

Universidade Federal do Pará



Manual do Usuário
SAGITTA

Belém
2015

Apresentação

Este manual tem como objetivo auxiliar os servidores e discentes da UFPA a realizarem a criação de chamadas no sistema SAGITTA.

O SAGITTA¹ é um sistema de atendimento que disponibiliza à Comunidade Universitária os serviços institucionais por meio de um Catálogo de Serviços, com a possibilidade de solicitação de atendimento via *web*, provendo o acompanhamento das solicitações, desde a criação da chamada até o seu fechamento e avaliação serviço prestado.

Por ser integrado com o SIG-UFPA (Sistema Integrado de Gestão da UFPA), qualquer usuário do SIGAA, SIGRH ou SIPAC pode realizar *login* no SAGITTA com o mesmo usuário e senha desses sistemas, assim, as informações relevantes para quem atende a chamada já são visualizadas pelas unidades que realizam atendimento pelo SAGITTA, como matrícula do discente ou SIAPE dos servidores, unidade de lotação de servidores ou curso dos alunos, contatos, cargos que ocupam, etc., o que agiliza o atendimento.

O SAGITTA deixa de ser um sistema de atendimento do CTIC e passa a ser um canal de atendimento da Universidade. Qualquer unidade poderá solicitar a utilização do SAGITTA para disponibilizar seus serviços.

¹ SAGITTA significa "seta" em latim. A seta de pedra polida de formato original, encontrada na Caverna da Pedra Pintada, era utilizada pelos Paleoíndios que habitavam a área do Rio Tapajós há 11.200 anos, área pertencente ao atual município de Monte Alegre-PA.

Página Inicial

Esta é a página inicial, que apresenta uma breve descrição do sistema no centro da página. No topo da página ao lado direito, existe o botão “Entrar no Sistema”, que ao clicar nele direciona para a página de *login* do sistema (ver figura).

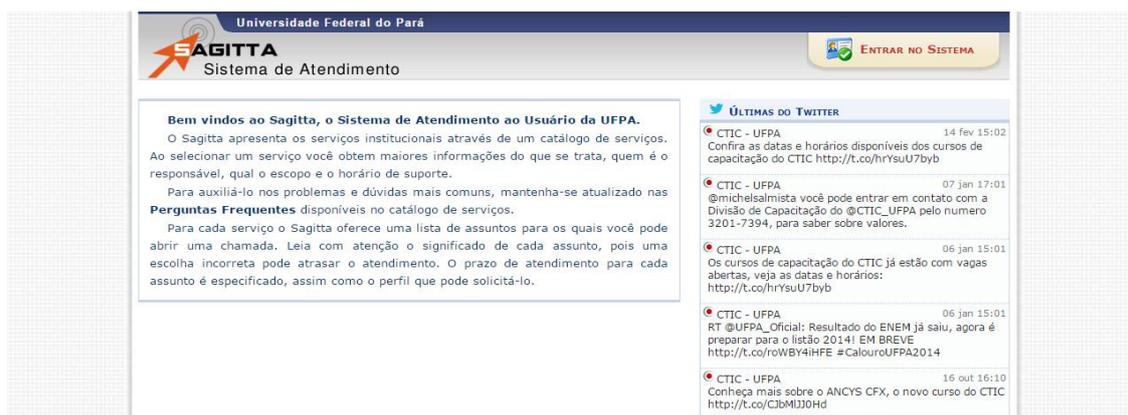


Figura 1

Página de Login (Autenticação do Usuário)

Para acessar o sistema, é necessário possuir cadastro no sistema SIG-UFPA (Sistema Integrado de Gestão da UFPA), ou seja, deverá ser preenchido os mesmos usuário e senha utilizados no referido sistema. Após preencher os campos, basta clicar no botão “Entrar” (ver figura).



Figura 2

Página Principal

Após a autenticação do usuário, é exibida a página principal do SAGITTA (ver figura). No centro da página estão listadas as unidades que possuem seu Catálogo de Serviços disponível no SAGITTA. No topo ao lado esquerdo, fica identificado o nome do usuário e a lotação do usuário que está conectado no momento.

O menu principal oferece as seguintes funcionalidades: “Nova Chamada”, “Ver Chamadas” e “Consulta”.

