



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

# **Manual**

## Ouvidoria

# Sumário

<b>Sobre a COTEC</b>	<b>4</b>
<b>Suporte ao Sistema</b>	<b>4</b>
2.1. Usuário	5
2.2. Gerente	5
2.3. Desenvolvedores	5
<b>Chamados</b>	<b>5</b>
<b>Novos usuários e Permissões</b>	<b>6</b>
<b>reCAPTCHA</b>	<b>6</b>
5.1. Situação 1	7
5.2. Situação 2	7
<b>Esqueceu senha</b>	<b>8</b>
<b>Sobre o sistema</b>	<b>9</b>
<b>Acesso ao Sistema</b>	<b>9</b>
<b>Como usar</b>	<b>9</b>
3.1. Gerar Manifestação	9
3.2. SIC - Sistema de Informação ao Cidadão	10
3.3. Acompanhar Manifestação ou Recurso	11
3.4. Usuário Autenticado	11
3.4.1. Início	11
3.4.2. Manifestações	11
3.4.2.1. Atendimento	11
3.4.2.2. Nova Manifestação	12
3.4.3. Prorrogações	12
3.4.4. Compartilhamentos	12
3.4.5. Gerencial	12
3.4.5.1. Painel Gerencial	12
3.4.5.2. Relatórios	13
3.4.6. Cadastros	13
3.4.6.1. Assuntos	13
3.4.6.2. Meios de Entrada	13
3.4.6.3. Meios de Respostas	14
3.4.6.4. Perguntas Frequentes	14
3.4.6.5. Funções	14
3.4.6.6. Sub Funções	15
3.4.6.7. Tipo Manifestação	15
3.4.6.8. Responsáveis por Prorrogação	15

<b>Glossário</b>	<b>16</b>
<b>Links Úteis</b>	<b>16</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.

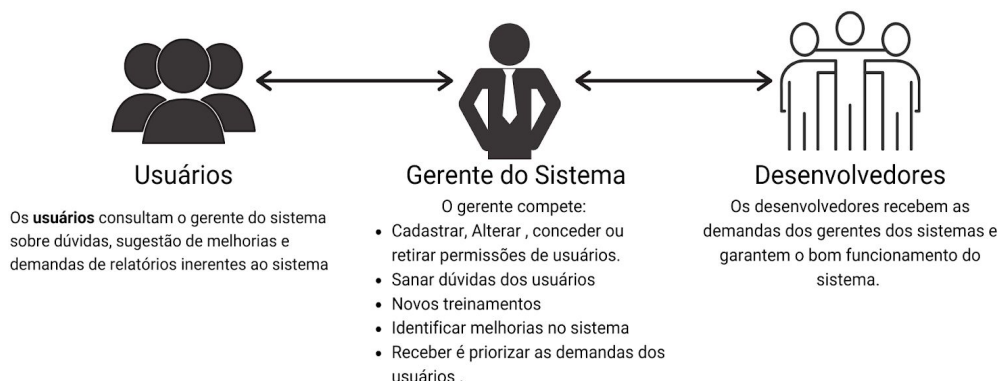
Célula de Desenvolvimento compete:

- 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 identifica 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.

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 interface for 'SIGAJU' on the 'PREFEITURA DE SOBRAL' website. At the top, there is a yellow banner with the city logo and name. Below it, a red error message box states 'Os dados não conferem!' (The data does not match!). The login form includes fields for 'E-mail' (containing 'iagofrota@sobral.ce.gov.br') and 'Senha' (password). A link for 'Esqueceu a senha?' (Forgot password?) is visible. At the bottom of the form, there is a reCAPTCHA widget with the text 'Não sou um robô' (I am not a robot) and a checkbox. Below the form is a dark 'ENTRAR' (ENTER) button with a right-pointing arrow.

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

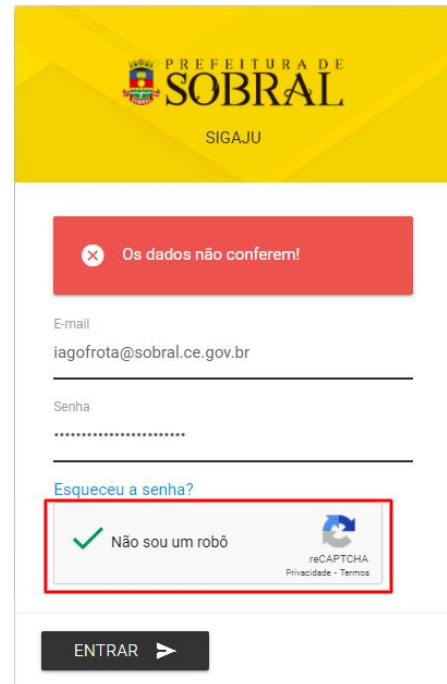
O reCAPTCHA irá aparecer quando acontecerem três tentativas fracassadas de login. Existem duas situações que podem ser propostas a você pelo reCAPTCHA.

