

Triagem pelo OTOBO

OBJETIVO

Orientar servidores e estagiários sobre o tratamento inicial de tickets utilizando o sistema OTOBO para a criação de chamados no SIGAT.

Definições

SIGAT – Sistema de gestão de atendimento técnico desenvolvido pela Prefeitura Municipal de Sorocaba SP.

OTOBO – É um sistema baseado na versão 6 do OTRS Community Edition, desenvolvido pela Rother OSS, visando mais agilidade na distribuição de atualizações para as versões gratuitas, o que não estava ocorrendo com o OTRS. Substitui o OTRS utilizado anteriormente pela Prefeitura Municipal de Sorocaba SP.

Abertura de chamado Nível 0

Para abrir um chamado, o solicitante deverá preferencialmente enviar um e-mail para informatica@sorocaba.sp.gov.br, detalhando o problema e/ou solicitação para o atendimento, se possível e/ou necessário anexando as evidências.

Estritamente em casos que envolvam **situações/pessoas críticas** o atendimento poderá ser registrado por telefone.

O e-mail deverá conter:

- Nome do usuário solicitante;
- Local de trabalho (Seção/Divisão/Secretaria);
- Endereço da unidade;
- Telefone para contato;
- Número de patrimônio;
- Descrição do problema ou do serviço a ser solicitado.

Atendimento via OTOBO - Nível 0

O sistema utilizado para gestão do Nível 0 é o OTOBO, que pode ser acessado através do link: <https://csti.sorocaba.sp.gov.br/otobo/>.

Também é possível acessar o OTOBO através do SIGAT clicando no botão de "Encaminhar" localizado ao lado do ticket de qualquer chamado. Este botão levará a navegação para as informações específicas do chamado dentro do OTOBO.

SIGAT Busca rápida... Olá, **Matheus Divaldil Rocha!** [Painel](#) [Sair](#)

[Painel](#) / [Ver chamado](#) / #10523

Ticket#2024042510000721 (#10523)

Informações | Comunicação | Interações | Equipamentos | Infraestrutura | Reparos | Histórico

Resumo

TESTE 1.9.1.A

Status: **ABERTO** Fila: **Remoto** Data de abertura: **25/04/2024 - 20:17:59** Responsável: **João Pedro**

Solicitante: **Jose Mauro Mendes Junior** Celular: **15999999999** Telefone: **2174**

Local: **COORDENADORIA GERAL DE TI** Complemento: **TI**

Anexos

Nome do arquivo: **Entrega_25-04-2024_2452.pdf**

Autorização: [Operação](#) | Ambiente: production | Versão: 1.9.1e | SEAD/CGTI

Figura 1 - Botão de encaminhar do SIGAT

1. Para acessar o sistema, colocar as credenciais de acesso, o mesmo utilizado para acessar o computador;

OTOB

Usuário

Senha

Login

[Esqueceu sua senha?](#)

Desenvolvido por Rother OSS

Figura 2- Login no OTOBO

- 2. Verificar os chamados abertos automaticamente pelo sistema OTOBO, que são direcionados automaticamente para a fila **Nível 0**;

