



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

# **Manual**

Carta de Serviço

# Sumário

Sobre a COTEC	<b>3</b>
Suporte ao Sistema	<b>3</b>
2.1. Usuário	4
2.2. Gerente	4
2.3 Desenvolvedores	4
Chamados	<b>4</b>
Novos usuários e Permissões	<b>4</b>
reCAPTCHA	<b>4</b>
5.1. Situação 1	6
5.2. Situação 2	6
Esqueceu senha	<b>7</b>
Sobre o sistema	<b>8</b>
Acesso ao Sistema	<b>8</b>
Como usar	<b>8</b>
Glossário	<b>9</b>
Links Úteis	<b>9</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.

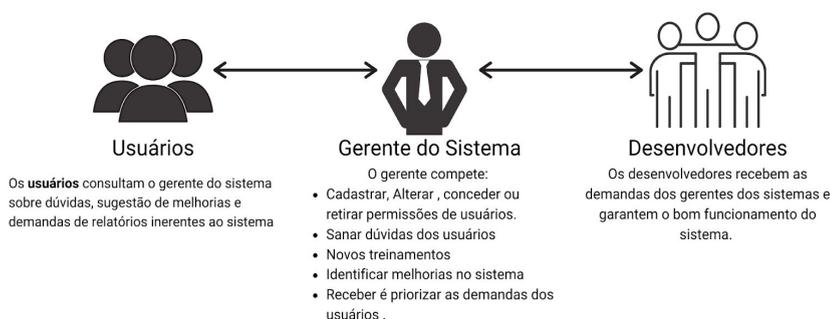
Célula de Desenvolvimento compete:

- 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



*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.

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.



 Os dados não conferem!

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

---

Senha  
.....

---

[Esqueceu a senha?](#)

Não sou um robô   
reCAPTCHA  
Privacidade - Termos

**ENTRAR** >

*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**



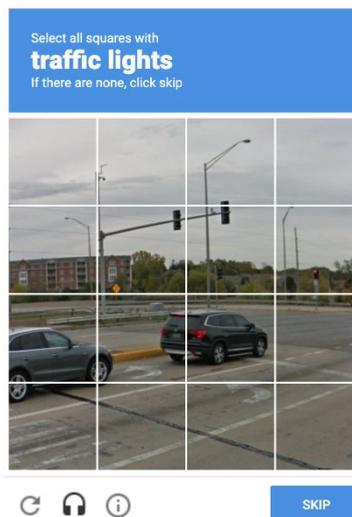
The screenshot shows the login page for the Prefeitura de Sobral. At the top, there is a yellow header with the city logo and the name 'SIGAJU'. Below the header, there is a red error message box that says 'Validação da captcha negada!'. Underneath, there are input fields for 'E-mail' (containing 'iagofrota@sobral.ce.gov.br') and 'Senha'. A link 'Esqueceu a senha?' is visible. 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 is replaced by a green checkmark and the text 'Os dados não conferem!'. The reCAPTCHA section now shows a checked checkbox labeled 'Não sou um robô' 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.



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.

PREFEITURA DE  
**SOBRAL**  
SIGAJU

Os dados não conferem!

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

Senha

[Esqueceu a senha?](#)

ENTRAR ➤

Esqueceu a senha?

Enviaremos um link de mudança de senha para o e-mail informado abaixo.

E-mail

SALVAR CANCELAR

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

Senha

[Esqueceu a senha?](#)

ENTRAR ➤

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

O sistema de Carta de Serviço foi uma adequação a [Lei nº 13.460/2017](#) que dispõe sobre o Código de Defesa do Usuário foi instituído que todos os órgãos e entidades do poder público terão que divulgar as Cartas de Serviços ao Usuário, no qual tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão/entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

