



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

# **Manual**

## AgendaSol

# Sumário

<b>Apresentação</b>	<b>3</b>
Sobre a COTEC	3
Suporte ao Sistema	3
2.1. Usuário	4
2.2. Gerente	4
2.3 Desenvolvedores	4
Chamados	4
Novos usuários e Permissões	5
reCAPTCHA	5
5.1. Situação 1	5
5.2. Situação 2	5
Esqueceu senha	6
<b>Sobre o sistema</b>	<b>8</b>
<b>Acesso ao Sistema</b>	<b>8</b>
Tela de solicitações	8
Login	8
<b>Como usar</b>	<b>8</b>
3.1. Fazer uma solicitação	8
3.2. Como usuário autenticado	9
3.2.1. Criar Atendimento	9
3.2.2. Teleatendimento	9
3.2.3. Atendimento Presencial	9
3.2.4. Relatórios	9
3.2.4.1. Tempo de Atendimento	9
3.2.4.2. Avaliações	9
3.2.4.3. Autorização Mapa	9
3.2.5. Remover Horários	9
3.2.6. Autorizações	10
3.2.7. Informações Adicionais	11
3.3. Acompanhar sua Solicitação	11
3.4. Consulta Autorização de Reabertura	11
<b>Glossário</b>	<b>11</b>
<b>Links Úteis</b>	<b>12</b>

# 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.

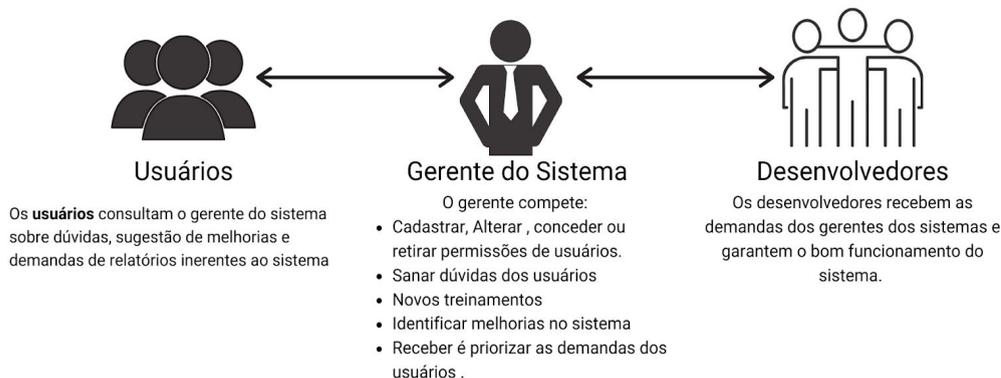
Célula de Desenvolvimento compete:

- 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



*Figura 1 - Fluxo do nosso suporte*

### 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 necessários 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](mailto:chamados.desenvolvimento@sobral.ce.gov.br), explicando detalhadamente o que está acontecendo.

