



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

Manual

Atendimento

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
Sobre o sistema	8
1.1. Grupos	8
1.1.1. Gerente Central	8
1.1.2. Operador Senha	8
1.1.3. Operador Guichê	8
1.1.4. Gerente Subgrupo	8
1.1.5. Gerente	8
Acesso ao Sistema	8
Como usar	9
3.1. Gerente de Central	9
3.2. Operador de Senha	9
3.3. Operador Guichê	12
3.4. Gerente de Subgrupo	13
3.5. Gerente	13
Glossário	13
Links Úteis	13

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

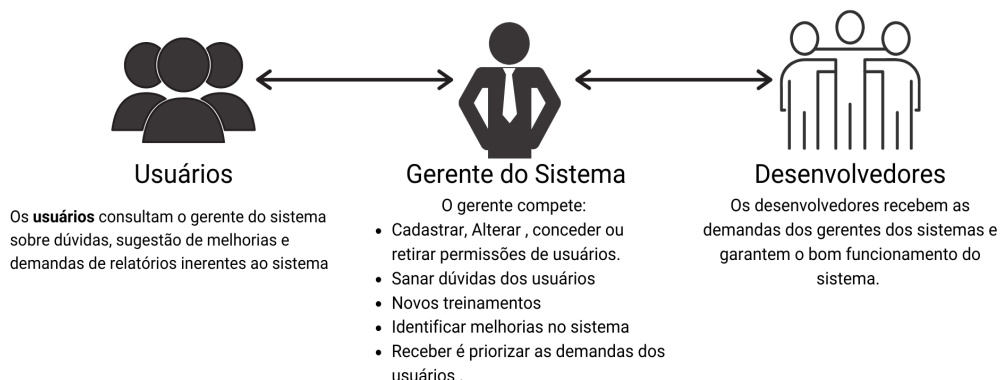


Figura 1 - Fluxo do nosso suporte

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.

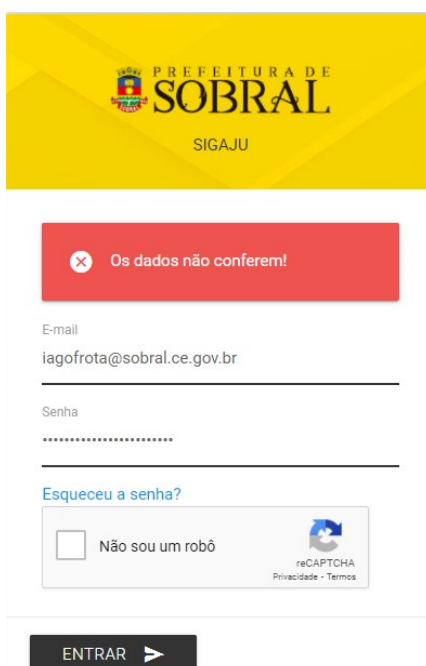
4. Novos usuários e Permissões

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.



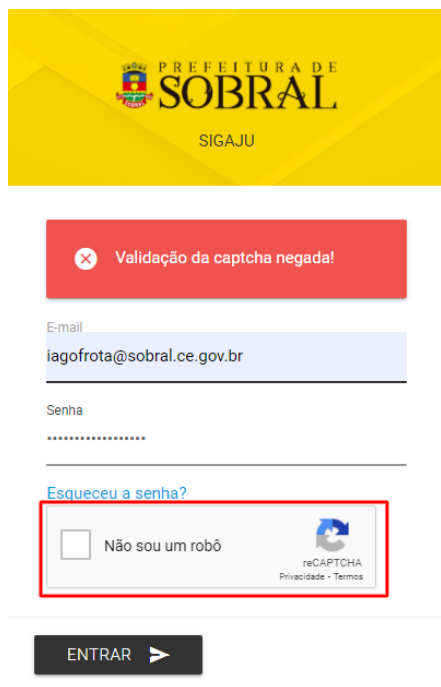
The image shows a login page for 'SIGAJU' with a yellow header containing the 'PREFEITURA DE SOBRAL' logo. Below the header is a red error message box that reads 'Os dados não conferem!'. The login form includes fields for 'E-mail' (containing 'iagofrota@sobral.ce.gov.br') and 'Senha' (masked with dots).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