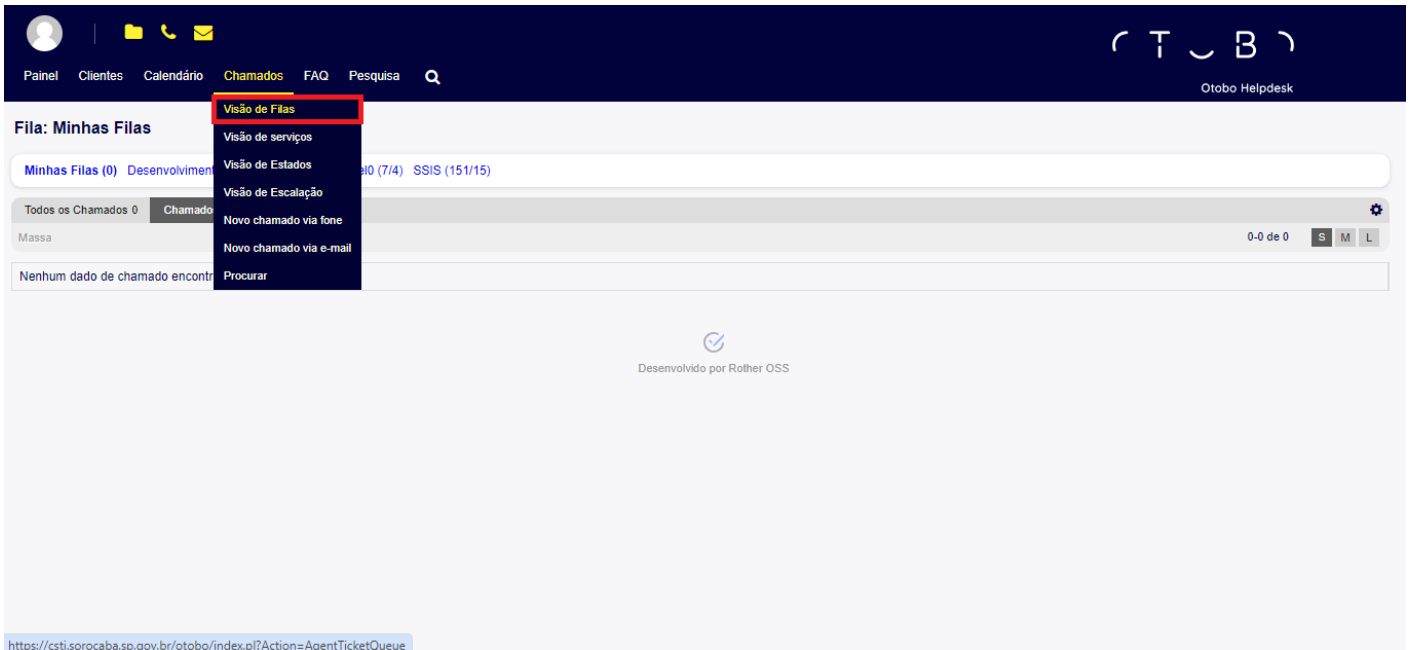


Figura 3 - Visão de filas do OTOBO

OTOBODaemon não está executando →

Fila: Nível0

Minhas Filas (0) Arquivo (3/0) CATIC (3/2) Chamados Legados Suporte (108/104) Descarte (244/242) Desenvolvimento & Inovação (12/2) DGTI (35/33) DIGEO (4) Gestão de Equipamentos (54/24) Gestão de Redes (77/33) Gestão de Telefonia (3/0) Manutenção Infra (93/90) **Nível0 (27/0)** Outsourcing de Impressão (118/115) SIGAT (265/257) SRED_Sigat (2) SSIS (108/10) SupSIAT (9) Telefonia Fixa (46/40)





Todos os Chamados 27 Chamados Disponíveis 0


1-25 de 27 - Página: 1 2

			TICKET#	▲IDADE	REMETENTE	TITULO	ESTADO	BLOQUEAR	FILA	PROPRIETÁRIO	ID DO CLIENTE
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2022112210000413	528 d 1 h	Gláucia Valéria B. da Silva	Solicitação de computador coordenação	aberto	bloqueado	Nível0	Italo Aquiles Leme da Silva	glsilva
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2022112310000519	527 d 1 h	Gilsimara Ribeiro da Silva	configuração	aberto	bloqueado	Nível0	Cintia Ribeiro	jupereira
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2022112310000617	527 d 0 h	Marcia Cristina Almeida Lourencio	Fwd: Fwd: Re: [INFORMATIC] Retirada de Inservíveis	novo	bloqueado	Nível0	Cintia Ribeiro	mcalmeida
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2022112910000633	521 d 1 h	Aline Tereza Zamboni Garcia	Instalação de Impressora	novo	bloqueado	Nível0	Abel Santos Júnior	atgarcia
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2022113010000229	520 d 6 h	Elisabeth de Souza Martinelli da Silva Filha	Lousa digital nova- CEI 57	novo	bloqueado	Nível0	Daniel Gomes	etilva
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2022113010000327	520 d 5 h	Cintia De Oliveira Santiago Dos Reis	Solicitação de acesso	novo	bloqueado	Nível0	Rodrigo Rocha	creis
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2022120110000282	519 d 5 h	Ronnie M. da Silva	Habilitação impressora	novo	bloqueado	Nível0	Daniel Gomes	RonSilva
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2022120210000315	518 d 5 h	Tatiane Albanezi De Souza	Fwd: Confirma??o de Fechamento da Ordem de Serviço	novo	bloqueado	Nível0	Daniel Gomes	tsouza
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2022120210000404	518 d 4 h	Leandro Adalberto Lati	Toner	novo	bloqueado	Nível0	Daniel Gomes	llati
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	☆	2022120410000026	515 d 23 h	Octávio Henrique de Lima Silva	URGENTE: CADASTRO SCNES PA SÃO GUILHERME [TE Sonia do Carmo Dias]	novo	bloqueado	Nível0	Daniel Gomes	ohsilva

