



P R E F E I T U R A D E
SOBRAL

Manual

Acompanhamento OTRS

Sumário

Apresentação	3
Sobre a COTEC	3
Suporte ao Sistema	3
2.1. Usuário	4
2.2. Gerente	4
2.3. Desenvolvedores	4
3. Chamados	4
4. Novos usuários e Permissões	4
5. reCAPTCHA	4
Situação 1	5
Situação 2	6
Esqueceu senha	7
Tipo de Ambientes	7
Sobre o sistema	8
Acesso ao Sistema	8
Como usar	8
Card Pesquisa	8
Cards do SLA	9
Listagem dos Tickets	9
Novos	10
Pendente com Lembrete	10
Abertos	10
Fechado com Sucesso	10
Glossário	10
Índices de Ilustrações	10
Links Úteis	10

Apresentação

1. Sobre a COTEC

À Coordenadoria da Tecnologia da Informação Corporativa compete:

- Prover e coordenar as atividades de projeto, desenvolvimento de sistemas de informação e de infraestrutura de Tecnologia da Informação;
- Coordenar o orçamento e a execução física e financeira do programa de Tecnologia da Informação da Secretaria;
- Definir e implantar as políticas de Tecnologia da Informação;
- Gerenciar e exercer outras atribuições correlatas.

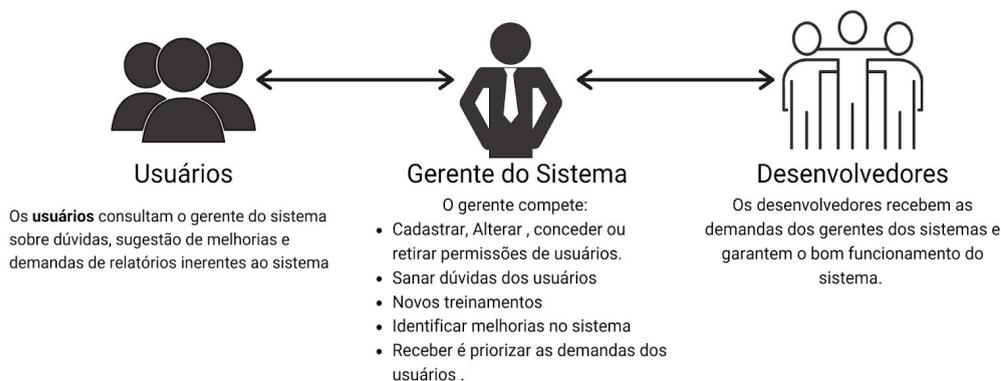
Célula de Desenvolvimento compete:

- Planejar, coordenar e controlar o desenvolvimento de sistemas de informação.
- Definir, manter e controlar a execução da metodologia de desenvolvimento de sistemas.
- Implantar e seguir os processos de melhoria contínua da qualidade do processo de desenvolvimento de software.
- Orientar e coordenar a definição de padrões e arquitetura tecnológica a ser utilizada no desenvolvimento de sistemas de informação.
- Elaborar e manter atualizada a documentação dos sistemas de informação.
- Levantamento de requisitos dos sistemas de informação da PMS.
- Garantir o bom funcionamento de todos os sistemas desenvolvidos e implantados pela equipe da COTEC na PMS.

2. Suporte ao Sistema

Adotando as boas práticas de atendimento ao suporte dos sistemas desenvolvidos pela COTEC. Para todos os sistemas adotamos um fluxo que identificamos o gerente do sistema, geralmente um usuário da área de negócio demandante da solução desenvolvida, responsável por receber as demandas dos usuários, priorizar e passar para a equipe de desenvolvimento através da nossa ferramenta de HelpDesk. Responsável também por cadastrar, alterar, conceder ou retirar permissões de usuários e por novos treinamentos.

Fluxo de suporte ao Sistema



2.1. Usuário

Todos os usuários dos sistemas deverão solicitar suporte ao Gerente do Sistema.

2.2. Gerente

O Gerente é a pessoa mais capaz nesta primeira linha pois ele teve o treinamento necessário para usar todo o sistema e dar treinamento. Além disso, somente ele deverá ter a permissão para adicionar novos usuários e dar as devidas permissões.

2.3. Desenvolvedores

Quando o Gerente não tem os recursos necessário para resolver uma certa questão do sistema, o Gerente deverá pedir suporte aos Desenvolvedores responsáveis pelo sistema enviando um [chamado](#) para o chamados.desenvolvimento@sobral.ce.gov.br, explicando detalhadamente o que está acontecendo.

3. Chamados

Os chamados são uma forma dos usuários pedirem suporte, a qualquer setor da COTEC, de forma segura e organizada. Os chamados deverão ser enviados para o e-mail chamados.desenvolvimento@sobral.ce.gov.br.