Figura 2 - Exemplo de situação do uso do reCAPTCHA

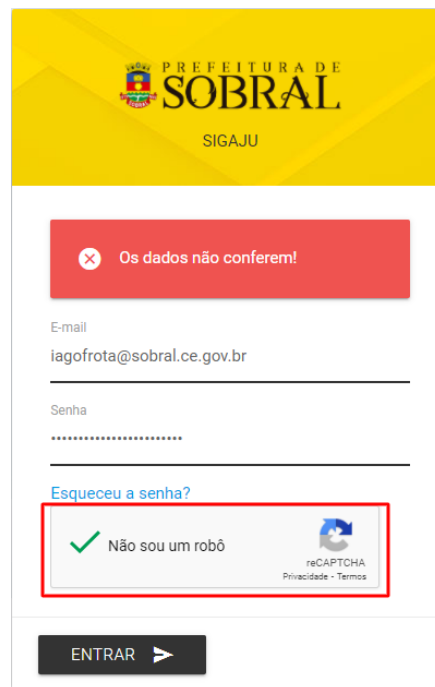
O reCAPTCHA irá aparecer quando acontecerem três tentativas fracassadas de login. Existem duas situações que podem ser propostas a você pelo reCAPTCHA.

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 banner with the city logo and the text "SIGAJU". Below the banner, 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. Below the password field, there is a link "Esqueceu a senha?". The reCAPTCHA "Não sou um robô" checkbox is unchecked and highlighted with a red box. 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 validation. The red error message box now says "Os dados não conferem!". The reCAPTCHA "Não sou um robô" checkbox is checked and highlighted with a red box. 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.

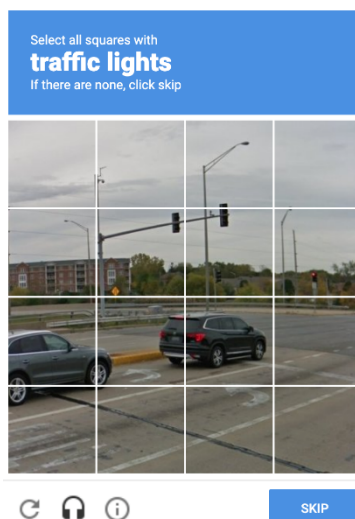


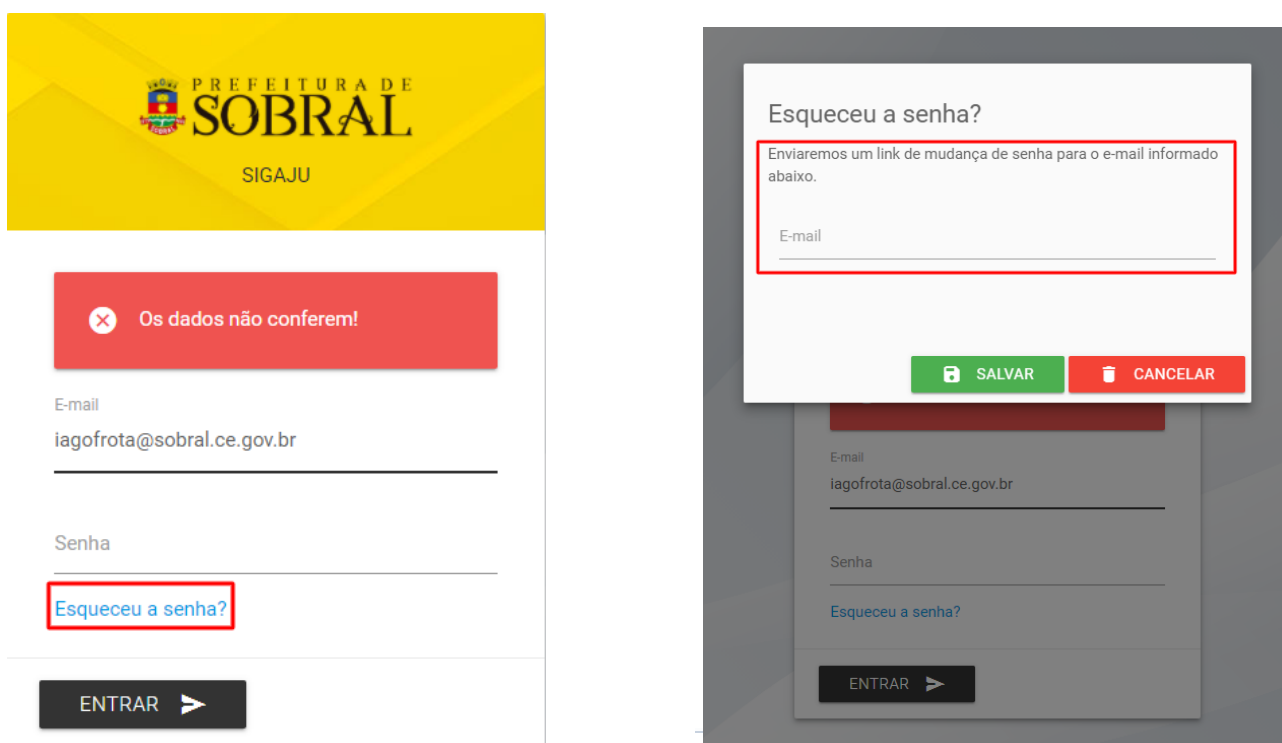
Figura 5 - Exemplo de situação do desafio do reCAPTCHA