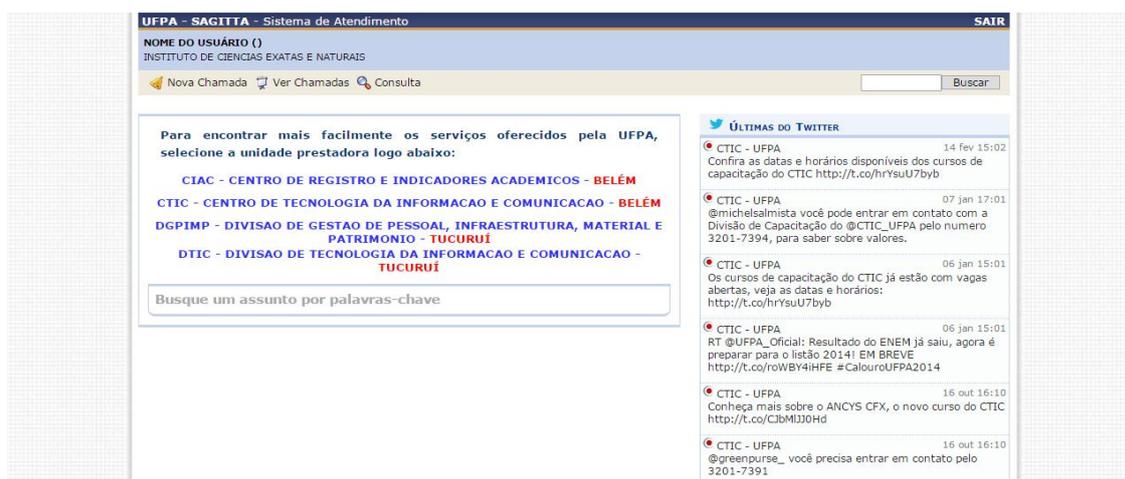


Figura 3

Nova Chamada

Ao clicar na opção do menu “Nova Chamada”, é exibida uma página que lista todas as Unidades que disponibilizam seus serviços no SAGITTA (ver figura).

Para prosseguir, basta selecionar uma Unidade e automaticamente o usuário será redirecionado para a próxima página.



Figura 4

1. Selecionar um Serviço

Neste passo, são apresentados na forma de *links* os Serviços disponíveis para a Unidade selecionada, organizados por Categorias (quadros azuis), conforme figura abaixo.

Para prosseguir, o usuário deve clicar em um dos serviços listados e, então, será redirecionado para a próxima página.

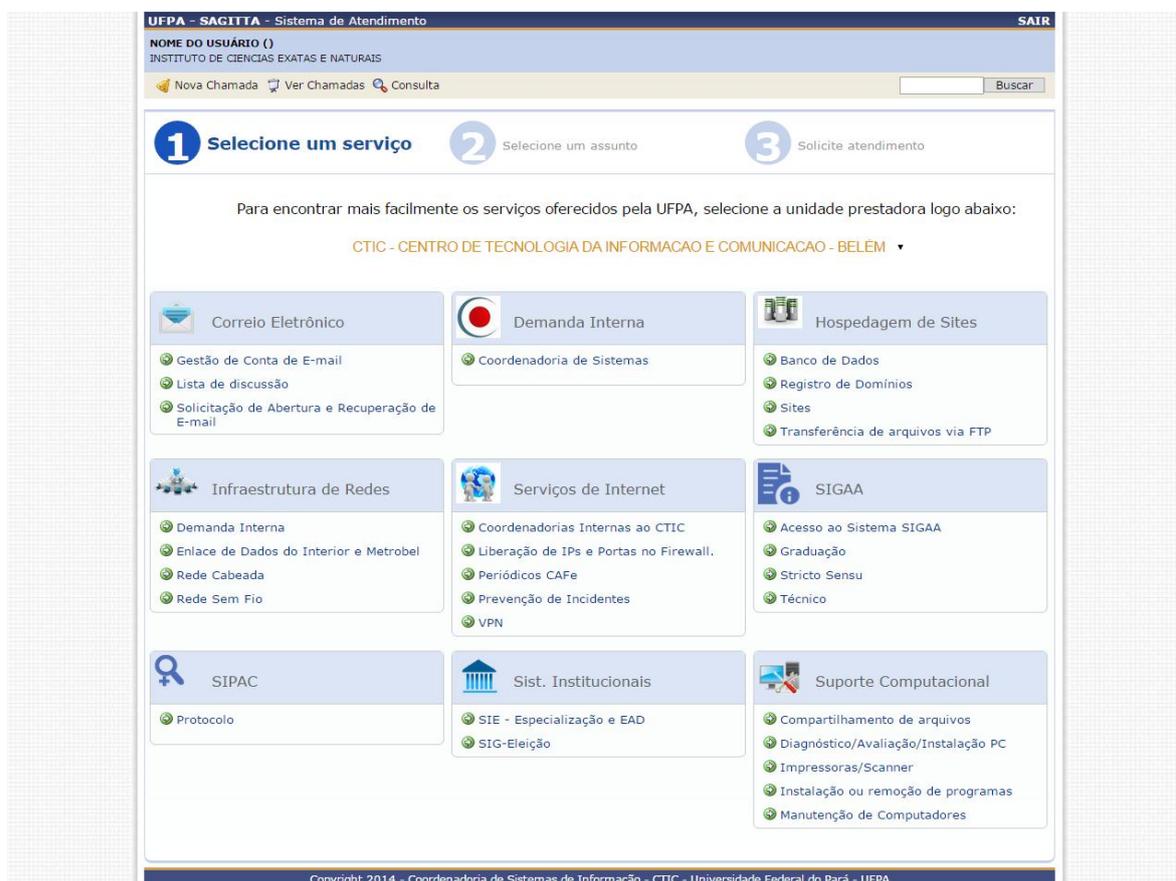


Figura 5

2. Selecionar um Assunto

Neste passo, são listados os Assuntos relacionados ao Serviço escolhido anteriormente. No lado esquerdo da página, existe uma **descrição** e outros detalhes acerca do Serviço selecionado (ver figura).

