

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 imagem mostra a tela de login do sistema SIGAT. No topo, há um logotipo de uma estrela com contornos em tons de azul e verde, e o texto "SIGAT" em negrito abaixo dele. Abaixo do logotipo, 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, há o texto "CGTI - v1.9.1c".

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 "0" notification icon, and buttons for "Painel" and "Sair". Below the search bar, there are tabs for "Chamados" and "Arquivo". A navigation bar contains several menu items: "Remoto", "Presencial", "Hardware", "Almoxarifado", "Gestão de Redes", "Gestão de Telefonia 27", "Manutenção Redes", "Manutenção Telefonia", "Garantia", "Todos", "Imprimir", and a settings icon. 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 "Data" column shows dates and times. The "Respo" column shows names like "Marcos". At the bottom right, there is a footer: "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...	ALMOXARIFADO 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

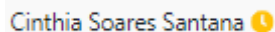
Escolha um chamado para atender e dê preferência para chamados com status de prioridade ou que estão a mais tempo sem serem atendidos. Existem 3 status possíveis para os chamados do SIGAT que são representados por símbolos:

- **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.



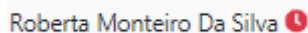
Figura 3 - Status do chamado no SIGAT

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



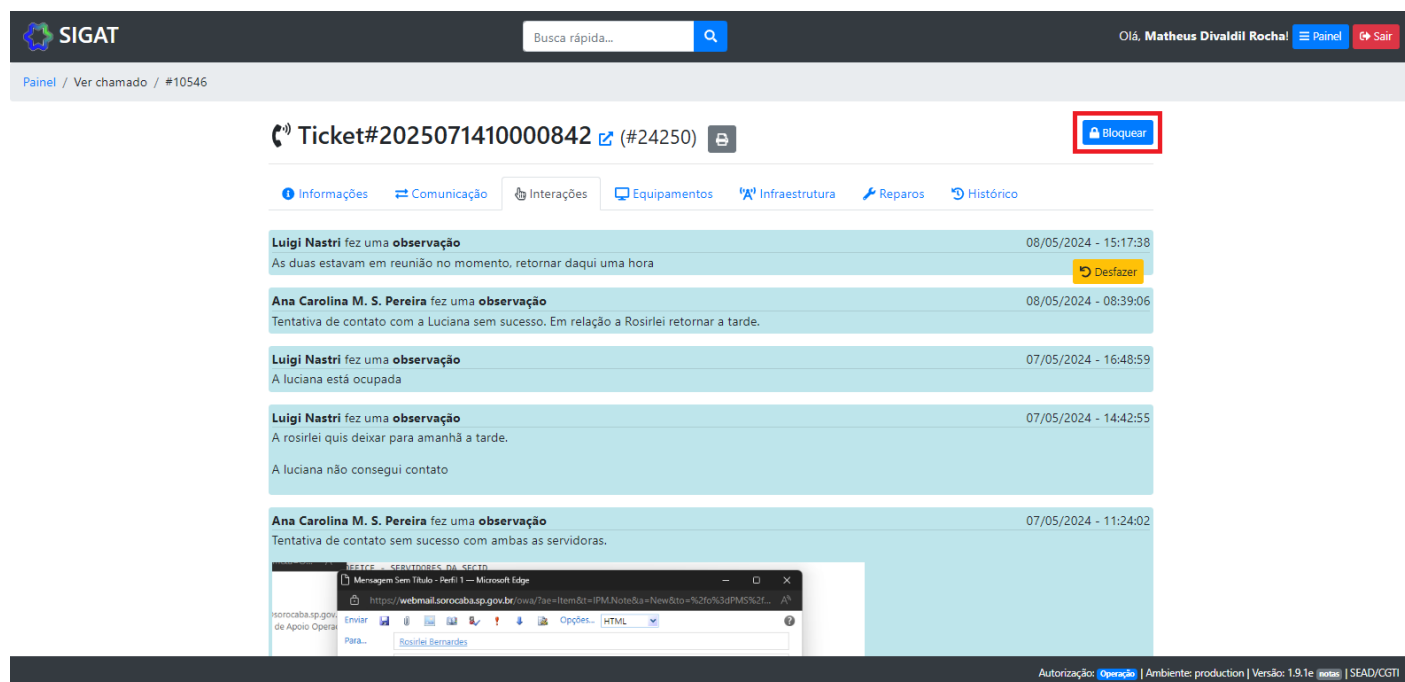
Roberta Monteiro Da Silva 🕒

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.