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.



The image displays two screenshots of the login interface for the Prefeitura de Sobral. The left screenshot shows the main login page with a yellow header containing the logo and 'SIGAJU'. Below the header, there is a red error message box that reads 'Os dados não conferem!'. Underneath, there are input 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 dark grey 'ENTRAR' button with a right-pointing arrow. The right screenshot shows a modal window titled 'Esqueceu a senha?'. Inside the modal, there is a text prompt: 'Enviamos um link de mudança de senha para o e-mail informado abaixo.' Below this is an 'E-mail' input field, also highlighted with a red box. At the bottom of the modal, there are two buttons: a green 'SALVAR' button and a red 'CANCELAR' button. The background of the login page is dimmed behind the modal.

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 tem por finalidade gerenciar a fila de atendimento dos serviços oferecidos pela Prefeitura de Sobral gerando um número de sequência para cada atendimento, sempre respeitando a prioridade para as pessoas consideradas de Atendimento Prioritário.

1.1. Grupos

O sistema conta com 5 (cinco) grupos de acesso ao sistema, são eles: Gerente Central, Operador Senha, Operador Guichê, Gerente Subgrupo e Gerente. Cada grupo, terá acesso a uma parte do sistema

1.1.1. Gerente Central

Usuários inseridos neste grupo poderão gerenciar os usuários, inclusive suas permissões. Além disso, poderão

1. visualizar e excluir as Centrais de Atendimento;
2. criar, alterar, visualizar Guichês, Subgrupo de Atendimento e Grupo de Atendimento

1.1.2. Operador Senha

Usuários inseridos neste irão gerenciar a criação das senhas para os atendimentos nos guichês.

1.1.3. Operador Guichê

Usuários neste grupo serão responsáveis pelo atendimento de serviços nos guichês.

1.1.4. Gerente Subgrupo

Usuários inseridos neste grupo serão responsáveis por atenderem subgrupos após direcionados pelos usuários do grupo guichê.

1.1.5. Gerente

Usuários neste grupo terão acesso a todas funcionalidades do sistema.

