



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

Manual

AgendaSol

Sumário

Apresentação	3
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
Sobre o sistema	8
Acesso ao Sistema	8
Tela de solicitações	8
Login	8
Como usar	8
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
Glossário	11
Links Úteis	12

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

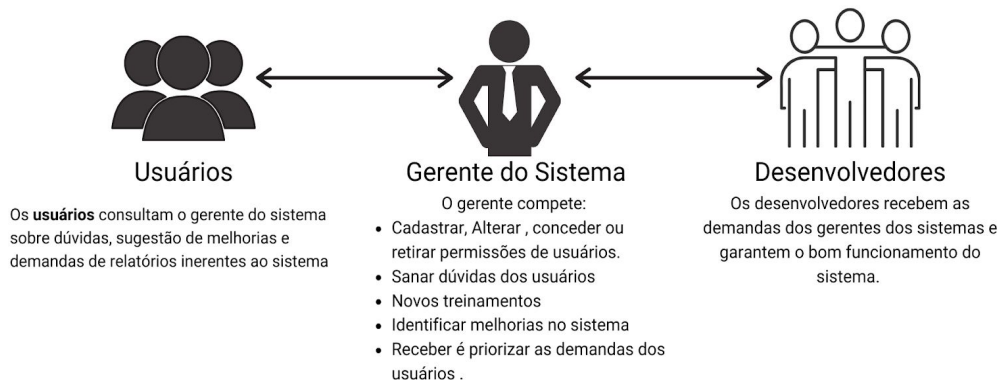


Figura 1 - Fluxo do nosso suporte

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

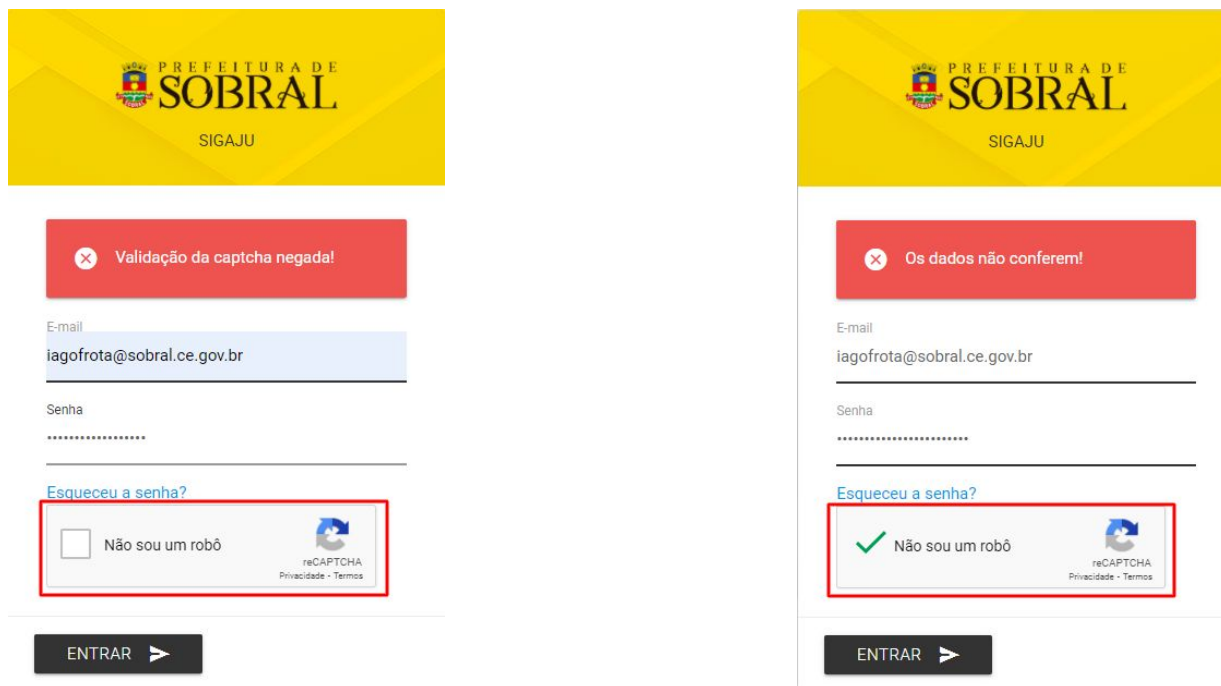
Os chamados são uma forma dos usuários pedirem suporte, a qualquer setor da COTEC, de forma segura e organizada. Os chamados deverão ser enviados para o e-mail chamados.desenvolvimento@sobral.ce.gov.br.

