegação.

Se estiver utilizando mais de uma página, mude as configurações de margens em .

Clique no botão de impressão  para imprimir uma ou mais fichas.


Ecolha o número da ficha que deseja (se todas, não escolha nenhuma em específico) e clique OK



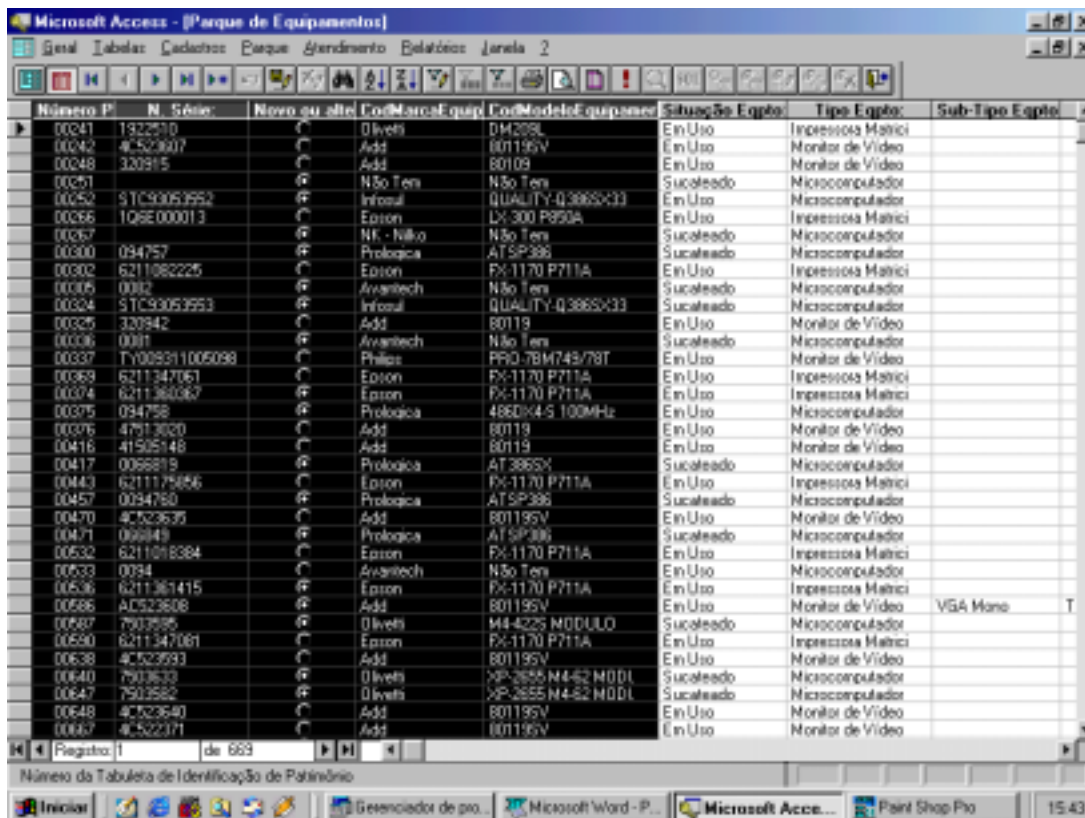


Manual de Operação - CAU - Central de Atendimento ao Usuário

1.5.5. Relatórios oriundos do modo Formulário

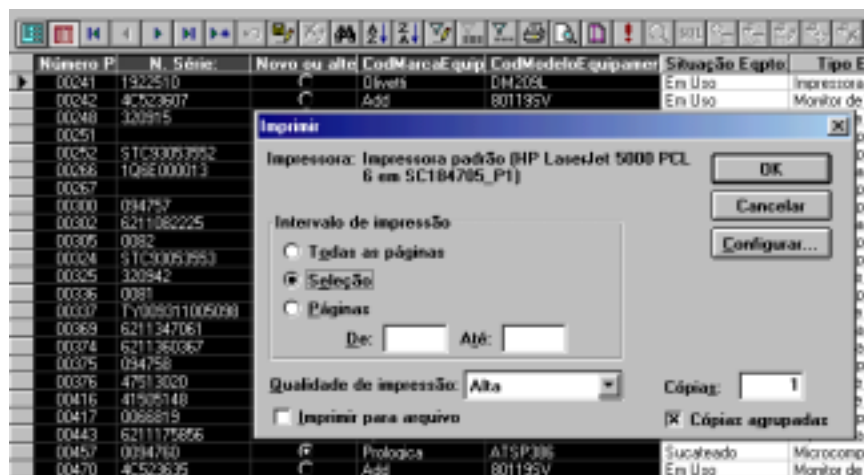
Clique no botão  para aparecer o modo formulário da tela de cadastro em que você se encontra.

