



Cidelo

Manual de Uso e Operação do Sistema

Guia completo e ilustrado por perfil de acesso para a plataforma integrada de gestão de serviços municipais, zeladoria urbana com SLA, atendimento multicanal e transparência ativa.

Ambiente: Homologação Oficial (dvz.cidelo.app.br)

Piloto: Município de Dois Vizinhos – Paraná

Data da Versão: Outubro de 2026

Conformidade: LGPD (Lei 13.709/18) e LAI (Lei 12.527/11)

Sumário dos Módulos:

- | | |
|--|--|
| 1. Apresentação & Arquitetura Geral | 2. Módulo do Cidadão (App PWA & Portal) |
| 3. Central de Atendimento & Triagem (156) | 4. Gestão de Secretarias (Obras, Meio Ambiente, Agricultura) |
| 5. App de Campo & Equipes Operacionais | 6. Atendimento Interno & TI (Chamados e Quadros) |
| 7. Comunicação, Defesa Civil & Câmara de Vereadores | 8. Alta Gestão, BI Executivo, MCP & Configurações |
| 9. Plataforma Global / Superadmin (5.570 Municípios) | 10. Tickets e Solicitações Internas |
| 11. Assistentes de IA, MCP e Agente de Triagem | 12. Operação e Homologação |

WIKI & MANUAL DE OPERAÇÃO

ETAPA 1 CONCLUÍDA

Plataforma Cidelo: Gestão Municipal Integrada

O Cidelo (domínio oficial cidelo.app.br) é uma plataforma completa de gestão de serviços públicos, zeladoria urbana com SLA, atendimento multicanal, transparência ativa e inteligência de dados, desenvolvida especificamente para prefeituras de pequeno e médio porte, com projeto piloto de homologação no município de Dois Vizinhos (PR).

Multi-tenant em Banco Único

Cada município é isolado por código IBGE (tenant) via Row Level Security (RLS) nativo do PostgreSQL e `trait BelongsToTenant`. Cidadão e malha são globais.

Motor de SLA & Feriados

Cálculo de prazos em horas corridas ou dias úteis considerando calendário municipal de feriados, expedientes e travas de transição de estado da máquina.

Privacidade & LGPD Rígida

Desfoque assistido de rostos e placas por IA, fotos públicas sem EXIF/GPS, CPFs mascarados e supressão de dados pessoais em relatórios da Câmara e MCP.

Ambientes e Links de Acesso

PRODUÇÃO & HOMOLOGAÇÃO

O ambiente de homologação online está implantado na infraestrutura Contabo com deploy via Coolify. Todos os domínios utilizam HTTPS seguro e isolamento por subdomínio:

Destino / Interface	Endereço Online (Homologação)	Público-Alvo
Portal da Prefeitura (Transparência)	dvz.cidelo.app.br	Público geral, munícipes e órgãos de controle
Backoffice Administrativo	dvz.cidelo.app.br/entrar	Servidores, secretarias, atendentes e vereadores
App do Cidadão (Mobile PWA)	cidelo.app.br/app	Cidadãos de qualquer município (geolocalizado)
App de Campo das Equipes	cidelo.app.br/campo	Equipes operacionais próprias e terceirizadas
Painel da Plataforma (Superadmin)	plataforma.cidelo.app.br	Equipe Cidelo (superadmin, suporte, financeiro)
Documentação da API v1	cidelo.app.br/docs/api	Desenvolvedores e integrações externas

Catálogo de Perfis de Homologação

Perfis de servidores municipais, contas globais de plataforma e munícipes para validação de fluxos. As credenciais de teste são entregues pela equipe do projeto e não ficam publicadas nesta wiki.



Como entrar em homologação:

Peça as credenciais de teste à equipe do projeto. Em homologação os servidores informam apenas e-mail e senha, sem código de confirmação, e o cidadão usa um código de teste informado pela equipe. Nada disso existe em produção.

Filtrar por nome, perfil ou secretaria...

USUÁRIO / PERFIL	ESCOPO / SECRETARIA	O QUE TESTAR NESTA CONTA
Atendente da Central Atendente	Central de Atendimento	Fila de triagem, reclassificar, recusar, abrir protocolo por telefone e WhatsApp.
Gestor de Viação e Obras Gestor de Secretaria	Viação e Obras	Quadro da secretaria (B2), atribuir equipe terceirizada, custos operacionais e rondas.
Gestor de Serviços Urbanos Gestor de Secretaria	Serviços Urbanos	Iluminação pública, troca de lâmpadas, bueiros e arborização.
Gestor de Meio Ambiente Gestor de Secretaria	Meio Ambiente	Fiscalização de lotes sujos (B13), autos de notificação de proprietários e limpeza pública.
Gestor da Agricultura Gestor de Secretaria	Agricultura	Fila da patrulha mecânica, deferimento de horas, agendamento e malha de estradas rurais.
Equipe 1 - Centro/Norte Equipe de Campo	Operacional / Campo	App de campo (/campo): iniciar ordens, registrar fotos antes/depois e concluir.
Equipe 2 - Sul Equipe de Campo	Operacional / Campo	Rondas preventivas (F5) de bueiros e vistoria de hidrantes com checklists.
Pavimenta Sul Terceirizada	Empresa Contratada	Ordens de tapa-buracos com apropriação automática de custos por ordem e medição.
Operador de Máquinas Equipe de Campo	Patrulha Mecânica	App de campo F7: validação de raio GPS (< 100m), horímetro inicial/final e fotos.
Gestão Geral Gestão Geral	Prefeitura Global	Painel analítico BI (B3), SLA global, mapa de calor territorial e conexões MCP de IA.
Defesa Civil Defesa Civil	Segurança / Emergência	Modo Emergência (B10): traçado de área no mapa, priorização crítica e avisos públicos.

USUÁRIO / PERFIL	ESCOPO / SECRETARIA	O QUE TESTAR NESTA CONTA
Administrador Municipal Administrador	TI / Governança	Configurações (B4), secretarias, equipes, categorias, SLA, feriados e usuários.
Secretaria Escola Esperança Servidor	Educação / Escola	Abrir chamado interno (S1): suporte de TI e manutenção predial da unidade.
Gestor de TI Gestor de Área	Departamento de TI	Fila de chamados internos de TI (B8), atribuição a técnicos e controle de prazos.
Técnico de TI Técnico	Suporte de TI	Execução de chamados: Iniciar, Pausar com motivo justificado e Concluir atendimento.
Editor da Prefeitura Editor	Comunicação Social	Publicações (B6), notícias, licitações, modo eleitoral e boletim semanal da rádio (B20).
Vereadora Joana Vereador	Câmara de Vereadores	Pedidos formais de informação (B5), consulta a protocolos sem dados pessoais (LGPD).
Super Admin (Plataforma) Superadmin	Plataforma Global	Gestão geral de prefeituras, adesão de novos municípios, planos, módulos e impersonate.

