



Ministério da Educação
Campus Universitário de Tucuruí – UFPA
Secretaria Executiva – CAMTUC

Email: tuc_sec_exec@ufpa.br
Tel: 94) 999535136

Procedimento referente a abertura de chamadas eletrônicas via Sagitta.

Universidade Federal do Pará
SAGITTA
Sistema de Atendimento

ENTRAR NO SISTEMA

Entrar no Sistema

Usuário:
Senha:
Entrar

Atenção: utilize o mesmo usuário e senha do SIG-UFPA (SIGAA, SIGRH e SIPAC). Não utilize as credenciais do e-mail da UFPA.

Manuais:

- Manual Gestor Sagitta (NOVO)
- Manual Detalhado
- Manual Resumido

Entrar no sistema SAGITTA, com seu usuário e senha.

Figura 1

UFPA - SAGITTA - Sistema de Atendimento SAIR

SECRETARIA EXECUTIVA

Início Administração Nova Chamada Consulta

Gerenciar Chamadas Atender Chamadas Minhas Chamadas

Busca Rápida de Assuntos

Busque um assunto por palavras-chave

Para encontrar mais facilmente os serviços oferecidos pela UFPA, selecione a unidade prestadora logo abaixo:

- ARQGERAL - ARQUIVO CENTRAL - BELÉM
- ASCOM-UFPA - ASSESSORIA DE COMUNICACAO INSTITUCIONAL - BELÉM
- CABAE - CAMPUS UNIVERSITARIO DE ABAETETUBA - ABAETETUBA
- CALTA - CAMPUS UNIVERSITARIO DE ALTAMIRA - ALTAMIRA
- CANAN - CAMPUS UNIVERSITARIO DE ANANINDEUA - ANANINDEUA
- CBRAG - CAMPUS UNIVERSITARIO DE BRAGANCA - BRAGANCA
- CCAPA - CAMPUS UNIVERSITARIO DE CAPANEMA - CAPANEMA
- CCAST - CAMPUS UNIVERSITARIO DE CASTANHAL - CASTANHAL
- CAMPSALINAS - CAMPUS UNIVERSITARIO DE SALINOPOLIS - SALINOPOLIS
- CTUCU - CAMPUS UNIVERSITARIO DE TUCURUI - TUCURUI
- CBREV - CAMPUS UNIVERSITARIO DO MARAJO - BREVES - BREVES
- CEBN - CENTRO DE EVENTOS BENEDITO NUNES - BELÉM
- CIAC - CENTRO DE REGISTRO E INDICADORES ACADEMICOS - BELÉM
- CTIC - CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO - BELÉM

Selecione "CUTU - Campus Universitário de Tucuruí"

Figura 2



Figura 3



Figura 4

Solicitar atendimento – Chamada.

Nesta etapa, será exibido um formulário para abrir chamadas relacionadas ao tópico selecionado na etapa anterior.

Expedição de Documentos.