Selecione as colunas que deseja imprimir. Se não estiverem juntas (contínuas), marque a coluna e arraste até junto das outras que deseja imprimir.



Número P	N. Série	Novo ou alter	CodMarcaEquip	CodModeloEquipamen	Situação Eqpto	Tipo Eqpto	Sub-Tipo Eqpto
00241	1322510	C	Divets	DM209L	Em Uso	Impressora Matrici	
00242	4C523607	C	Add	801195V	Em Uso	Monitor de Vídeo	
00248	320915	C	Add	80109	Em Uso	Monitor de Vídeo	
00251		C	Não Tem	Não Tem	Sucessoado	Microcomputador	
00252	5TC93053952	C	Infonol	QUALITY-Q386SX33	Em Uso	Microcomputador	
00266	1Q9E000013	C	Epson	LX-300 P950A	Em Uso	Impressora Matrici	
00267		C	NK - Niko	Não Tem	Sucessoado	Microcomputador	
00300	094757	C	Prologica	ATSP386	Sucessoado	Microcomputador	
00302	6211062225	C	Epson	Fx-1170 P711A	Em Uso	Impressora Matrici	
00305	0082	C	Avantech	Não Tem	Sucessoado	Microcomputador	
00324	5TC93053953	C	Infonol	QUALITY-Q386SX33	Sucessoado	Microcomputador	
00325	320942	C	Add	80119	Em Uso	Monitor de Vídeo	
00336	0081	C	Avantech	Não Tem	Sucessoado	Microcomputador	
00337	TY009311005098	C	Philco	PRO-78M749/78T	Em Uso	Monitor de Vídeo	
00369	6211347061	C	Epson	Fx-1170 P711A	Em Uso	Impressora Matrici	
00374	6211360367	C	Epson	Fx-1170 P711A	Em Uso	Impressora Matrici	
00375	094758	C	Prologica	486DK4 G 100MHz	Em Uso	Microcomputador	
00376	47913020	C	Add	80119	Em Uso	Monitor de Vídeo	
00416	41505148	C	Add	80119	Em Uso	Monitor de Vídeo	
00417	0066819	C	Prologica	AT386SX	Sucessoado	Microcomputador	
00443	6211175656	C	Epson	Fx-1170 P711A	Em Uso	Impressora Matrici	
00457	0094760	C	Prologica	ATSP386	Sucessoado	Microcomputador	
00470	4C523635	C	Add	801195V	Em Uso	Monitor de Vídeo	
00471	066849	C	Prologica	ATSP386	Sucessoado	Microcomputador	
00532	6211018384	C	Epson	Fx-1170 P711A	Em Uso	Impressora Matrici	
00533	0094	C	Avantech	Não Tem	Em Uso	Microcomputador	
00536	6211361415	C	Epson	Fx-1170 P711A	Em Uso	Impressora Matrici	
00586	4C523608	C	Add	801195V	Em Uso	Monitor de Vídeo	VGA Mono
00587	7503633	C	Divets	M4-4225 MÓDULO	Sucessoado	Microcomputador	
00590	6211347061	C	Epson	Fx-1170 P711A	Em Uso	Impressora Matrici	
00638	4C523593	C	Add	801195V	Em Uso	Monitor de Vídeo	
00640	7503633	C	Divets	XP-2655 M4-62 MÓDULO	Sucessoado	Microcomputador	
00647	7503582	C	Divets	XP-2655 M4-62 MÓDULO	Sucessoado	Microcomputador	
00648	4C523640	C	Add	801195V	Em Uso	Monitor de Vídeo	
00667	4C522171	C	Add	801195V	Em Uso	Monitor de Vídeo	

Clique no botão de impressão e marque Seleção para imprimir somente o faixa selecionada.





Parte 2 - Especificação Técnica

2.1. Tabelas do Sistema

Nome da Tabela	Descrição da Tabela
Acessorio	Acessórios de Materiais e Equipamentos
AcessorioPorParque	Acessórios por Parque de Materiais e Equipamentos
CAU	Cadastro geral dos Chamados da Central de Atendimento ao
CAUModuloItem	Módulos Atendidos por Chamada
CAUParqueItem	Material ou Equipamento (Parque) Atendidos por Chamada
Causa	Causa dos Defeitos dos Equipamentos e Materiais
ConjuntoPorParque	Conjuntos por Parque de Equipamento (Associações de
Defeito	Defeito dos Equipamentos e Materiais
Departamento	Departamentos das Secretarias
Divisao	Divisão dos Departamentos
GUT	Valores de Gravidade, Urgência e Tendência
HistoricoPorUsuario	Histórico de Atendimento por Usuário
Marca	Marcas ou Fabricantes dos Equipamentos
Modelo	Modelos de Equipamentos
Modulo	Módulos de Sistemas
ParqueEquipamento	Parque de Materiais e Equipamentos
Secretaria	Secretaria de Governo com suas Respectivas Siglas
Servico	Serviços Prestados pelo Departamento de Informática
Setor	Setor da Divisão
Sistema	Sistemas ou Programas
SistemaPorParque	Sistemas Instalados por Parque de Equipamentos
SituacaoCAU	Situação do CAU
SituacaoEquipamento	Situação em Que se Encontra o Material ou Equipamento
Solucao	Solução dos Defeitos dos Equipamentos e Materiais
Tecnico	Técnicos ou Atendentes
TipoEquipamento	Tipo do Material ou Equipamento: Microcomputador,
Usuario	Usuários e Clientes dos Sistemas e Equipamentos
UsuarioPorParque	Usuários Que Utilizam o Parque
VersãoServer	Número da Versão de Sistema no Servidor

