



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

Manual

Agendamento Caixa

Sumário

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	6
5.2. Situação 2	6
Esqueceu senha	7
Como usar	8
3.1. Fazer uma solicitação	8
3.2. Como usuário autenticado	9
3.2.1. Criar Atendimento	9
3.2.2. Atendimento Presencial	9
3.2.3. Remover Horários	9
Glossário	9
Links Úteis	9

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

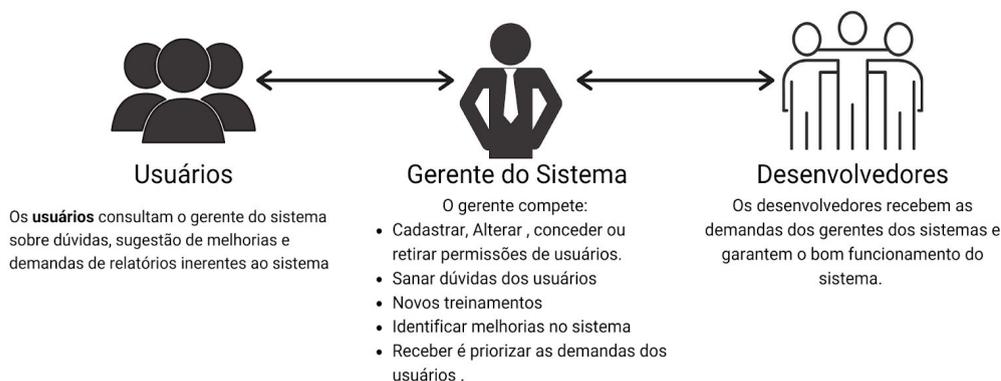


Figura 1 - Fluxo do nosso suporte

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, 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 page for 'SIGAJU' with a yellow header containing the 'PREFEITURA DE SOBRAL' logo. Below the header is a red error message box that reads 'Os dados não conferem!'. The login form includes fields for 'E-mail' (containing 'iagofrota@sobral.ce.gov.br') and 'Senha' (masked with dots). There is a link for 'Esqueceu a senha?' and a reCAPTCHA widget with the text 'Não sou um robô' and a checkbox. At the bottom of the form is a dark 'ENTRAR' 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.

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**



The screenshot shows the login page for the Prefeitura de Sobral. At the top, there is a yellow header with the city logo and the name 'SIGAJU'. Below the header, a red error message box says 'Validação da captcha negada!'. The form fields for 'E-mail' (containing 'iagofrota@sobral.ce.gov.br') and 'Senha' are visible. A link 'Esqueceu a senha?' is present. The reCAPTCHA section shows an unchecked checkbox labeled 'Não sou um robô' and the reCAPTCHA logo. At the bottom, there is a black 'ENTRAR' button with a right-pointing arrow.



The screenshot shows the same login page as the previous one, but with a successful captcha validation. The red error message box now says 'Os dados não conferem!'. The reCAPTCHA section shows a checked checkbox labeled 'Não sou um robô' with a green checkmark, and the reCAPTCHA logo. The 'ENTRAR' button remains at the bottom.

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.

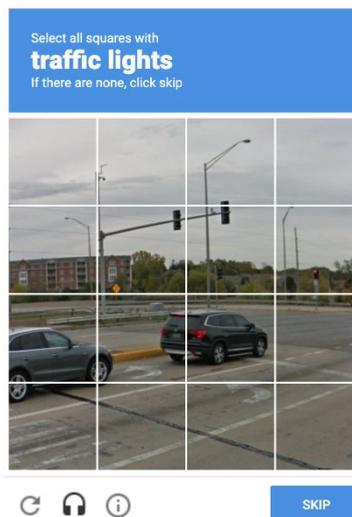


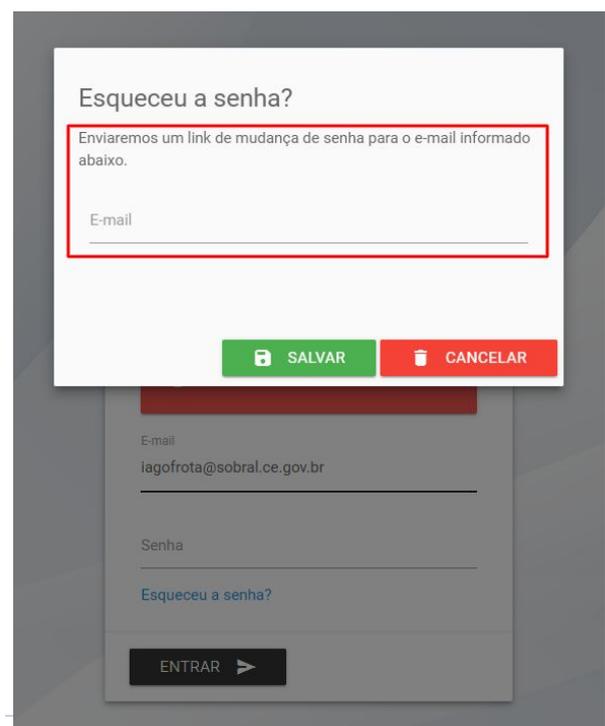
Figura 5 - Exemplo de situação do desafio do reCAPTCHA

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.

1. Sobre o sistema

Sistema de marcação de dia para receber os benefícios nas agências CAIXA do município de Sobral garantindo segurança, agilidade e transparência na abertura de processos.

Os usuário poderão escolher qual agência, dia e hora disponíveis para atendimento, tudo isso de forma virtual e segura. Este agendamento é exclusivo para os seguintes atendimentos:

1. Auxílio Emergencial
2. FGTS - Auxílio Emergencial
3. PIS
4. Seguro Desemprego
5. Bolsa Família

Todos agendamentos e os consequentes atendimentos são de inteira responsabilidade da CAIXA Econômica Federal de Sobral.

2. Acesso ao Sistema

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

3.1. Tela de solicitações

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

3.2. Login

Para se autenticar, deverá acessar o link <http://agendamentocaixa.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

Para fazer uma solicitação de marcação de horário para receber o benefício do banco CAIXA, você deverá seguir 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 somente no dia e horário marcado

Dúvidas poderão serem resolvidas na recepção das unidades:

- Ag. Sobral 0554 - Rua Cel. José Sabóia, 300 - Centro
- Ag. Dom José 3572 - Rua Conselheiro Jose Julio, 458 - Centro

Lembrando, os agendamentos e os consequentes atendimentos são de inteira responsabilidade da CAIXA Econômica Federal de Sobral.

3.2. Como usuário autenticado

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. Atendimento Presencial

Nesta tela, você poderá

1. pesquisar;
2. exportar a pesquisa para o formato PDF ou planilha eletrônica;
3. visualizar uma solicitação;
4. alterar o dia e hora de um agendamento;
5. excluir uma solicitação;
6. acompanhar o status de uma solicitação

3.2.3. Remover Horários

Nesta tela, você poderá excluir dias e horários disponíveis para atendimento. Além disso, poderá pesquisar por serviço e intervalo de data.

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/>