

Introdução ao sistema

Introdução básica do SIGAT destacando os elementos principais da interface e suas utilidades.

- [Apresentação da interface e abertura de chamado](#)

Apresentação da interface e abertura de chamado

OBJETIVO

Orientar servidores e estagiários sobre os procedimentos de padronização de chamados na triagem do SIGAT para garantir que todas as informações necessárias estejam corretas na criação dos chamados.

Definições

SIGAT - Sistema de Gestão de Atendimento Técnico desenvolvido pela Prefeitura Municipal de Sorocaba/SP.

Acessando o sistema de chamados SIGAT

O sistema de chamados é acessível pelo site: <http://sigat.sorocaba.sp.gov.br/>.

Após acessar o site, informe o usuário e a senha para acessar o sistema.



A tela de login do SIGAT apresenta o logotipo de uma estrela colorida (verde, amarelo, laranja, vermelho) no topo. Abaixo do logotipo, o texto "SIGAT" é exibido em uma fonte grande e preta. Em seguida, há dois campos de entrada de texto: "Nome de usuário" e "Senha". Abaixo dos campos, há um botão azul com o texto "Entrar". No canto inferior direito da tela, o texto "CGTI - v1.9.1c" é exibido.

Figura 1 - Tela de login do SIGAT

Na tela inicial do sistema é possível visualizar diversos chamados para serem atendidos.

The screenshot shows the SIGAT system interface. At the top, there is a search bar with the text "Busca rápida..." and a "Q" icon. To the right, there is a "Olá" greeting, a "Painel" button, and a "Sair" button. Below the search bar, there are tabs for "Chamados" and "Arquivo". A navigation bar contains several menu items: "Remoto", "Presencial", "Hardware", "Almojarifado", "Gestão de Redes", "Gestão de Telefonia 27", "Manutenção Redes", "Manutenção Telefonia", "Garantia", "Todos", "Imprimir", and a "Sair" button. Below the navigation bar, it says "Mostrando 200 chamados" and a search box labeled "Busca:". The main area is a table with columns: "#", "Status", "Solicitante", "Solicitação", "Local", "Região", "Data", and "Respo". The table contains 12 rows of call data. The status column shows icons: a red star, a yellow circle, and a green circle. The bottom of the screen has a footer with the text: "Autorização: Operação | Ambiente: production | Versão: 1.9.2d | SEAD/CGTI".

| # | Status | Solicitante | Solicitação | Local | Região | Data | Respo |
|-------|--------|-------------|--------------------------------|---|--------|--------------------|----------|
| 19606 | ★ | Rodrigo | TELEFONE DA ESCOLA NÃO FUNC... | EM AMIN CASSAR | NORTE | 17/03/2025 05h 28m | |
| 13516 | ● | Gloria | NÃO CONSEGUE ATENDER AS LIG... | ALMOJARIFADO DE PATRIMONIO | LESTE | 27/09/2024 09m 08d | |
| 13483 | ● | Marcos | PROBLEMA NA LINHA | SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONOMICO | NORTE | 26/09/2024 05m 04d | Marcos . |
| 22150 | ● | Lucas | LEVANTAMENTOS DE CELULARES ... | SECRETARIA DE SERVICOS PUBLICOS E OBRAS | LESTE | 20/05/2025 01m 11d | |
| 22699 | ● | Jorge | MANUTENÇÃO DE TELEFONE | ATERRO DE INERTES | NORTE | 30/05/2025 01m 09d | |
| 23068 | ● | Jorge | MANUTENÇÃO NA LINHA TELEFÔNICA | ATERRO DE INERTES | NORTE | 10/06/2025 01m 19m | |
| 22969 | ● | Roberta | TELEFONE FIXO ESTA MUDO | CEI 103 JORGE MOYSES BETTI | NORTE | 06/06/2025 28d 22h | |
| 23766 | ● | Tatiane | INTERNET NA LINHA. | SECRETARIA DE SERVICOS PUBLICOS E OBRAS | LESTE | 30/06/2025 08d 03h | Marcos . |
| 23858 | ● | Camila | DÚVIDA OPERAÇÃO TELEFONE DI... | SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONOMICO | NORTE | 02/07/2025 07d 22h | |
| 24021 | ● | Angela | SOLICITA APARELHO CELULARES | SECRETARIA DA CIDADANIA | CENTRO | 07/07/2025 03d | Marcos . |
| 21227 | ● | Camila | SOLICITAÇÃO DE APARELHO CEL... | JARDIM BOTANICO | LESTE | 29/04/2025 02d 22h | Marcos . |

Figura 2 - Tela inicial do SIGAT com as filas de atendimento remoto, as opções do setor estão em destaque

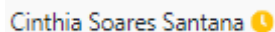
Escolha um chamado para atender e dê preferência para chamados com status de prioridade ou que estão a mais tempo sem serem atendidos. Existem 3 status possíveis para os chamados do SIGAT que são representados por símbolos:

- **Estrela amarela** ou **vermelha**: chamado com prioridade, estes chamados devem ser atendidos antes do outros.
- **Circulo amarelo**: chamado aberto que deve ser atendido.
- **Circulo verde**: chamado fechado.