No lado direito, estão listados os Assuntos com suas especificações: **descrição**, **prazo de atendimento** e **quem pode solicitar**. Os Assuntos que aparecem na cor verde são aqueles **habilitados** para solicitação, e os que aparecem na cor cinza estão **desabilitados** para solicitação, a depender da permissão e tipo de usuário conectado.

Para prosseguir, o usuário deve clicar em um dos Assuntos listados e, então, será redirecionado para a próxima página.

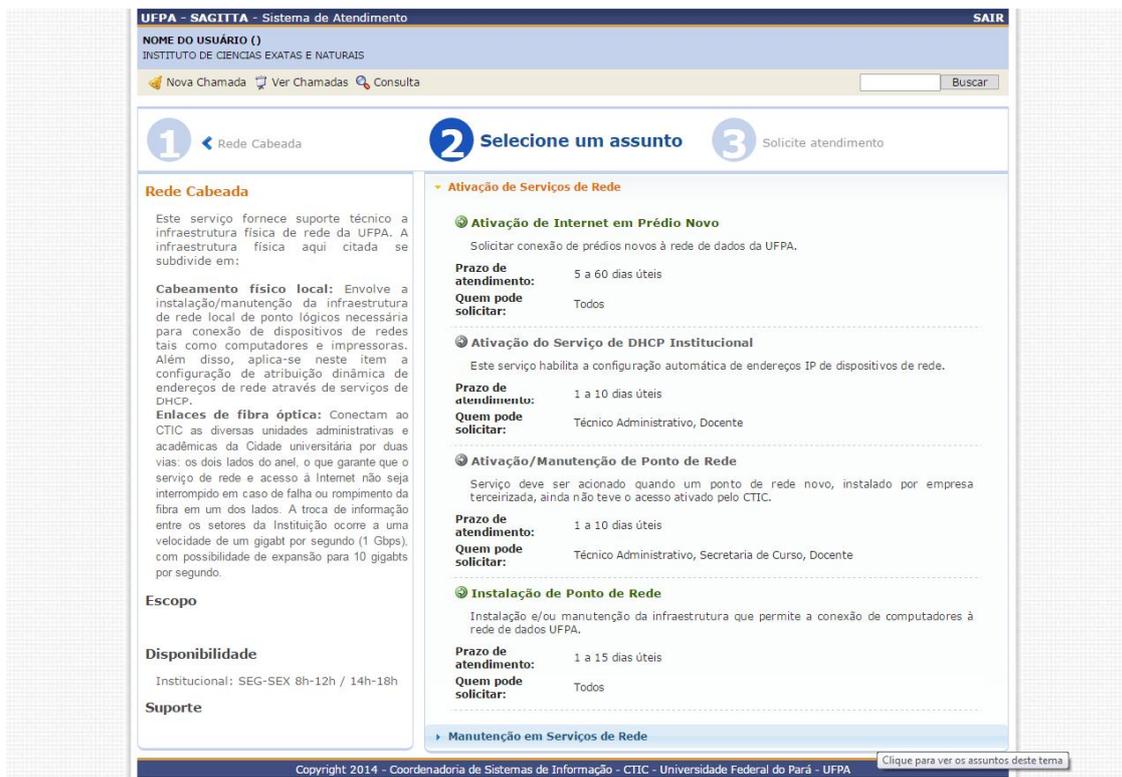


Figura 6

3. Solicitar Atendimento – Criar Chamada

Neste passo, é mostrado o formulário para efetuar a abertura da Chamada relacionada ao Assunto escolhido no passo anterior. Os principais campos são (ver figura):

- **Unidade:** unidade responsável pelo serviço requisitado (pré-selecionado);
- **Serviço:** serviço requisitado (pré-selecionado);
- **Assunto:** assunto relacionado à solicitação (pré-selecionado);
- **Telefone de Contato:** informar um telefone atualizado para contato (preenchimento obrigatório);
- **Solicitante:** responsável pela criação da chamada (usuário conectado);
- **Co-solicitante:** informar outro usuário que também será responsável pela chamada, se necessário (preenchimento opcional);
- **Local de Atendimento:** no caso de atendimentos presenciais, informar o prédio e sala onde será feito o atendimento (preenchimento obrigatório);
- **Solicitação:** digitar uma descrição detalhada do seu pedido (preenchimento obrigatório).