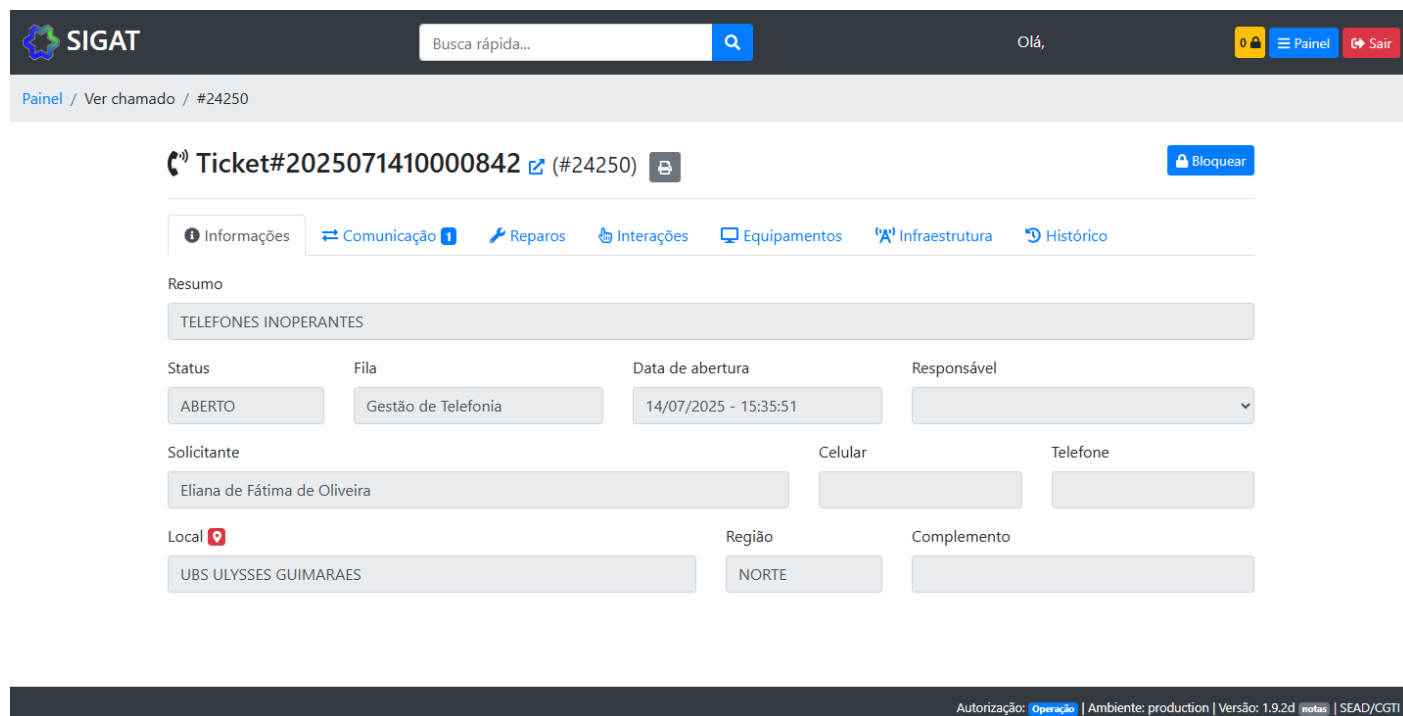


Figura 8 – Tela do SIGAT com informações de um chamado específico

Comunicação

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

The screenshot shows the SIGAT interface for a specific ticket. At the top, there is a search bar with the text "Busca rápida...", a user greeting "Olá," and navigation buttons for "Painel" and "Sair". Below the header, the breadcrumb "Painel / Ver chamado / #24250" is visible. The main content area displays the ticket ID "Ticket#2025071410000842 (#24250)" and a "Bloquear" button. A navigation bar includes tabs for "Informações", "Comunicação" (which is active), "Reparos", "Interações", "Equipamentos", "Infraestrutura", and "Histórico". The communication message is from "Admin OTOBO" on 14/07/25 at 15:35:51. The message text reads: "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" and "Central de Serviços de Tecnologia da Informação", both dated 14/07/25 at 15:10:11. At the bottom right, there is a footer with the text: "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 for the same ticket. The header and breadcrumb are identical to the previous screenshot. The main content area displays the ticket ID "Ticket#2025071410000842 (#24250)" and a "Bloquear" button. The navigation bar is the same, but the "Interações" tab is now active. The interaction message is from "Erica Yuying Li" on 14/07/2025 at 15:45:17. The message text reads: "Chamado aberto na operadora para linha (15) 3239-9563. Último chamado da linha (15) 3239-5016 foi em: 23/06/25". There is a "Desfazer" button next to the message. At the bottom right, there is a footer with the text: "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.

Revision #30

Created 10 July 2025 15:30:38 by Eduardo Ruy de Arantes

Updated 23 January 2026 19:46:35 by Eduardo Ruy de Arantes