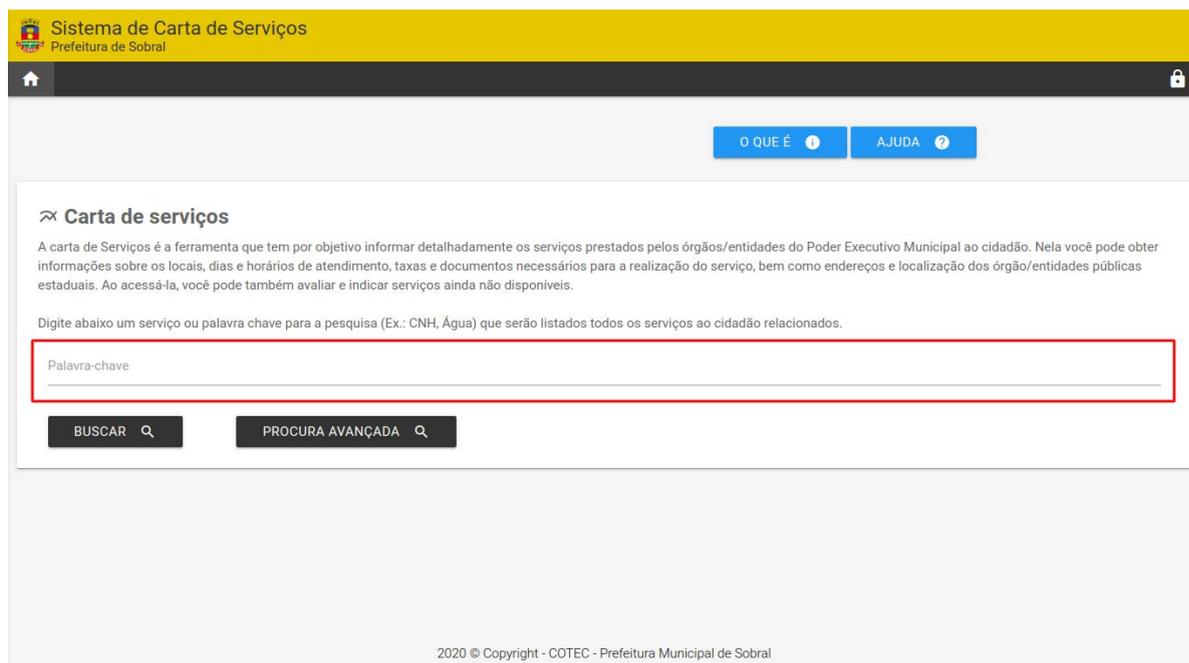
A Carta de Serviços é a ferramenta que tem por objetivo informar detalhadamente os serviços prestados pelos órgãos/entidades do Poder Executivo Municipal ao cidadão. Nela você pode obter informações sobre os locais, dias e horários de atendimento, taxas e documentos necessários para a realização do serviço, bem como endereços e localização dos órgão/entidades públicas estaduais. Ao acessá-la, você pode também avaliar e indicar serviços ainda não disponíveis.

# 2. Acesso ao Sistema

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

# 3. Como usar

Para usar a Carta de Serviços, você poderá pesquisar por uma palavra chave relacionando a um serviço da Prefeitura e clicar no botão **Buscar**.



Sistema de Carta de Serviços  
Prefeitura de Sobral

O QUE É 1 AJUDA 2

### Carta de serviços

A carta de Serviços é a ferramenta que tem por objetivo informar detalhadamente os serviços prestados pelos órgãos/entidades do Poder Executivo Municipal ao cidadão. Nela você pode obter informações sobre os locais, dias e horários de atendimento, taxas e documentos necessários para a realização do serviço, bem como endereços e localização dos órgão/entidades públicas estaduais. Ao acessá-la, você pode também avaliar e indicar serviços ainda não disponíveis.

Digite abaixo um serviço ou palavra chave para a pesquisa (Ex.: CNH, Água) que serão listados todos os serviços ao cidadão relacionados.