## 3. Chamados

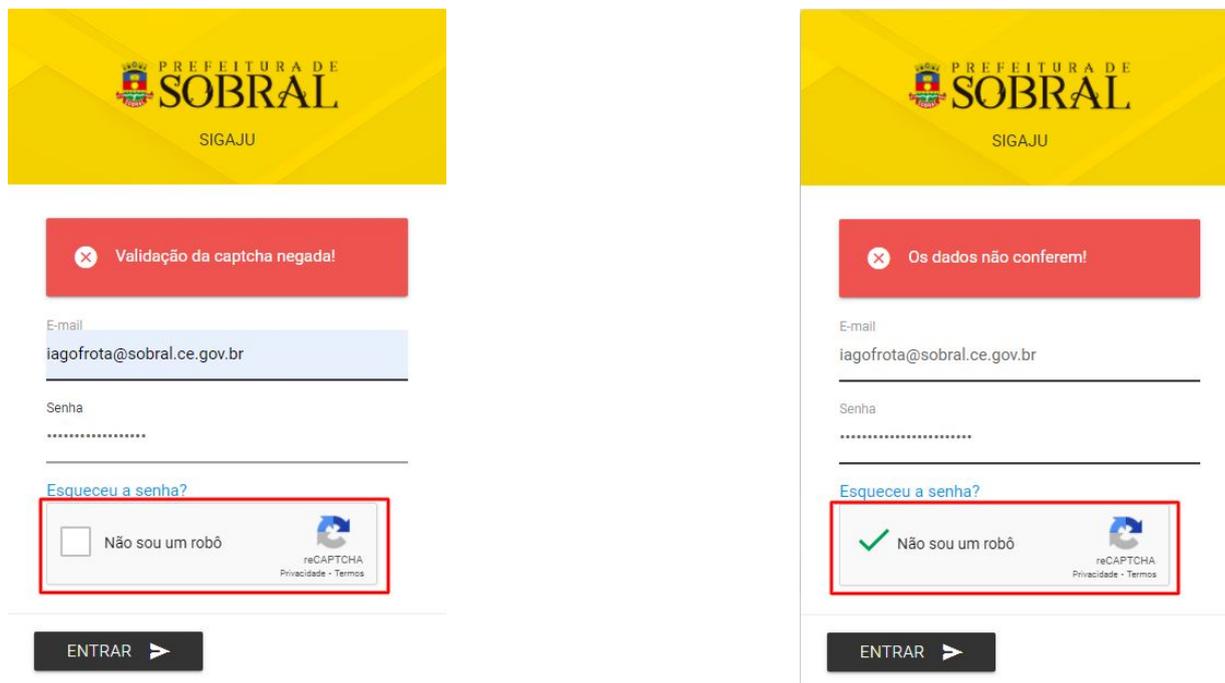
Os chamados são uma forma dos usuários pedirem suporte, a qualquer setor da COTEC, de forma segura e organizada. Os chamados deverão ser enviados para o e-mail [chamados.desenvolvimento@sobral.ce.gov.br](mailto:chamados.desenvolvimento@sobral.ce.gov.br).

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.



The image displays two side-by-side screenshots of the login interface for the Prefeitura de Sobral SIGAJU system. Both screenshots show the header with the city logo and name, and the email 'iagofrota@sobral.ce.gov.br' and password field filled in. The left screenshot shows a red error message: 'Validação da captcha negada!' (Captcha validation failed). Below the password field, the reCAPTCHA checkbox is unchecked, and the text 'Não sou um robô' (I am not a robot) is visible. The right screenshot shows a red error message: 'Os dados não conferem!' (The data does not match). In this case, the reCAPTCHA checkbox is checked with a green checkmark, and the text 'Não sou um robô' is also present. Both screenshots have an 'ENTRAR' (ENTER) button at the bottom.

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.

*Figura 2 - Exemplo de situação do uso do reCAPTCHA*

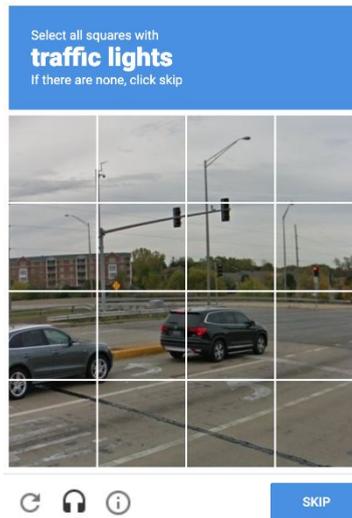
O reCAPTCHA irá aparecer quando acontecerem três tentativas fracassadas de login. Existem duas situações que podem ser propostas a você pelo reCAPTCHA.

### 5.1. Situação 1

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

### 5.2. 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.

## 6. Esqueceu senha

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

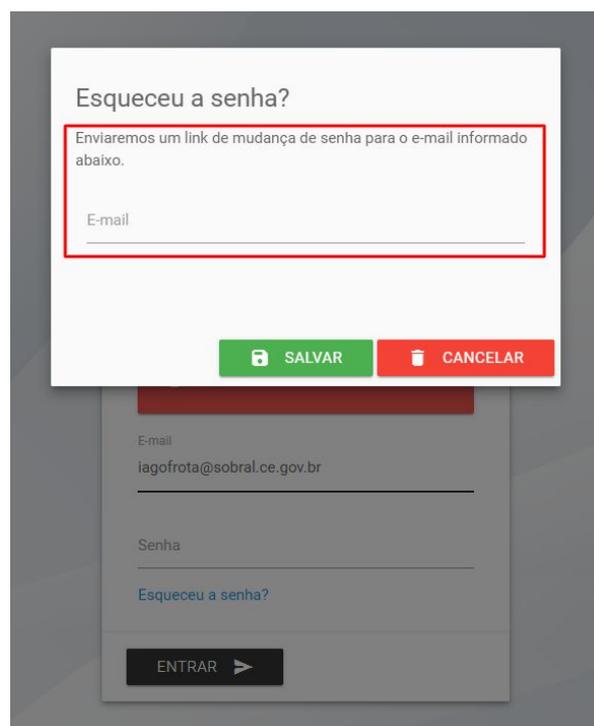
Como medida de segurança e seguindo boas práticas, quando é informado por três vezes consecutivas um e-mail inválido ou que não exista no nosso banco de dados, o reCAPTCHA será mostrado.