A depender do tipo de Assunto selecionado, poderão aparecer outros campos que sejam obrigatórios e que deverão ser preenchidos para o êxito no atendimento (ex.

matricula do aluno, CPF, etc.).

Após o preenchimento dos campos, basta clicar no botão “Criar Chamada”; a solicitação será registrada e automaticamente o usuário será redirecionado para a página de visualização da Chamada.

The screenshot shows the UFPA - SAGITTA - Sistema de Atendimento interface. At the top, it displays the user's name and the institution: INSTITUTO DE CIÊNCIAS EXATAS E NATURAIS. Below this, there are navigation links for 'Nova Chamada', 'Ver Chamadas', and 'Consulta'. The main content area is divided into three steps: 1. Rede Cabeada, 2. Ativação de Internet em Prédio Novo, and 3. Solicite atendimento. The 'Rede Cabeada' section on the left provides details about the service, including its physical and fiber optic cabling. The 'Formulário de Abertura de Chamada' on the right contains the following fields: 'Unidade: CTIC - CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO', 'Serviço: Rede Cabeada', 'Assunto: Ativação de Internet em Prédio Novo', 'Solicitante: NOME DO USUÁRIO', 'Telefone Contato', 'Co-Solicitante' (with a search button), 'Previsão De Início Das Atividades No Prédio', and a text area for 'Solicitação'. At the bottom of the form are 'Criar Chamada' and 'Cancelar' buttons. The footer of the page reads: Copyright 2014 - Coordenadoria de Sistemas de Informação - CTIC - Universidade Federal do Pará - UFPA.

Figura 7

RECOMENDAÇÃO: antes de criar a chamada, certifique-se que escolheu o **Serviço / Assunto** pertinentes para a chamada, pois isso facilitará o encaminhamento correto da sua solicitação para a equipe técnica responsável, tornando o atendimento mais eficiente.

Caso queira corrigir o Assunto / Serviço selecionado, retorne para o(s) passo(s) anterior(es).

Visualização da Chamada

Esta é a página de visualização da Chamada, que contém as principais informações relacionadas a uma Chamada, como **código** (identificador único), **assunto**, **prazo** de atendimento, **pendência** (se falta alguma informação ou existe algum impedimento), **situação** (designa o status da chamada), e a descrição da **solicitação** (ver figura).

São exibidos também os **técnicos alocados** são responsáveis pelo atendimento da Chamada e que poderão interagir com o usuário solicitante no decorrer do tempo.

Na seção abaixo das informações da chamada, é apresentado o **Relatório de Atendimento Técnico (RAT)**, que será preenchido pelos técnicos alocados, especificando-se o Diagnóstico

e as Atividades realizadas durante o atendimento.

No lado direito, há um quadro azul que exibe todas as ocorrências relacionadas á chamada (ex. criação da chamada, recebimento, alocação de técnico, início do atendimento, etc.). Nesse mesmo quadro, ficam registrados comentários realizados pela equipe técnica e pelo solicitante da Chamada, de modo similar a uma conversa pelo aplicativo *WhatsApp*.

