

Como acompanhar suas solicitações feitas na plataforma digital

Neste tutorial, irei demonstrar como fazer a busca e acompanhamento da sua solicitação através da nossa plataforma digital.

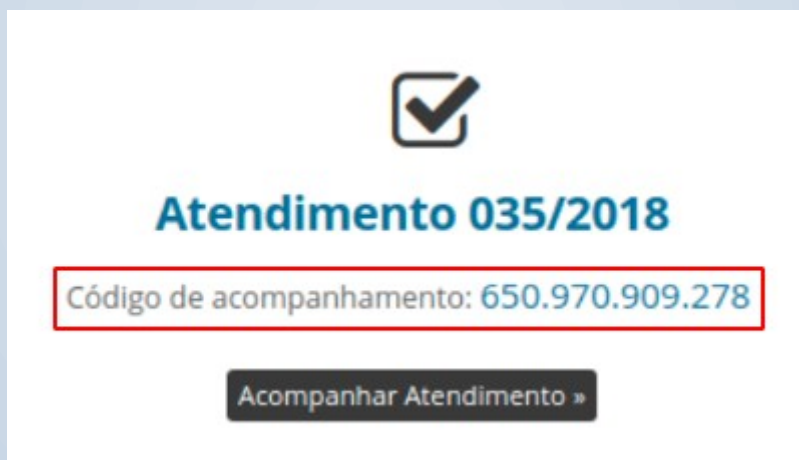
Resumo do tutorial:

- 1- Acesse a [Central de Atendimento](#).
- 2- No canto superior direito clique em Entrar.
- 3- Faça seu login informando e-mail (ou CPF) e senha.
- 4- Após realizar seu login, clique em Meu Inbox.
- 5- Localize o protocolo e clique para mais informações.
- 6- Caso não encontre o protocolo, verifique a aba Arquivado.

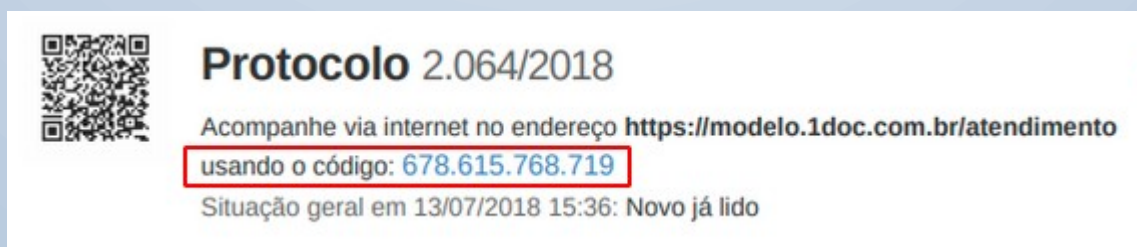
Caso não conseguiu através do resumo, segue abaixo, algumas formas de fazer esse procedimento de forma detalhada.

Antes de começar, você precisa ter em mãos o código de rastreamento ou código de protocolo. Localizado da seguinte forma:

Se você utilizou da Central de Atendimento para abertura de um protocolo, logo após a confirmação de envio, é gerado um numero de registro de 12 dígitos e o numero de Atendimento/Protocolo, conforme figura abaixo:



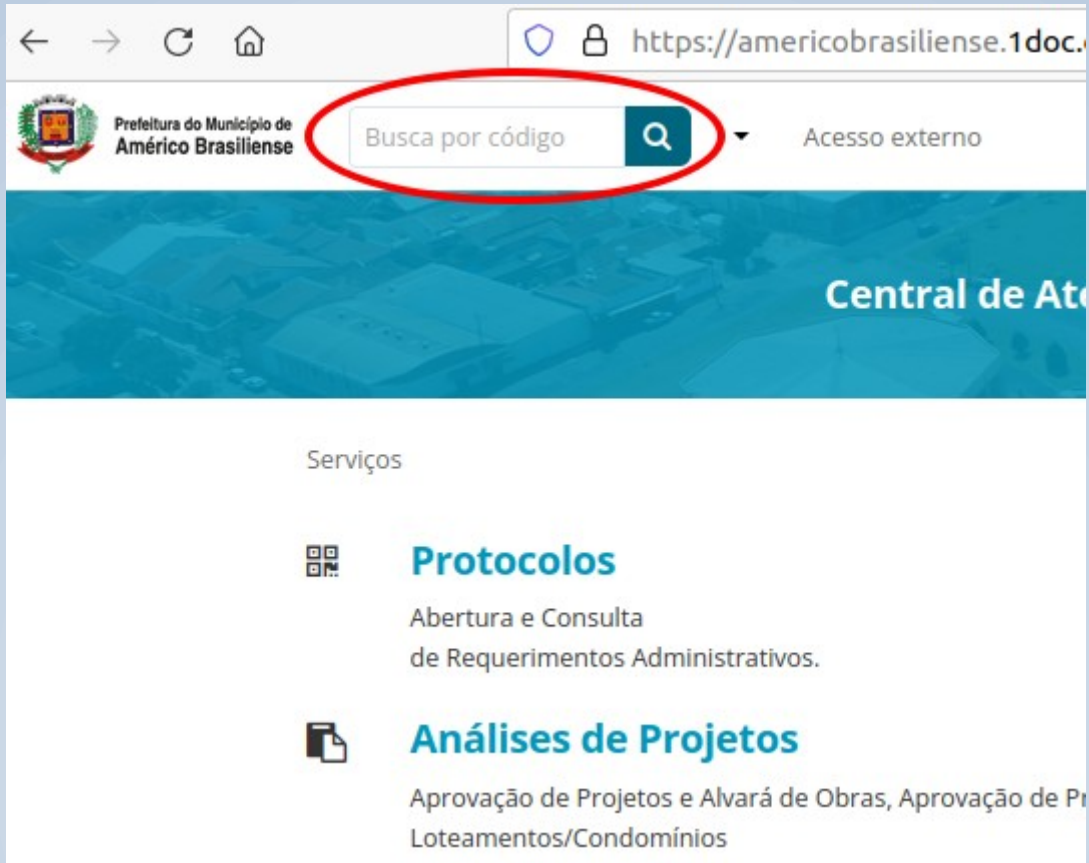
Caso o registro tenha sido feito de maneira presencial no órgão público, o código de acompanhamento e/ou código do atendimento/protocolo, poderá ser encontrado no cabeçalho do documento, conforme exemplo abaixo:



Existe 3 maneiras de fazer essa busca, Por Código / Por CPF e CNPJ / Por Login

1 - Consultando um Protocolo utilizando o código de rastreamento.

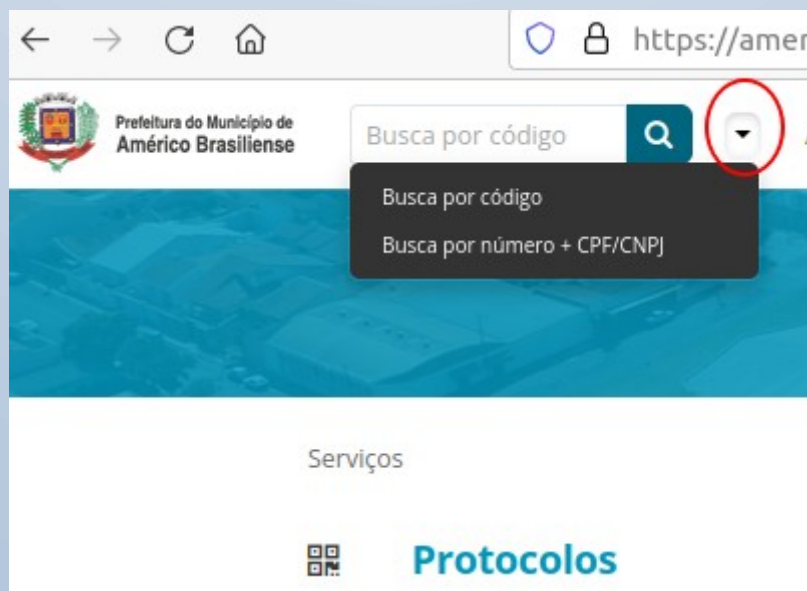
Com esse código em mãos, basta digitar no campo “Buscar por código” localizado no canto esquerdo superior na pagina inicial da [Central de Atendimento](#). Conforme figura abaixo:



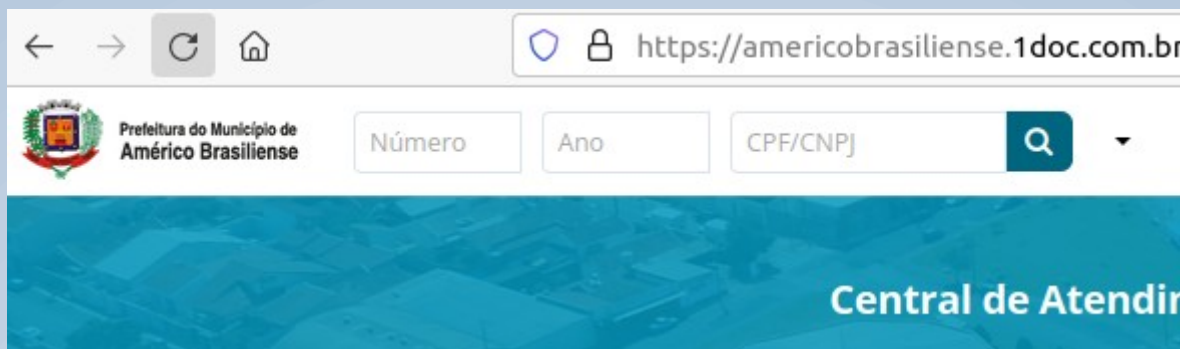
Essa opção de busca não permite que o cidadão interaja com o órgão publico, exibindo as informações somente para leitura.

