



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
<b>2.2. Gerente</b>	<b>4</b>
2.3 Desenvolvedores	4
Chamados	4
Novos usuários e Permissões	5
<b>reCAPTCHA</b>	<b>5</b>
5.1. Situação 1	6
<b>5.2. Situação 2</b>	<b>6</b>
Esqueceu senha	7
<b>Como usar</b>	<b>8</b>
3.1. Fazer uma solicitação	8
3.2. Como usuário autenticado	9
<b>3.2.1. Criar Atendimento</b>	<b>9</b>
<b>3.2.2. Atendimento Presencial</b>	<b>9</b>
<b>3.2.3. Remover Horários</b>	<b>9</b>
<b>Glossário</b>	<b>9</b>
<b>Links Úteis</b>	<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.

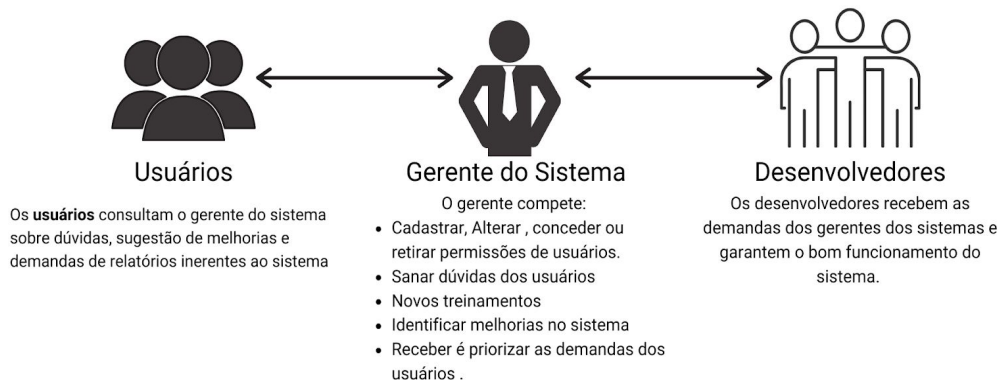
Célula de Desenvolvimento compete:

- 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



*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.

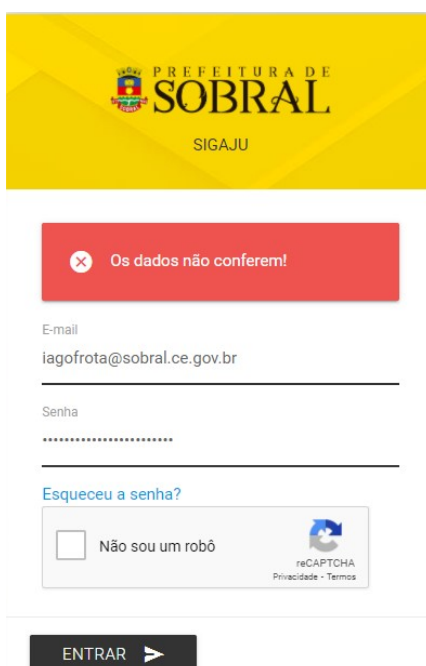
## 4. Novos usuários e Permissões

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 form for 'SIGAJU' on a yellow background. At the top, there is a red error message box that says 'Os dados não conferem!'. Below this, there are input fields for 'E-mail' (containing 'iagofrota@sobral.ce.gov.br') and 'Senha'. A link for 'Esqueceu a senha?' is visible. At the bottom of the form, there is a reCAPTCHA widget with the text 'Não sou um robô' and a checkbox. Below the form is a dark 'ENTRAR' button with a right-pointing arrow.

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

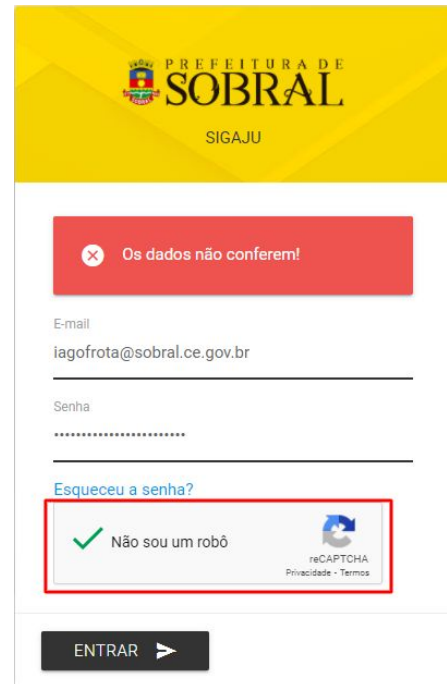
O reCAPTCHA irá aparecer quando acontecerem três tentativas fracassadas de login. Existem duas situações que podem ser propostas a você pelo reCAPTCHA.