Figura 4 - fila nível 0 do OTOBO

- 3. Após selecionar um chamado do Nível 0 será preciso classificar o Ticket, através do botão "Change Ticket".

[Painel](#)
[Clientes](#)
[Calendário](#)
[Chamados](#)
[FAQ](#)
[Pesquisa](#)


Ticket#2024050310000378 — Padronizar Windows 10

[Voltar](#) | [Bloquear](#) | [Prioridade](#) | **[Change Ticket](#)** | [Campos adicionais ITSM](#) | [Decisão](#) | [Pessoas](#) | [Comunicação](#) | [Pendente](#) | [Fechar](#) | [Quick Close](#) | [Outros](#)

Visão Geral de Artigos - 2 Artigo(s)

NÚM.		REMETENTE	VIA	ASSUNTO	CRIADO
2	→	Central de Serviços de Tecnologia da Informação	E-mail	Padronizar Windows 10	03/05/2024 11:50 (America/Bahia)
1	←	Patricia Cristine Fernandes de Camargo	E-mail	Padronizar Windows 10	03/05/2024 11:50 (America/Bahia)

#1 – Padronizar Windows 10 – Patricia Cristine Fernandes de Camargo – 03/05/2024 11:50 (America/Bahia) via E-mail

Para abrir links no artigo seguinte, talvez você precise pressionar Ctrl, Cmd ou Shift enquanto clica no link (dependendo do seu navegador ou sistema operacional).

[Imprimir](#) | [Dividir](#) | [Devolver](#) | [Encaminhar](#) | [Responder](#)

Prezados,

 Favor padronizar meu computador para o Windows 10.

 PMS-203308

 Obrigada,




Figura 5 - Botão "Change Ticket" do OTOBO

- 4. Após clicar neste botão, aparecerá uma nova janela com o campo "Tipo". Ao clicar neste janela, quatro opções aparecerão. Você selecionará estas opções de acordo com a descrição do problema ou do serviço solicitado:
 - Incidente:** Geralmente se refere a um problema geral com solução já conhecido, como a falta de rede em uma unidade inteira, ou um site da prefeitura que se encontra inacessível;
 - Problema:** Se refere a qualquer problema que um solicitante pode ter, como a falta de rede em um computador, defeitos em impressoras, falhas em programas que o solicitante usa e diversos outros problemas;
 - Requisição de Serviço:** Se refere aos diversos tipos de tarefas que podem ser realizadas para auxiliar o solicitante, como a instalação de uma impressora, configuração de conta em um programa, instalação de um programa e diversas outras tarefas;
 - Unclassified:** Se refere ao estado inicial de qualquer ticket (sem classificação).