## 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.

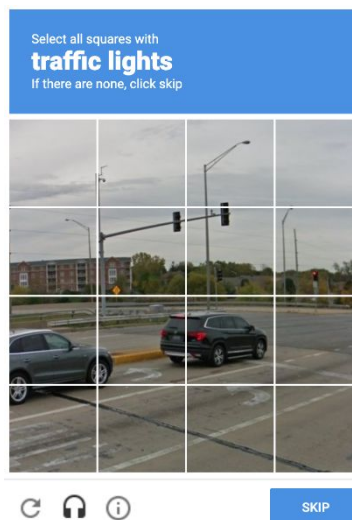


Figura 5 - Exemplo de situação do desafio do reCAPTCHA

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.

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

## 2. Acesso ao Sistema

Para acessar o sistema de Ouvidoria, acesse o seguinte link <http://ouvidoria.sobral.ce.gov.br:8080/ouvidoria/cidadao/principal.jsf>.

## 3. Como usar

### 3.1. Gerar Manifestação

The screenshot shows the 'Sistema Ouvidoria' interface for the Municipality of Sobral, CE. The header includes the city logo and name, the date '22/12/2020 - Terça-feira', and navigation links for 'Boas Vindas' and 'FAQ'. The main content area is titled 'Bem vindo à Ouvidoria Geral do Município de Sobral - CE' and features three primary sections: 'Manifeste-se aqui' (highlighted with a red border), 'SIC - Sistema de Informação ao Cidadão', and 'Acompanhar Manifestação ou Recurso'. The 'Manifeste-se aqui' section contains a user icon and a text box for submitting suggestions, compliments, requests, denunciations, or information requests. The 'SIC' section explains the 20-day response time for information requests. The 'Acompanhar' section has input fields for 'Protocolo' and 'Senha' and a green 'ACOMPANHAR MANIFESTAÇÃO' button. On the right, a 'Ouvidoria' logo is followed by a list of service types: 'Pedido de Informações', 'Sugestão', 'Elogio', 'Solicitação', 'Reclamação', and 'Denúncia', each with a brief description. The footer provides contact information for both in-person and telephone services, along with a copyright notice for 2017.

Para criar uma nova manifestação, clique no card [Manifeste-se aqui](#). Preencha todos

campos necessários e clique no botão



no final da página. Ao confirmar, será mostrado o número do protocolo e a sua senha para posterior consulta.

### 3.2. SIC - Sistema de Informação ao Cidadão

The screenshot shows the website interface for the Sobral Municipality Ouvidoria. At the top, there is a header with the city logo and name, and a date indicator '22/12/2020 - Terça-feira'. Below the header, there are navigation tabs for 'Boas Vindas' and 'FAQ'. The main content area is titled 'Bem vindo à Ouvidoria Geral do Município de Sobral - CE'. It features a 'Manifeste-se aqui' section with a user icon and a text prompt: 'Crie uma manifestação para registrar uma sugestão, elogio, solicitação, denúncia, solicitação de informação ou reclamação relativa ao poder público.' Below this, the 'SIC - Sistema de Informação ao Cidadão' section is highlighted with a red border. It contains an information icon and the text: 'O atendimento das Solicitações de informação é de 20 dias podendo ser prorrogado por mais 10 dias conforme estabelece a Lei nº 12.527/2011.' Underneath, there is a section for 'Acompanhar Manifestação ou Recurso' with input fields for 'Protocolo:' and 'Senha:', and a green button labeled 'ACOMPANHAR MANIFESTAÇÃO'. To the right, there is a 'Ouvidoria' logo and a list of services: 'Pedido de Informações', 'Sugestão', 'Elogio', 'Solicitação', 'Reclamação', and 'Denúncia', each with a brief description. At the bottom, there is contact information for 'Atendimento presencial' and 'Atendimento por telefone', and a copyright notice: '© 2017 Prefeitura Municipal de Sobral - Todos os direitos reservados.'

Para gerar uma solicitação de informação, clique no **card** SIC - Sistema de Informação ao Cidadão, conforme figura. Preencha os campos necessários e clique no botão Salvar



. Ao confirmar, será mostrado o número do protocolo e a sua senha para posterior consulta.