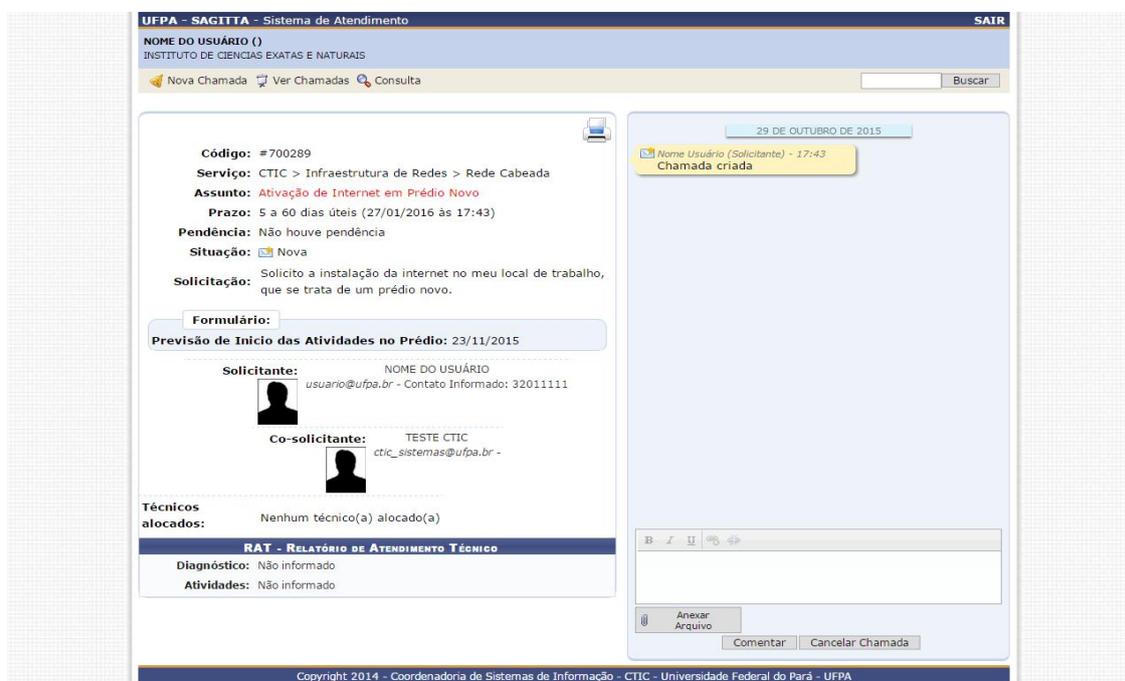


Figura 8

Fazer Comentários na Chamada

Para inserir comentários em uma Chamada, basta digitar uma mensagem no campo de texto que está no lado direito da página (abaixo do quadro azul), e depois clicar no botão “Comentar” (ver figura).

Se necessário é possível anexar um arquivo ao comentário, clicando-se no botão “Anexar Arquivo” e depois selecionar o arquivo desejado. Por fim, deve-se clicar no botão “Comentar” para enviar o comentário com o anexo.

Também é possível formatar o texto por meio dos recursos da barra de formatação (negrito, itálico, *hiperlink*).

Dessa forma, os comentários realizados pela equipe técnica e pelo solicitante da Chamada ficam registrados no quadro de modo similar a uma conversa pelo aplicativo *WhatsApp*.

The screenshot displays the UFPA SAGITTA - Sistema de Atendimento interface. At the top, it shows the user's name and the institution: INSTITUTO DE CIÊNCIAS EXATAS E NATURAIS. Below this, there are navigation options: Nova Chamada, Ver Chamadas, and Consulta, along with a search bar.

The main content area is divided into two columns. The left column contains the call ticket details:

- Código:** =700289
- Serviço:** CTIC > Infraestrutura de Redes > Rede Cabeada
- Assunto:** Ativação de Internet em Prédio Novo
- Prazo:** 5 a 60 dias úteis (27/01/2016 às 17:43)
- Pendência:** 0 dias 0 horas 0 minutos
- Situação:** Aloçada
- Solicitação:** Solicito a instalação da internet no meu local de trabalho, que se trata de um prédio novo.

Below the details is a section for the form, including a "Previsão de Início das Atividades no Prédio: 23/11/2015". It lists the "Solicitante" (Nome do Usuário, usuario@ufpa.br) and "Co-solicitante" (TESTE CTIC, ctic_sistemas@ufpa.br). Under "Técnicos alocados", it lists MARCELO DA SILVA MORAES.

The right column shows a chat log for 29 DE OUTUBRO DE 2015:

- 17:43: Nome Usuário (Solicitante) - Chamada criada
- 17:49: Joao Pereira (Gerente) - Sua chamada foi recebida
- 17:50: Joao Pereira (Gerente) - Designou Marcelo Da para o atendimento da chamada.

At the bottom right, there is a text input field for comments with a "Comentar" button and an "Anexar Arquivo" button. The footer of the page reads: Copyright 2014 - Coordenadoria de Sistemas de Informação - CTIC - Universidade Federal do Pará - UFPA.

Figura 9

Cancelar Chamada

Logo após a criação de uma Chamada, ela fica primeiramente com a situação “Nova”. Enquanto ela permanecer com este *status*, o usuário solicitante poderá realizar o cancelamento da Chamada. Essa possibilidade de cancelar a Chamada existe para o caso do usuário criar uma chamada de forma equivocada ou caso o problema já esteja resolvido.

Na página de visualização da Chamada, no lado direito na parte inferior da página, existe um campo de texto que deve ser preenchido com o motivo do cancelamento. Depois é só clicar no botão “Cancelar Chamada”, então será aberta uma janela de confirmação de cancelamento, conforme ilustrado na figura abaixo.

Para confirmar o cancelamento, basta clicar no botão “Sim”; se desistir, basta clicar no botão “Não”.

