Novo Archpelago

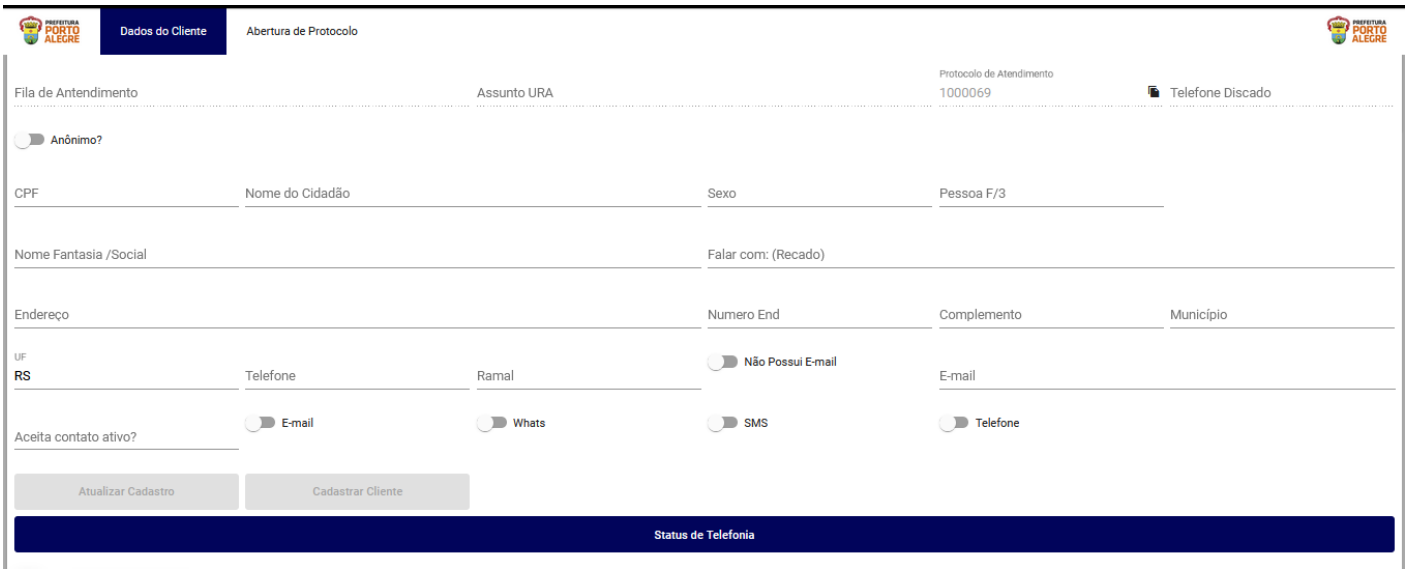
- Procedimentos
- OCORRÊNCIAS

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.

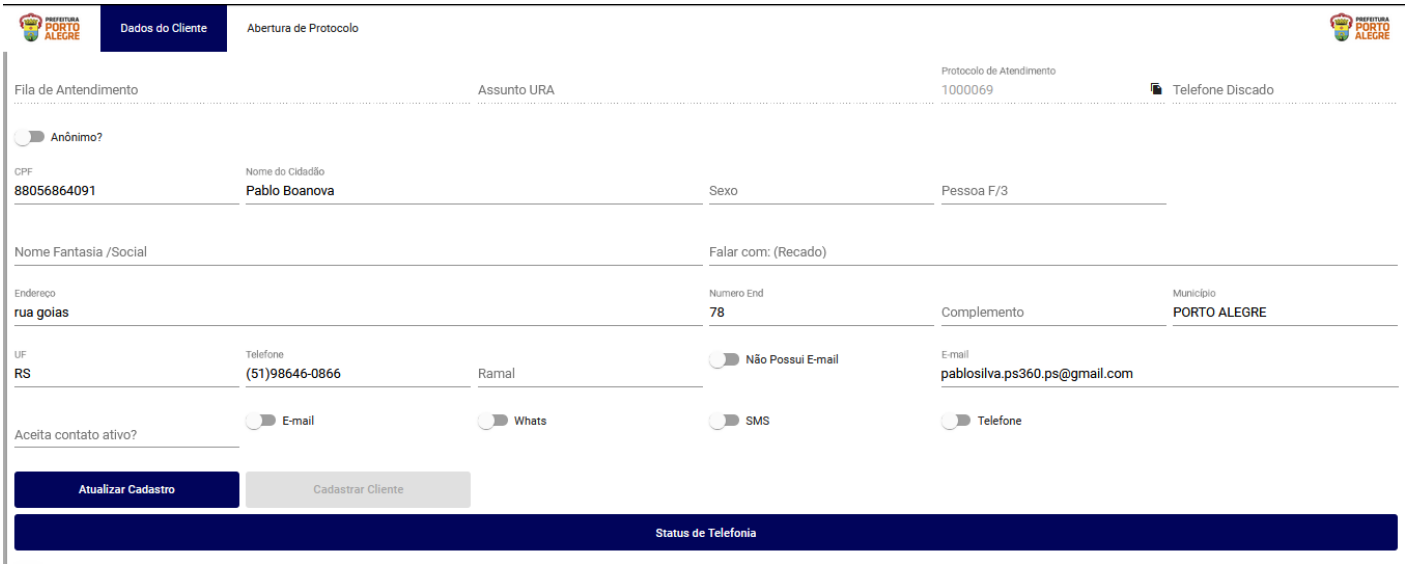
Nesse novo formato a opção de **"Aceita contato Ativo"** está na tela inicial.