2.2. Modelo de Dados

1. Acessorio

Nome	Tipo	Tamanho	Descrição
CodAcessorio	Inteiro longo	4	Código do Acessório do Parque
DescrAcessorio	Texto	50	Descrição Completa do Acessório do Parque
CodMarcaAcessorio	Inteiro longo	4	Código da Marca do Acessório do Equipamento ou Nome do Fabricante
CodModeloAcessorio	Inteiro longo	4	Código do Modelo do Equipamento. Ex: Mithus 6000, MD15, Deskjet 692C
Tecnologia	Texto	30	Tecnologia ou outra Informação deste Acessório do Equipamento
Tamanho	Memorando	-	Tamanho, Velocidade ou Dimensão do Acessório do Equipamento

2. AcessorioPorParque

Nome	Tipo	Tamanho	Descrição
NumPatrimonio	Texto	6	Número da Tabuleta de Identificação de Patrimônio onde Está Ligado o Acessório
CodAcessorio	Inteiro longo	4	Código do Acessório do Parque
ObsConjuntoPorParque	Memorando	-	Mais Informações Pertinentes sobre este Acessório do Parque



Manual de Operação - CAU - Central de Atendimento ao Usuário

3. CAU

Nome	Tipo	Tamanho	Descrição
NumCAU	Texto	11	Número do CAU
CodUsuario	Texto	12	Código do Usuário do Equipamento ou Programa que está pedindo Atendimento
SequenciaUsuario	Inteiro	2	Seqüência de Usuário - um mesmo usuário tem mais de um cargo e está registrado mais de uma vez (0,1,2...)
DtChamado	Data/Hora	8	Data em que Ocorreu o Chamado: Normalmente a Data do Sistema
HrChamado	Data/Hora	8	Hora em que Ocorreu o Chamado: Normalmente a Hora do Sistema
Solicitante	Texto	50	Nome do Contato ou Solicitante do Chamado - Normalmente o ACS ou ACC
CodSistema	Inteiro longo	4	Código de Identificação do Sistema com Problema ou que será atendido
ContadorModulo	Inteiro longo	4	Contador de Módulo
NumPatrimonio	Texto	6	Número da Tabuleta de Identificação de Patrimônio do Equipamento que será atendido
CodServico	Inteiro longo	4	Código do Tipo de Serviço a Ser Realizado
CodDefeitoRelatado	Inteiro longo	4	Código do Defeito Relatado pelo Solicitante
CodGravidade	Inteiro longo	4	Código para a Gravidade do Problema ou Chamado
CodUrgencia	Inteiro longo	4	Código para a Urgência do Atendimento
CodTendencia	Inteiro longo	4	Código para a Tendência da Situação
VlrGUT	Inteiro longo	4	Valor para a Gravidade, Urgência e Tendência
DtPrevistaInicio	Data/Hora	8	Data Prevista do Início do Atendimento
HrPrevistaInicio	Data/Hora	8	Hora Prevista do Início do Atendimento
DtPrevistaTermino	Data/Hora	8	Data Prevista do Término do Atendimento
HrPrevistaTermino	Data/Hora	8	Hora Prevista do Término do Atendimento
TempoRespostaPrevisto	Duplo	8	Tempo de Resposta do Atendimento (Período entre o chamado e a chegada ou retorno do técnico)
TempoSolucaoPrevisto	Duplo	8	Tempo de Solução do Atendimento (Período entre o chamado e a solução do chamado)
DtRealInicio	Data/Hora	8	Data do Início do Atendimento Efetivo
HrRealInicio	Data/Hora	8	Hora do Início do Atendimento Efetivo
DtRealTermino	Data/Hora	8	Data do Término do Atendimento Efetivo
HrRealTermino	Data/Hora	8	Hora do Término do Atendimento Efetivo
TempoRespostaReal	Duplo	8	Tempo de Resposta do Atendimento (Período entre o chamado e a chegada ou retorno do técnico)
TempoSolucaoReal	Duplo	8	Tempo de Solução do Atendimento (Período entre o chamado e a solução do chamado)
TempoAtendimento	Duplo	8	Tempo Total do Atendimento (Tempo de Solução menos Tempo de Resposta)
CodTecnicoAtendente	Inteiro longo	4	Código do Técnico Atendente ou Usuário que Registrou a Chamada (ACS ou ACC)
CodTecnico	Inteiro longo	4	Código do Técnico que Fará o Atendimento
CodTecnicoRetorno	Inteiro longo	4	Código do Técnico para Retorno
FlagCobranca	Sim/Não	1	Sim ou Não para Cobrança
DtCobranca	Data/Hora	8	Data em que se Gerou a Cobrança
DtVencimento	Data/Hora	8	Data do Vencimento do Faturamento
VlrCobranca	Duplo	8	Valor da Cobrança
DtPagamento	Data/Hora	8	Data do Efetivo Pagamento da Fatura
ValorPago	Duplo	8	Valor Efetivamente Pago
NumNF	Texto	25	Número da Nota Fiscal
StatusCAU	Texto	1	1=Aberto, 2=Fechado
CodSituacaoCAU	Inteiro longo	4	Situação do CAU
DescrChamado	Memorando	-	Descrição Completa do chamado
DescrSolucao	Memorando	-	Descrição Completa da Solução
PlanoTrabalho	Memorando	-	Plano de Trabalho
OutrasInformacoes	Memorando	-	Outras Informações do Chamado ou CAU