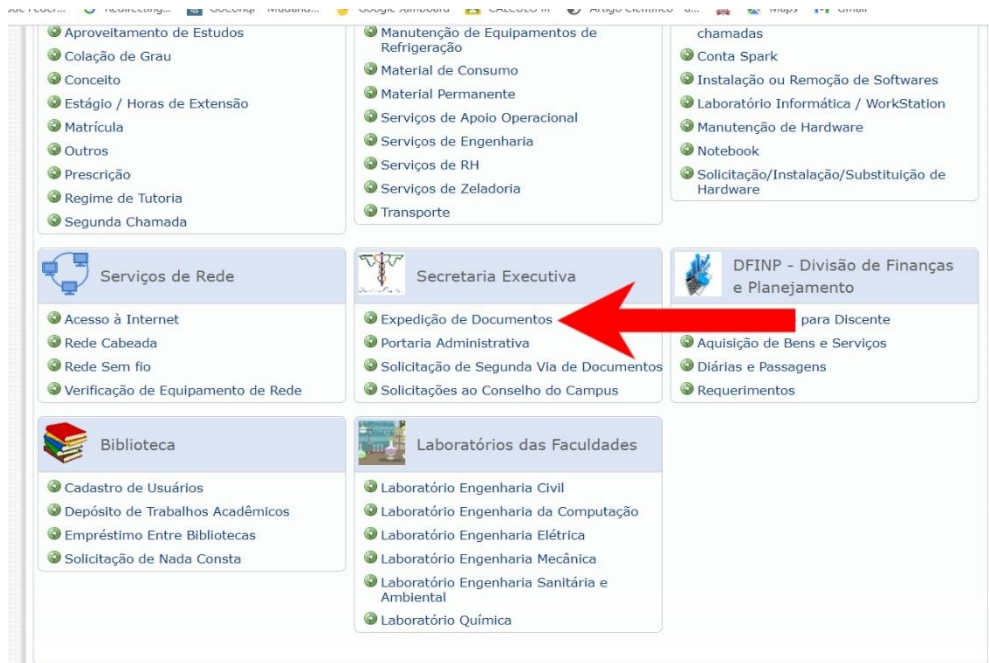


Figura 5

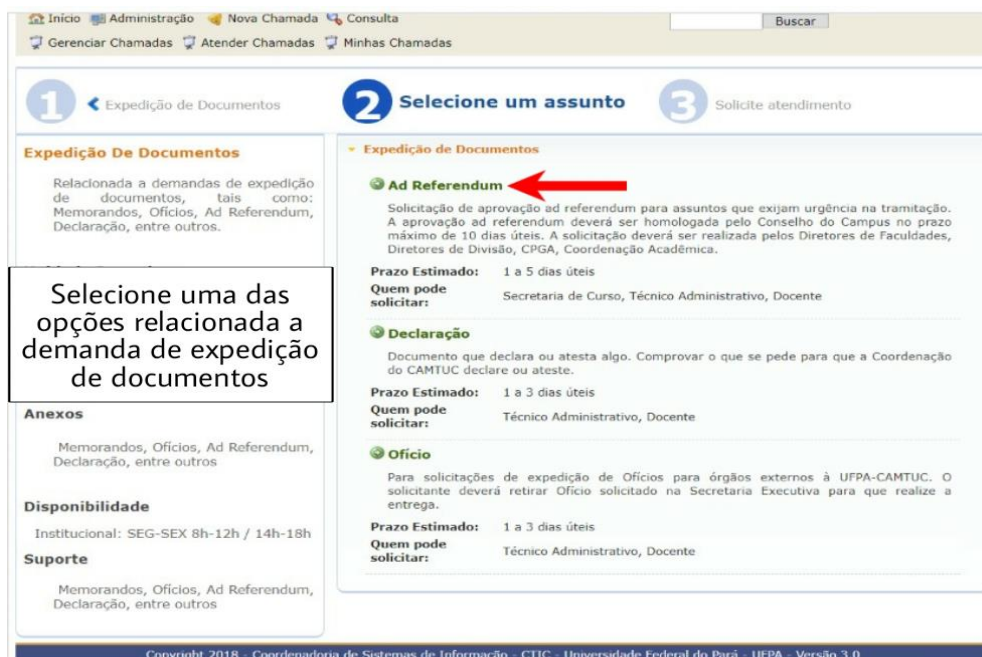


Figura 6

Telefone 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);

Solicitação: digitar uma descrição detalhada do seu pedido (preenchimento obrigatório).

Dependendo do tipo de assunto selecionado, podem existir outros campos obrigatórios que devem ser preenchidos para o sucesso do serviço (por exemplo, SIAPE, CPF, etc.). Após o preenchimento dos campos, basta clicar no botão “Criar Chamada”, a solicitação será gravada e o usuário será direcionado automaticamente para a página de visualização da chamada.

The screenshot shows a web interface for creating a call. It has a navigation bar with three steps: 1. Expedição de Documentos, 2. Ad Referendum, and 3. Solicite atendimento. The main content area is titled 'FORMULÁRIO DE ABERTURA DE CHAMADA'. It contains several fields: 'Unidade' (CTUCU - CAMPUS UNIVERSITARIO DE TUCURUI), 'Serviço' (Expedição de Documentos), and 'Assunto' (Ad Referendum). There are search fields for 'Solicitante' and 'Co-Solicitante' with a 'Busque por nome ou e-mail' prompt. A 'Telefone Contato' field is highlighted with a red arrow. A 'Solicitação' field is also highlighted with a red arrow. At the bottom, there are buttons for 'Procurar', 'Enviar', 'Cancelar', and 'Criar Chamada'.

Figura 7

RECOMENDAÇÃO: antes de criar uma chamada, certifique-se de ter selecionado um serviço / tópico relacionado à chamada, pois isso o ajudará a encaminhar a solicitação corretamente para a equipe técnica responsável torna 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 “Visualização da Chamada”, que contém as informações principais relacionadas à chamada, como código (identificador único), assunto, prazo estimado, ocorrência (se alguma informação estiver faltando), situação (status da chamada designada) e descrição da solicitação. Também mostra o técnico designado por atender

a chamada, que poderá agir com o usuário solicitante. Há uma caixa azul a direita, que mostra todos os eventos relacionados à chamada.

