

# Triagem pelo SIGAT

## 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.

**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.

## Triagem SIGAT



SIGAT				
O sistema foi atualizado para a versão 1.4.0 Favor excluir cookies e cache do site!				
Busca rápida...				
Olá, Gustavo				
Triagem Chamados Arquivo				
Mostrando 50 chamados				
#	Ticket	Data de abertura	Assunto	Solicitante
62118	Ticket#2023031010000548	10/03/2023 18:40:14	Ícones	Daniela Ferreira Machado Da Silva
62153	Ticket#2023031310000248	13/03/2023 13:10:15	CPU Não funciona	Rafael Camargo Barbosa
Mostrando 1 a 2 de 2 chamados				

**Figura 1** - Tela de triagem do SIGAT

Para acessar o sistema, acessar o endereço: <https://sigat.sorocaba.sp.gov.br/painel> e clicar na aba "Triagem".

O painel é um espelho da fila **Suporte Atendimento** do OTOBO

A tela de triagem é dividida em **quatro partes**.

**Primeira parte: solicitação e interações**

 Daniela Ferreira Machado Da Silva

10/03/23 - 18:40:14

Boa tarde !

Solicito instalação dos ícones do SIS e acesso a pasta compartilhada , para o computador , patrimônio 202765, foi trocado a CPU aqui na Policlínica .

Grata

Atenciosamente!

[Redacted signature]

 Central de Serviços de Tecnologia da Informação

10/03/23 - 18:40:14

 Central de Serviços de Tecnologia da Informação

10/03/23 - 21:05:37




**Figura 2** - Primeira parte da triagem do SIGAT

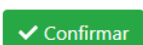


A primeira parte contém a solicitação e demais interações (artigos) espelhados do OTOBO.

Caso falte alguma informação ou a solicitação não seja do escopo da Seção de Suporte Técnico, clicar no botão "Devolver" e escrever o motivo.

## Segunda parte: equipamentos e serviços

### Equipamentos

Número	Descrição	
301584	MICROCOMPUTADOR 3.0GHZ NUCLEO DUPLO 4GB 500GB DESK	  

 Confirmar  Alterar  Lote

**Figura 3** - Segunda parte da triagem do SIGAT

Nessa parte, deverão ser observados se os equipamentos reclamados pelo solicitante estão na lista e se são, de fato, **equipamentos de informática**. O sistema automaticamente tenta, através das mensagens do OTOBO, identificar os equipamentos pelo número de patrimônio e trazer as descrições.

Em alguns casos, o equipamento deverá ser adicionado manualmente pelo botão "+" ou pelo botão "Lote", sendo obrigatório o preenchimento dos campos "Número" e "Descrição"

Caso o chamado seja sobre Solicitação de Equipamentos do laboratório, preencher da seguinte forma:

- Número "vazio"
- Descrição "vazio"

Após verificada a lista, clicar no botão "Confirmar". O sistema irá checar ocorrências nos equipamentos, ou seja, se algum equipamento da lista já está sendo **atendido** ou foi classificado como **inservível**.

Se, após a lista ser confirmada, for necessário fazer alguma alteração, clicar no botão "Alterar".

Se houverem ocorrências, será exibida uma tela parecida com a figura abaixo:



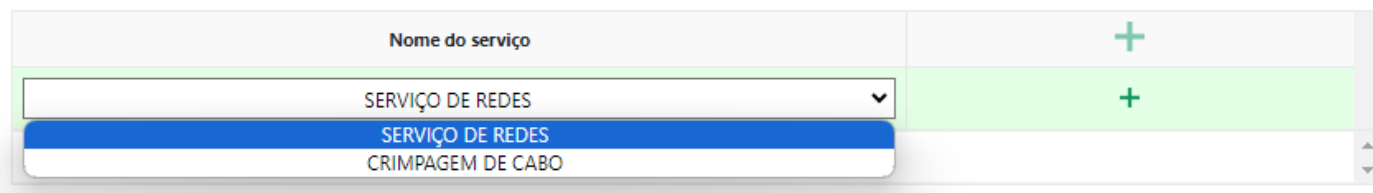
Número	Status	ID	Ticket
165750	ABERTO	2567	Ticket#2022110410000037

**Figura 4** - Tela de ocorrências

Ao clicar na linha da ocorrência, será aberto um nova aba com o chamado em questão para que o caso seja avaliado.

Também é possível que alguns chamados possuam serviços. As opções de serviços são definidas após um chamado ser movido do nível 0 para outra fila. Primeiramente, verifique se as opções de serviços que aparecem condizem com a mesma fila do problema mencionado no chamado, ou seja, se o chamado menciona problemas relacionados a **redes**, todas as opções de serviço devem se referir a **fila de redes**.

#### Serviços



Nome do serviço	
SERVIÇO DE REDES	+
SERVIÇO DE REDES	+
CRIMPAGEM DE CABO	

**Figura 5** - Opções de serviços


Caso as opções sejam de uma fila diferente do problema mencionado, é possível que o chamado tenha sido movido para a fila incorreta. Retorne o chamado para o nível 0 e mova para a fila correta para dar continuidade a triagem.

Em seguida, será preciso selecionar os serviços pré-definidos que melhor representam a solicitação do chamado. Diferente dos equipamentos, os serviços não precisam ser confirmados.

Caso o serviço solicitado no chamado não apareça como opção, peça para que uma chefia com um nível maior de acesso no SIGAT adicione o serviço desejado ao sistema.

### Terceira parte: anexos

#### Anexos

Nome do arquivo	
Sem_título.png	

**Figura 6** - Anexos da triagem do SIGAT

Os anexos deverão ser baixados (clcando no nome do arquivo) e analisados para verificar se são relevantes para o caso. Se não forem, o anexo deve ser ignorado através do botão da lata de lixo.

### Quarta parte: informações

#### Informações

Resumo da solicitação


Solicitante

Local

Telefone

Celular

Complemento

 Importar Chamado

**Figura 7** - Informações da triagem do SIGAT

De acordo com a solicitação recebida, deverão ser preenchidos os campos:

1. **Resumo da solicitação:** descrição resumida do pedido. É obrigatório. Evitar descrições genéricas, pois esse dado é importante para relatórios e atendimentos presenciais;
2. **Solicitante:** É obrigatório. As vezes é preenchido automaticamente pelo sistema, porém em algumas situações deve ser preenchido pelo responsável pela triagem.
3. **Telefone:** É obrigatório. Aceita apenas dígitos de 0 a 9, sem espaços.
4. **Celular:** Não é obrigatório, mas é interessante preencher caso o solicitante informe um numero de celular. Aceita apenas dígitos de 0 a 9, sem espaços.
5. **Local:** É obrigatório. Aceita somente o que for sugerido no preenchimento.
6. **Complemento:** Não é obrigatório, porém útil para inserção de endereço, referências e informações para agilizar o atendimento.

Com tudo preenchido, basta clicar no botão "Importar Chamado".

## Conclusão

O sistema irá exibir uma mensagem de sucesso e um link para voltar ao painel de triagem.

Importação concluída! Chamado n. 2600  
[Voltar para o painel](#)

9:18:10

**Figura 8** - Mensagem de sucesso na importação.

Revision #5

Created 7 May 2024 16:51:58 by Matheus Divaldil Rocha

Updated 20 May 2024 16:53:34 by Matheus Divaldil Rocha