2022112910000633 - Change Ticket - Chamado - OTOBO::ITSM 10 - Google Chrome

csti-stage.sorocaba.sp.gov.br/otobo/index.pl?Action=AgentTicketFreeText;TicketID=56785

Alterar Texto Livre de Ticket# — Instalação de Impressora

[Cancelar e fechar](#)

▼ Configurações de Chamado

* Título:

* Tipo:

Incidente

Problema

Requisição de Serviço

Unclassified

Serviço:

Acordo de Nível de Serviço:

Patrimônio:

Local:

Telefone/Ramal:

ou

Figura 6 - Campo "Tipo" do OTOBO

- 5. Após selecionar o "Tipo" para o ticket, você precisará selecionar um serviço, o qual depende da fila a qual o chamado pertence. Cada categoria de fila pode ser expandida para um maior detalhamento. Depois de selecionar o Serviço, simplesmente clique em enviar.

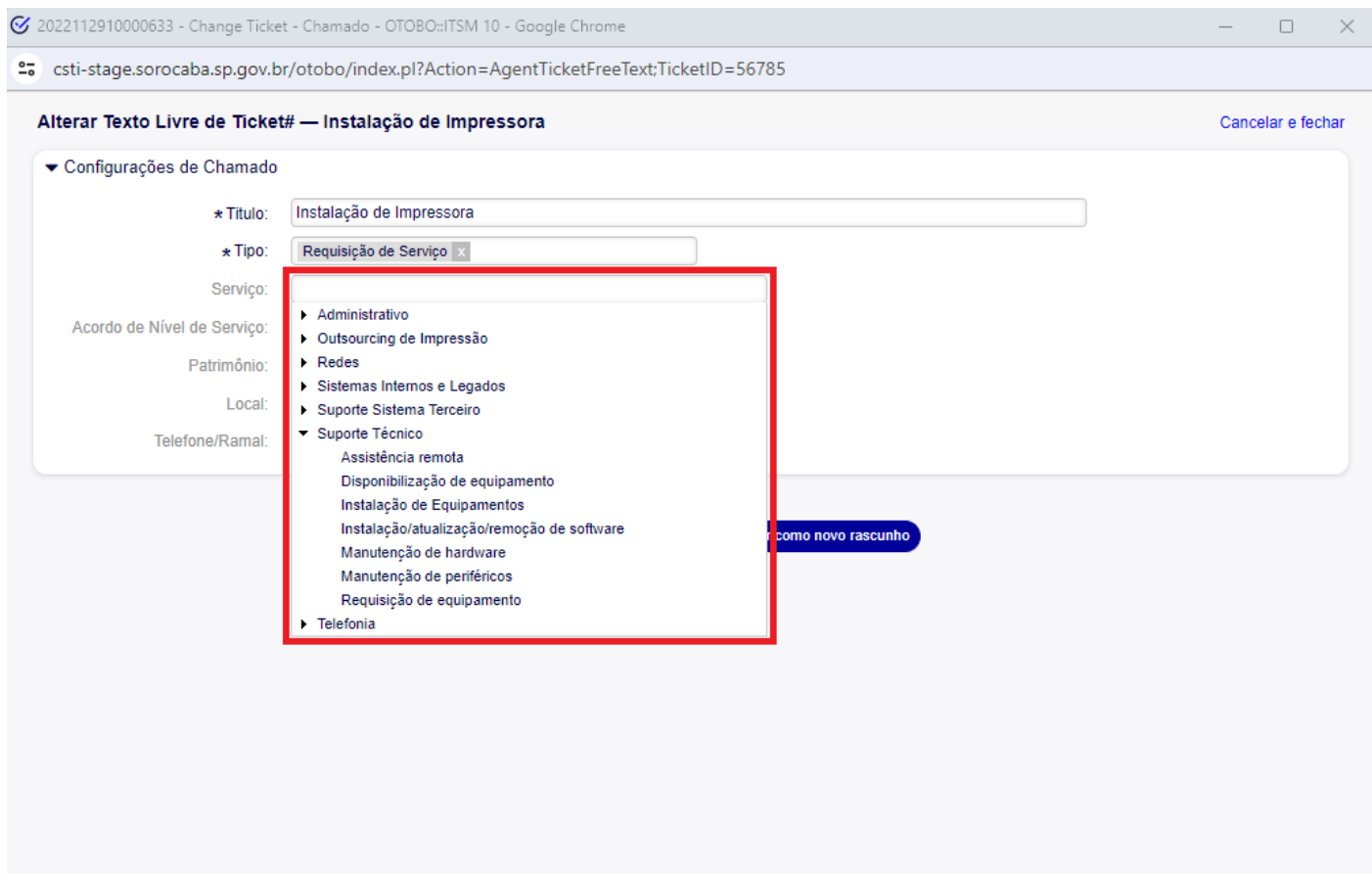


Figura 7 - Campo "Serviço" do OTOBO

- 6. Agora, será preciso associar o Ticket a uma localização. Primeiramente, clique no botão "Outros", e logo em seguida clique em "Associar".