Figura 3 - Status do chamado no SIGAT

Quando um chamado permanece sem atendimento por um período prolongado, é exibido um ícone de relógio ao lado do nome do solicitante. O relógio na cor amarela indica que o chamado não recebeu nenhuma interação há mais de 6 horas, enquanto o relógio vermelho sinaliza a ausência de interação por um período superior a 24 horas.



Cinthia Soares Santana 🕒

Figura 4 – Chamado sem atendimento por mais de 6 horas



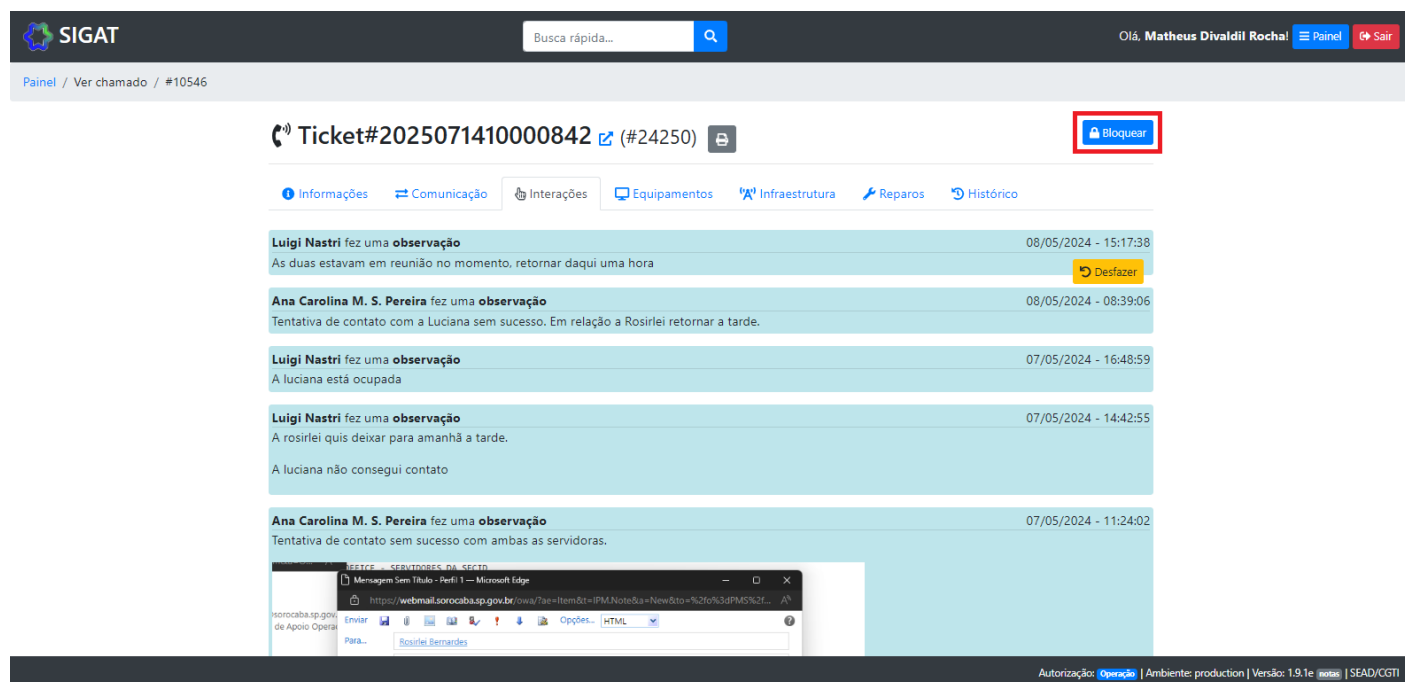
Roberta Monteiro Da Silva 🕒

Figura 5 – Chamado sem atendimento por mais de 24 horas

Atendendo um chamado

Para evitar que outro profissional atenda o mesmo chamado, é necessário bloqueá-lo antes de iniciar o atendimento. Ao ser bloqueado, o chamado deixa de estar disponível para atendimento por outros usuários do sistema. Lembre-se de desbloquear o chamado ao término do seu turno ou caso seja necessário repassá-lo a outro profissional. Cada usuário pode manter até 3 chamados bloqueados simultaneamente.