CPF para localizar cadastro

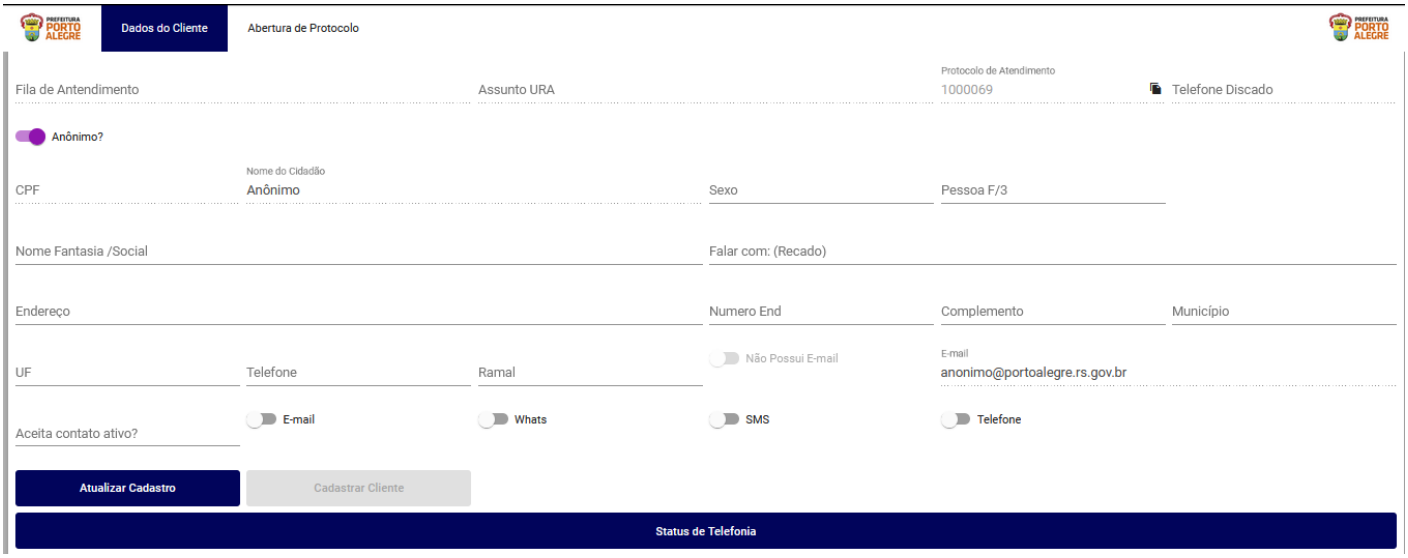
Nesse novo formato é possivel localizar um cadastro pelo CPF do cidadão, caso seja necessário atualizar o cadastro da pessoa; após as atualizações basta clicar em **"Atualizar Cadastro".**