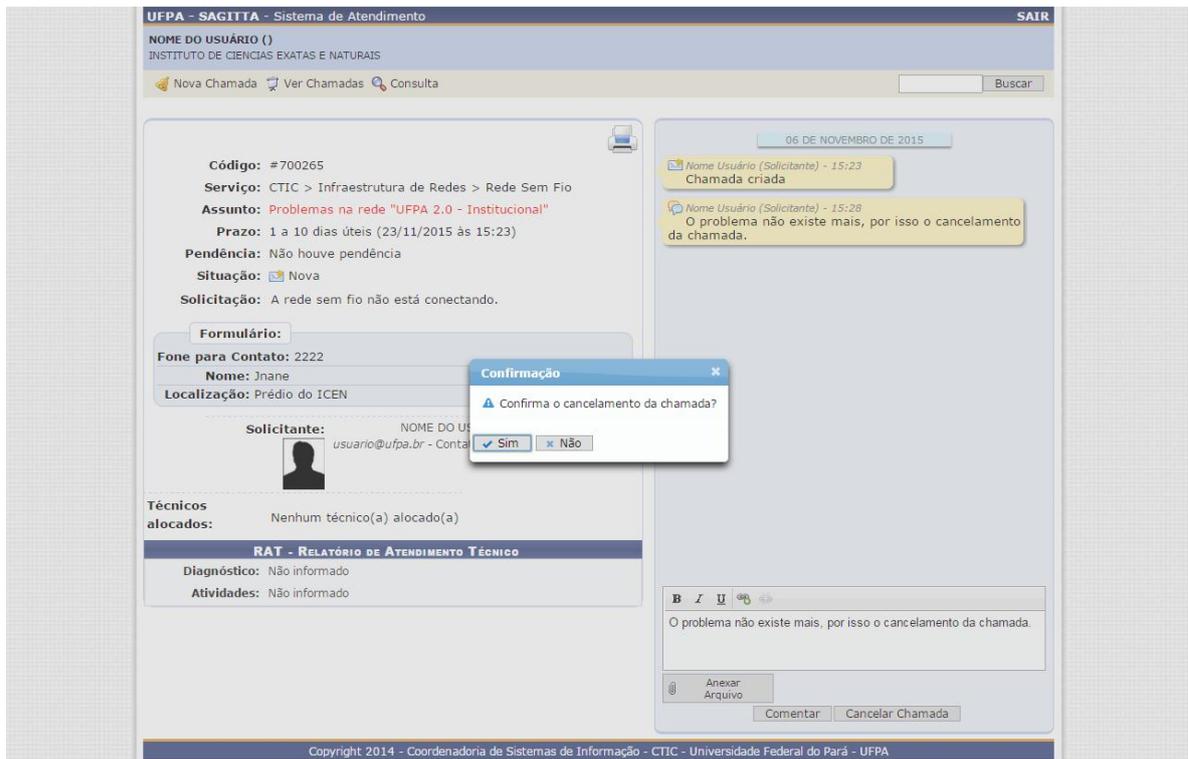


Figura 10

Ver Chamadas

Ao clicar na opção do menu “**Ver Chamadas**”, é exibida uma página que lista todas as chamadas que foram criadas pelo usuário (como Solicitante ou Co-solicitante), organizadas por situação da Chamada: Novas, Em Atendimento, Atendidas, Pendentes, etc. (ver figura).

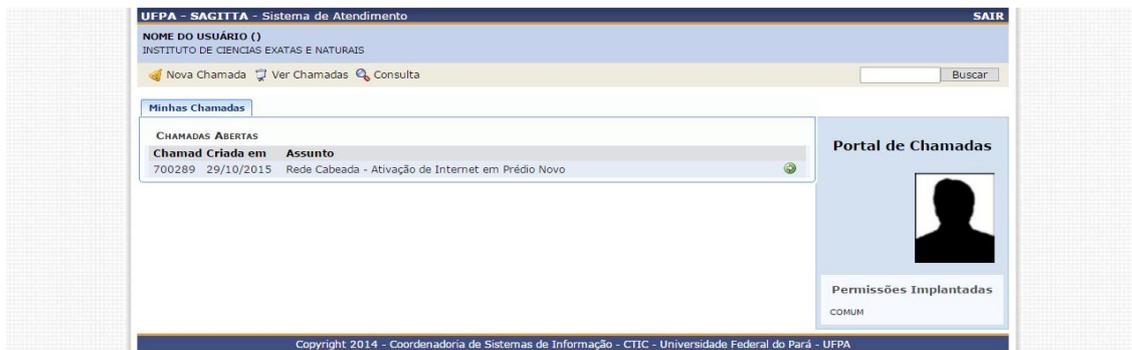


Figura 11

Avaliar e Fechar Chamada

Após uma Chamada ser atendida pela equipe técnica, o solicitante da Chamada tem o prazo de 2 (dois) dias úteis para avaliar o atendimento e fechar a Chamada. Caso contrário, esta será fechada automaticamente.

Para realizar a avaliação das chamadas, o usuário deve acessar o menu “**Ver Chamadas**”, e selecionar uma das chamadas listadas na seção “**Chamadas Atendidas - Aguardando sua**

Confirmação para Conclusão da Chamada”, clicando-se na seta verde (ver figura).