Manual de Operação - CAU - Central de Atendimento ao Usuário

4. CAUModuloItem

Nome	Tipo	Tamanho	Descrição
ContadorModuloItem	Inteiro longo	4	Contador de Sistemas e Módulos
NumCAU	Texto	11	Número do CAU
CodSistema	Inteiro longo	4	Código de Identificação do Sistema a que o módulo está ligado
ContadorModulo	Inteiro longo	4	Contador de Módulo
CodDefeito	Inteiro longo	4	Código do Defeito Realmente Encontrado pelo Técnico
CodCausa	Inteiro longo	4	Código da Causa do Defeito
CodSolucao	Inteiro longo	4	Código da Solução do Atendimento
ObsCAUModuloItem	Memorando	-	Outras Informações deste Modulo para esta Chamada

5. CAUParqueItem

Nome	Tipo	Tamanho	Descrição
NumCAU	Texto	11	Número do CAU
NumPatrimonio	Texto	6	Número da Tabuleta de Identificação de Patrimônio do Equipamento que será atendido
CodDefeito	Inteiro longo	4	Código do Defeito Realmente Encontrado pelo Técnico
CodCausa	Inteiro longo	4	Código da Causa do Defeito
CodSolucao	Inteiro longo	4	Código da Solução do Atendimento
FlagAT	Sim/Não	1	Sim ou Não para Enviado para Assistência Técnica
ObsCAUParqueItem	Memorando	-	Outras Informações deste Equipamento e Chamada

6. Causa

Nome	Tipo	Tamanho	Descrição
CodCausa	Inteiro longo	4	Código da Causa do Defeito
DescrReduzidaCausa	Texto	30	Descrição Reduzida da Causa do Defeito
DescrCausa	Texto	50	Descrição Completa da Causa do Defeito

7. ConjuntoPorParque

Nome	Tipo	Tamanho	Descrição
NumPatrimonioPrincipal	Texto	6	Número da Tabuleta de Identificação de Patrimônio Principal (Master)
NumPatrimonioLigado	Texto	6	Número da Tabuleta de Identificação de Patrimônio Ligado ao Principal (Slave)
ObsConjuntoPorParque	Memorando	-	Mais Informações sobre esta Ligação e Equipamentos

8. Defeito

Nome	Tipo	Tamanho	Descrição
CodDefeito	Inteiro longo	4	Código do Defeito do Equipamento ou Sistema
DescrReduzidaDefeito	Texto	30	Descrição Reduzida do Defeito do Equipamento ou Sistema
DescrDefeito	Texto	50	Descrição Completa do Defeito do Equipamento ou Sistema

9. Departamento

Nome	Tipo	Tamanho	Descrição
CodSecretaria	Inteiro longo	4	Código de Identificação do Sistema para Secretaria
CodDpto	Inteiro longo	4	Código de Identificação do Sistema para Departamento
SiglaDpto	Texto	10	Sigla do Departamento
NomeDpto	Texto	50	Nome do Departamento
CodPessoaResp	Texto	15	Código do Cadastro Único da Pessoa Responsável pelo Departamento
RespDpto	Texto	50	Responsável pelo Departamento