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"**



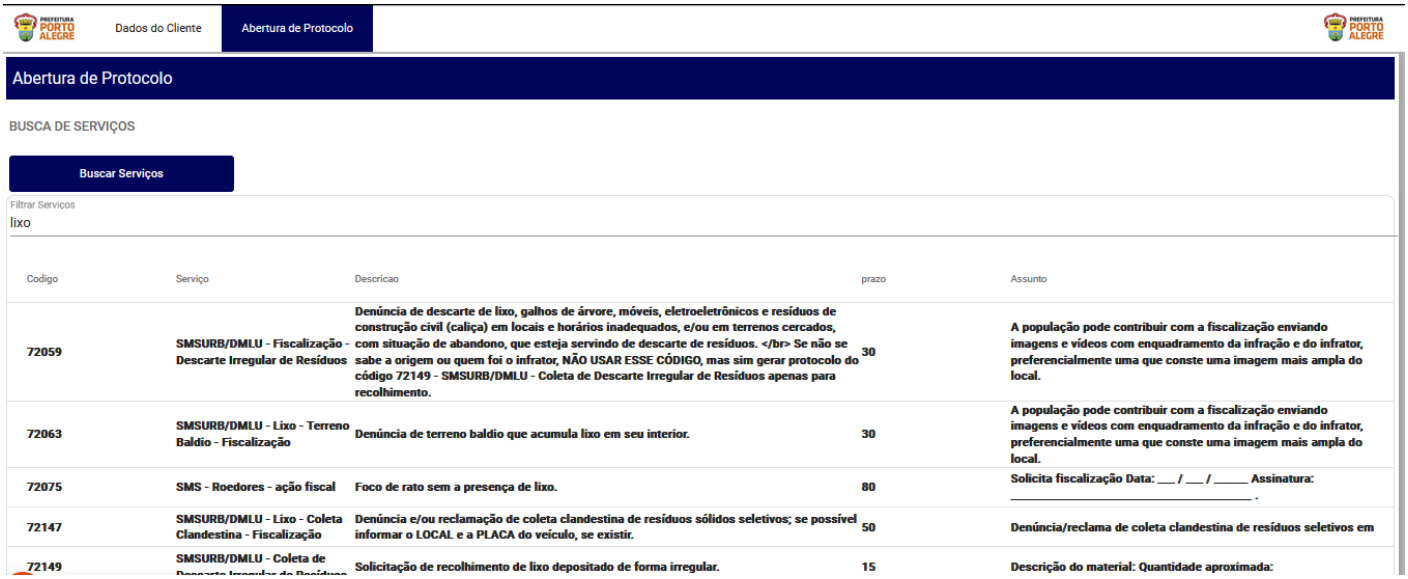
Denuncias em anônimo

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



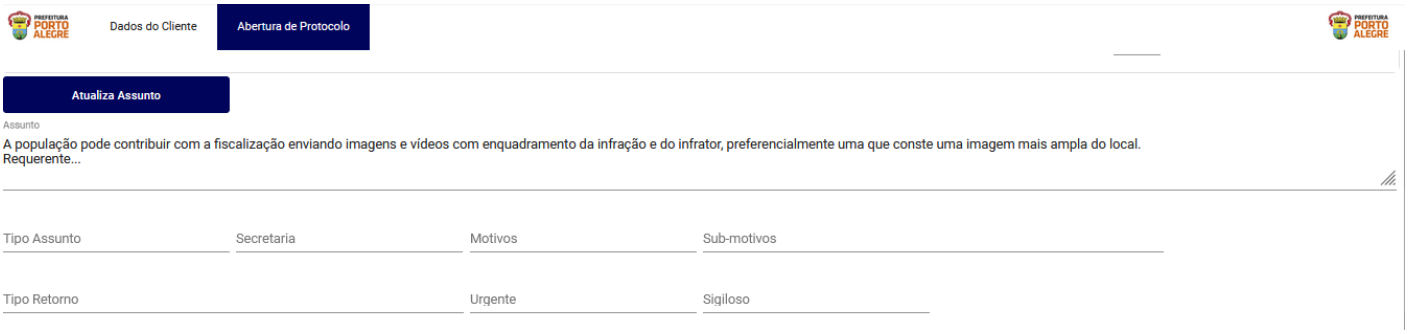
Busca de Serviços

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



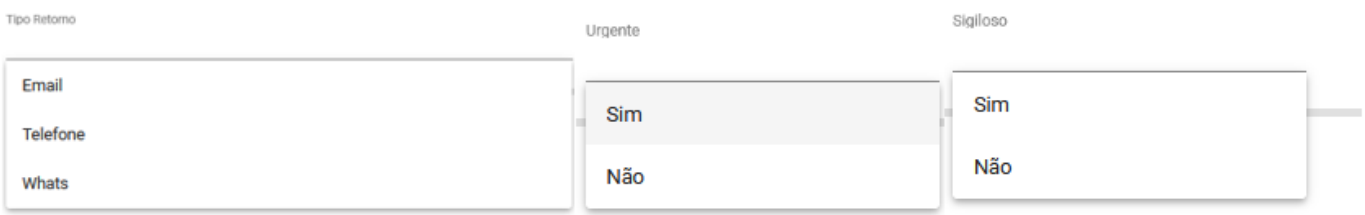
Assunto

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.