2. Acesso ao Sistema

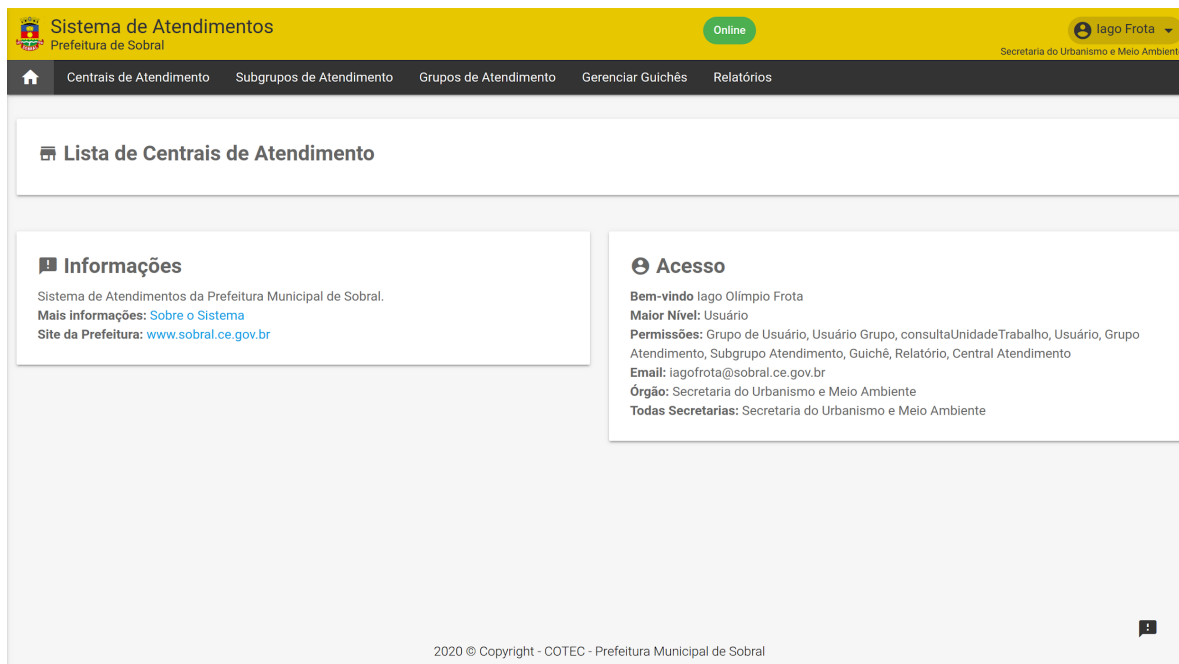
Para se autenticar, deverá acessar o link <http://atendimento.sobral.ce.gov.br/> e informar o seu e-mail e senha, depois clicar no botão **Entrar**.

Dependendo do seu perfil, será apresentado os menus que você terá acesso.

3. Como usar

Para usar o Sistema de Atendimento, você deverá estar logado no sistema e com as devidas permissões.

3.1. Gerente de Central



The screenshot shows the web interface for the 'Sistema de Atendimento' of the 'Prefeitura de Sobral'. The header is yellow and contains the system name, 'Online' status, and the user 'Iago Frota' with a dropdown arrow. Below the header is a dark navigation bar with menu items: 'Centrais de Atendimento', 'Subgrupos de Atendimento', 'Grupos de Atendimento', 'Gerenciar Guichês', and 'Relatórios'. The main content area has a white background and features a card titled 'Lista de Centrais de Atendimento'. Below this card are two side-by-side information boxes. The left box, 'Informações', provides details about the system and links for more information and the city website. The right box, 'Acesso', displays the user's name, role, permissions, email, and organization. At the bottom of the page, there is a copyright notice: '2020 © Copyright - COTEC - Prefeitura Municipal de Sobral'.

Ao logar no sistema como usuário no grupo Gerente Central, você verá essa tela. No card Lista de Centrais de Atendimento, será apresentado às Centrais de Atendimento que você tem acesso. Escolha uma delas para poder gerenciar Subgrupos, Grupos, Guichês e Relatórios.

Além disso, o Gerente de Central será o responsável por informar quem serão os Atendentes do Guichê, operadores de senha e atendentes de subgrupos.

3.2. Operador de Senha

Usuários inseridos neste irão gerenciar a criação das senhas para os atendimentos nos guichês. Para isso, o usuário com o Perfil Gerente deverá dar permissão para você gerar senha para aquele grupo de serviço.

Para criar as senhas, você precisa selecionar uma Central de Atendimento. Depois disso, clique no Menu Gerenciar Senhas. Você verá uma tela com esta

Sistema de Atendimento
Prefeitura de Sobral

Casa do Contribuinte Online

lago Frota
Secretaria do Urbanismo e Meio Ambiente

Gerenciar Senhas

* Grupo de Atendimento
Escolha uma Opção

* Nome do Solicitante

* Tipo de Atendimento
Normal

GERAR SENHA LIMPAR

Últimas Senhas Geradas

2020 © Copyright - COTEC - Prefeitura Municipal de Sobral

Selecione o Grupo de Atendimento, informe o Nome do Solicitante e Tipo de Atendimento, por fim, clique no botão Gerar Senha

* Grupo de Atendimento
Escolha uma Opção

* Nome do Solicitante

* Tipo de Atendimento
Normal

GERAR SENHA LIMPAR

Depois de gerado a senha, você receberá uma mensagem de sucesso na senha gerada além de acompanhar as Últimas Senhas Geradas.

