

# Serviços

## OBJETIVO

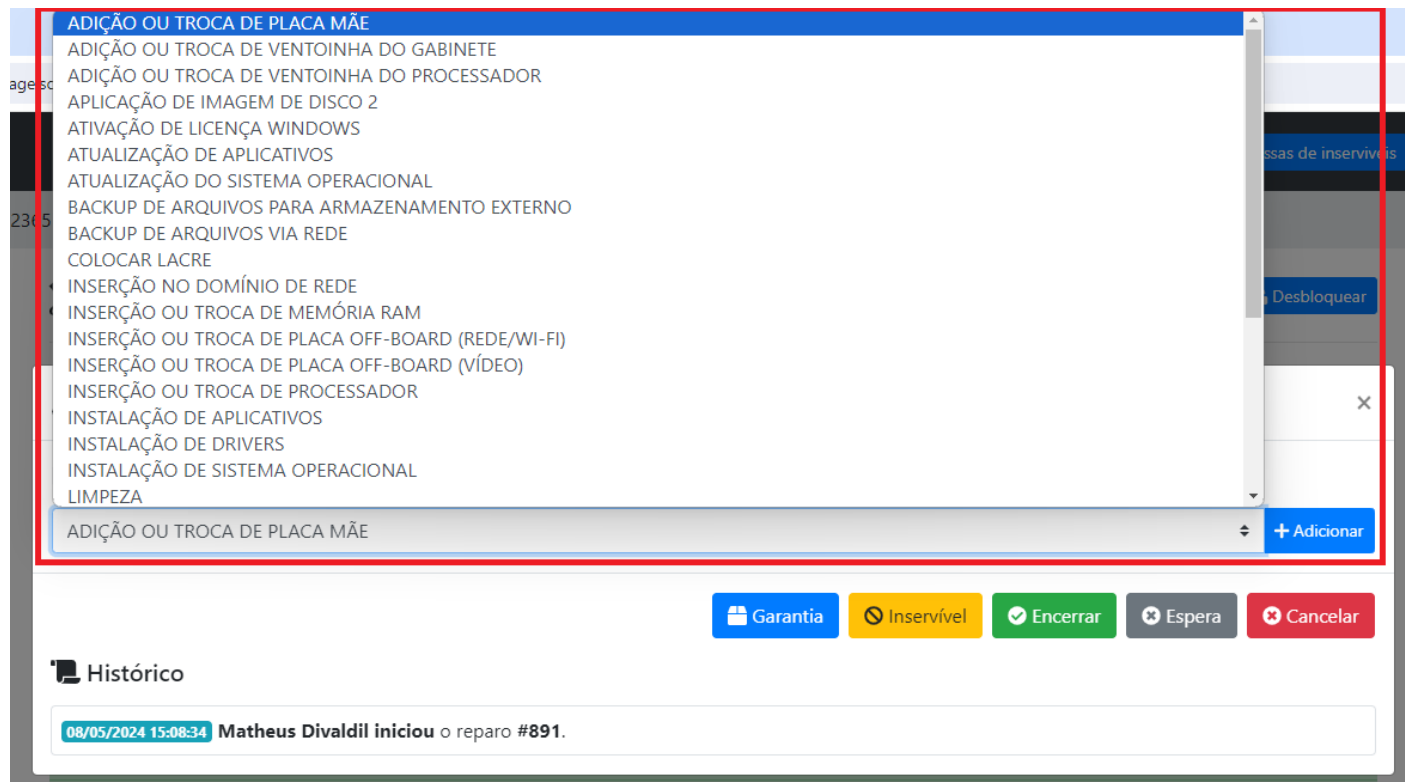
Orientar servidores e estagiários para a utilização da aba de serviços do SIGAT, que permite criar e editar serviços pré-definidos para serem utilizados nos chamados do SIGAT.

## Definições

**SIGAT** - Sistema de gestão de atendimento técnico desenvolvido pela prefeitura municipal de Sorocaba SP.

## Utilização dos serviços

Esta aba permite a criação e edição de serviços, os quais consistem em tarefas pré-definidas utilizadas para agilizar e facilitar interações utilizadas com frequência em chamados. Serviços servem para avaliação interna, sendo utilizados em chamados através das abas de "Infraestrutura" e de "reparos".



**Figura 1** - Serviços em um reparo

Ticket#2021041310000348 (#2648)

Relatório detalhado

Prioridade

Bloquear

Informações

Comunicação

Interações

Equipamentos

Infraestrutura

Reparos

Histórico

Nome do Serviço	Quantidade	Unidade de medida	Status
SERVIÇO INFRA	1	HR	ABERTO

Figura 2 - Serviços na aba de "Infraestrutura"

Criação de serviços

Por padrão, o SIGAT mostra os campos de preenchimento no modo pesquisa. Para criar um serviço será preciso clicar no botão de adicionar no canto superior direito da tabela para alterar para o modo de criação.