Módulo Cidadão

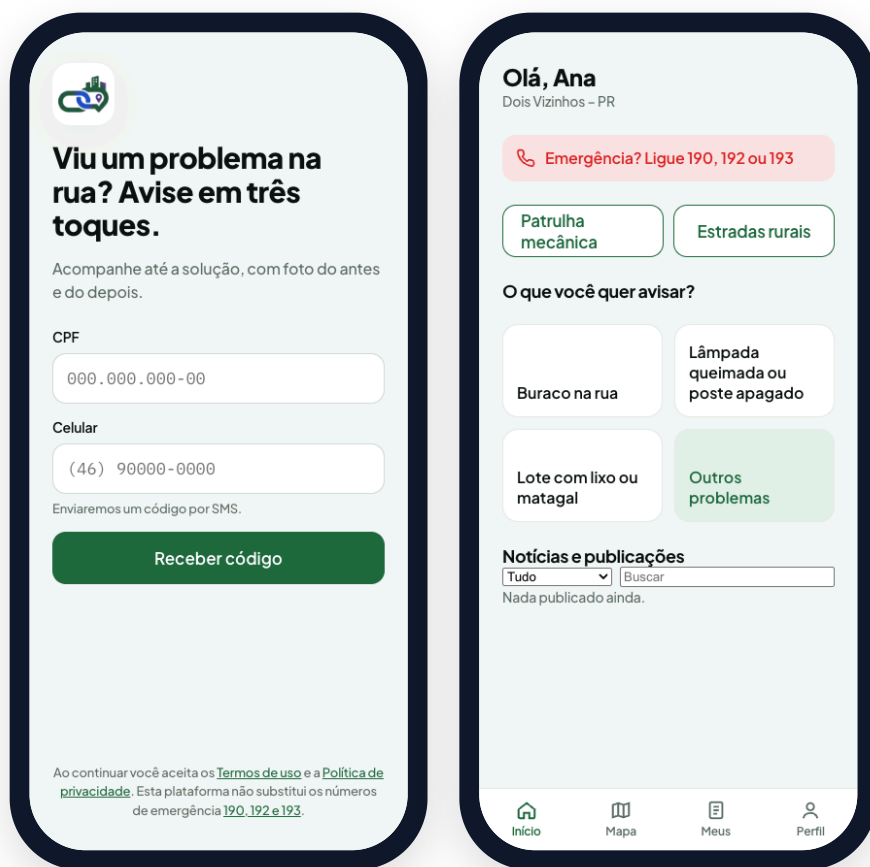
AUDITADO EM PRODUÇÃO

Aplicativo do Cidadão (Mobile PWA)

O aplicativo do munícipe é uma Progressive Web App (PWA) instalável diretamente pelo navegador em smartphones Android ou iOS (Safari > Adicionar à Tela de Início), acessível no endereço cidelo.app.br/app.

1 Entrada Rápida e Sem Senha pelo Celular

O cidadão nunca precisa memorizar senhas. A autenticação é realizada via OTP (One-Time Password) de 6 dígitos enviado por SMS ou WhatsApp.



Ao Vivo Telas reais de Entrada e Início capturadas em cidelo.app.br/app



Instruções de Acesso:

1. Acesse <https://cidelo.app.br/app> no celular ou computador.
2. Informe o seu CPF ou telefone celular.
3. Em homologação o código de confirmação é um código de teste, informado pela equipe do projeto.
4. No primeiro acesso, confirme o nome e aceite os termos da LGPD (exigência de 18+ anos).

Proteção de Privacidade (LGPD)

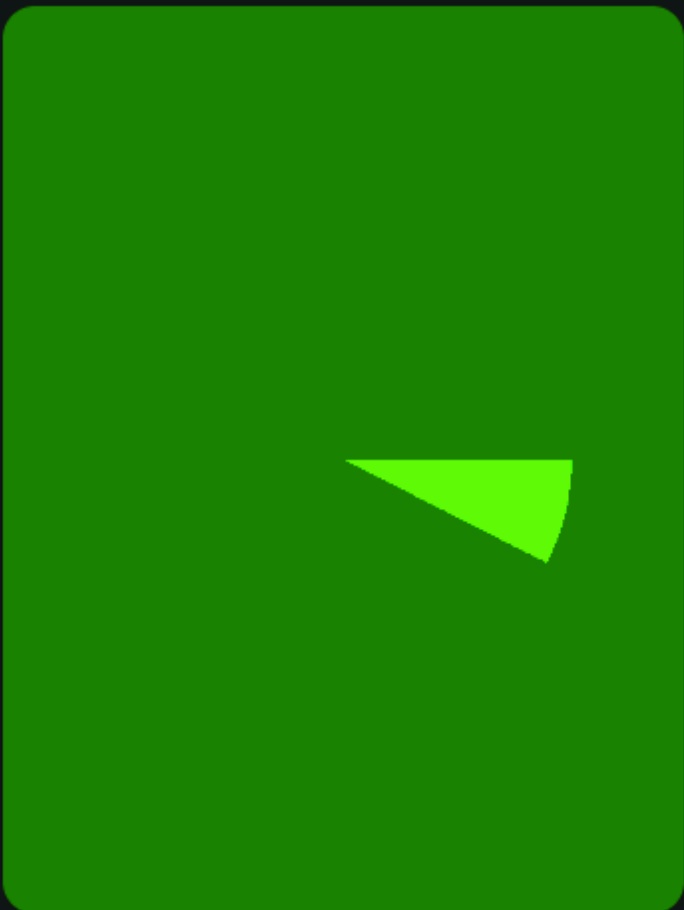
O CPF e o celular do cidadão são armazenados com hash cifrado e exibidos sempre mascarados na interface (***.000.000-**). O nome completo nunca é revelado publicamente em mapas, dados abertos ou para a Câmara Municipal.

2 Abertura de Ocorrência com Câmera ao Vivo e GPS

Para combater fraudes, denúncias anônimas inverídicas e desvios de atendimento, o Cidelo adota a **captura fotográfica obrigatória e georreferenciada**.

 Câmera ao Vivo & Formulário

 **Buraco na rua**
Passo 1 de 3 · Foto



Enquadre o problema inteiro. Se der, mostre algo que ajude a localizar, como uma placa ou um portão.

Ative a localização do aparelho para avisar um problema.



A imagem deve ser capturada no momento da solicitação. Não é permitido upload de imagens da galeria externa, garantindo a veracidade do evento.

 Conferência de Local

O pino de localização no mapa é preenchido com a coordenada GPS do celular. O munícipe pode ajustar o pino em até 50 metros para refinar o local exato.

 Confirmação e SLA

Meus protocolos

Abertos (0)

Apoiados (0)

Resolvidos (0)

3 Inteligência Anti-Duplicidade e Apoio Coletivo

Quando múltiplos munícipes identificam o mesmo problema urbano (ex.: o mesmo buraco na via ou poste sem luz no mesmo raio de proximidade), o sistema detecta a duplicidade:

Nada por aqui

Quando você avisar ou apoiar um problema,

App Cidadão > Meus Protocolos (Homologação Online)

Meus protocolos

Abertos (0)

Apoiados (0)

Resolvidos (0)



Nada por aqui

Quando você avisar ou apoiar um problema,
ele aparece aqui com o andamento.

[Avisar um problema](#)

Início



Mapa



Meus



Perfil

O sistema gera o número oficial (ex.: DV-2026-00015), apresenta o prazo legal de resolução (SLA) e inicia o acompanhamento.

Opção 1: "Apoiar este pedido" (Recomendado):

O munícipe apoia a ocorrência já existente. O número de pessoas afetadas sobe, fortalecendo a prioridade do atendimento sem poluir a fila da prefeitura com chamados duplicados. O cidadão passa a receber notificações automáticas do andamento.

