

# 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 the 'Dados do Cliente' (Client Data) form. At the top, there are two tabs: 'Dados do Cliente' (selected) and 'Abertura de Protocolo'. The form is divided into several sections. The top section includes 'Fila de Atendimento' (Queue), 'Assunto URA' (Subject), 'Protocolo de Atendimento' (1000069), and 'Telefone Discado'. Below this is a section for 'Anônimo?' (Anonymous?) with a toggle switch. The main form area contains fields for 'CPF', 'Nome do Cidadão', 'Sexo', 'Pessoa F/3', 'Nome Fantasia /Social', 'Falar com: (Recado)', 'Endereço', 'Numero End', 'Complemento', 'Município', 'UF' (RS), 'Telefone', 'Ramal', 'E-mail', and 'Aceita contato ativo?'. There are also toggle switches for 'Não Possui E-mail', 'SMS', and 'Telefone'. At the bottom, there are two buttons: 'Atualizar Cadastro' and 'Cadastrar Cliente'. A dark blue bar at the very bottom contains the text 'Status de Telefonia'.

## 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

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.

Dados do Cliente

Abertura de Protocolo

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.

Dados do Cliente

Abertura de Protocolo

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	<a href="https://poa156dev.icolabora.com.br/barramento/protocolos-unificado/protocolo/001244-24-93/view">https://poa156dev.icolabora.com.br/barramento/protocolos-unificado/protocolo/001244-24-93/view</a>
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	<a href="https://poa156dev.icolabora.com.br/barramento/protocolos-unificado/protocolo/001244-24-93/view">https://poa156dev.icolabora.com.br/barramento/protocolos-unificado/protocolo/001244-24-93/view</a>
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	<a href="https://poa156dev.icolabora.com.br/barramento/protocolos-unificado/protocolo/000916-24-43/view">https://poa156dev.icolabora.com.br/barramento/protocolos-unificado/protocolo/000916-24-43/view</a>
000920-24-05	2024-06-27T15:04:19Z		30	<a href="https://poa156dev.icolabora.com.br/barramento/protocolos-unificado/protocolo/000920-24-05/view">https://poa156dev.icolabora.com.br/barramento/protocolos-unificado/protocolo/000920-24-05/view</a>
000924-24-92	2024-06-27T16:07:16Z		30	<a href="https://poa156dev.icolabora.com.br/barramento/protocolos-unificado/protocolo/000924-24-92/view">https://poa156dev.icolabora.com.br/barramento/protocolos-unificado/protocolo/000924-24-92/view</a>
000932-24-35	2024-06-27T16:12:19Z		30	<a href="https://poa156dev.icolabora.com.br/barramento/protocolos-unificado/protocolo/000932-24-35/view">https://poa156dev.icolabora.com.br/barramento/protocolos-unificado/protocolo/000932-24-35/view</a>
000956-24-93	2024-06-27T18:31:21Z		30	<a href="https://poa156dev.icolabora.com.br/barramento/protocolos-unificado/protocolo/000956-24-93/view">https://poa156dev.icolabora.com.br/barramento/protocolos-unificado/protocolo/000956-24-93/view</a>
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 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