Administração

Log de Eventos

Usuários

Modelos de Mensagem

Locais

Secretarias

Serviços

Bancadas

Serviço	Fila	Unidade de medida	Complexidade (1 a 5)	Valor unitário (R\$)	Ativo?	Última alteração	
	Manutenção						
TROCA DE BATERIA CMOS	Manutenção	UN	2	20,00		2024-03-02 03:20:01	
TROCA DE DISCO RÍGIDO/SSD	Manutenção	UN	3	30,00		2024-03-02 03:20:01	

Figura 3 - Alterar para criação de serviço

Em seguida, os campos deverão ser preenchidos com o nome do serviço, a fila em que o serviço poderá ser utilizado, a sua unidade de medida, a sua complexidade e seu valor unitário.

Depois, será preciso clicar no botão de adicionar novamente para concluir o processo de criação do serviço.

Administração

Log de Eventos

Usuários

Modelos de Mensagem

Locais

Secretarias

Serviços

Bancadas

Serviço	Fila	Unidade de medida	Complexidade (1 a 5)	Valor unitário (R\$)	Ativo?	Última alteração	
	Remoto	UN					
TROCA DE BATERIA CMOS	Manutenção	UN	2	20,00		2024-03-02 03:20:01	
TROCA DE DISCO RÍGIDO/SSD	Manutenção	UN	3	30,00		2024-03-02 03:20:01	

Figura 4 - Criação de serviço

Para dar um maior detalhamento aos principais campos da tabela:

- UN** - Unidade de medida, na maioria dos casos é inserida "HR" que significa "horas", representando a quantidade de tempo estimada para a conclusão do serviço.

- **Complexidade** - Se refere ao nível de dificuldade de um determinado serviço, sendo classificada dentro do intervalo de 1 a 5. É utilizada para pontuar o engajamento de servidores e estagiários no sistema.
- **Valor unitário** - Se refere a estimativa de quanto dinheiro foi economizado pela prefeitura por realizar este serviço.

## Pesquisa de serviços

Para voltar no modo de pesquisa, clique na lupa acima do botão de adicionar. Agora é possível pesquisar pelo nome do serviço, fila, unidade de medida, complexidade, valor unitário e o status do serviço (se está ativado ou não). Aperte **ENTER** ou clique no ícone da lupa para realizar a pesquisa, levando em consideração que a utilização de letras maiúsculas ou minúsculas **não importa** para a pesquisa (case insensitive). A tabela também mantém registros das datas de criação e alteração de cada serviço. Também é possível ordenar cada coluna por ordem alfabética ao clicar nos nomes das colunas da tabela.

Clique no ícone ao lado da lupa para limpar o filtro de pesquisa.



Log de Eventos

Usuários

Modelos de Mensagem

Locais

Secretarias

Serviços

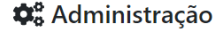
Bancadas

Serviço	Fila	Unidade de medida	Complexidade (1 a 5)	Valor unitário (R\$)	Ativo?	Última alteração	
<input type="text" value="troca"/>	<div>Todas</div>				<input type="checkbox"/>		<div></div>
TROCA DE BATERIA CMOS	Manutenção	UN	2	20.00	<input checked="" type="checkbox"/>	2024-03-02 03:20:01	
TROCA DE DISCO RÍGIDO/SSD	Manutenção	UN	3	30.00	<input checked="" type="checkbox"/>	2024-03-02 03:20:01	

Figura 5 - Pesquisa de serviço

## Edição de serviços

Para alterar as configurações de um serviço, clique no ícone de edição (lápis) localizado na direita do serviço que deverá ser editado ou simplesmente clique em qualquer local na linha do serviço, e em seguida altere os campos desejados. Neste momento também é possível desativar ou ativar um serviço, porém não é possível remover um serviço do sistema. As alterações podem ser confirmadas ou canceladas pelos botões localizados na direita do serviço sendo editado.



Log de Eventos

Usuários

Modelos de Mensagem

Locais

Secretarias

Serviços

Bancadas

Serviço	Fila	Unidade de medida	Complexidade (1 a 5)	Valor unitário (R\$)	Ativo?	Última alteração	
<input type="text" value="troca"/>	<div>Todas</div>				<input type="checkbox"/>		<div></div>
TROCA DE BATERIA CM	Manutenção	UN	2	20.00	<input checked="" type="checkbox"/>	2024-03-02 03:20:01	<div></div>
TROCA DE DISCO RÍGIDO/SSD	Manutenção	UN	3	30.00	<input checked="" type="checkbox"/>	2024-03-02 03:20:01	

Figura 6 - Edição de serviço

Assim, estão concluídas as instruções relacionadas a criação e edição de serviço pelo SIGAT.

---

Revision #4

Created 7 May 2024 17:19:04 by Matheus Divaldil Rocha

Updated 9 May 2024 20:03:42 by Matheus Divaldil Rocha