Sistema de Atendimento
Prefeitura de Sobral

Casa do Contribuinte Online

Iago Frota
Secretaria do Urbanismo e Meio Ambiente

Gerenciar Senhas

✓ Senha Gerada: N1-Protocolo - Iago e tal. Imprimir Senha

* Grupo de Atendimento
Escolha uma Opção

* Nome do Solicitante

* Tipo de Atendimento
Normal

GERAR SENHA LIMPAR

Últimas Senhas Geradas
N1-Protocolo - Iago e tal

2020 © Copyright - COTEC - Prefeitura Municipal de Sobral

Para abrir o painel com as senhas e últimas notícias do Portal da Prefeitura, escolha a Central de Atendimento. Depois disso, irá aparecer um botão no topo do sistema

Sistema de Atendimento
Prefeitura de Sobral

Casa do Contribuinte Online

Iago Frota
Secretaria do Urbanismo e Meio Ambiente

Gerenciar Senhas

✓ Mudança de central de atendimento feita com sucesso!

Lista de Centrais de Atendimento

Casa do Contribuinte

Informações
Sistema de Atendimentos da Prefeitura Municipal de Sobral.
Mais informações: [Sobre o Sistema](#)
Site da Prefeitura: www.sobral.ce.gov.br


Acesso
Bem-vindo Iago Olímpio Frota
Maior Nível: Usuário
Permissões: Operador Senha
Email: iagofrota@sobral.ce.gov.br
Órgão: Secretaria do Urbanismo e Meio Ambiente
Todas Secretarias: Secretaria do Urbanismo e Meio Ambiente

2020 © Copyright - COTEC - Prefeitura Municipal de Sobral

COMUNICADO AOS SERVIDORES

A Prefeitura de Sobral informa que o uso das redes sociais durante o expediente de trabalho para divulgação de atos de campanha de qualquer candidato postulante a cargo eletivo dos Poderes Executivo ou Legislativo configura-se como conduta vedada ao servidor, com previsão expressa tanto na cartilha **Condutas Vedadas aos Servidores Públicos Municipais durante o período eleitoral 2020**, amplamente divulgada pela Prefeitura entre os servidores, bem como no **Decreto Municipal nº 2484, de 12 de agosto de 2020**.

Nesse sentido, a Prefeitura já instituiu o bloqueio das redes sociais em todos os prédios públicos do município e informa aos servidores que o uso de tecnologia 3G não desabona a conduta daqueles que inadvertidamente insistirem em violar a norma, estando o servidor sujeito às sanções administrativas cabíveis.



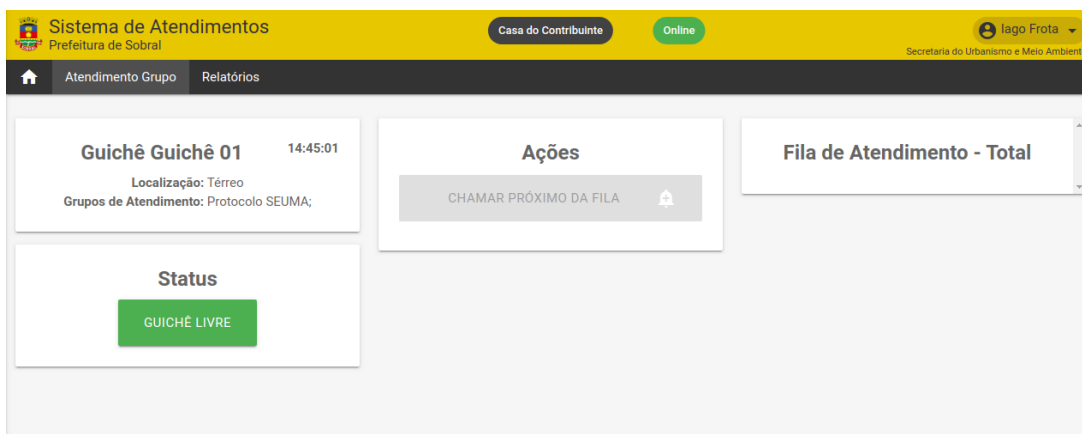
Últimas Senhas

22/10/2020 - Boletim COVID-19 em Sobral

Exemplo do painel

3.3. Operador Guichê

Os usuários do grupo Operador de Guichê serão aqueles responsáveis pelo atendimento das pessoas nos grupos de atendimentos vinculados ao seu guichê.