Manual de Operação - CAU - Central de Atendimento ao Usuário

10. Divisao

Nome	Tipo	Tamanho	Descrição
CodSecretaria	Inteiro longo	4	Código de Identificação do Sistema para Secretaria
CodDpto	Inteiro longo	4	Código de Identificação do Sistema para Departamento
CodDivisao	Inteiro longo	4	Código de Identificação da Divisão
SiglaDivisao	Texto	10	Sigla da Divisão
NomeDivisao	Texto	50	Nome da Divisão
CodPessoaResp	Texto	12	Código do Cadastro Único da Pessoa Responsável Pela Divisão
RespDivisao	Texto	50	Responsável pela Divisão

11. HistoricoPorUsuario

Nome	Tipo	Tamanho	Descrição
ContadorHistorico	Inteiro longo	4	Contador do Histórico
CodUsuario	Texto	12	Código do Usuário
SequenciaUsuario	Inteiro	2	Seqüência de Usuário - um mesmo usuário tem mais de um cargo e está registrado mais de uma vez (0,1,2...)
CodTecnico	Inteiro longo	4	Código do Técnico envolvido com este Histórico
DtHistorico	Data/Hora	8	Data deste Histórico - Data do Fechamento do Chamado
HrHistorico	Data/Hora	8	Hora deste Histórico - Hora do Fechamento do Chamado
NumCAU	Texto	11	Número do CAU
CodServico	Inteiro longo	4	Código do Tipo de Serviço a Ser Realizado
TempoRespostaReal	Duplo	8	Tempo de Resposta do Atendimento (Período entre o chamado e a chegada ou retorno do técnico)
TempoSolucaoReal	Duplo	8	Tempo de Solução do Atendimento (Período entre o chamado e a solução do chamado)
TempoAtendimento	Duplo	8	Tempo Total do Atendimento (Tempo de Solução menos Tempo de Resposta)
CodSistema	Inteiro longo	4	Código de Identificação do Sistema com Problema ou que será atendido
ContadorModulo	Inteiro longo	4	Contador de Módulo
NumPatrimonio	Texto	6	Número da Tabuleta de Identificação de Patrimônio do Equipamento que será atendido
Historico	Memorando	-	Texto do Histórico

12. Marca

Nome	Tipo	Tamanho	Descrição
CodMarcaEquipamento	Inteiro longo	4	Código da Marca do Equipamento ou Nome do Fabricante
MarcaEquipamento	Texto	30	Marca do Equipamento ou Nome do Fabricante

13. Modelo

Nome	Tipo	Tamanho	Descrição
CodModelo	Inteiro longo	4	Código da Marca do Acessório do Equipamento ou Nome do Fabricante
DescrModelo	Texto	50	Modelo do Acessório do Equipamento

14. Modulo

Nome	Tipo	Tamanho	Descrição
ContadorModulo	Inteiro longo	4	Contador de Módulo
SiglaModulo	Texto	10	Código de Identificação do Módulo do Sistema
CodSistema	Inteiro longo	4	Código de Identificação do Sistema a que o módulo está ligado
NomeModulo	Texto	50	Nome do Módulo



Manual de Operação - CAU - Central de Atendimento ao Usuário

15. ModuloPorParque

Nome	Tipo	Tamanho	Descrição
ContadorModuloPorParque	Inteiro longo	4	
ContadorModulo	Inteiro longo	4	
NumPatrimonio	Texto	6	
ObsModuloPorParque	Memorando	-	

16. ParqueEquipamento

Nome	Tipo	Tamanho	Descrição
NumPatrimonio	Texto	6	Número da Tabuleta de Identificação de Patrimônio
NumSerie	Texto	20	Número de Série que os equipamentos apresentam de fábrica
CodSituacaoEquipamento	Inteiro longo	4	Código da Situação deste Equipamento: Em uso, sucateado...
CodTpEquipamento	Inteiro longo	4	Código do Tipo de Equipamento. Ex.: Microcomputador, Monitor de Vídeo, Impressora Jato de Tinta...
SubTpEquipamento	Texto	30	Código do Sub-Tipo de Equipamento. Ex: AMD, SVGA, Colorida
CodMarcaEquipamento	Inteiro longo	4	Código da Marca do Equipamento ou Nome do Fabricante
CodModeloEquipamento	Inteiro longo	4	Código do Modelo do Equipamento. Ex: Mithus 6000, MD15, Deskjet 692C
SubModeloEquipamento	Texto	50	Código do Sub-Modelo do Equipamento. Ex: K6 2 500, Color Digital, C4582A
CodSecretaria	Inteiro longo	4	Código da Secretaria
CodDpto	Inteiro longo	4	Código do Departamento
CodDivisao	Inteiro longo	4	Código da Divisão onde está o equipamento
Endereco	Texto	60	Endereço onde está o Equipamento
Velocidade	Texto	30	Velocidade ou Potência do Equipamento
Memória	Texto	30	Tamanho da Memória e da Memória Cache do Equipamento
Tamanho	Texto	30	Tipo do Gabinete ou Tamanho do Equipamento
DtFabricacao	Data/Hora	8	Data de Fabricação do Equipamento
DtCompra	Data/Hora	8	Data da Compra do Equipamento
NomeForn	Texto	50	Nome do Fornecedor do Equipamento
NumDocCompra	Texto	30	Número do Documento de Compra do Equipamento
FlagNovo	Sim/Não	1	Flag É Novo Cadastro?
Verificar	Memorando	-	Verificar alguma Pendência para este Equipamento
ObsParque	Memorando	-	Mais Informações Pertinentes