Opção 2: "Abrir mesmo assim":

Permite ao cidadão gerar um protocolo separado caso discorde que se trata da mesma ocorrência ou se for um ponto diferente no mesmo perímetro.

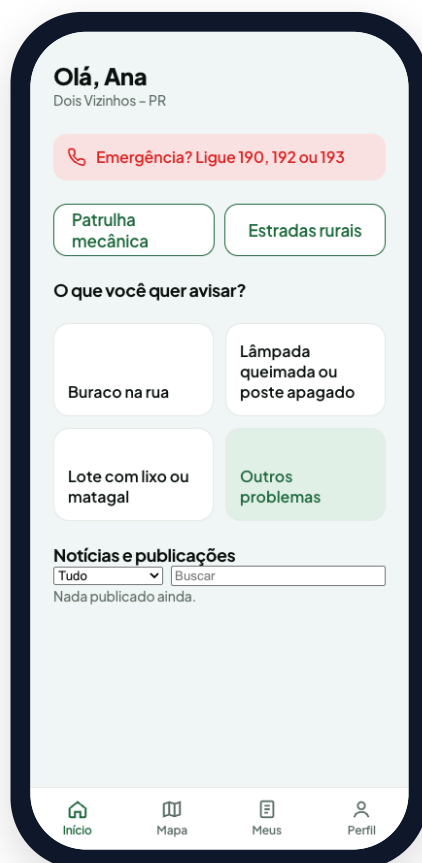
4 Resiliência e Operação Offline (IndexedDB)

Em bairros rurais ou momentos de instabilidade no sinal 4G/5G, o munícipe não perde o atendimento:



Fila Local no Aparelho:

O aplicativo guarda a foto, as coordenadas do GPS e as respostas no banco local seguro do navegador (IndexedDB). Na tela inicial, exibe o aviso **Aguardando sinal** com botão de reenvio automático assim que a conexão for restabelecida.



5 Pedido de Patrulha Mecânica e Linhas Rurais

Para produtores agrícolas e famílias do interior, o aplicativo dispõe de módulos exclusivos dedicados ao campo:

 Patrulha Mecânica (C19)

O produtor solicita serviços de cascalhamento, abertura de açude ou destoca. O sistema controla a cota legal anual (até 20 horas/ano por produtor) e informa a posição transparente na fila da máquina (ex.: Patrola 01, posição 4º da fila).



Patrulha mecânica

Peça hora-máquina e acompanhe na fila pública, pelo número do pedido.

Novo pedido

Serviço

Escolha 

Comunidade ou linha

O que precisa

☒ Usar minha localização atual (estou no local)

Pedir

[Ver a fila pública](#)

Estradas Rurais & Transporte Escolar (C20)

O munícipe consulta o mapa com as linhas rurais (São Roque, Barra Bonita, Jacutinga) e seu estado (Transitável, Atenção ou Intransitável). Mães e motoristas de van escolar clicam em "*Seguir esta linha*" para receber avisos push imediatos quando chover forte ou houver interdição.



Estradas rurais

Siga a sua linha para receber aviso quando a situação mudar.

Nenhuma linha cadastrada.

6 Portal Público de Transparência e Dados Abertos

Acesso livre e universal em dvz.cidelo.app.br sem necessidade de cadastro ou senha:

https://dvz.cidelo.app.br — Portal de Transparência Dois Vizinhos (Homologação Online)

Portal da Transparência Mapa Resolvidos Indicadores Dados abertos Acesso dos servidores Reportar no app

Município aderente

Dois Vizinhos – PR

Tudo o que os moradores reportaram, quem está cuidando e quanto tempo leva. Cada solução publicada aqui tem foto do antes e do depois, tirada no local.

Demandas abertas 188 65 abertas nesta semana	Com prazo vencido 91 48% das abertas	Resolvidas em 12 meses 470 com foto do depois validada	Tempo médio de solução 6,7 dias	Resolvidas no prazo 84%	Nota dos moradores 4,1/5 206 avaliações
---	---	---	---	-----------------------------------	--

Mapa de demandas
100 protocolos neste recorte - toque num ponto para ver o detalhe

Abertos Resolvidos Todos Todas as categorias

Protocolos Mais recentes

- Lâmpada queimada ou poste apagado** Encaminhado
Bom Jesus - aberto há 0 dias - 0 apoiadores
DV-2026-00687 - Vence em 7 dias
- Buraco na rua** Em triagem
Bom Jesus - aberto há 0 dias - 0 apoiadores
DV-2026-00686 - Vence em 14 dias
- Bueiro entupido ou boca de lobo** Em triagem
Sem bairro - aberto há 0 dias - 0 apoiadores
DV-2026-00685 - Vence em 7 dias

Indicadores em Tempo Real: Cumprimento de SLA por secretaria, tempo médio de resposta e taxa de resolução de buracos e iluminação.

Jitter Geográfico de Privacidade: As ocorrências no mapa recebem deslocamento proposital de precisão reduzida para evitar identificação da residência do munícipe.

Download de Dados Abertos (CSV): Botão de exportação para observatórios sociais e cidadãos com dados higienizados e em conformidade com a LAI e LGPD.

Fila Pública de Máquinas da Agricultura (Transparência Ativa)

O cidadão e os produtores rurais podem acompanhar a fila pública das motoniveladoras e retroescavadeiras da prefeitura, garantindo isonomia sem privilégios políticos:

Patrulha mecânica: fila pública

Sem nomes. Ache o seu pedido pelo número. Todo pedido que passou à frente aparece em "Movimentos", com o motivo.

patrola

posição	número	comunidade	serviço	pedido em
1	DV-PM-2026-00011	Jacutinga	Nivelamento de estrada	22/05/2026
2	DV-PM-2026-00057	Boa Vista do Sul	Cascalhamento de acesso	03/09/2026
3	DV-PM-2026-00074	São Roque	Cascalhamento de acesso	21/09/2026

retroescavadeira

posição	número	comunidade	serviço	pedido em
1	DV-PM-2026-00008	Jacutinga	Limpeza de pátio e terraplanagem	18/05/2026
2	DV-PM-2026-00019	São Valentim	Abertura de açude	15/06/2026
3	DV-PM-2026-00021	São Roque	Limpeza de pátio e terraplanagem	17/06/2026
4	DV-PM-2026-00046	Barra Bonita	Abertura de açude	17/08/2026
5	DV-PM-2026-00059	São Roque	Limpeza de pátio e terraplanagem	07/09/2026
6	DV-PM-2026-00066	Boa Vista do Sul	Limpeza de pátio e terraplanagem	14/09/2026
7	DV-PM-2026-00067	Jacutinga	Limpeza de pátio e terraplanagem	14/09/2026
8	DV-PM-2026-00071	Barra Bonita	Limpeza de pátio e terraplanagem	21/09/2026
9	DV-PM-2026-00073	Jacutinga	Abertura de açude	21/09/2026
10	DV-PM-2026-00078	Boa Vista do Sul	Abertura de açude	28/09/2026

Módulo Central

Central de Atendimento & Triagem (Atendente)

AUDITADO EM
PRODUÇÃO

O perfil **Atendente** (conta de teste "atendente") é a linha de frente do município no backoffice (dvz.cidelo.app.br/central). Ele atua no saneamento dos protocolos que exigem triagem humana antes do envio às secretarias e no atendimento multicanal via WhatsApp e telefone.