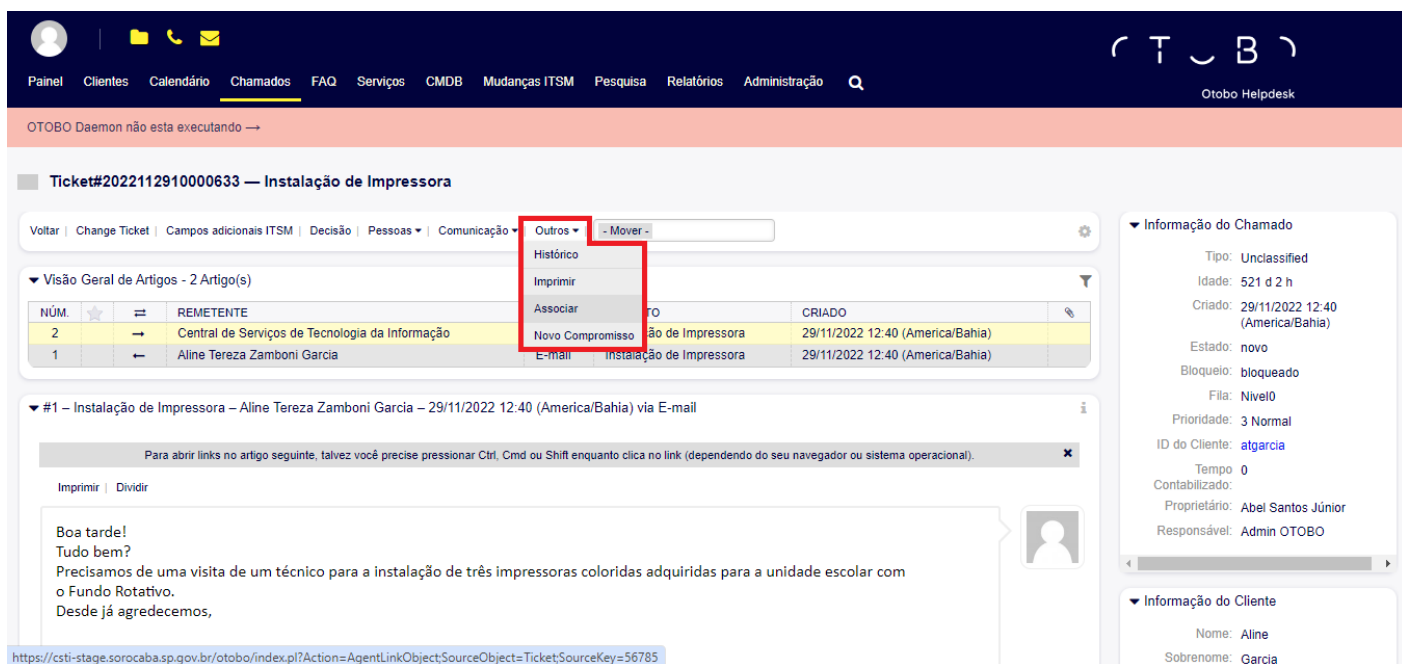


Figura 8 - Botão "Outros" do OTOBO

- 7. Após clicar neste botão, uma janela aparecerá com o campo "Estabelecer link com". Clique neste campo, depois em "*Item de configuração*" para expandir as opções e selecione "Localização".