2 - Consultando um Protocolo ou Atendimento utilizando o número, ano e CPF/CNPJ do requerente.

Para consultar o andamento do protocolo utilizando o código de Atendimento/Protocolo + CPF/CNPJ, basta alterar o modo de consulta para “busca por número”, clicando na seta ao lado do campo de busca, demarcado conforme imagem abaixo:



Será exibido os campos para preenchimento da busca, conforme imagem abaixo:



3 - Consultando todos os Protocolos e Atendimentos por Login


A Plataforma digital permite armazenar todas as solicitações/protocolos criados pelo interessado de forma organizada e fácil acesso. Para consultar todos os seus Protocolos e Atendimentos, basta entrar na [Central de Atendimento](#), clicar no botão “Entrar”, localizado no canto direito superior, conforme demarcado na imagem abaixo:



Na tela abaixo, informar seu e-mail e senha (ou outro meio de login) e clicar em Entrar.

Login

Entre com CPF/CNPJ

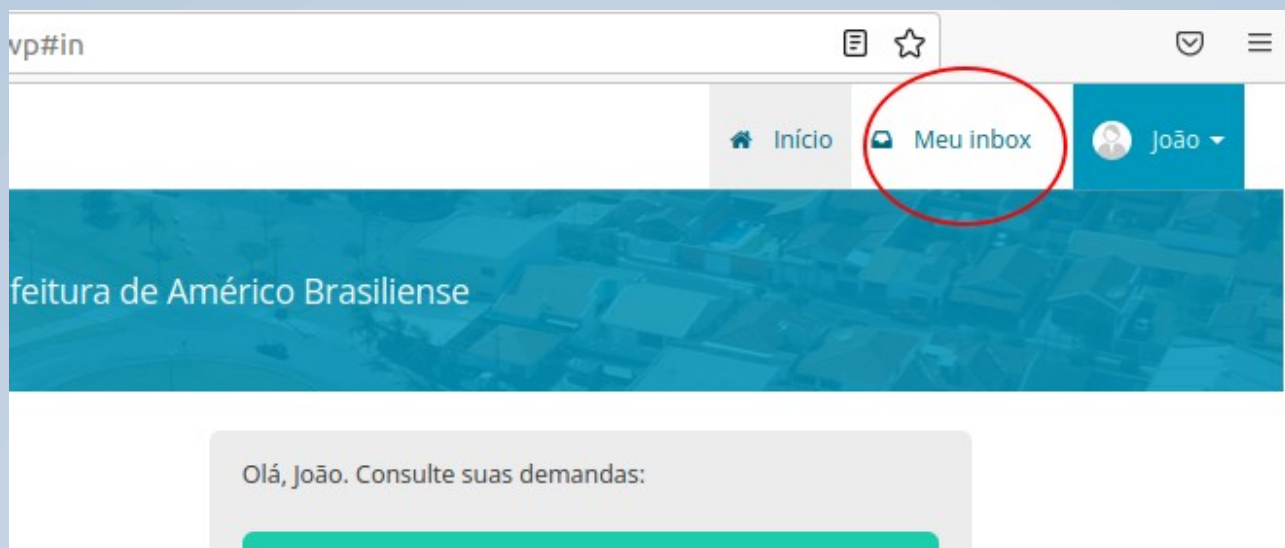
Confirmação de segurança *:
 Não sou um robô 
 [Esqueci a senha](#)
[Não tenho senha](#)

ou

Não postaremos nada nas redes sociais sem sua permissão.

A próxima tela a ser exibida será a tela da Central de Atendimento, porém já logada em sua conta.

Para ter acesso aos seus Protocolos / Atendimentos, basta ir na opção “Meu InBox”, localizado no canto direito superior, conforme figura abaixo.



A tela abaixo esta separada em duas abas.

Em Abertos, são solicitações em andamentos, aonde o interessado poderá acompanhar toda tramitação do seu requerimento, podendo interagir com o órgão público, anexando informações complementares ou respondendo a eventuais questionamentos realizados.

Em Arquivados, o interessado irá encontrar suas solicitações já finalizadas pelo órgão público.