BUSCAR PROCURA AVANÇADA

2020 © Copyright - COTEC - Prefeitura Municipal de Sobral

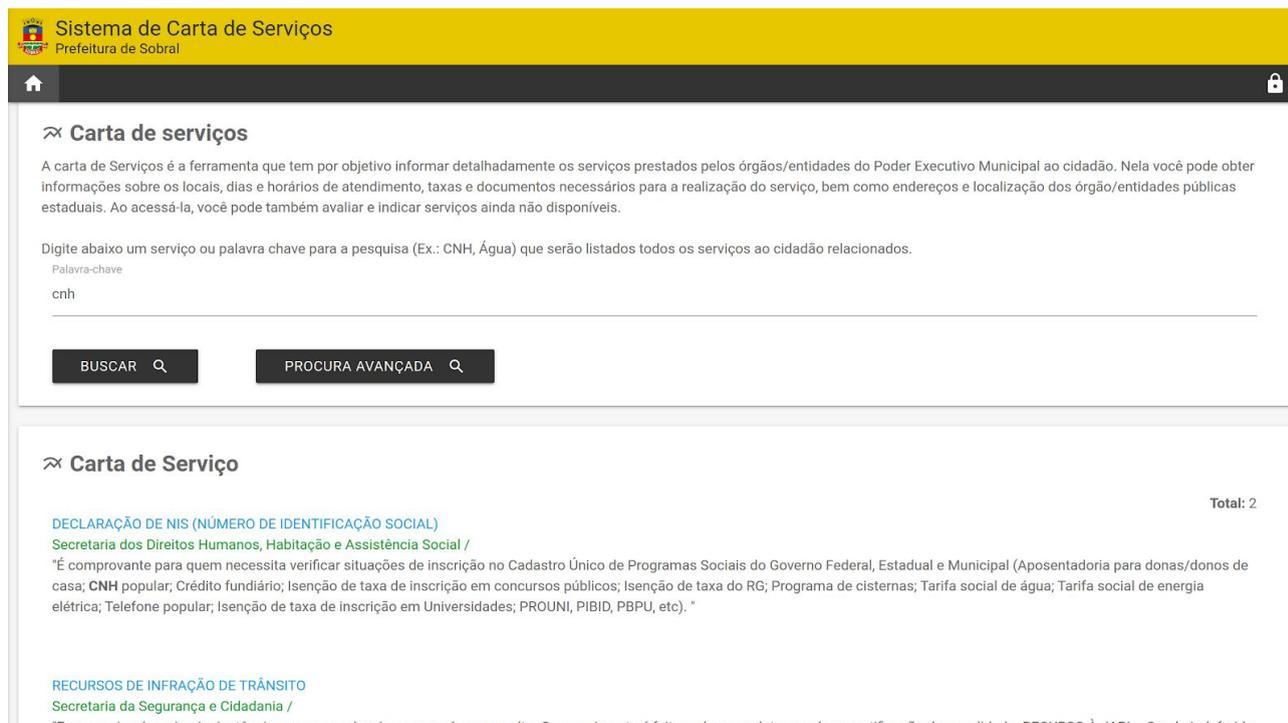
Tela inicial do Carta de Serviços

Caso queira utilizar os filtros, basta clicar no botão Procura Avançada

**PROCURA AVANÇADA** 🔍

para aparecer em outros campos.

Ao clicar em pesquisar, será apresentado o resultado da pesquisa logo abaixo



**Sistema de Carta de Serviços**  
Prefeitura de Sobral

**Carta de serviços**

A carta de Serviços é a ferramenta que tem por objetivo informar detalhadamente os serviços prestados pelos órgãos/entidades do Poder Executivo Municipal ao cidadão. Nela você pode obter informações sobre os locais, dias e horários de atendimento, taxas e documentos necessários para a realização do serviço, bem como endereços e localização dos órgão/entidades públicas estaduais. Ao acessá-la, você pode também avaliar e indicar serviços ainda não disponíveis.

Digite abaixo um serviço ou palavra chave para a pesquisa (Ex.: CNH, Água) que serão listados todos os serviços ao cidadão relacionados.

Palavra-chave  
cnh

**BUSCAR** 🔍      **PROCURA AVANÇADA** 🔍

**Carta de Serviço** Total: 2

**DECLARAÇÃO DE NIS (NÚMERO DE IDENTIFICAÇÃO SOCIAL)**  
Secretaria dos Direitos Humanos, Habitação e Assistência Social /  
"É comprovante para quem necessita verificar situações de inscrição no Cadastro Único de Programas Sociais do Governo Federal, Estadual e Municipal (Aposentadoria para donas/donos de casa; CNH popular; Crédito fundiário; Isenção de taxa de inscrição em concursos públicos; Isenção de taxa do RG; Programa de cisternas; Tarifa social de água; Tarifa social de energia elétrica; Telefone popular; Isenção de taxa de inscrição em Universidades; PROUNI, PIBID, PBPU, etc)."

**RECURSOS DE INFRAÇÃO DE TRÂNSITO**  
Secretaria da Segurança e Cidadania /  
"Esse serviço é a primeira instância para quem deseja recorrer de uma multa. O requerimento é feito após o condutor receber a notificação de penalidade. RECURSO À JARI – Sendo indeferida

*Exemplo de pesquisa pela palavra chave "cnh"*

## 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/>