Nesta tela, você encontrará as informações do Guichê como o Status, Localização Grupo de atendimento e o total da Fila de Atendimento.

Para fazer um bom atendimento, no card Ações, clique no botão Chamar Próximo da Fila. O nome do Solicitante será pronunciado pelo Sistema de Atendimentos. Para iniciar o atendimento, clique no botão Chamar Próximo da Fila e clique no botão Iniciar Atendimento. Caso ele não apareça, você poderá chamar novamente 2 vezes clicando no botão Chamar Novamente que vai estar na cor laranja. Caso não compareça, você poderá clicar no botão Não Comparecimento ou clicar no botão Iniciar Atendimento caso ele apareça.

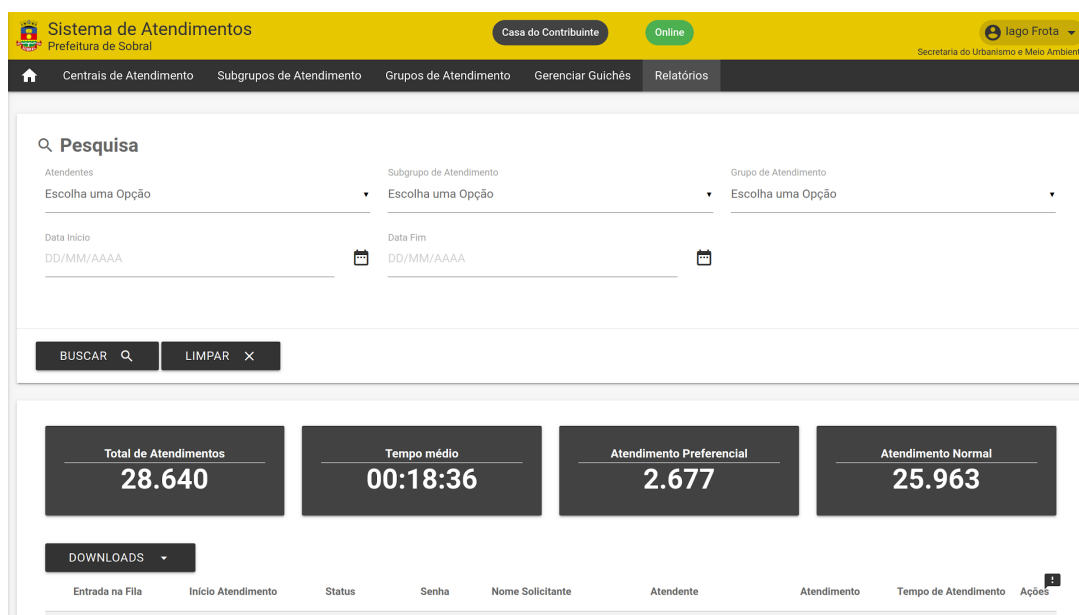
3.4. Gerente de Subgrupo

O Subgrupo irá atender usuários direcionados para o subgrupo de atendimento no qual é responsável

3.5. Gerente

O gerente poderá fazer todas as ações dos grupos anteriores, com exceção do grupo Operador de Senha.

Além disso, o usuário do Grupo Gerente poderá conceder e remover a permissão do Operador de Senha para um guichê.



Sistema de Atendimentos
Prefeitura de Sobral

Casa do Contribuinte Online

Iago Frota
Secretaria do Urbanismo e Meio Ambiente

Centrais de Atendimento Subgrupos de Atendimento Grupos de Atendimento Gerenciar Guichês Relatórios

Pesquisa

Atendentes Escolha uma Opção Subgrupo de Atendimento Escolha uma Opção Grupo de Atendimento Escolha uma Opção

Data Início DD/MM/AAAA Data Fim DD/MM/AAAA

BUSCAR LIMPAR

Total de Atendimentos: 28.640

Tempo médio: 00:18:36

Atendimento Preferencial: 2.677

Atendimento Normal: 25.963

DOWNLOADS

Entrada na Fila Início Atendimento Status Senha Nome Solicitante Atendente Atendimento Tempo de Atendimento Ações

Exemplo da tela de Relatório

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/>