17. Secretaria

Nome	Tipo	Tamanho	Descrição
CodSecretaria	Inteiro longo	4	Código de Identificação do Sistema para Secretaria
SiglaSecretaria	Texto	10	Sigla da Secretaria
NomeSecretaria	Texto	60	Nome da Secretaria
CodPessoaResp	Texto	15	Código do Cadastro Único da Pessoa Responsável pela Secretaria
RespSecretaria	Texto	50	Responsável pela Secretaria - Secretário, Coordenador, Procurador

18. Servico

Nome	Tipo	Tamanho	Descrição
CodServico	Inteiro longo	4	Código do Tipo de Serviço ou Atendimento
DescrReduzidaServico	Texto	30	Descrição Reduzida do Tipo de Serviço ou Atendimento
DescrServico	Texto	50	Descrição Completa do Tipo de Serviço ou Atendimento



Manual de Operação - CAU - Central de Atendimento ao Usuário

19. Setor

Nome	Tipo	Tamanho	Descrição
CodSecretaria	Inteiro longo	4	Código de Identificação do Sistema para Secretaria
CodDpto	Inteiro longo	4	Código de Identificação do Sistema para Departamento
CodDivisao	Inteiro longo	4	Código de Identificação da Divisão
CodSetor	Inteiro longo	4	Código de Identificação do Setor
SiglaSetor	Texto	10	Sigla do Setor
NomeSetor	Texto	50	Nome do Setor
Endereco	Texto	60	Endereço principal de localização do Setor
CodPessoaResp	Texto	15	Código do Cadastro Unico da Pessoa Responsável pelo Setor
RespSetor	Texto	50	Responsável pelo Setor

20. Sistema

Nome	Tipo	Tamanho	Descrição
CodSistema	Inteiro longo	4	Código de Identificação do Sistema
SiglaSistema	Texto	10	Sigla ou Abreviatura do Sistema
NomeSistema	Texto	50	Nome do Sistema
Versão	Texto	30	Última Versão do Sistema em Uso na Empresa
ObsSistema	Memorando	-	Mais Dados Sobre este Sistema

21. SituacaoCAU

Nome	Tipo	Tamanho	Descrição
CodSituacaoCAU	Inteiro longo	4	Código da Situação do CAU
SiglaSituacaoCAU	Texto	3	Sigla da Situação do CAU
DescrReduzidaSituacaoCAU	Texto	30	Descrição Reduzida da Situação do CAU
DescrSituacaoCAU	Texto	50	Descrição Completa da Situação do CAU
IndSituacaoCAU	Texto	1	Indicador de Status do CAU: 1 - Aberto, 2 - Fechado

22. SituacaoEquipamento

Nome	Tipo	Tamanho	Descrição
CodSituacaoEquipamento	Inteiro longo	4	Código da Situação deste Equipamento.
DescrSituacaoEquipamento	Texto	30	Descrição da situação do equipamento: em uso, sucateado...

23. Solucao

Nome	Tipo	Tamanho	Descrição
CodSolucao	Inteiro longo	4	Código da Solução do Defeito
DescrReduzidaSolucao	Texto	30	Descrição Reduzida da Solução do Defeito
DescrSolucao	Texto	50	Descrição Completa da Solução do Defeito

24. Tecnico

Nome	Tipo	Tamanho	Descrição
CodTecnico	Inteiro longo	4	Código do Técnico
NomeTecnico	Texto	50	Nome do Técnico
Senha	Texto	50	Senha do Técnico
IndTpTecnico	Texto	1	Indicador de Tipo de Técnico: 1=Coordenador, 2=Atendente, 3=Técnico, 4=Usuário

25. TipoEquipamento

Nome	Tipo	Tamanho	Descrição
CodTpEquipamento	Inteiro longo	4	Código do Tipo de Equipamento
DescrTpEquipamento	Texto	50	Descrição do Tipo de Equipamento: Microcomputador, Impressora...



