Novo Archpelago

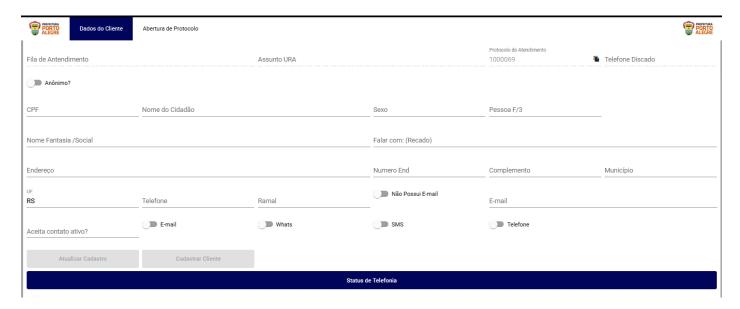
- Procedimentos
- OCORRÊNCIAS

Procedimentos

Dados do Cliente

O script inicial não será alterado, ainda permanece sendo **OBRIGATÓRIO** informar que a ligação está sendo gravada e informar o protocolo de atendimento.

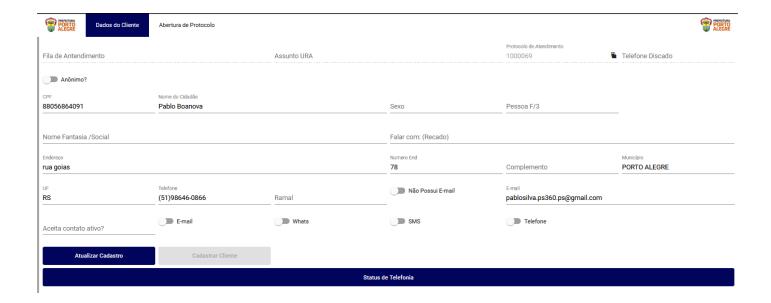
Nesse novo formato a opção de "Aceita contato Ativo" está na tela inicial.



CPF para localizar cadastro

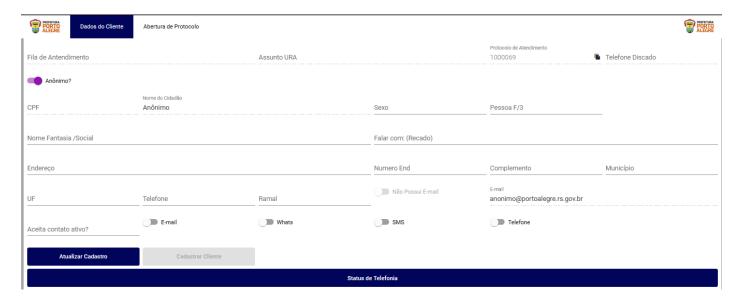
Nesse novo formato é possivel localizar um cadastro pelo CPF do cidadão, caso seja necessário atualizar o cadastro da pessoa; após as atualizações basta clicar em "**Atualizar Cadastro**".

Caso o cidadão ainda não possua cadastro no sistema, voce terá que preencher os dados (CPF, Nome completo, Endereço, Telefone e E-mail) e após clicar em "Cadastrar Cliente"



Denuncias em anônimo

O procedimento não ira ser alterado, porém caso o cidadão queira registrar a Denuncia em anônimo, apenas selecionamos a opção conforme imagem.



Busca de Serviços

Colocamos o nome do serviço ou uma palavra chave, após clicamos no campo "Buscar Serviços" e selecionamos o serviço a ser aberto.



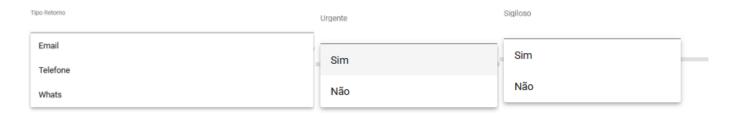
Assunto

Após selecionar o serviço correto (conforme imagem anterior), clicamos no campo "**Atualizar Assunto**", após voce deve fazer o Detalhamento conforme relato do cidadão.



Tipo de retorno/Urgente/Sigilo

As opções abaixo permanecem as mesmas do sistema antigo, ATENÇÃO nas Denuncias sigilosas.



Tabulação

Tabulamos em todos os Atendimento seja para informações ou para registro de protocolos de serviços.

Tipo Assunto Secretaria Motivos Sub-motivos			
	Tipo Assunto	Secretaria	

Busca de CDL

Nesse local colocamos o **"Endereço da ocorrência"**, digitamos só parte do nome do endereço, selecionamos o logradouro e em seguida colocamos o numero.

