

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.


The screenshot shows a web form titled "Dados do Cliente" within a "Abertura de Protocolo" window. The form includes the following fields and options:

- Header: Prefeitura Porto Alegre logo, "Dados do Cliente" tab, "Abertura de Protocolo" title, and another Prefeitura Porto Alegre logo.
- Top Row: "Fila de Atendimento" (empty), "Assunto URA" (empty), "Protocolo de Atendimento" (1000069), and "Telefone Discado" (empty).
- Form Fields:
 - Anônimo?
 - CPF (empty), Nome do Cidadão (empty), Sexo (empty), Pessoa F/3 (empty)
 - Nome Fantasia /Social (empty), Falar com: (Recado) (empty)
 - Endereço (empty), Numero End (empty), Complemento (empty), Município (empty)
 - UF (RS), Telefone (empty), Ramal (empty), Não Possui E-mail, E-mail (empty)
 - Aceita contato ativo? (checked), E-mail, Whats, SMS, Telefone
- Buttons: "Atualizar Cadastro" and "Cadastrar Cliente".
- Footer: "Status de Telefonia" bar.

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


Denúncias em anônimo

O procedimento não irá ser alterado, porém caso o cidadão queira registrar a Denúncia 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

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.

Abertura de Protocolo

BUSCA DE SERVIÇOS

Buscar Serviços

Filtrar Serviços

lixo

Codigo	Serviço	Descrição	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. 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.

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 possível fazer a busca pelo CEP, porém melhoria já está 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


Dados do Cliente
Abertura de Protocolo



Items per page: 5 | 1 - 1 of 1 | < > >>

Buscar Protocolos


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

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

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


Dados do Cliente
Abertura de Protocolo



Items per page: 5 | 1 - 1 of 1 | < > >>

Buscar Protocolos

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

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

Revisão #2

Criado 3 July 2024 12:54:45 por Pablo Boanova

Atualizado 3 July 2024 14:44:36 por Pablo Boanova