Na aba Atendimento, haverá um botão destinado ao bloqueio do chamado, desde de que este ainda não esteja bloqueado por outro servidor ou estagiário.



The screenshot displays the SIGAT system interface. At the top, there is a navigation bar with the SIGAT logo, a search bar, and user information for Matheus Divaldil Rocha. Below the navigation bar, the page title is "Painel / Ver chamado / #10546". The main content area shows a ticket titled "Ticket#2025071410000842 (#24250)" with a "Bloquear" button highlighted in a red box. Below the ticket title, there are tabs for "Informações", "Comunicação", "Interações", "Equipamentos", "Infraestrutura", "Reparos", and "Histórico". The "Interações" tab is active, showing a list of service interactions. Each interaction includes the name of the user who made the observation, the date and time, and a brief description of the issue. For example, "Luigi Nastro fez uma observação" on 08/05/2024 at 15:17:38, stating "As duas estavam em reunião no momento, retornar daqui uma hora". There is also a "Desfazer" button for each interaction. At the bottom of the page, there is a footer with authorization information: "Autorização: Operação | Ambiente: production | Versão: 1.9.1e | SEAD/CGTI".

Figura 6 – Tela do SIGAT com os registros de atendimento

Na tela de um chamado específico se encontram abas com informações separadas por categoria.

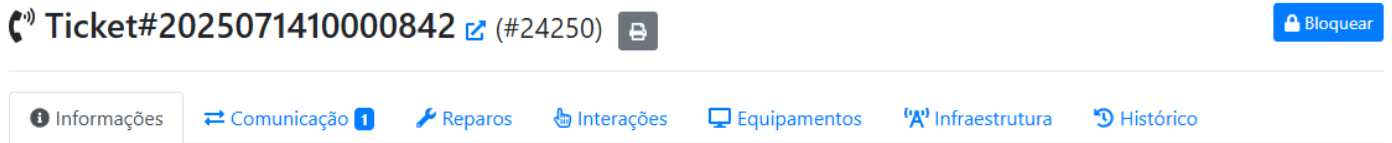


Figura 7 – Abas com informações do chamado separadas por categorias

Informações

Contém dados do chamado, como nome do solicitante, local de trabalho, status, telefone e outras informações úteis. Caso o solicitante envie algum anexo por e-mail, este poderá ser visualizado nesta seção. Ao clicar em um anexo, o mesmo será baixado automaticamente em sua máquina.