OBS: Nesse novo sistema não é possivel fazer a busca pelo CEP, porem melhoria ja esta em desenvolvimento



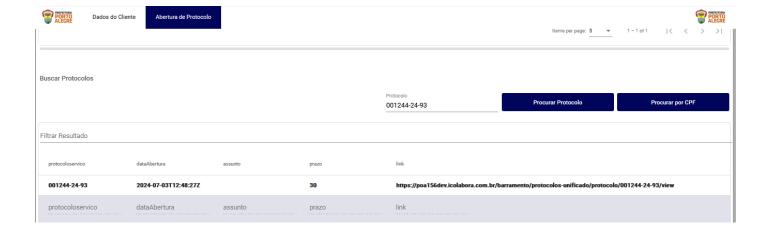
Gerar protocolo

Após preencher todas a informações anteriores clicar na opção "Gerar Protocolo"



Após, informar prazo e numero de protocolo de serviço gerado.

seqSolicitacao	Assunto	protocoloservico	prazo
4562960	A população pode contribuir com a fiscalização enviando imagens e videos com enquadramento da infração e do infrator, preferencialmente uma que conste uma imagem mais ampla do local. Requerente	001244-24-93	30
seqSolicitacao	Assunto	protocoloservico	prazo



Busca Protocolo

000916-24-43

000924-24-92

000932-24-35

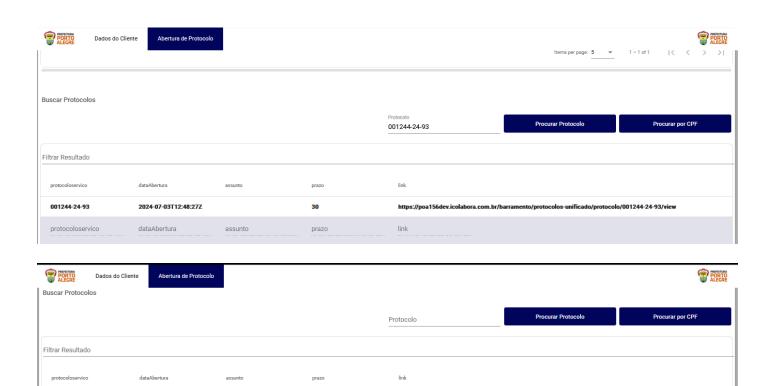
2024-06-27T14:18:10Z

2024-06-27T15:04:19Z

2024-06-27T16:07:16Z

2024-06-27T16:12:197

Nessa nova versão conseguimos consultar pelo numero do protocolo (sempre colocando os traços nos locais corretos, exemplo imagem abaixo) ou também é possivel consultar pelo CPF do cidadão, nesse caso aparecerá o histórico de solicitações do cidadão.



Consulta mais detalhada de protocolo

Clicamos no protocolo a ser consultado e após no campo "Abrir link selecionado"

30

30

30

000916-24-43	2024-06-27T14:18:10Z	Z	30	https://poa156dev.icolabora.com.br/barramento/protocolos-unificado/protocolo/000916-24-43/view		
000920-24-05	2024-06-27T15:04:19Z	2	30	https://poa156dev.icolabora.com.br/barramento/protocolos-unificado/protocolo/000920-24-05/view		
000924-24-92	2024-06-27T16:07:16Z	•	30	https://poa156dev.icolabora.com.br/barramento/protocolos-unificado/protocolo/000924-24-92/view		
000932-24-35	2024-06-27T16:12:19Z	<u>.</u>	30	https://poa156dev.icolabora.com.br/barramento/protocolos-unificado/protocolo/000932-24-35/view		
000956-24-93	2024-06-27T18:31:21Z	2024-06-27T18:31:21Z 30		https://poa156dev.icolabora.com.br/barramento/protocolos-unificado/protocolo/000956-24-93/view		
protocoloservico	dataAbertura	assunto	prazo	link		
				Items per page: 5 ▼ 1 − 5 of 13 < < > >		
Abaintinh Calasiana						

Após finalizar atendimento, salvar...

		Status	Envio Whatsapp
SALVAR	BACKOFFICE	PENDENCIA VOZ	SPAM

OCORRÊNCIAS

Em caso de protocolo dentro do prazo e em aberto

• Cidadão quer pedir informações/Urgência/providencias - Informamos que o protocolo está dentro do prazo e orientamos a aguardar a resposta do órgão (NÃO registramos ocorrência).

Em caso de protocolo ultrapassado e em aberto

 Cidadão quer saber informações e/ou pedir Urgência - Nesse caso utilizamos o sistema 156poa antigo e registramos a ocorrência "156 - prazo ULTRAPASSADO"

Em caso de pedido de cancelamento/exclusão/arquivamento

 Utilizamos o sistema 156poa antigo e registramos a ocorrência de pedido de cancelamento/exclusão/arquivamento.

Em casos de anexo de arquivos aos protocolos

 Utilizamos o sistema 156poa antigo registramos ocorrência de "NOVA INFORMAÇÃO" e anexamos os arquivos ao protocolo.