Todos os chamados são registrados com a data e hora do envio, quem enviou, além do texto solicitando suporte. Dessa forma, **quem solicita** o chamado poderá acompanhar a sua solicitação e fazer questionamentos, e **quem recebe** saber do que se trata e fazer questionamentos sobre o suporte.

Por fim, todos os envolvidos terão controle na sua solicitação e nenhuma solicitação ficará perdida.

4. Novos usuários e Permissões

De início, será eleito um Gerente para o sistema. [Conforme explicado o papel do Gerente](#), esse usuário deverá adicionar todos os outros usuários que irão usar o sistema, inclusive dando as devidas permissões.

Quando um Gerente der qualquer permissão a um dos nossos sistemas, você receberá um e-mail informando quando receber permissão para usar o sistema.

5. reCAPTCHA

Todos os sistemas da COTEC têm uma proteção para prevenir o login automático por robôs ou *bots*. Uma delas seria o reCAPTCHA.



The image shows a login form for the Sobral City Government. At the top, there is a yellow banner with the city's logo and the text 'PREFEITURA DE SOBRAL SIGAJU'. Below the banner, a red error message box displays 'Os dados não conferem!' (The data does not match!). The form fields include 'E-mail' with the value 'iagofrota@sobral.ce.gov.br' and 'Senha' (password) which is masked with dots. A link for 'Esqueceu a senha?' (Forgot password?) is visible. A reCAPTCHA widget is present with the text 'Não sou um robô' (I am not a robot) and a checkbox. Below the reCAPTCHA, there is an 'ENTRAR' (ENTER) button with a right-pointing arrow.

Figura 2 - Exemplo de situação do uso do reCAPTCHA

O reCAPTCHA irá aparecer quando acontecerem três tentativas fracassadas de login. Existem duas situações que podem ser propostas a você pelo reCAPTCHA.

Situação 1

Nessa primeira situação, você precisa informar um e-mail e a senha correta. Depois, deverá marcar a caixa **Não sou robô**



✘ Validação da captcha negada!

E-mail
iagofrota@sobral.ce.gov.br

Senha
.....

Esqueceu a senha?
 Não sou um robô 
reCAPTCHA
Privacidade - Termos

ENTRAR ▶



✘ Os dados não conferem!

E-mail
iagofrota@sobral.ce.gov.br

Senha
.....

Esqueceu a senha?
 Não sou um robô 
reCAPTCHA
Privacidade - Termos

ENTRAR ▶

Figura - Exemplo do reCAPTCHA marcado

Situação 2

Para isso, você deverá resolver uma espécie de desafio que será proposto a você. A motivação para esse desafio, será saber se você é uma pessoa ou não.

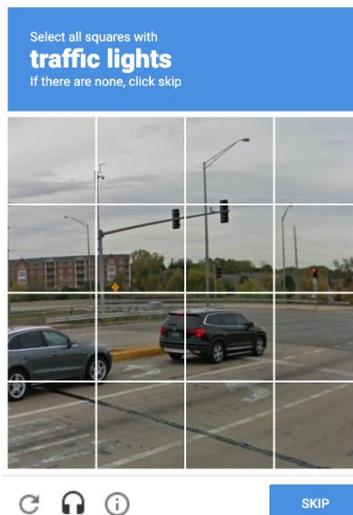


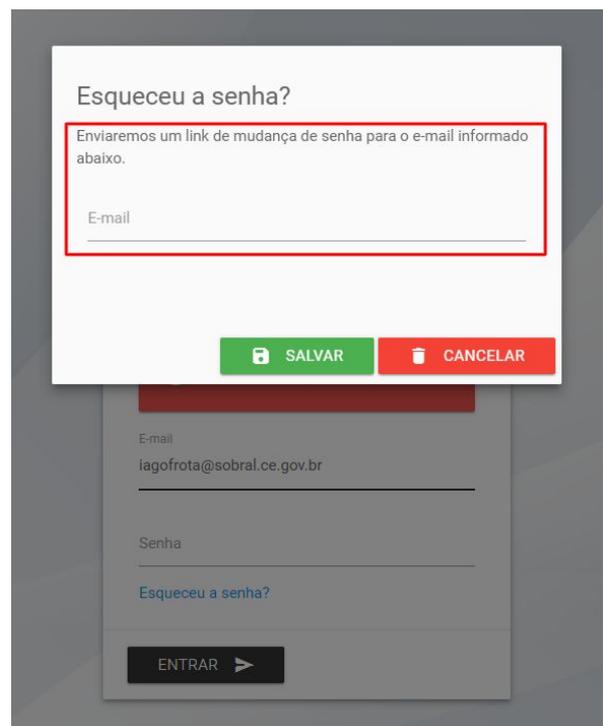
Figura 5 - Exemplo de situação do desafio do reCAPTCHA

No exemplo da Figura 5, você deverá marcar todos quadrados que formam um carro. Depois disso, você deverá clicar no botão **Próximo** ou no botão **Skip** dependendo do idioma do seu navegador.