Manual de Operação - CAU - Central de Atendimento ao Usuário

26. Usuario

Nome	Tipo	Tamanho	Descrição
CodUsuario	Texto	12	Código do Usuário do Equipamento ou Programa que estará pedindo Atendimento
SequenciaUsuario	Inteiro	2	Seqüência de Usuário - um mesmo usuário tem mais de um cargo e está registrado mais de uma vez (0,1,2...)
CodSecretaria	Inteiro longo	4	Código de Identificação do Sistema para Secretaria
CodDpto	Inteiro longo	4	Código de Identificação do Sistema para Departamento
CodDivisao	Inteiro longo	4	Código de Identificação da Divisão
RazaoSocial	Texto	254	Razao Social ou Nome do Usuário
Cidade	Texto	30	Cidade
UF	Texto	2	Unidade Federativa ou Estado
Endereco	Texto	50	Endereço
DDD	Texto	4	Código de Discagem Direta à Distância
Fone	Texto	8	Fone
Fax	Texto	9	Fax
CEP	Texto	8	Código de Endereçamento Postal
CPF CGC Usuario	Texto	18	CPF, CGC ou CNPJ do Usuário
InscricaoEstadual	Texto	18	Inscrição Estadual do Usuário
Email	Texto	50	Endereço de E-Mail - Correio Eletrônico
Site	Texto	60	Endereço do Site Internet
DtInicio	Data/Hora	8	Data do Início das Atividades

27. UsuarioPorParque

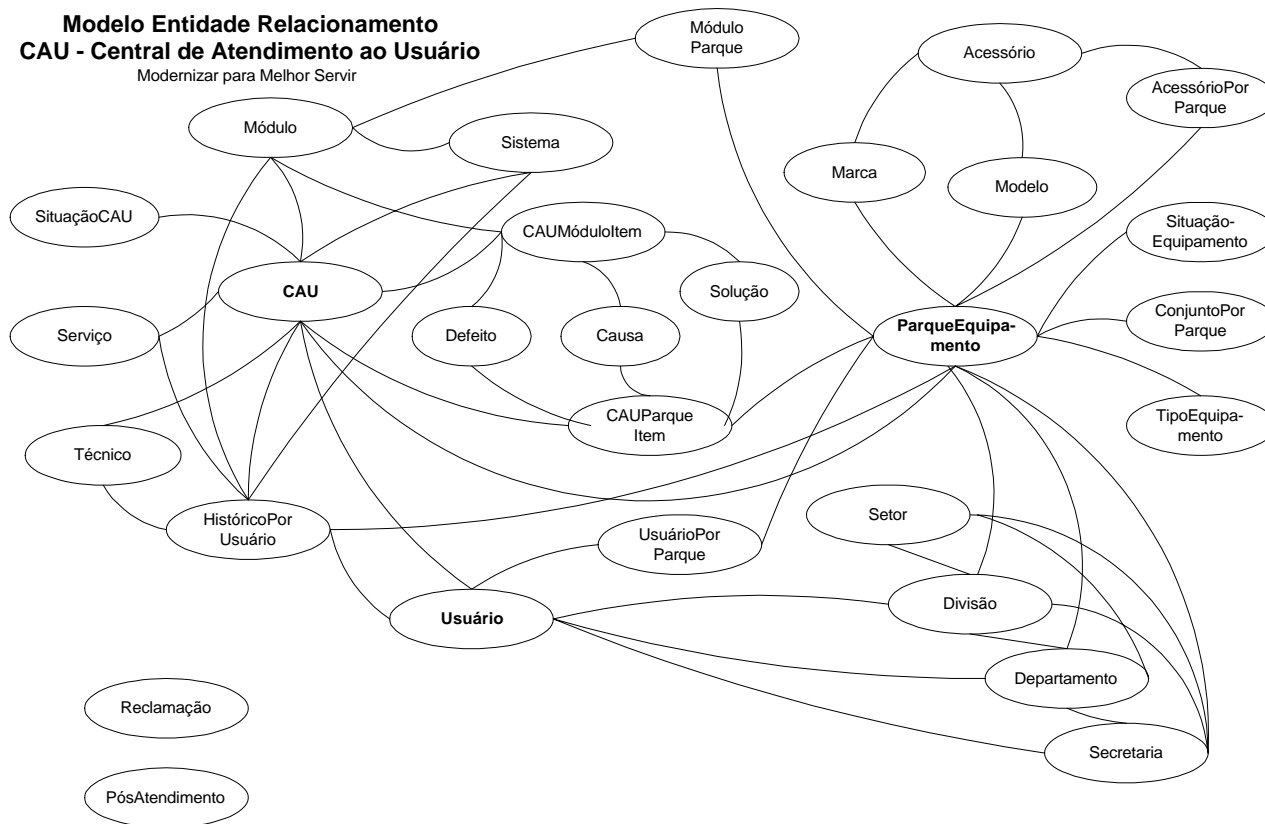
Nome	Tipo	Tamanho	Descrição
NumPatrimonio	Texto	6	Número da Tabuleta de Identificação de Patrimônio
CodUsuario	Texto	12	Código do Usuário que Usa o Equipamento e/ou Programa
SequenciaUsuario	inteiro	2	Seqüência de Usuário - um mesmo usuário tem mais de um cargo e está registrado mais de uma vez (0,1,2...)
ObsUsuarioPorParque	Memorando	-	Mais Informações Pertinentes sobre este Usuário do Equipamento



