

Novo Archipelago


- [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.



Dados do Cliente


Abertura de Protocolo



Fila de Atendimento

Assunto URA

Protocolo de Atendimento
1000069

 Telefone Discado

☐ Anônimo?

CPF

Nome do Cidadão

Sexo

Pessoa F/3

Nome Fantasia /Social

Falar com: (Recado)

Endereço

Numero End

Complemento

Município

UF
RS

Telefone

Ramal

☐ Não Possui E-mail

E-mail

Aceita contato ativo?

☒ E-mail

☒ Whats

☒ SMS

☒ Telefone

Atualizar Cadastro


Cadastrar Cliente

Status de Telefonía

CPF para localizar cadastro


Nesse novo formato é possível 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, você terá que preencher os dados (CPF, Nome completo, Endereço, Telefone e E-mail) e após clicar em "**Cadastrar Cliente**".



Dados do Cliente


Abertura de Protocolo



Fila de Atendimento

Assunto URA

Protocolo de Atendimento
1000069

 Telefone Discado

☐ Anônimo?

CPF
88056864091

Nome do Cidadão
Pablo Boanova

Sexo
Pessoa F/3

Nome Fantasia /Social

Falar com: (Recado)

Endereço
rua goias

Numero End
78

Complemento

Município
PORTO ALEGRE

UF
RS

Telefone
(51)98646-0866

Ramal

☐ Não Possui E-mail

E-mail
pablosilva.ps360.ps@gmail.com

Aceita contato ativo?

☐ E-mail

☐ Whats

☐ SMS

☐ Telefone


Atualizar Cadastro

Cadastrar Cliente

Status de Telefonia


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.



Dados do Cliente


Abertura de Protocolo



Fila de Atendimento

Assunto URA

Protocolo de Atendimento
1000069

 Telefone Discado

☒ Anônimo?

CPF
Anônimo

Nome do Cidadão
Anônimo

Sexo
Pessoa F/3

Nome Fantasia /Social

Falar com: (Recado)

Endereço

Numero End

Complemento

Município

UF

Telefone

Ramal

☐ Não Possui E-mail

E-mail
anonimo@portoalegre.rs.gov.br

Aceita contato ativo?

☐ E-mail

☐ Whats

☐ SMS

☐ Telefone

Atualizar Cadastro

Cadastrar Cliente

Status de Telefonia

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.

PREFEITURA
PORTO
ALEGRE

Dados do Cliente

Abertura de Protocolo

PREFEITURA
PORTO
ALEGRE

Abertura de Protocolo

BUSCA DE SERVIÇOS

Buscar Serviços

Filtrar Serviços

lixo

Codigo	Serviço	Descricao	prazo	Assunto
72059	SMSURB/DMLU - Fiscalização - Descarte Irregular de Resíduos	Denúncia de descarte de lixo, galhos de árvore, móveis, eletroeletrônicos e resíduos de construção civil (calça) em locais e horários inadequados, e/ou em terrenos cercados, com situação de abandono, que esteja servindo de descarte de resíduos. </br> Se não se sabe a origem ou quem foi o infrator, NÃO USAR ESSE CÓDIGO, mas sim gerar protocolo do código 72149 - SMSURB/DMLU - Coleta de Descarte Irregular de Resíduos apenas para recolhimento.	30	A população pode contribuir com a fiscalização enviando imagens e vídeos com enquadramento da infração e do infrator, preferencialmente uma que conste uma imagem mais ampla do local.
72063	SMSURB/DMLU - Lixo - Terreno Baldio - Fiscalização	Denúncia de terreno baldio que acumula lixo em seu interior.	30	A população pode contribuir com a fiscalização enviando imagens e vídeos com enquadramento da infração e do infrator, preferencialmente uma que conste uma imagem mais ampla do local.
72075	SMS - Roedores - ação fiscal	Foco de rato sem a presença de lixo.	80	Solicita fiscalização Data: ____ / ____ / ____ Assinatura: _____.
72147	SMSURB/DMLU - Lixo - Coleta Clandestina - Fiscalização	Denúncia e/ou reclamação de coleta clandestina de resíduos sólidos seletivos; se possível informar o LOCAL e a PLACA do veículo, se existir.	50	Denúncia/reclama de coleta clandestina de resíduos seletivos em
72149	SMSURB/DMLU - Coleta de Resíduos Irregulares de Resíduos	Solicitação de recolhimento de lixo depositado de forma irregular.	15	Descrição do material: Quantidade aproximada:

Assunto

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

PREFEITURA
PORTO
ALEGRE

Dados do Cliente

Abertura de Protocolo

PREFEITURA
PORTO
ALEGRE

Atualiza Assunto

Assunto

A população pode contribuir com a fiscalização enviando imagens e vídeos com enquadramento da infração e do infrator, preferencialmente uma que conste uma imagem mais ampla do local. Requerente...

Tipo Assunto

Secretaria

Motivos

Sub-motivos

Tipo Retorno

Urgente

Sigiloso

Tipo de retorno/Urgente/Sigilo

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

Tipo Retorno

Urgente

Sigiloso

Email

Telefone

Whats

Sim

Não

Sim

Não

Tabulação

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

Tipo Assunto	Secretaria	Motivos	Sub-motivos
--------------	------------	---------	-------------

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

BUSCA DE CDL

Logradouro
borges

Numero
102

Buscar Logradouro

Filtrar Lista Logradouros

Codigo	Endereco	cep
7778145	Av. Borges de Medeiros	90020020
8072035	Av. Cel Aparicio Borges	90680570
7967243	R. Adail Borges Fortes da Silva	91750700
9074329	R. Aparicio Borges-Viamao	94400000


Gerar protocolo

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

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 vídeos 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



Dados do Cliente

Abertura de Protocolo

Items per page: 5

1 - 1 of 1

< > >>

Buscar Protocolos

Protocolo

001244-24-93

Procurar Protocolo


Procurar por CPF

Filtrar Resultado

protocoloservico	dataAbertura	assunto	prazo	link
001244-24-93	2024-07-03T12:48:27Z		30	https://poa156dev.icolabora.com.br/barramento/protocolos-unificado/protocolo/001244-24-93/view
protocoloservico	dataAbertura	assunto	prazo	link

Busca Protocolo

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



Dados do Cliente

Abertura de Protocolo

Items per page: 5

1 - 1 of 1

< > >>

Buscar Protocolos

Protocolo


001244-24-93

Procurar Protocolo

Procurar por CPF

Filtrar Resultado

protocoloservico	dataAbertura	assunto	prazo	link
001244-24-93	2024-07-03T12:48:27Z		30	https://poa156dev.icolabora.com.br/barramento/protocolos-unificado/protocolo/001244-24-93/view
protocoloservico	dataAbertura	assunto	prazo	link



Dados do Cliente

Abertura de Protocolo

Items per page: 5

1 - 1 of 1

< > >>

Buscar Protocolos

Protocolo

Procurar Protocolo

Procurar por CPF

Filtrar Resultado

protocoloservico	dataAbertura	assunto	prazo	link
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

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: 51 - 5 of 13

Abrir Link Seleccionado

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.