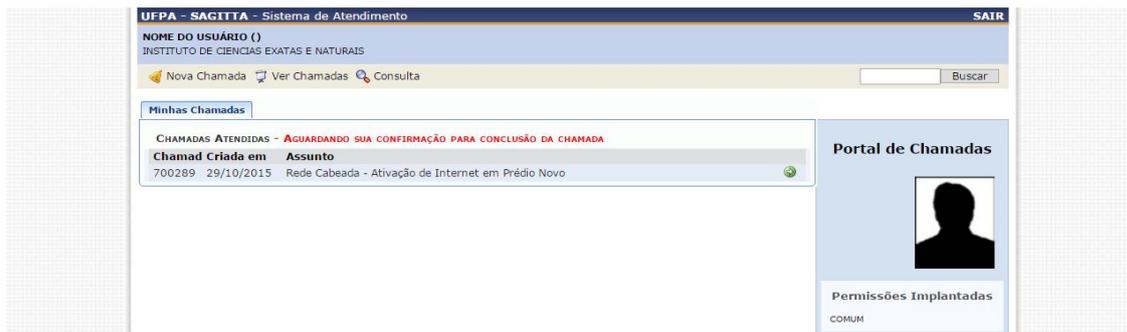


Figura 12

Após selecionar uma chamada, é exibida a página de visualização da Chamada que contém todas as informações acerca do atendimento da Chamada, conforme figura abaixo. Ao lado direito da página na parte inferior, há um campo de texto em que deve ser digitada a mensagem de avaliação do atendimento. Abaixo desse campo, existe o seguinte texto informativo:

*“Confirme o atendimento de sua chamada clicando em **Fechar**. Caso ainda haja alguma pendência, clique em **Reatender** para continuar o atendimento.”.*

Ou seja, caso a solicitação estiver resolvida, deve-se clicar no botão “Fechar”. Caso contrário, se o problema persistir, deve-se clicar no botão “Reatender”, o que implica que a chamada deverá ser atendida novamente pelos técnicos e ficará com a situação “Retornada” (em atendimento de novo). Além disso, deve ser atribuído o número de estrelas referente à avaliação do atendimento: **Péssimo** (1 estrela), **Ruim** (2 estrelas), **Regular** (3 estrelas), **Bom** (4 estrelas), ou **Excelente** (5 estrelas).