1 Operação da Fila de Triagem Central

Ao acessar a tela **Central**, o atendente visualiza a lista ordenada de protocolos pendentes de despacho:

Central > Fila de Triagem (Homologação Online — dvz.cidelo.app.br)

Cidelo
Dois Vizinhos - PR

MENU

Painel

ATENDIMENTO

Central

WhatsApp

Auditoria

Novo protocolo

OPERAÇÃO

Custos

INTERNO

Chamados internos

Quadros de tarefas

GESTÃO

BI de gestão

Modo emergência

MUNICÍPIO

Portal público

Central de atendimento

A Atendente da Central

Central de atendimento

14 na fila · atualiza sozinha a cada minuto

Em triagem

Devolvidos pelas secretarias

Todos em andamento

Buscar número

PROTOCOLO	CATEGORIA	LOCAL	SINAIS	1ª RESPOSTA
DV-2026-00406	Bueiro entupido ou boca de lobo	Rua Minas Gerais, 1826 - Boa Vista, Dois Vizinhos/PR	—	vencida há 892 h
DV-2026-00410	Bueiro entupido ou boca de lobo	Rua Minas Gerais, 1544 - Jardim Primavera, Dois Vizinhos/PR	—	vencida há 883 h
DV-2026-00418	Buraco na rua	Avenida Rio Grande do Sul, 1916 - Santa Terezinha, Dois Vizinhos/PR	—	vencida há 844 h
DV-2026-00439	Buraco na rua	Rua Independência, 1851 - Jardim Primavera, Dois Vizinhos/PR	—	vencida há 747 h
DV-2026-00674	Bueiro entupido ou boca de lobo	B-037 - Boca de lobo 37 (fictício)	—	vencida há 698 h
DV-2026-00459	Coleta de lixo não realizada	Rua Rui Barbosa, 52 - Industrial, Dois Vizinhos/PR	—	vencida há 675 h

DV-2026-00406

Em triagem

Bueiro entupido ou boca de lobo - Rua Minas Gerais, 1826 - Boa Vista, Dois Vizinhos/PR - canal app

"Solicito providências."

Autor: Quitéria Lopes (fictício) - 4699100016

Fotos originais abertas aqui ficam registradas (LGPD).

Categoria

Bueiro entupido ou boca de lobo

Urgência

Baixa

Encaminhar

Duplicado de

Nenhum protocolo da mesma categoria no raio.

Motivo

Duplicado provável

Identifica se outro cidadão abriu chamado similar a menos de 50 metros.

Reincidente

Indica que o mesmo local já teve chamado aberto e concluído recentemente.

Sem foto

Protocolos abertos via telefone ou balcão que não possuem evidência visual anexada.

<https://dvz.cidelo.app.br>

Página 17 de 55

Devolvido

Chamado devolvido por um secretário por falta de competência da pasta.

2 Ações do Atendente: Encaminhar, Reclassificar e Recusar

Ao selecionar um protocolo na lista lateral, o painel central exibe a foto original sem desfoque (exclusiva para a equipe interna), os dados georreferenciados e as opções de ação:

1. Encaminhar

Confirma que a categoria está correta e envia diretamente para o quadro de trabalho da secretaria responsável (Viação, Meio Ambiente, Serviços Urbanos, etc.). O status do chamado muda para "Encaminhado".

2. Reclassificar

Se o munícipe escolheu "Buraco na rua", mas a foto revela que se trata de uma "Tampa de bueiro quebrada", o atendente reclassifica a categoria e a urgência. O novo SLA é recalculado automaticamente e registrado na linha do tempo.

3. Recusar

Utilizado quando a demanda não é da competência municipal (ex.: rodovia federal/estadual, conflito entre vizinhos ou foto inválida). É **obrigatório** informar a justificativa detalhada, que é enviada ao munícipe.

3 Abertura Assistida Presencial e Telefônica (156)

Quando um cidadão liga para o 156 da Prefeitura ou comparece pessoalmente sem smartphone, o atendente abre o chamado pelo menu "Novo":

Central › Novo Protocolo Assistido / Presencial (Homologação Online)

 **Cidelo**
Dois Vizinhos - PR

MENU

Painel

ATENDIMENTO

Central

WhatsApp 1

Auditoria

+ Novo protocolo

OPERAÇÃO

Custos

INTERNO

Chamados internos

Quadros de tarefas

GESTÃO

BI de gestão

Modo emergência

MUNICÍPIO

Portal público

Novo protocolo

A Atendente da Central

Novo protocolo em nome do cidadão

Telefone

Balcão

Cadastro assistido

CPF do cidadão

Buscar



Como Operar o Atendimento Assistido:

1. Digite o CPF ou telefone do munícipe para buscar o cadastro existente.
2. Selecione a categoria do problema e preencha o endereço aproximado ou clique no mapa.
3. Clique em "**Abrir Protocolo**": o cidadão recebe imediatamente um SMS com o número do protocolo e link de acompanhamento.

4

Atendimento Multicanal: WhatsApp & Agente de IA

O módulo oficial de WhatsApp integrado à plataforma permite que a IA faça a triagem primária e escale para o atendente quando necessário:

Backoffice > Central WhatsApp e Conversas Ativas (Homologação Online)

**Cidelo**
Dois Vizinhos - PR

MENU

Painel

ATENDIMENTO

Central

WhatsApp

1

Auditoria

+ Novo protocolo

OPERAÇÃO

Custos

INTERNO

Chamados internos

Quadros de tarefas

GESTÃO

BI de gestão

Modo emergência

MUNICÍPIO

Portal público

WhatsApp

A Atendente da Central

WhatsApp

Conversas que o agente passou para a central. A conversa inteira fica aqui; responda no mesmo canal.

Aguardando pessoa (1)

Em atendimento (0)

Com o agente (0)

Todas abertas

Ana Souza (fictícia)

16/10 10:19

O cidadão pediu para falar com uma pessoa.

Escolha uma conversa à esquerda.

Agente de IA:

Identifica a queixa do munícipe ("buraco na frente da escola"), solicita foto e localização atual e registra o protocolo automaticamente.

Notas Internas:

O atendente pode usar o botão "Anotar" para inserir comentários com fundo amarelo na conversa que o cidadão não vê no WhatsApp.

Janela de 24 Horas:

Após 24h sem mensagem do cidadão, a caixa de digitação vira uma seleção de templates oficiais aprovados pela Meta para reengajamento.

<https://dvz.cidelo.app.br>

Página 20 de 55

SECRETARIAS OPERACIONAIS

Gestão de Secretarias (Obras, Meio Ambiente e Agricultura)

HOMOLOGAÇÃO
ATIVA

Os secretários municipais (obras@, ambiente@ e agricultura@) gerenciam a execução dos serviços públicos recebidos da Central de Triagem, controlam seus quadros de trabalho, despacham ordens para equipes de campo e monitoram custos de insumos e maquinários.