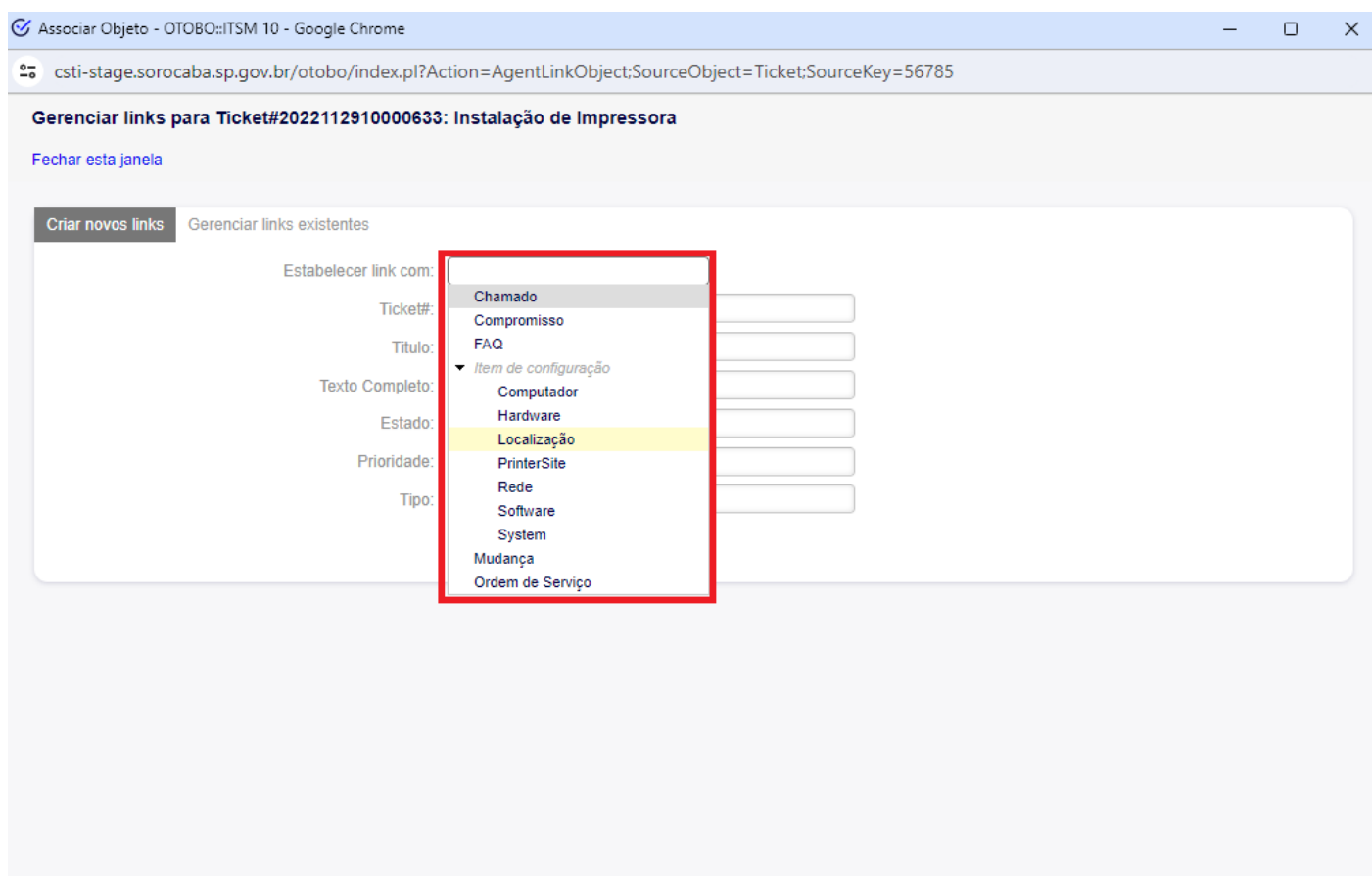


Figura 9 - Estabelecer link com localização no OTOBO

- 8. Após selecionar a opção de localização, preencha o campo "Nome" com o nome do local que foi informado no e-mail do ticket, e depois clique no botão "Iniciar busca". Em seguida, serão apresentados os resultados da busca, marque o resultado que se refere ao local pesquisado e depois clique em "Adicionar Associações". Caso o local a ser procurado não exista no OTOBO, informe o local para o Gabriel Xisto e ignore a etapa de associação.