1.1. Esqueceu senha

Todos os nossos sistemas, tem o Esqueceu Senha como uma forma de recuperar a sua senha, seja por qualquer motivo.

Como medida de segurança e seguindo boas práticas, quando é informado por três vezes consecutivas um e-mail inválido ou que não exista no nosso banco de dados, o reCAPTCHA será mostrado.



Conforme na Figura 7, você deverá clicar no botão **Esqueceu a senha?**. Depois disso, irá aparecer um modal com o título **Esqueceu a senha?**, digite o seu e-mail no campo E-mail e depois clique no botão **Salvar**.

Por fim, você receberá a confirmação de sucesso e receberá uma mensagem com instruções para alterar a senha do seu usuário no e-mail informado.

1.2. Tipo de Ambientes

Existem dois tipos de ambientes: Homologação e Produção.

1 Sobre o sistema

O sistema visa preencher uma lacuna no OTRS referente ao acompanhamento da idade real de um *ticket*, não considerando finais de semana, feriados (cadastrados no sistema de Frequência) e horas não comerciais – horas e dias úteis. O Acompanhamento OTRS também dispõe de um SLA – ou Acordo de Nível de Serviço (ANS), em português – por Dia, Semana, Mês e Ano. Com o Acompanhamento OTRS, você poderá dar permissão aos usuários a nível de Fila e Sub Fila.

2 Acesso ao Sistema

Para acessar o sistema, clique nesse link <http://acompanhamentootrs.sobral.ce.gov.br/login/> e você deverá informar o seu e-mail e senha, por fim, clique no botão **Entrar**.

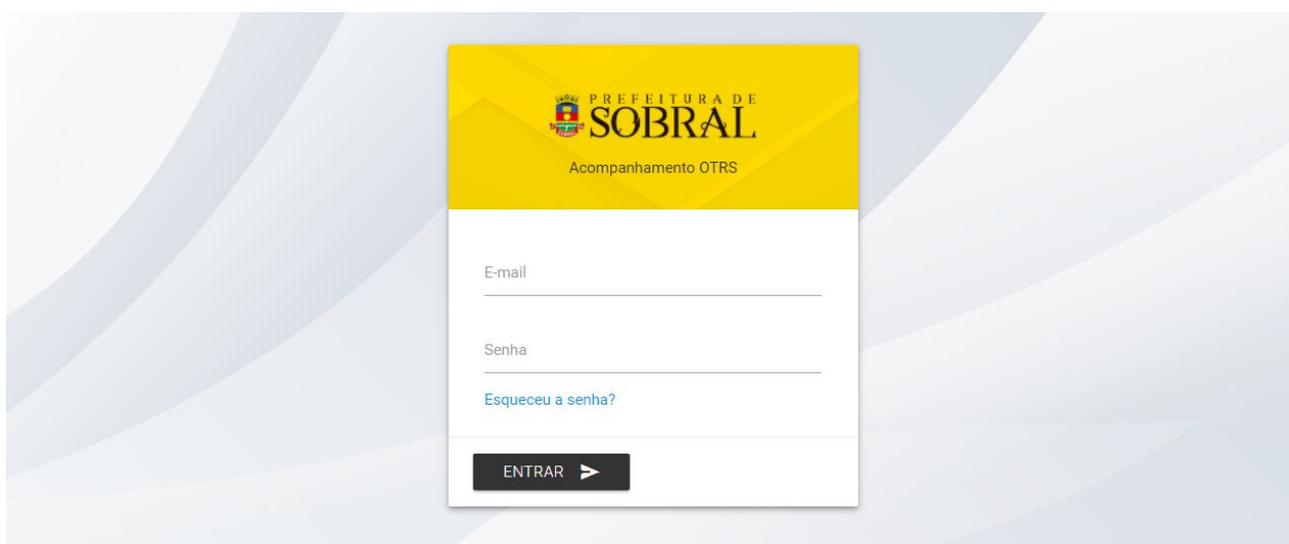


Figura 8 - Tela de login do sistema

3 Como usar

Ao se autenticar no sistema, você verá um *card* Pesquisa, os *cards* do SLA e a lista dos *Tickets* por estado.