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.



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' entered in the 'E-mail' field. The password field is masked with dots. Below the password field is a link for 'Esqueceu a senha?'. The reCAPTCHA widget is highlighted with a red box in both. In the left screenshot, the reCAPTCHA checkbox is unchecked, and a red error message above it reads 'Validação da captcha negada!'. In the right screenshot, the reCAPTCHA checkbox is checked, and a red error message above it reads 'Os dados não conferem!'. At the bottom of each form is an 'ENTRAR' button with a right-pointing arrow.

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.

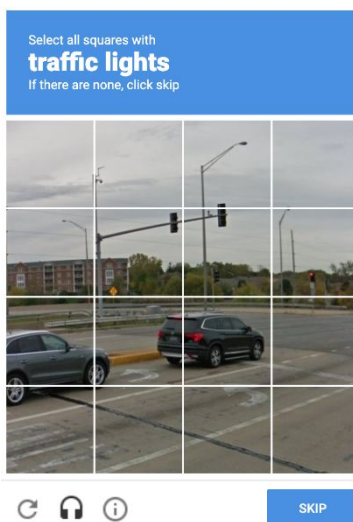


Figura 5 - Exemplo de situação do desafio do reCAPTCHA

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 states "Os dados não conferem!". The login form includes 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



Autorização

BAIXAR AUTORIZAÇÃO

A Autorização de Reabertura deve ficar afixada no estabelecimento em local visível ao público.

VÁLIDA

Nº do Documento

Inscrição Municipal

Baixar os arquivos de protocolos de segurança e material de comunicação



Protocolos

Protocolo 001 - Protocolo Geral de Medidas Sanitárias

BAIXAR ARQUIVO

Protocolo 020 - Protocolo de Medidas Sanitárias - Comércio atacadista e varejista em geral

BAIXAR ARQUIVO

Material de Comunicação

Panfleto - Uso de Máscara

BAIXAR ARQUIVO

Panfleto - Prevenção do COVID-19

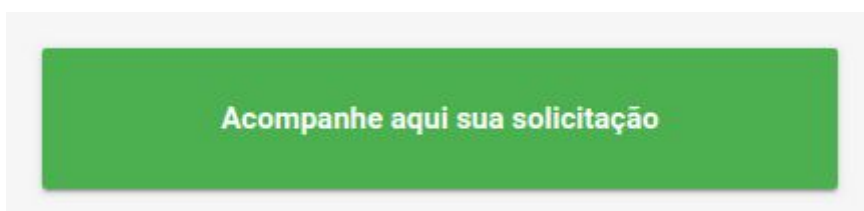
BAIXAR ARQUIVO

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.



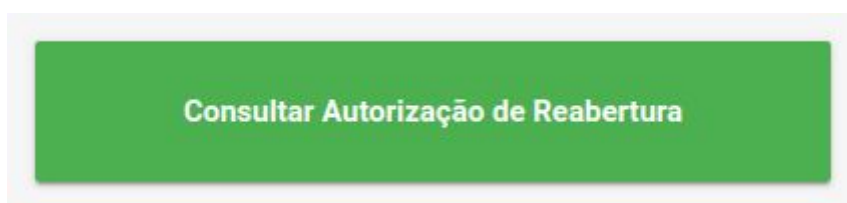
3.3. Acompanhar sua Solicitação



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/>