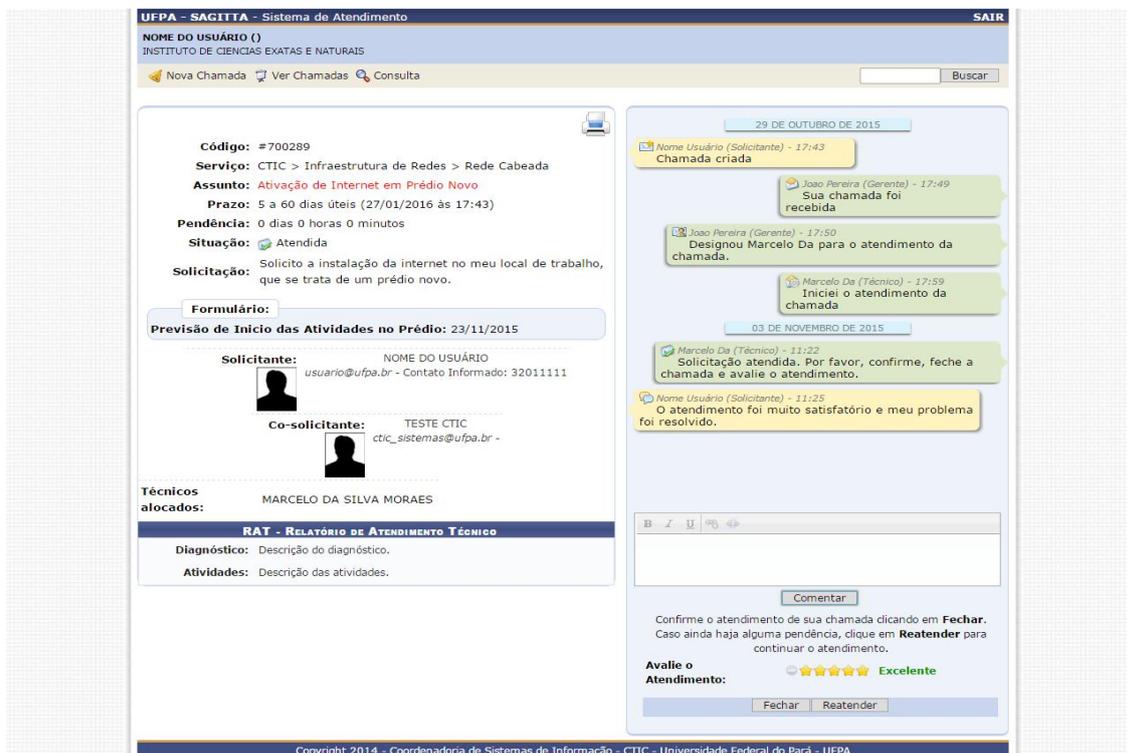


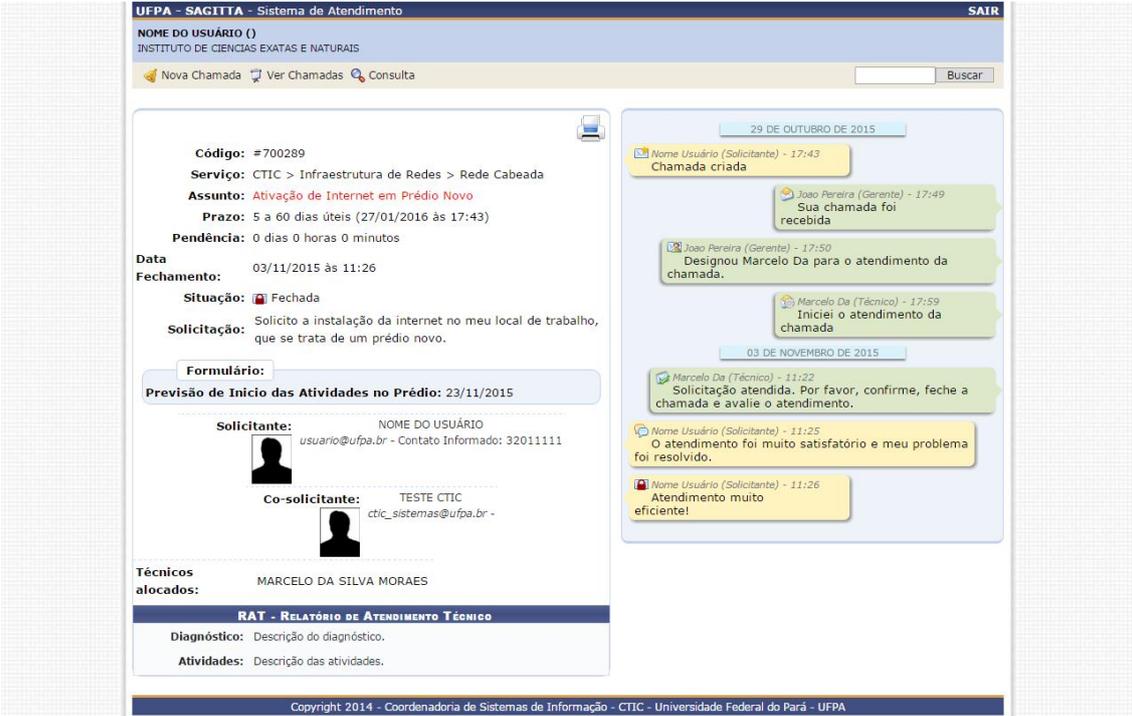
Figura 13

Chamada Fechada

Após clicar no botão “Fechar”, a avaliação é registrada e o sistema fecha a Chamada. A partir daí, não poderão ser realizadas modificações e comentários na Chamada.

O usuário é redirecionado para a página de visualização da Chamada apenas para consulta de seus dados (ver figura). A única ação disponível é imprimir as informações da Chamada,

clicando-se no ícone da impressora .



UFPA - SAGITTA - Sistema de Atendimento SAIR

NOME DO USUÁRIO ()
INSTITUTO DE CIÊNCIAS EXATAS E NATURAIS

Nova Chamada Ver Chamadas Consulta Buscar

Código: #700289 

Serviço: CTIC > Infraestrutura de Redes > Rede Cabeada

Assunto: Ativação de Internet em Prédio Novo

Prazo: 5 a 60 dias úteis (27/01/2016 às 17:43)

Pendência: 0 dias 0 horas 0 minutos

Data
Fechamento: 03/11/2015 às 11:26

Situação:  Fechada

Solicitação: Solicito a instalação da internet no meu local de trabalho, que se trata de um prédio novo.

Formulário:

Previsão de Início das Atividades no Prédio: 23/11/2015

Solicitante: NOME DO USUÁRIO
usuario@ufpa.br - Contato Informado: 32011111

Co-solicitante: TESTE CTIC
ctic_sistemas@ufpa.br -

Técnicos alocados: MARCELO DA SILVA MORAES

RAT - RELATÓRIO DE ATENDIMENTO TÉCNICO

Diagnóstico: Descrição do diagnóstico.

Atividades: Descrição das atividades.

29 DE OUTUBRO DE 2015

Nome Usuário (Solicitante) - 17:43
Chamada criada

João Pereira (Gerente) - 17:49
Sua chamada foi recebida

João Pereira (Gerente) - 17:50
Designou Marcelo Da para o atendimento da chamada.

Marcelo Da (Técnico) - 17:59
Iniciei o atendimento da chamada

03 DE NOVEMBRO DE 2015

Marcelo Da (Técnico) - 11:22
Solicitação atendida. Por favor, confirme, feche a chamada e avalie o atendimento.

Nome Usuário (Solicitante) - 11:25
O atendimento foi muito satisfatório e meu problema foi resolvido.

Nome Usuário (Solicitante) - 11:26
Atendimento muito eficiente!

Copyright 2014 - Coordenadoria de Sistemas de Informação - CTIC - Universidade Federal do Pará - UFPA

Figura 14