2.1. Card Pesquisa

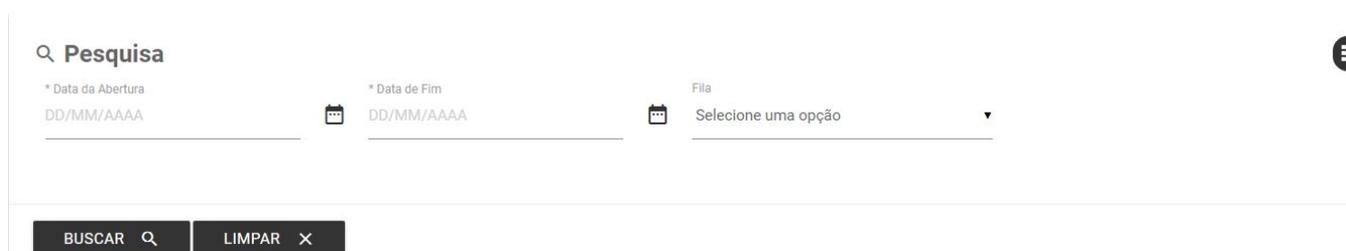


Figura 9 - Card Pesquisa de Tickets e SLA

Aqui, você poderá pesquisar por Data da Abertura, Data de Fim, Fila e, caso tenha Sub Filas, será mostrado um *select* com as Sub Filas da Fila selecionada. Os *cards* de SLA e a listagem do *Tickets* serão baseados nos campos que você usou como pesquisa.

2.2. Cards do SLA



Figura 10 - Cards do SLA

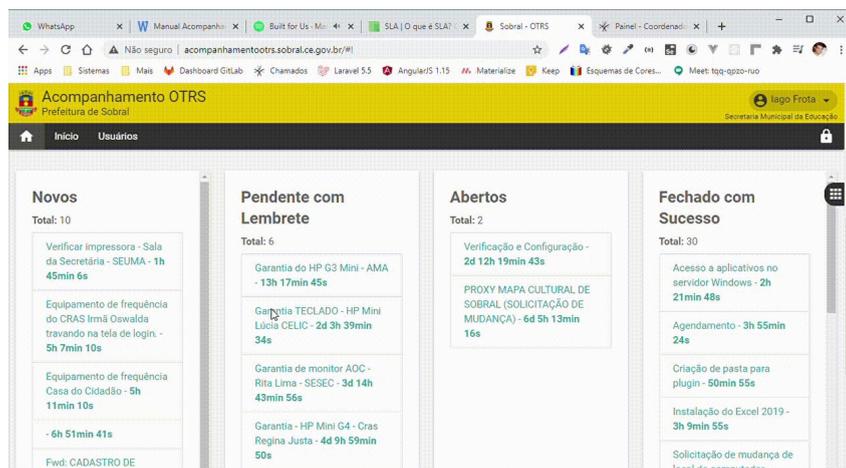
Nestes *cards* serão mostrados o SLA por Dia, Semana, Mês e Ano. O cálculo de horas é baseado nos *Tickets* Fechados com Sucesso e contando apenas as horas e dias úteis.

2.3. Listagem dos Tickets



Figura 11 - Lista dos tickets por estado do OTRS

Aqui você terá a listagem dos *tickets* por estado Novos, Pendente com Lembrete, Abertos e Fechado com Sucesso. Você poderá clicar em qualquer *Ticket* e ver informações mais detalhadas como as mensagens de interação do Agente com o Usuário que solicitou o suporte.



3.3.1. Novos

São *tickets* que ainda não tiveram contato com um Agente ou ainda não estão nomeados para alguém.

3.3.2. Pendente com Lembrete

São *tickets* que foram colocados para serem resolvidos depois por qualquer motivo plausível que seja.

3.3.3. Abertos

São *tickets* que, de alguma forma, tiveram interação com um Agente, mas que ainda não foram concluídos.

3.3.4. Fechado com Sucesso

São *tickets* que foram concluídos com sucesso e foram fechados pelos agentes.

4 Glossário

COTEC: Coordenadoria da Tecnologia da Informação Corporativa

SEGET: Secretaria de Ouvidoria, Controladoria e Gestão

Agente: Pessoa que participa pelo

5 Índices de Ilustrações

Figura 1 - Fluxo do nosso suporte	3
Figura 2 - Exemplo de situação do uso do reCAPTCHA	4
Figura 3 - Exemplo do reCAPTCHA marcado	5
Figura 4 - Exemplo reCAPTCHA desmarcado	5
Figura 5 - Exemplo de situação do desafio do reCAPTCHA	5
Figura 6 - Modal do Esqueceu a senha	6
Figura 7 - Exemplo de uso do esqueceu a senha	6
Figura 8 - Tela de login do sistema	7
Figura 9 - Card Pesquisa de Tickets e SLA	7
Figura 10 - Cards do SLA	8
Figura 11 - Lista dos tickets por estado do OTRS	8

6 Links Úteis

Portal da Prefeitura: <http://www.sobral.ce.gov.br/>

Sub Portal da SEGET: <http://seget.sobral.ce.gov.br/>

Sistemas: <http://sistemas.sobral.ce.gov.br/>