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.



The screenshot shows the login page for the Prefeitura de Sobral. At the top, there is a yellow banner with the city's logo and name. Below it, a red error message box says "Os dados não conferem!". The login form has fields for "E-mail" (containing "iagofrota@sobral.ce.gov.br") and "Senha". A blue link "Esqueceu a senha?" is highlighted with a red box. At the bottom, there is a black "ENTRAR" button with a right-pointing arrow.



The screenshot shows a modal window titled "Esqueceu a senha?". The modal contains a text input field with the placeholder "Enviamos um link de mudança de senha para o e-mail informado abaixo." and a label "E-mail". The input field is highlighted with a red border. Below the input field are two buttons: a green "SALVAR" button and a red "CANCELAR" button. The background shows a dimmed version of the login page with the "ENTRAR" button visible.

# 1. Sobre o sistema

Cadastro de informações e encaminhamento de documentações, de forma virtual, ao Protocolo Central da Prefeitura de Sobral, garantindo segurança, agilidade e transparência na abertura de processos.

Os usuários, ao confirmarem a abertura de solicitação, poderão acompanhar as suas solicitações com o número de protocolo que é informado no final do processo.

Os usuários autenticados poderão gerenciar os atendimentos e criar relatórios.

## 2. Acesso ao Sistema

Você poderá acessar o AgendaSol para fazer sua solicitação ou se autenticar.

### 3.1. Tela de solicitações

Para acessar a tela de solicitações você deverá acessar o link <http://agendasol.sobral.ce.gov.br/solicitacao>.

### 3.2. Login

Para se autenticar, deverá acessar o link <http://agendasol.sobral.ce.gov.br/login> e informar o seu e-mail e senha, depois clicar no botão **Entrar**.

## 3. Como usar

### 3.1. Fazer uma solicitação

Você terá várias opções para abrir uma solicitação. Dependendo da Secretaria, você terá várias opções para poder facilitar o seu atendimento.

Para fazer a sua solicitação, siga os seguintes passos:

1. Selecione o serviço desejado.
2. Preencha todos os dados do formulário corretamente.
3. Ao final do atendimento será enviado um e-mail com as informações sobre o seu atendimento e acompanhamento da solicitação.
4. Compareça ao local de atendimento, caso seja marcado um atendimento presencial, somente no dia e horário marcado.
5. Em caso de dúvidas ou dificuldades em realizar o cadastro de sua solicitação entre em contato com a Prefeitura Municipal de Sobral pelo Whatsapp [\(88\) 98146.5243](tel:(88)98146.5243)

As informações prestadas no preenchimento deste formulário, assim como a veracidade, são de inteira responsabilidade do solicitante.

## 3.2. Como usuário autenticado

Como usuário autenticado, dependendo das suas permissões, você poderá fazer as seguintes ações:

### 3.2.1. Criar Atendimento

O que uma pessoa, não autenticada, pode fazer, você fará aqui também. A motivação para ter esse cadastro é que existem pessoas sem acesso a meios computacionais ou não tem a expertise para concluir uma solicitação.

### 3.2.2. Teleatendimento

Aqui, você irá acompanhar e fazer pesquisas de todas as solicitações de teleatendimento:

- tempo decorrido da solicitação;
- status;
- a identificação do solicitante e o seu contato;
- adicionar acompanhamentos
- adicionar agendamentos

### 3.2.3. Atendimento Presencial

Aqui, você irá acompanhar e fazer pesquisas de todas as solicitações do atendimento presencial:

- tempo decorrido da solicitação;
- status;
- a identificação do solicitante e o seu contato;
- adicionar acompanhamentos
- adicionar agendamentos

### 3.2.4. Relatórios

Neste menu, você poderá tirar três tipo de relatórios:

#### 3.2.4.1. Tempo de Atendimento

#### 3.2.4.2. Avaliações

#### 3.2.4.3. Autorização Mapa

### 3.2.5. Remover Horários

Você poderá deixar indisponível um certo serviço durante um certo período. Você deverá informar a data e hora de início e fim da indisponibilidade. Além disso, você poderá buscar por Serviço e intervalo de Data.