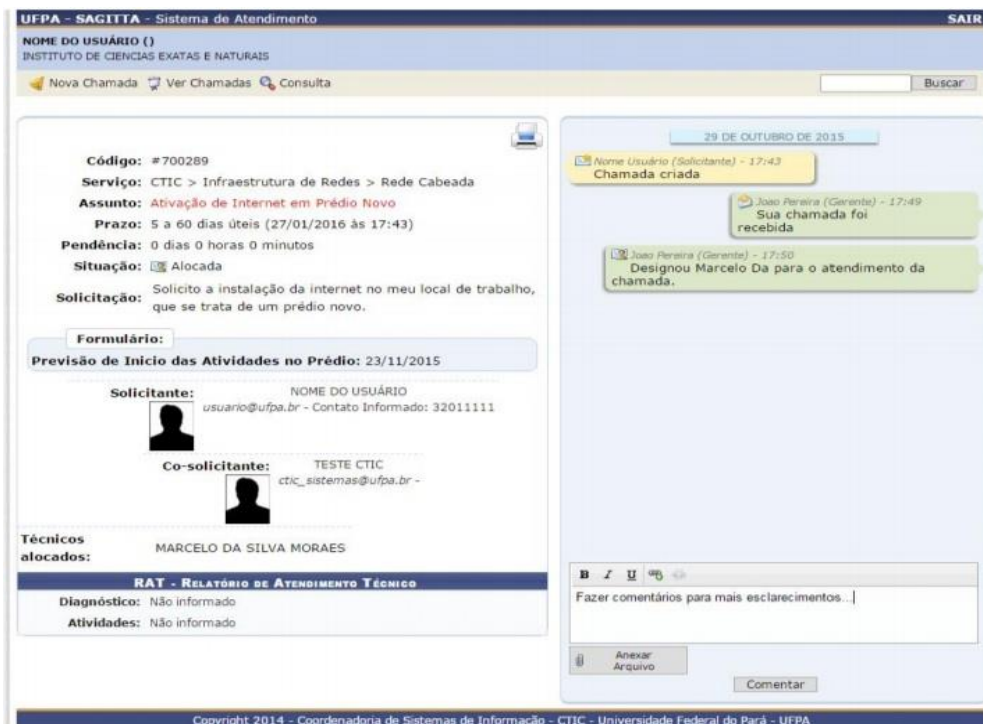


Figura 8

Fazer comentários na chamada.

Para inserir um comentário em uma chamada, basta inserir o texto ao lado direito da página (abaixo da caixa azul) e, em seguida, clique no botão “Comentários”. Se necessário, você pode clicar no botão “Anexar” para anexar o arquivo ao comentário, selecionar o arquivo desejado, por fim, clique no botão “Comentários”.



Figura 9

Cancelar Chamada

Após a criação da chamada, a situação fica como “Nova”. Enquanto ela permanecer com este status, o usuário solicitante poderá realizar seu cancelamento. 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”.

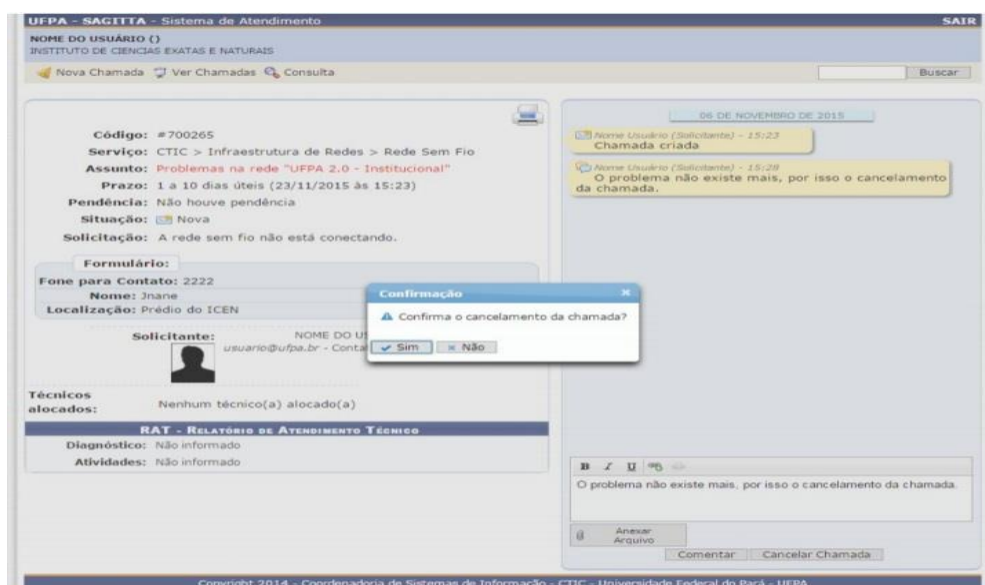


Figura 10

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.



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.



Figura 12

Confirme o atendimento de sua chamada clicando em 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.



Figura 14

Referencias

1.

Universidade Federal Do Pará Manual Do Usuário SAGITTA. ; 2015. Accessed May 31, 2021. https://sagitta.ufpa.br/sagitta/documentos/manual_sagitta.pdf