### 3.3. Acompanhar Manifestação ou Recurso

Sistema Ouvidoria

PREFEITURA DE  
**SOBRAL**

22/12/2020 - Terça-feira

Boas Vindas FAQ

Bem vindo à Ouvidoria Geral do Município de Sobral - CE

**Manifeste-se aqui**

Crie uma manifestação para registrar uma sugestão, elogio, solicitação, denúncia, solicitação de informação ou reclamação relativa ao poder público.

**SIC - Sistema de Informação ao Cidadão**

O atendimento das Solicitações de informação é de 20 dias podendo ser prorrogado por mais 10 dias conforme estabelece a Lei nº 12.527/2011.

**Acompanhar Manifestação ou Recurso**

Protocolo:  Senha:

ACOMPANHAR MANIFESTAÇÃO

**Ouvidoria**  
PREFEITURA DE  
**SOBRAL**

Esse é seu espaço para enviar:

**Pedido de Informações:** Informações sobre serviços públicos, conforme LEI nº12.527;

**Sugestão:** Ideia ou proposta considerada útil à melhoria da gestão;

**Elogio:** Reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido;

**Solicitação:** Requerimento de atendimento ou serviço;

**Reclamação:** Manifestar desagrado ou protesto sobre um serviço ou de servidor, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo;

**Denúncia:** Comunicar irregularidade ou indício de irregularidade na administração ou no atendimento que venha a ferir a ética e a legislação.

Atendimento presencial:  
R. Viriato de Medeiros, 1250 (térreo) - Centro, Sobral - CE  
Segunda a Sexta, de 8:00h às 12:00h e de 13:00h às 16:00h

Atendimento por telefone:  
(88) 3677-1266, 0800 085 1600, WhatsApp: (88) 6140-9241  
Segunda a Sexta, de 8:00h às 12:00h e de 13:00h às 16:00h

© 2017 Prefeitura Municipal de Sobral - Todos os direitos reservados.

Para acompanhar o andamento da sua manifestação ou recurso, vá até o card Acompanhar Manifestação ou Recurso e preencha o campo Protocolo e Senha e clique no botão

ACOMPANHAR MANIFESTAÇÃO

Acompanhar Manifestação


### 3.4. Usuário Autenticado

#### 3.4.1. Início

Acesse o menu [Início](#).

#### 3.4.2. Manifestações

##### 3.4.2.1. Atendimento

Acesse o menu [Manifestações > Atendimento](#). Para consultar manifestações, utilize os campos disponíveis e clique no botão  conforme imagem abaixo:

Sistema Ouvidoria sair

**PREFEITURA DE  
SOBRAL** Usuário: iagofrota  
Último Acesso: 08/01/2021 - 13:40

08/01/2021 - Sexta-feira

Início | Manifestações | Prorrogações | Compartilhamentos | Gerencial | Cadastros | Opções

**Atendimento de Manifestação**

Tipo: Selezione Estado Processo: Selezione Manifestação: Selezione Situação: Selezione

Protocolo: Data Inicial: 01/01/2021 Data Final: 08/01/2021 Nome:

### 3.4.2.2. Nova Manifestação

Acesse o menu [Manifestações > Nova Manifestação](#). Preencha todos campos necessários

e clique no botão Salvar



no final da página. Ao confirmar, será mostrado o número do protocolo e a sua senha para posterior consulta.

### 3.4.3. Prorrogações

Acesse o menu [Prorrogações](#).

### 3.4.4. Compartilhamentos

Acesse o menu [Compartilhamentos](#).

### 3.4.5. Gerencial

#### 3.4.5.1. Painel Gerencial

Acesse o menu [Gerencial > Painel Gerencial](#). Para consultar as manifestações, preencha

os campos disponíveis e clique no botão Consultar



conforme tela abaixo

Sistema Ouvidoria sair

**PREFEITURA DE  
SOBRAL** Usuário: iagofrota  
Último Acesso: 08/01/2021 - 14:31

08/01/2021 - Sexta-feira

Início | Manifestações | Prorrogações | Compartilhamentos | Gerencial | Cadastros | Opções