1 Quadro de Ordens de Serviço da Secretaria

Visualização ágil no formato Kanban, separando os chamados por estágio de execução operacional:

Backoffice > Secretaria de Obras e Serviços Urbanos (dvz.cidelo.app.br/secretaria)

**Cidelo**
Dois Vizinhos - PR

MENU

Painel

ATENDIMENTO

+ Novo protocolo

OPERAÇÃO

Quadro da secretaria

Lotes em fiscalização

Vias interditadas

Ativos

Rondas

Custos

Patrulha mecânica

Estradas rurais

INTERNO

Abrir chamado

Chamados internos

Quadros de tarefas

Quadro da secretaria

Gestor de Obras

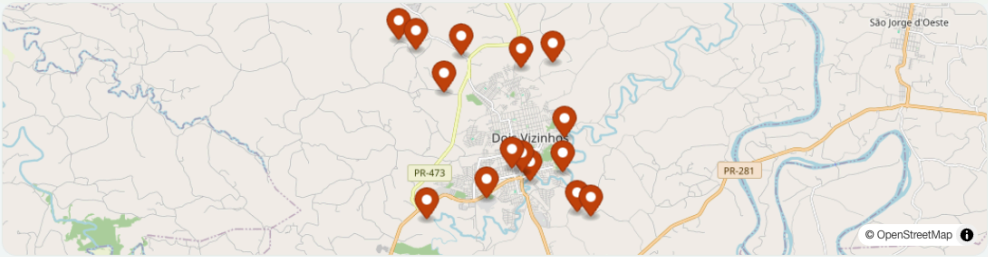
Viação e Obras

87 em andamento · 43 vencidos · 4 vencendo em 24 h

Selecione na coluna "Sem equipe" ou no mapa

Escolha a equipe

Atribuir



Sem equipe	Atribuídos	Em execução	Aguardando terceiro	Executados (validação)
15	23	23	3	
☐ Bueiro entupido ou boca de lobo vencido B-040 · Boca de lobo 40 (fictício) · DV-2026-00641 Alta Devolver à central	Bueiro entupido ou boca de lobo vencido B-003 · Boca de lobo 3 (fictício) · DV-2026-00673 Equipe 1 · Centro/Norte Buraco na rua 16/10 Rua XV de Novembro, 1214 - Industrial, Dois Vizinhos/PR · DV-2026-00532 Equipe 2 · Sul	Buraco na rua vencido Rua Goiás, 327 - Santa Terezinha, Dois Vizinhos/PR · DV-2026-00329 Equipe 1 · Centro/Norte Buraco na rua vencido Rua Marechal Deodoro, 439 - Lagoão, Dois Vizinhos/PR · DV-2026-00381 Equipe 1 · Centro/Norte	Calçada danificada sem prazo Avenida Rio Grande do Sul, 1976 - Lagoão, Dois Vizinhos/PR · DV-2026-00565 Equipe 2 · Sul Buraco na rua sem prazo Rua Goiás, 2011 - Bom Jesus, Dois Vizinhos/PR · DV-2026-	Bueiro entupido ou boca de lobo Rua Rui Barbosa, 498 - Lagoão, Dois Vizinhos/PR · DV-2026-00579 Equipe 2 · Sul Buraco na rua Rua dos Pinheiros, 1897 - Bom Jesus, Dois Vizinhos/PR · DV-2026-00588

🕒 Fila de Entrada:

Chamados encaminhados pela triagem com SLA correndo. O secretário define prioridade e equipe.

✂ Em Execução:

Ordem despachada para a equipe de campo ou empresa terceirizada com materiais alocados.

✅ Concluídos:

Serviço finalizado com foto comprobatória do 'depois' e encerramento do protocolo.

↩️ Devoluções:

Retorno fundamentado para a Central caso a ocorrência pertença a outra pasta municipal.

2 Mapa de Ativos Urbanos & Inventário Municipal

Georreferenciamento do patrimônio público em vias urbanas: postes de iluminação com plaquetas, bueiros/bocas de lobo, lixeiras comunitárias e abrigos de ônibus.

Backoffice > Gestão de Ativos e Infraestrutura Urbana (dvz.cidelo.app.br/ativos)

**Cidelo**
Dois Vizinhos - PR

MENU

🏠 Painel

ATENDIMENTO

+ Novo protocolo

OPERAÇÃO

📄 Quadro da secretaria

🏠 Lotes em fiscalização

🚧 Vias interditadas

📍 Ativos

🕒 Rondas

💰 Custos

🚗 Patrulha mecânica

🛣 Estradas rurais

INTERNO

🔍 Abrir chamado

📁 Chamados internos

📅 Quadros de tarefas

Ativos

Ativos

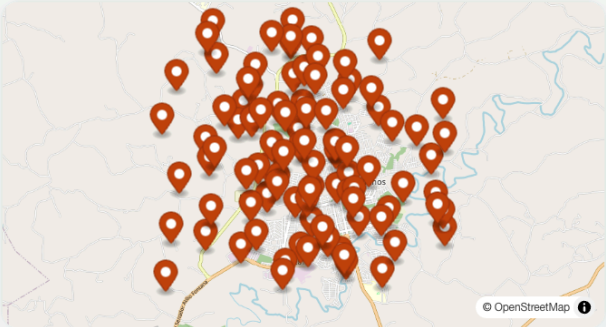
Postes, árvores, bueiros, pontes, praças, prédios, equipamentos e hidrantes, com histórico de protocolos, rondas e custos.

Nome ou código

Todos os tipos

Qualquer condição

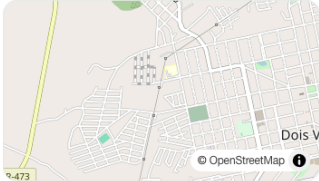
Filtrar



OpenStreetMap

CÓDIGO	NOME	TIPO	SITUAÇÃO	ÚLTIMA MANUTENÇÃO
B-001	Boca de lobo 1 (fictício)	Bueiro ou boca de lobo	Ativo	16/10/2026
B-002	Boca de lobo 2 (fictício)	Bueiro ou boca de lobo	Ativo	16/10/2026
B-020	Boca de lobo 20 (fictício)	Bueiro ou boca de lobo	Ativo	16/10/2026

Novo ativo



OpenStreetMap

Tipo

Poste ou luminária

Nome ou referência

Código (plaqueta)

Unidade

Instalado em

Histórico Vinculado ao Ativo: Ao clicar sobre um poste ou bueiro no mapa, o secretário visualiza todo o histórico de manutenções preventivas, trocas de lâmpadas LED anteriores e custos acumulados ao longo dos anos.

3 Rondas Programadas & Rotinas Preventivas

A prefeitura não espera apenas a queixa do munícipe. O sistema gera automaticamente rotinas periódicas de inspeção para os fiscais e equipes:

<https://dvz.cidelo.app.br>

Página 22 de 55

Backoffice > Rondas e Rotinas Operacionais (dvz.cidelo.app.br/rondas)

Cidelo

Dois Vizinhos - PR

MENU

Painel

ATENDIMENTO

+ Novo protocolo

OPERAÇÃO

Quadro da secretária

Lotes em fiscalização

Vias interditadas

Ativos

Rondas

Custos

Patrulha mecânica

Estradas rurais

INTERNO

Abrir chamado

Chamados internos

Quadros de tarefas

Rondas preventivas

G

Gestor de Obras

Rondas preventivas

Rotinas geram a ordem sozinho na data. No app de campo, cada item pede foto; problema encontrado vira protocolo com origem "ronda".