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

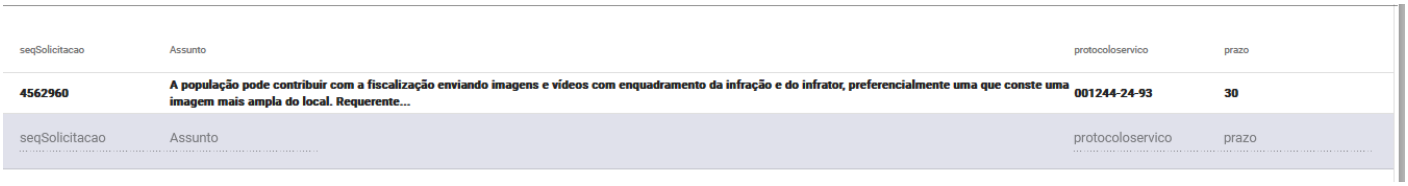


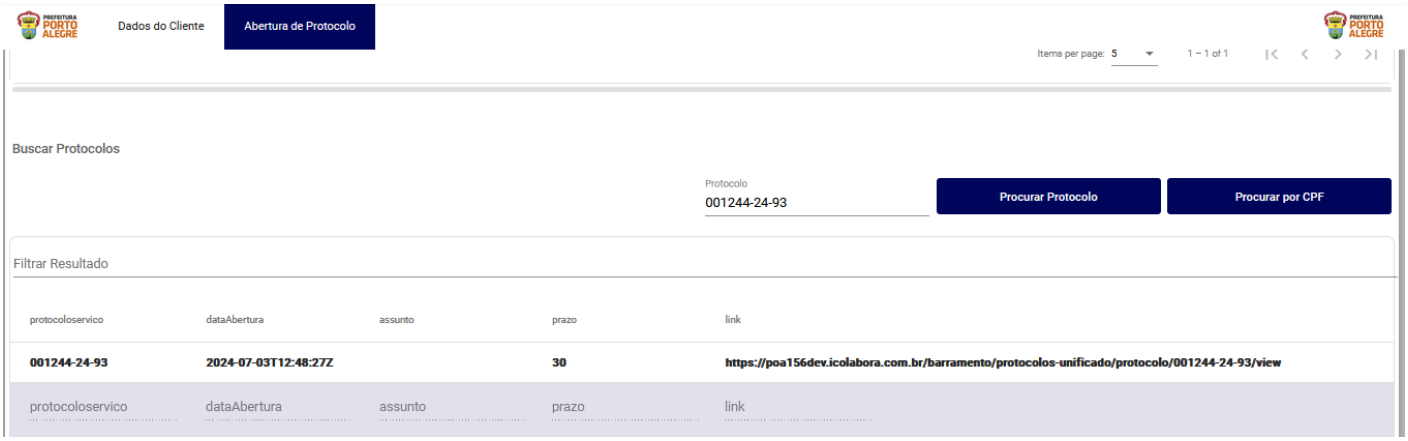
Gerar protocolo

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



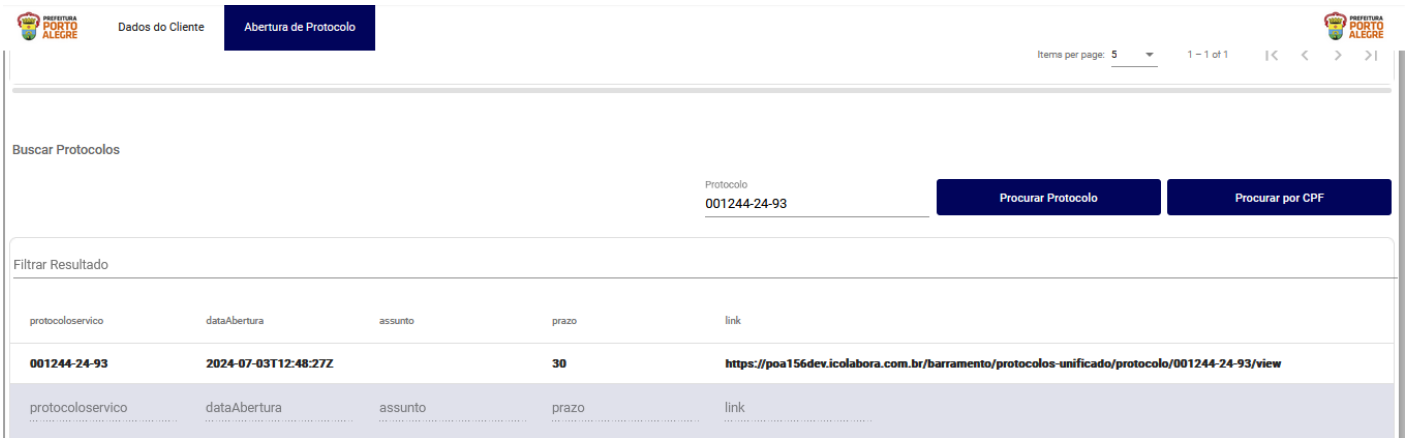
Após, informar prazo e numero de protocolo de serviço gerado.

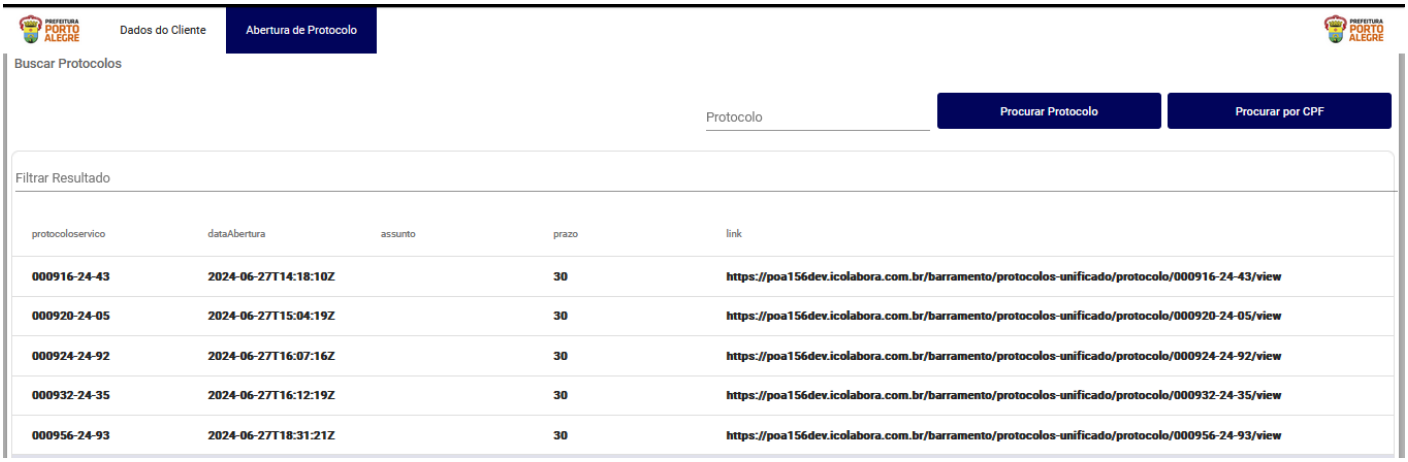




Busca Protocolo

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"**

000916-24-43	2024-06-27T14:18:10Z		30	https://poa156dev.icolabora.com.br/barramento/protocolos-unificado/protocolo/000916-24-43/view
000920-24-05	2024-06-27T15:04:19Z		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		30	https://poa156dev.icolabora.com.br/barramento/protocolos-unificado/protocolo/000932-24-35/view
000956-24-93	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

Abrir Link Selecionado

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.