**Filtros de Consulta**

Protocolo: Setor Responsável: Selezione


Tipo: Selezione Situação: Selezione

Data Inicial: 01/01/2021 Data Final: 08/01/2021

Para visualizar os detalhes de uma manifestação, clique no botão




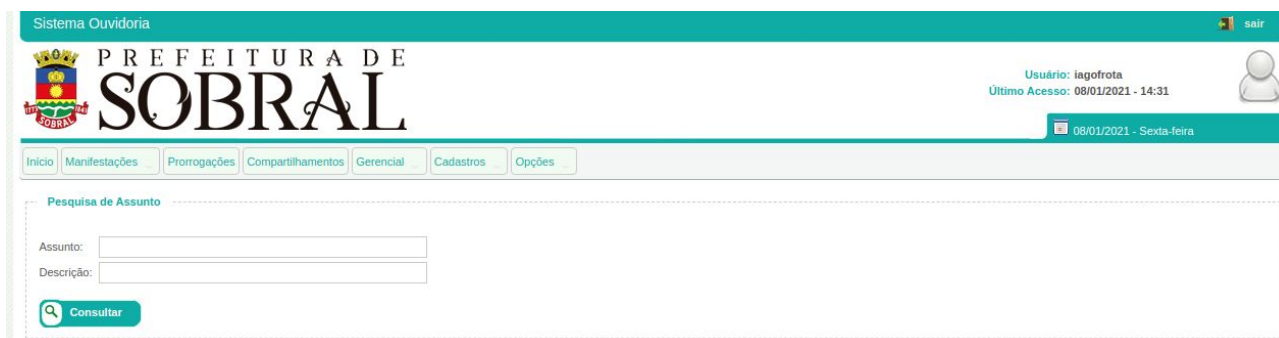
### 3.4.5.2. Relatórios

Acesse o menu [Gerencial > Relatórios](#). Para gerar um relatório, selecione o tipo de relatório, informe o período e clique no botão Gerar  .



### 3.4.6. Cadastros

#### 3.4.6.1. Assuntos

Acesso o menu [Cadastros > Assuntos](#). Para consultar preencha os campos disponíveis e clique no botão Consultar  .

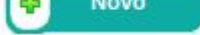





Para adicionar um novo assunto, clique no botão Novo  , preencha os campos necessários e clique no botão Salvar  .

Para alterar um assunto, clique no botão  , faça as alterações necessárias e clique no botão  .


#### 3.4.6.2. Meios de Entrada



Acesse o menu [Cadastros > Meios de Entrada](#). Para consultar meios de entrada, utilize os campos de filtro e clique no botão Consultar  .



Para adicionar um novo meio de entrada, clique no botão Novo  , preencha os campos necessários e clique no botão Salvar  .

Para alterar um meios de entrada, clique no botão  , faça as alterações necessárias e clique no botão  .


#### 3.4.6.3. Meios de Respostas



Acesse o menu [Cadastros > Meios de Respostas](#). Para consultar meios de resposta, utilize os campos de filtro e clique no botão Consultar  .



Para adicionar um novo meio de resposta, clique no botão Novo  , preencha os campos necessários e clique no botão Salvar  .

Para alterar um meios de resposta, clique no botão  , faça as alterações necessárias e clique no botão  .


#### 3.4.6.4. Perguntas Frequentes

Acesse o menu [Cadastros > Perguntas Frequentes](#). Para consultar perguntas frequentes, utilize os campos de filtro e clique no botão Consultar  .



Para adicionar uma nova pergunta frequente, clique no botão Novo  , preencha os campos necessários e clique no botão Salvar  .

Para alterar uma pergunta frequente, clique no botão  , faça as alterações necessárias e clique no botão  .


#### 3.4.6.5. Funções



Acesse o menu [Cadastros > Funções](#). Para consultar funções, utilize os campos de filtro e clique no botão Consultar  .



Para adicionar uma nova função, clique no botão Novo  , preencha os campos necessários e clique no botão Salvar  .

Para alterar uma função, clique no botão  , faça as alterações necessárias e clique no botão  .


#### 3.4.6.6. Sub Funções



Acesse o menu [Cadastros > Subfunções](#). Para consultar subfunções, utilize os campos de filtro e clique no botão Consultar  .



Para adicionar uma nova subfunções, clique no botão Novo  , preencha os campos necessários e clique no botão Salvar  .

Para alterar uma subfunções, clique no botão  , faça as alterações necessárias e clique no botão  .


#### 3.4.6.7. Tipo Manifestação



Acesse o menu [Cadastros > Tipo de Manifestação](#). Para consultar tipo de manifestação, utilize os campos de filtro e clique no botão Consultar  .


Para adicionar uma nova tipo de manifestação, clique no botão Novo  , preencha os campos necessários e clique no botão Salvar  .

Para alterar uma tipo de manifestação, clique no botão  , faça as alterações necessárias e clique no botão  .

#### 3.4.6.8. Responsáveis por Prorrogação

Acesse o menu [Cadastros > Responsável Prorrogação](#) . Para consultar responsável prorrogação, utilize os campos de filtro e clique no botão Consultar  .

Para adicionar um novo responsável prorrogação, clique no botão Novo  , preencha os campos necessários e clique no botão Salvar  .

Para alterar um responsável prorrogação, clique no botão  , faça as alterações

necessárias e clique no botão



## 4. Glossário

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

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

## 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/>