Ordens

DATA	ROTINA	EQUIPE	SITUAÇÃO	ITENS
16/10/2026	Vistoria de hidrantes	Equipe 2 - Sul	Pendente	0/23
16/10/2026	Bocas de lobo antes da chuva	Equipe 2 - Sul	Concluída	30/30 - 2 problema(s)
13/10/2026	Postes e luminárias da área central	Equipe de Iluminação	Concluída	42/42 - 3 problema(s)
28/09/2026	Postes e luminárias da área central	Equipe de Iluminação	Concluída	42/42 - 5 problema(s)
16/09/2026	Bocas de lobo antes da chuva	Equipe 2 - Sul	Concluída	30/30 - 5 problema(s)

Rotinas

NOME	FREQUÊNCIA	PRÓXIMA	EQUIPE	
Bocas de lobo antes da chuva	a cada 30 dias	15/11/2026	Equipe 2 - Sul	Editar
Postes e luminárias da área central	a cada 15 dias	28/10/2026	Equipe de Iluminação	Editar

Nova rotina

Nome

Bueiros do bairro Centro

Ativos do tipo

Nenhum (ronda de área)

Hidrante: checklist de vistoria (acesso, tampa, vazamento, pintura) entra sozinho.

A cada (dias)

30

Próxima data

16/10/2026

Equipe

Secretaria

Categoria do problema encontrado

Checklist (um item por linha)

4

Apontamento e Controle de Custos Operacionais

Cada ordem de serviço concluída registra os insumos consumidos (toneladas de massa asfáltica CBUQ, metros cúbicos de brita, lâmpadas LED, tubos de concreto) e horas de trabalho:

https://dvz.cidelo.app.br

Página 23 de 55

Backoffice > Custos e Eficiência Operacional (dvz.cidelo.app.br/custos)

Cidelo

Dois Vizinhos - PR

MENU

Painel

ATENDIMENTO

+ Novo protocolo

OPERAÇÃO

Quadro da secretaria

Lotes em fiscalização

Vias interditadas

Ativos

Rondas

Custos

Patrulha mecânica

Estradas rurais

INTERNO

Abrir chamado

Chamados internos

Quadros de tarefas

Custos

Gestor de Obras

Custo por atendimento

Material, horas da equipe e ordens de contrato, somados por protocolo, chamado e ronda. Pela API: GET /v1/municipios/4107207/custos/agregados?por=categoria

Agrupar por

Categoria

 De

01/01/2026

 Até

dd/mm/aaaa

Ver

CATEGORIA	TOTAL	MATERIAL	HORAS	CONTRATO	ATENDIMENTOS	RONDAS	CUSTO MÉDIO
Lâmpada queimada ou poste apagado	R\$ 525.522,40	R\$ 15.822,40	R\$ 509.700,00	R\$ 0,00	167	13	R\$ 3.146,84
Buraco na rua	R\$ 494.968,85	R\$ 35.535,50	R\$ 432.433,35	R\$ 27.000,00	165	0	R\$ 2.999,81
Bueiro entupido ou boca de lobo	R\$ 245.974,50	R\$ 8.040,00	R\$ 237.934,50	R\$ 0,00	36	7	R\$ 6.832,63
Lote com lixo ou matagal	R\$ 165.530,40	R\$ 0,00	R\$ 165.530,40	R\$ 0,00	42	0	R\$ 3.941,20
Calçada danificada	R\$ 74.108,75	R\$ 0,00	R\$ 74.108,75	R\$ 0,00	20	0	R\$ 3.705,44
Estrada rural danificada ou patrolamento	R\$ 44.179,75	R\$ 0,00	R\$ 44.179,75	R\$ 0,00	8	0	R\$ 5.522,47
Entulho ou descarte irregular	R\$ 40.726,70	R\$ 0,00	R\$ 40.726,70	R\$ 0,00	20	0	R\$ 2.036,34
Árvore com risco de queda	R\$ 31.707,20	R\$ 0,00	R\$ 31.707,20	R\$ 0,00	10	0	R\$ 3.170,72
Sinalização danificada (placa, faixa)	R\$ 31.548,60	R\$ 0,00	R\$ 31.548,60	R\$ 0,00	14	0	R\$ 2.253,47

5 Fiscalização de Lotes Particulares (Meio Ambiente)

Módulo exclusivo da Secretaria de Meio Ambiente para combate à dengue e mato alto em terrenos particulares sem manutenção:

https://dvz.cidelo.app.br

Página 24 de 55

Backoffice > Fiscalização de Lotes e Terrenos Baldios (dvz.cidelo.app.br/lotes)

Cidelo

Dois Vizinhos - PR

MENU

Painel

Atendimento

Novo protocolo

Operação

Quadro da secretária

Lotes em fiscalização

Vias interditadas

Ativos

Rondas

Custos

Patrulha mecânica

Estradas rurais

Interno

Abrir chamado

Chamados internos

Quadros de tarefas

Lotes em fiscalização

Rua Independência, 863 - Santa Terezinha, Dois Vizinhos/PR

DV-2026-00228 · 1 apoiadores

Em execução

Avenida Tancredo Neves, 615 - Santa Terezinha, Dois Vizinhos/PR

DV-2026-00248 · 0 apoiadores

Encaminhado

Rua São Paulo, 1490 - Bom Jesus, Dois Vizinhos/PR

DV-2026-00365 · 0 apoiadores

Aguardando terceiro

Rua Carlos Gomes, 334 - São Cristóvão, Dois Vizinhos/PR

DV-2026-00375 · 1 apoiadores

Encaminhado

Rua Tiradentes, 592 - São Cristóvão, Dois Vizinhos/PR

DV-2026-00379 · 0 apoiadores

Em execução

Rua Amazonas, 1687 - Industrial, Dois Vizinhos/PR

DV-2026-00392 · 0 apoiadores

Encaminhado

Lote com lixo ou matagal - Rua Independência, 863 - Santa Terezinha, Dois Vizinhos/PR

DV-2026-00228 · 1 apoiadores

Vistoria

Notificação emitida

Prazo do proprietário

Ordem de limpeza

Concluído

Registrar vistoria (0 feitas)

Fotos

Escolher arquivos

Nenhum arquivo escolhido

Observação

O lote está limpo

Registrar vistoria

Notificação ao proprietário

Nome e inscrição do proprietário ficam só na fiscalização. A cobrança pela limpeza feita pela prefeitura é lançada no sistema tributário (integração na fase 4).

1. Notificação Legal: Envio de notificação formal ao proprietário cadastrado no IPTU com prazo improrrogável de 15 dias para roçada.

2. Execução Pública com Cobrança: Se o proprietário não limpar no prazo, a prefeitura executa o serviço e lança a taxa no carnê da dívida ativa.

3. Aplicação de Multa: Cobrança automática da penalidade pecuniária prevista no código de posturas municipal.

6 Patrulha Mecânica Rural & Linhas de Estradas (Agricultura)

A Secretaria de Agricultura dispõe de controle especializado para atender as comunidades do interior do município:

https://dvz.cidelo.app.br

Página 25 de 55

 Gestão da Patrulha Mecânica

Controle de maquinário público (motoniveladoras, pás-carregadeiras, tratores de esteira), cota de até 20 horas anuais por produtor e posicionamento na fila de atendimento.