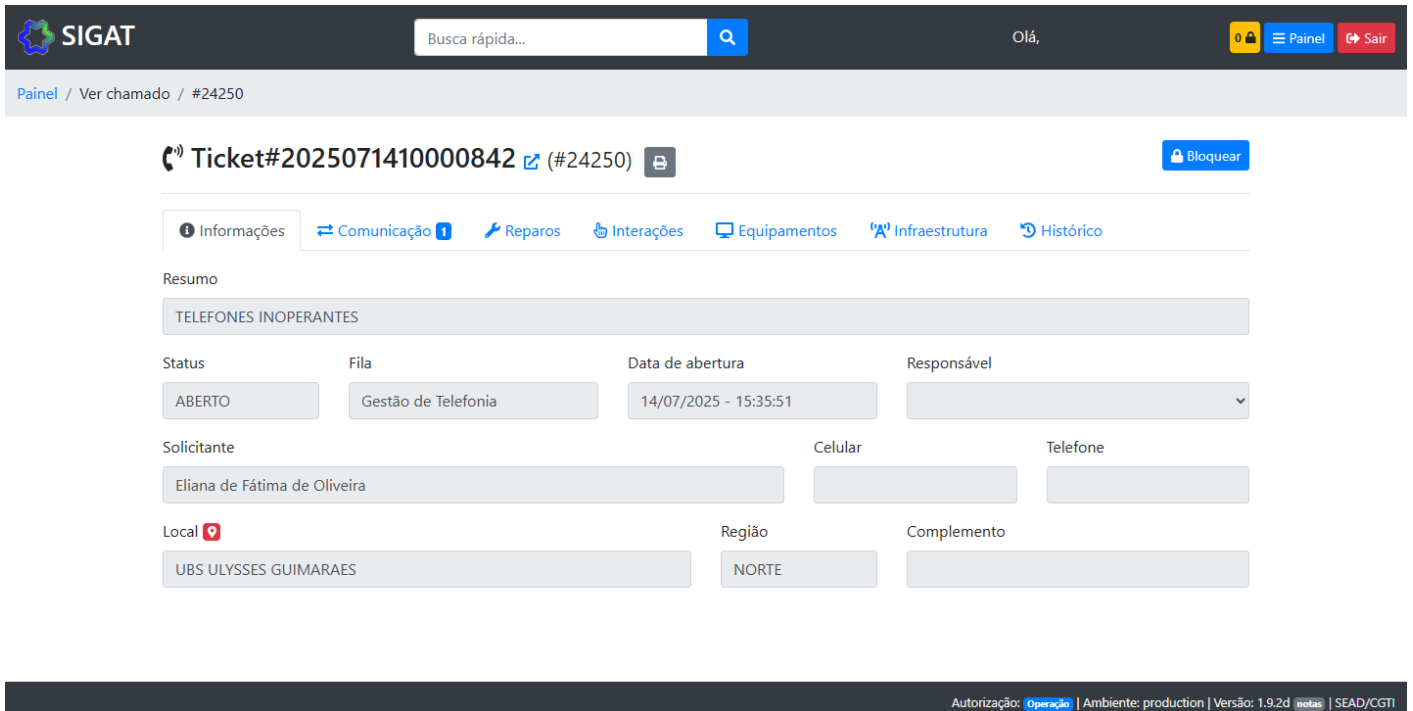


Figura 8 – Tela do SIGAT com informações de um chamado específico

Comunicação

Exibe os e-mails espelhados diretamente do OTOBO, os que contêm informações mais detalhadas sobre a solicitação.

The screenshot shows the SIGAT interface with a search bar at the top containing "Busca rápida...". The user is logged in as "Olá, [nome]". The breadcrumb trail is "Painel / Ver chamado / #24250". The main content area displays the ticket details for "Ticket#2025071410000842 (#24250)". A navigation bar includes tabs for "Informações", "Comunicação", "Reparos", "Interações", "Equipamentos", "Infraestrutura", and "Histórico". The "Comunicação" tab is active, showing a message from "Admin OTOBO" dated "14/07/25 - 15:35:51". The message text is: "Guilherme Lati de Oliveira criou o chamado #24250 no SIGAT. ID SIGAT: #24250 | IMPORTACAO_SIGAT. Esta mensagem é automática, não responda." Below the message, there are two entries: "Eliana de Fátima Oliveira" (14/07/25 - 15:10:11) and "Central de Serviços de Tecnologia da Informação" (14/07/25 - 15:10:11). A footer bar at the bottom indicates "Autorização: Operação | Ambiente: production | Versão: 1.9.2d | SEAD/CGTI".

Figura 9 - Tela do SIGAT com comunicação de um chamado específico

Interações

Esta aba exibe os dados principais do chamado, como nome do solicitante, local de trabalho, status, telefone e outras informações úteis. Caso o solicitante tenha enviado algum anexo por e-mail, ele ficará disponível para visualização nesta seção. Ao clicar em um anexo, o arquivo será baixado para a sua máquina automaticamente.

The screenshot shows the SIGAT interface with a search bar at the top containing "Busca rápida...". The user is logged in as "Olá, Eduardo Ruy de Arantes!". The breadcrumb trail is "Painel / Ver chamado / #24250". The main content area displays the ticket details for "Ticket#2025071410000842 (#24250)". A navigation bar includes tabs for "Informações", "Comunicação", "Reparos", "Interações", "Equipamentos", "Infraestrutura", and "Histórico". The "Interações" tab is active, showing an observation from "Erica Yuying Li" dated "14/07/2025 - 15:45:17". The observation text is: "Chamado aberto na operadora para linha (15) 3239-9563. Último chamado da linha (15) 3239-5016 foi em: 23/06/25". A "Desfazer" button is visible next to the observation. A footer bar at the bottom indicates "Autorização: Operação | Ambiente: production | Versão: 1.9.2d | SEAD/CGTI".

Figura 10 - Tela do SIGAT com interações de um chamado específico

Se o chamado estiver bloqueado no seu nome, um botão de "Nova Ação" ficara visível nesta aba. Ao clicar neste botão, será aberta uma nova janela com as seguintes opções: alteração de tipo, alteração de fila, modelos de mensagem pré-definidos e uma caixa de texto com diversas ferramentas de formatação.