### 3.2.6. Autorizações

Nesta tela, você poderá consultar os detalhes das Autorizações, fazer buscar, exportar o resultado da busca para o formato de planilha eletrônica e excluir uma autorização.

Nos detalhes de uma autorização, você poderá

Baixar uma Autorização

A captura de tela mostra a interface de uma autorização. No topo, há um menu com o ícone de hambúrguer e o texto "Autorização". À direita, um botão verde com o ícone de download e o texto "BAIXAR AUTORIZAÇÃO" está destacado por um retângulo vermelho. Abaixo, há uma mensagem: "A Autorização de Reabertura deve ficar afixada no estabelecimento em local visível ao público." Segue uma barra verde com o texto "VÁLIDA" em branco. Abaixo disso, há campos para "Nº do Documento" e "Inscrição Municipal", ambos com ícones de lupa e áreas cinzas para entrada de dados.

Baixar os arquivos de protocolos de segurança e material de comunicação

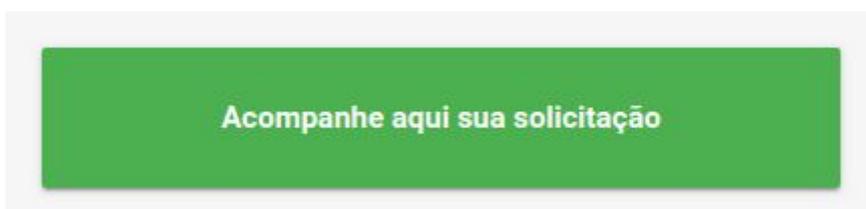
A captura de tela mostra duas seções de download de arquivos. A primeira seção, intitulada "Protocolos" com um ícone de pasta, contém dois itens: "Protocolo 001 - Protocolo Geral de Medidas Sanitárias" e "Protocolo 020 - Protocolo de Medidas Sanitárias - Comércio atacadista e varejista em geral". Cada item possui um botão verde com o ícone de download e o texto "BAIXAR ARQUIVO". A segunda seção, intitulada "Material de Comunicação" com um ícone de seta para baixo, contém dois itens: "Panfleto - Uso de Máscara" e "Panfleto - Prevenção do COVID-19". Cada item também possui um botão verde com o ícone de download e o texto "BAIXAR ARQUIVO".

### 3.2.7. Informações Adicionais

Neste menu, você poderá cadastrar as Informações Adicionais que irão aparecer ao tentar criar um atendimento em alguns dos serviços oferecidos pela prefeitura.



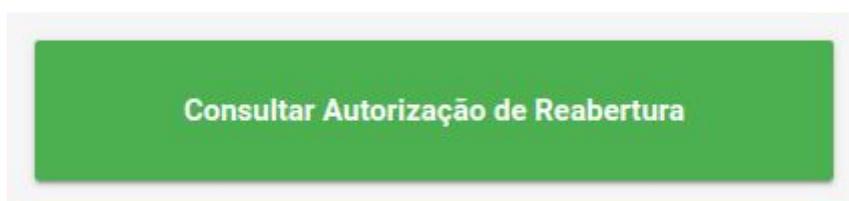
### 3.3. Acompanhar sua Solicitação



Para acompanhar sua solicitação

1. clique no botão Acompanhe aqui sua solicitação;
2. informe o número da solicitação;
3. informe o seu documento de identificação;
4. clique na caixa do reCaptcha e espere a confirmação;
5. clique no botão Buscar

### 3.4. Consulta Autorização de Reabertura



Para consultar o status da sua autorização de reabertura informe o CPF ou CNPJ que você informou na solicitação e clique no botão Buscar.

Por fim, você poderá baixar o Material de Comunicação sobre o uso de Máscara e Prevenção do COVID-19.

## 4. Glossário

**COTEC:** Coordenadoria da Tecnologia da Informação Corporativa

**SEGET:** Secretaria de Ouvidoria, Controladoria e Gestão

**Agente:** Pessoa que participa pelo

## 5. 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/>