**Cidelo**
Dois Vizinhos - PR

MENU

Painel

ATENDIMENTO

+ Novo protocolo

OPERAÇÃO

Quadro da secretaria

Lotes em fiscalização

Vias interditadas

Ativos

Rondas

Custos

Patrulha mecânica

Estradas rurais

INTERNO

Abrir chamado

Chamados internos

Quadros de tarefas

Patrulha mecânica

Gestor da Agricultura

Patrulha mecânica

Uma fila por tipo de máquina, pela data do pedido. Todo pulo fica público em [transparência](#).

Na fila

16

Agendados

8

Espera média

27.4 dias

Passaram à frente (12 m)

54

Patrola

Retroescavadeira

Escavadeira

Caminhão caçamba

Trator

	POS.	NÚMERO	COMUNIDADE	SERVIÇO	PEDIDO EM
☐	1	DV-PM-2026-00011	Jacutinga	Nivelamento de estrada	22/05/2026
☐	2	DV-PM-2026-00057	Boa Vista do Sul	Cascalhamento de acesso	03/09/2026
☐	3	DV-PM-2026-00074	São Roque	Cascalhamento de acesso	21/09/2026

Agendar os marcados

O de menor posição é o principal. Mesma comunidade até 10 posições abaixo entra como agrupamento. Outro pulo exige critério ou justificativa.

Data

dd/mm/aaaa

Máquina

PAT-02

 **Monitoramento de Estradas Rurais**

Gestão dos trechos rurais, pontes de madeira/concreto e bueiros. Sinalização imediata de linhas intransitáveis com disparo de alertas aos motoristas escolares.

**Cidelo**
Dois Vizinhos - PR

MENU

Painel

ATENDIMENTO

+ Novo protocolo

OPERAÇÃO

Quadro da secretaria

Lotes em fiscalização

Vias interditadas

Ativos

Rondas

Custos

Patrulha mecânica

Estradas rurais

INTERNO

Abrir chamado

Chamados internos

Quadros de tarefas

Estradas rurais

Gestor da Agricultura

Estradas rurais

Situação de cada linha, no app, no portal e no feed <https://dvz.cidelo.app.br/v1/municipios/4107207/estradas.geojson>.

Sugestões de representantes (5)

Estrada do Cascalho: Atenção (Muitos buracos e lama, caminhão de leite não passa.)

Confirmar e publicar

Recusar

Linha São Roque: Atenção (Muitos buracos e lama, caminhão de leite não passa.)

Confirmar e publicar

Recusar

Linha Jacutinga: Atenção (Muitos buracos e lama, caminhão de leite não passa.)

Confirmar e publicar

Recusar

Estrada da Serra: Atenção (Muitos buracos e lama, caminhão de leite não passa.)

Confirmar e publicar

Recusar

Linha Rio Chopim: Atenção (Muitos buracos e lama, caminhão de leite não passa.)

Confirmar e publicar

Recusar

	LINHA	COMUNIDADE	SITUAÇÃO	ATUALIZADA
☐	Estrada da Serra	Cabeceira do Rio	Intransitável - Vistoria da equipe	15/10 15:24
☐	Estrada do Cascalho	São Valentim	Atenção - Vistoria da equipe	15/10 19:24
☐	Linha Aparecida	Aparecida	Atenção - Vistoria da equipe	15/10 17:24
☐	Linha Barra Bonita	Barra Bonita	Trafegável	14/10 00:24

Atualizar as marcadas

Situação

Trafegável

Motivo

Chuva, obra, ponte, atoleiro

Atualizar

<https://dvz.cidelo.app.br>

Página 26 de 55

OPERAÇÃO DE CAMPO

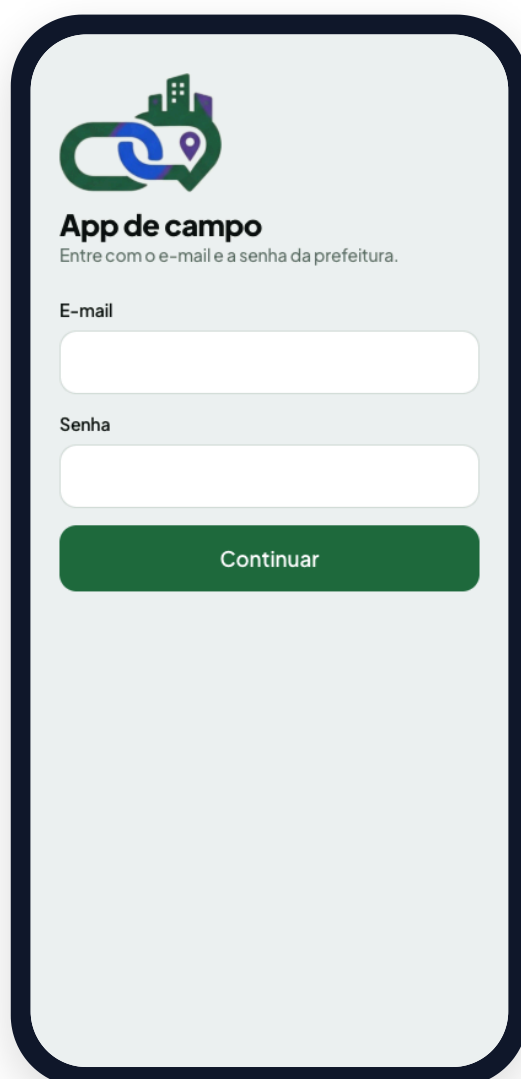
MOBILE PWA

App de Campo das Equipes & Terceirizadas

Desenvolvido sob medida para uso em celulares e tablets robustos pelas equipes da prefeitura e empreiteiras terceirizadas em cidelo.app.br/campo. Possui interface de alto contraste, botões grandes e suporte a sincronização offline para áreas sem sinal 4G.

1 Ordens de Serviço do Dia no Celular

Ao iniciar o expediente, o encarregado da equipe visualiza a lista ordenada das tarefas atribuídas pelo secretário:



O mockup mostra a interface de login do 'App de campo' em um dispositivo móvel. No topo, há um ícone com uma seta verde apontando para cima, um edifício e um ponto de localização. Abaixo do ícone, o texto 'App de campo' é seguido por 'Entre com o e-mail e a senha da prefeitura.'.

Existem dois campos de entrada:

- Um campo rotulado 'E-mail'.
- Um campo rotulado 'Senha'.

Abaixo dos campos, há um botão verde com o texto 'Continuar'.

**Rigor Fotográfico & LGPD:**

Para concluir qualquer ordem de serviço no campo, a equipe **deve tirar a foto do reparo finalizado ao vivo** pela câmera do aplicativo. O sistema aplica desfoque automático em rostos de pedestres e placas de veículos antes de qualquer publicação.

 Fluxo de Conclusão da Ordem:

1. A equipe chega ao endereço e clica em **"Iniciar Deslocamento / Trabalho"**.
2. Registra o consumo de materiais reais utilizados na manutenção.
3. Aciona o botão **"Tirar Foto do Depois"** com a câmera ao vivo.
4. Clica em **"Concluir Ordem"**: o status muda para Concluído e o munícipe é notificado na mesma hora.