2.3.2. MER (Modelo Lógico e Físico)

Modelo Entidade Relacionamento CAU - Central de Atendimento ao Usuário

Modernizar para Melhor Servir





Manual de Operação - CAU - Central de Atendimento ao Usuário

2.4. Menu

Geral	Tabelas	Cadastros	Parque	Atendimento	Relatórios
Consulta	Secretaria	Empresa Atual	Acessório	CAU Usuário	Chamados
Tela Inicial	Departamento	Usuário	Marca Eqpto	CAU Técnico	Pendência
Sair	Divisão	Este Usuário	Modelo Eqpto	CAU	Parque
	Setor	Técnico	Parque Eqpto	Inclui CAU	CAULimpo
			Situação Eqpto	Defeito	
			Tipo Eqpto	Causa	
			Sistema	Solução	
				Tipo Serviço	
				Situação CAU	

2.4.1. Menu Geral

Geral	
Consulta	Cadastro e manutenção de consultas do usuário
Tela Inicial	Tela de botões com todas as tabelas e cadastros
Sair	Sai do Sistema

2.4.2. Menu Tabelas

Tabelas	
Secretaria	Tabela de Secretarias
Departamento	Tabela de Departamentos das Secretarias
Divisão	Tabela de Divisão das Secretarias ou Departamentos
Setor	Tabela de Setores da Divisão

2.4.3. Menu Cadastros

Cadastros	
Empresa Atual	Atualiza os dados da empresa que utiliza o sistema
Usuário	Cadastro de Usuários de Equipamentos e Sistemas
Este Usuário	Faz a manutenção do usuário que está indicado na tela de consulta
Técnico	Faz a Manutenção de Técnico - só permitido para Administradores do CAU

2.4.4. Menu Parque de Equipamentos

Parque	
Acessório	Tabela de Acessórios de Equipamentos
Marca Eqpto	Tabela de Marca ou Fabricantes de Equipamentos
Modelo Eqpto	Tabela de Modelos de Equipamentos
Parque Eqpto	Cadastro de Parque de Equipamentos
Situação Eqpto	Tabela de Situação de Equipamentos: Ativo, Sucateado, Empréstado...
Tipo Eqpto	Tabela de Tipos de Equipamentos: Microcomputador, Impressora...
Sistema	Tabela de Sistemas e Módulos de Sistema



Manual de Operação - CAU - Central de Atendimento ao Usuário

2.4.5. Menu Atendimento

Atendimento	
CAU Usuário	Tela de Consulta de Protocolos dos Usuários originados pelos mesmos
CAU Técnico	Tela de Consulta de Protocolos pelos Técnicos
CAU	Tela de Manutenção de CAU
Inclui CAU	Inclusão de Protocolo CAU
Defeito	Tabela de Defeitos de Equipamentos e Sistemas
Causa	Tabela de Causas de Defeitos
Solução	Tabela de Soluções de Atendimentos
Tipo Serviço	Tabela de Tipo de Serviço: Corretiva, preventiva, ativação...
Situação CAU	Tabela da Situação do CAU: Acionado, Cancelado, Fechado...

2.4.6. Menu Relatórios

Relatórios	
Chamados	Relatório de Chamados Técnicos por Período e outros parâmetros
Pendência	Relatório de Chamados Pendentes por ordem e data de previsão de atendimento
Parque	Relatório de Parque de Equipamentos
CAU Limpo	Impressão de Formulário de CAU para preenchimento
SAS Limpo	Impressão de Formulário de Solicitação de Atendimento/Serviço para preenchimento

Obs.: O número destes relatórios deverá ser ampliado.

2.5. Hardware e Software Requerido

2.5.1. Máquina Mínima

Recurso	Descrição
Máquina e Processador	486 DX4 100 Mhz
Memória	16 Mbytes
Espaço em HD requerido	5 MB
Resolução de Vídeo	800 x 600 pixels
Sistema Operacional	Windows 95 R1
Rede Windows ou outra	Instalada

2.5.2. Máquina Ideal

Recurso	Descrição
Máquina e Processador	Pentium MMX 200 Mhz
Memória	32 Mbytes
Espaço em HD requerido	20 MB
Resolução de Vídeo	800 x 600 pixels
Sistema Operacional	Windows 98
Rede Windows ou outra	Instalada