## 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.

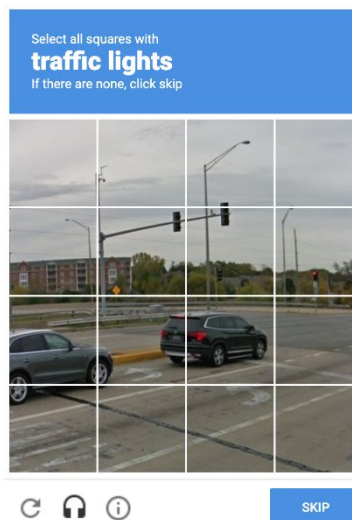


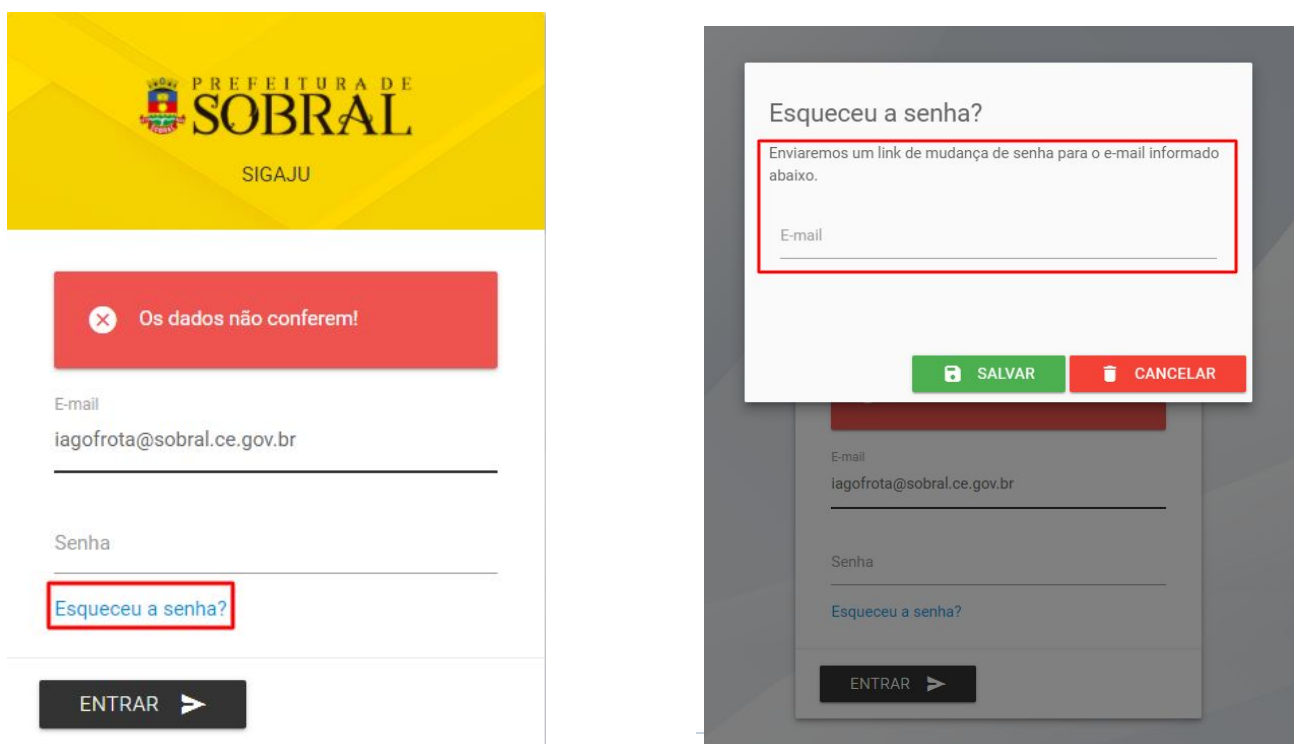
Figura 5 - Exemplo de situação do desafio do reCAPTCHA

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.



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, a red error message "Os dados não conferem!", and a login form with fields for "E-mail" (containing "iagofrota@sobral.ce.gov.br") and "Senha". A blue link "Esqueceu a senha?" is highlighted with a red box. The right screenshot shows a modal window titled "Esqueceu a senha?" with a text area for instructions, an "E-mail" input field, and "SALVAR" and "CANCELAR" buttons.

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/>