Associar Objeto - OT080::ITSM 10 - Google Chrome

csti-stage.sorocaba.sp.gov.br/otobo/index.pl

Gerenciar links para Ticket#2022112910000633: Instalação de Impressora

[Fechar esta janela](#)

Criar novos links Gerenciar links existentes

Estabelecer link com:

ConfigItem#:

Nome:

Estado de Implantação:

Estado de Incidente:

▼ Resultados da pesquisa: ConfigItem (Location) (1)

☒ Selecionar Todos

	ESTADO DE INCIDENTE	ESTADO DE IMPLANTAÇÃO	CONFIGITEM#	NOME	ESTADO DE IMPLANTAÇÃO	CRIADO	ASSOCIADO COMO
<input checked="" type="checkbox"/>	<div></div>	<div></div>	1024000248	CEI 86 "Jorge Luis Prestes Del Cistia" - 24 horas	Produção	05/01/2018 10:41:57 (America/Bahia)	-

Alternativa a

Figura 10 - Associar a uma localização

- 9. Cabe ao responsável direcionar o ticket aos outros setores de acordo com a(s) necessidade(s) do solicitante, através do campo "- Mover -". Aparecerão diversas opções, porém na maioria do caso apenas quatro serão utilizadas:
 1. Seção de Suporte Técnico - Fila **Suporte-SIGAT**;
 2. Seção de Redes - Filas **Gestão de Redes** e **Manutenção Infra**
 3. Seção de Telefonia - Filas **Gestão de telefonia** e **Telefonia Fixa**
 4. Seção de Sistemas - Fila **SSIS**;

OTOB0 Daemon não esta executando →

Ticket#2022112910000633 — Instalação de Impressora

Voltar | Change Ticket | Campos adicionais ITSM | Decisão | Pessoas | Comunicação | Outros

Visão Geral de Artigos - 2 Artigo(s)

NÚM.	REMETENTE	VIA
2	Central de Serviços de Tecnologia da Informação	E-mail
1	Aline Tereza Zamboni Garcia	E-mail

#1 – Instalação de Impressora – Aline Tereza Zamboni Garcia – 29/11/2022 12:40 (America/Bahia)

Para abrir links no artigo seguinte, talvez você precise pressionar Ctrl, Cmd ou Shift enquanto clica no link.

Imprimir | Dividir

Boa tarde!
Tudo bem?
Precisamos de uma visita de um técnico para a instalação de três impressoras de o Fundo Rotativo.
Desde já agradecemos,

ALINE TEREZA ZAMBONI GARCIA

- Mover -
Arquivo
CATIC
Descarte
Desenvolvimento & Inovação
DGTI
DIGEO
Geoprocessamento
Gestão de Equipamentos
Gestão de Redes
Gestão de Telefonia
Manutenção Infra
Nível0
Outsourcing de Impressão
SIGAT
site-sead
SRED_Sigat
SSIS
SSTEC_Sigat
STEL_Sigat
Telefonia Fixa

Informação do Chamado

Tipo: Unclassified
Idade: 521 d 2 h
Criado: 29/11/2022 12:40 (America/Bahia)
Estado: novo
Bloqueio: bloqueado
Fila: Nível0
Prioridade: 3 Normal
ID do Cliente: atgarcia
Tempo: 0
Contabilizado:
Proprietário: Abel Santos Júnior
Responsável: Admin OTOBO

Informação do Cliente

Nome: Aline
Sobrenome: Garcia

Figura 11 - Mover a fila do ticket no OTOBO

Conclusão

Neste momento os procedimentos de triagem realizados pelo OTOBO foram finalizados. Para dar continuidade a triagem, será preciso acessar o SIGAT.

Revision #19

Created 3 May 2024 16:22:12 by Matheus Divaldil Rocha

Updated 8 May 2024 18:45:32 by Matheus Divaldil Rocha