2 Rondas Preventivas e Apontamento de Horímetro

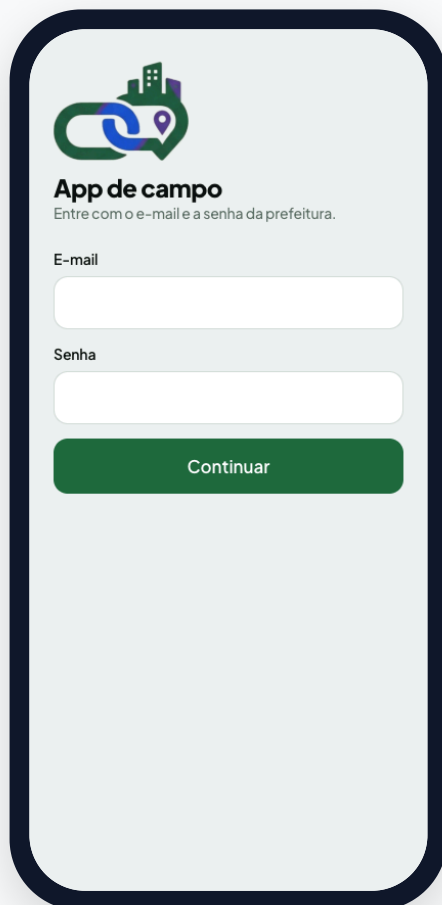
O aplicativo de campo também atende tarefas dinâmicas de ronda preventiva e apontamento de maquinário pesado:

 Execução de Rondas de Campo

Inspeção georreferenciada de postes abacados ou placas danificadas diretamente pelo traeto do

 Apontamento de Horímetro da Máquina

O operador da motoniveladora ou escavadeira registra o horímetro inicial, final e colhe a assinatura digital do produtor rural.




App de campo
Entre com o e-mail e a senha da prefeitura.

E-mail

Senha

Continuar

SUPORTE ADMINISTRATIVO

MÓDULO INTERNO

Atendimento Interno, TI e Manutenção Predial

Além do atendimento ao cidadão externo, o Cidelo possui um canal estruturado para servidores públicos municipais solicitarem reparos de infraestrutura, suporte de informática e melhorias prediais em escolas, creches e postos de saúde.

1 Abertura de Chamado pelo Servidor Municipal

Diretores escolares, médicos de UBS e agentes administrativos abrem chamados sem intermediários:

Backoffice > Abertura de Chamado Interno (dvz.cidelo.app.br/chamados/novo)

**Cidelo**
Dois Vizinhos - PR

MENU

[Painel](#)

INTERNO

[Abrir chamado](#)

[Chamados internos](#)

[Quadros de tarefas](#)

MUNICÍPIO

[Portal público](#)

Abrir chamado

S Secretária da Escola Esperança

Abrir chamado

Para qual área?

Manutenção predial
Elétrica, hidráulica, pintura,
ar

TI
Computador, rede,
sistemas, acessos

O que aconteceu?

Ar-condicionado

Lâmpada ou tomada

Porta ou janela

Vazamento

Unidade

Escola Municipal Espera...

Onde, na unidade

Sala 4, secretaria...

Detalhes

Foto (opcional)

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

Enviar chamado

2 Fila de Chamados do Gestor de TI & Manutenção

O encarregado de TI ou predial prioriza os chamados por urgência e atribui ao técnico responsável:

Backoffice > Gestão de Chamados Internos (dvz.cidelo.app.br/chamados)

 **Cidelo**
Dois Vizinhos - PR

MENU

Painel

OPERAÇÃO

Quadro da secretaria

Lotes em fiscalização

Ativos

Rondas

Custos

INTERNO

Abrir chamado

Chamados internos

Quadros de tarefas

GESTÃO

BI de gestão

Modo emergência

Assistentes de IA

MUNICÍPIO

Chamados internos

G Gestor de TI

Chamados internos

Mesmo prazo e trilha da zeladoria. Fecha quando quem pediu confirma; sem resposta, fecha sozinho.

Em andamento

Aguardando confirmação

Encerrados

Todos

Todas as áreas

☐ Só os que eu pedi

Aguardando confirmação de quem pediu

0

Reabertos pelo solicitante (30 dias)

0

CHAMADO	SERVIÇO	UNIDADE	TÉCNICO	SITUAÇÃO	PRAZO
DV-CI-2026-00038	Acesso a sistema TI	CRAS Norte (fictício) Secretaria	—	Sem técnico	01/06 09:48 - vencido
DV-CI-2026-00043	Internet ou rede TI	CRAS Norte (fictício)	—	Sem técnico	02/06 09:15 - vencido
DV-CI-2026-00044	Internet ou rede TI	Escola Municipal Esperança (fictícia) Recepção	Técnicos de TI	Em execução	03/06 15:59 - vencido
DV-CI-2026-00066	Internet ou rede TI	UBS Centro (fictícia) Recepção	Técnicos de TI	Em execução	07/07 08:30 - vencido
DV-CI-2026-00100	Acesso a sistema TI	CRAS Norte (fictício) Copa	—	Sem técnico	12/08 07:17 - vencido
DV-CI-2026-00106	Internet ou rede TI	CRAS Norte (fictício) Recepção	—	Sem técnico	14/08 07:50 - vencido

Abrir chamado



Novo: para pedidos do dia a dia entre servidores, inclusive de quem não tem login, veja [Solicitações Internas](#) e o [formulário público](#).

3 Quadros de Tarefas Ágeis (Kanban Interno)

Organização interna de projetos e rotinas das equipes municipais sem misturar com chamados de zeladoria:

Backoffice > Quadros de Tarefas das Equipes (dvz.cidelo.app.br/quadros)



Cidelo

Dois Vizinhos - PR

MENU



Painel

OPERAÇÃO



Quadro da secretaria



Lotes em fiscalização



Ativos



Rondas



Custos

INTERNO



Abrir chamado



Chamados internos



Quadros de tarefas

GESTÃO



BI de gestão



Modo emergência



Assistentes de IA

MUNICÍPIO

Quadros de tarefas

G Gestor de TI

Quadros de tarefas

Para organizar tarefas e projetos da equipe. Não é protocolo: sem prazo de SLA e fora do portal.

Tecnologia da informação

Nome do novo quadro

Criar quadro

<https://dvz.cidelo.app.br>

Página 32 de 55

PODER PÚBLICO & TRANSPARÊNCIA

Comunicação Social, Defesa Civil e Câmara Municipal

CANAIS
OFICIAIS

Módulos que conectam o poder executivo à população através de notícias e boletins semanais para rádios locais, oferecem canal de emergência para a Defesa Civil e garantem acompanhamento qualificado e transparente para o poder legislativo (vereadores).

1 Notícias Oficiais & Publicações no Portal

Gerenciamento da comunicação oficial da prefeitura com agendamento de postagens e trava legal de conformidade com o **Modo Eleitoral** (suspensão automática nos 90 dias que antecedem a eleição):

Backoffice > Publicações e Notícias Municipais (dvz.cidelo.app.br/publicacoes)

 **Cidelo**
Dois Vizinhos - PR

MENU

Painel

INTERNO

Chamados internos

Quadros de tarefas

INFORMAÇÃO

Publicações

Boletim da rádio

MUNICÍPIO

Portal público

E

 Editor da Pref...
editor@demo...

Publicações

E

 Editor da Prefeitura

Central de informações

Rascunho → revisão → publicado. Você publica em nome de: Prefeitura.

Todos os tipos Todas ☐ Lixeira Filtrar [Nova publicação](#)

TÍTULO	TIPO	SITUAÇÃO	ATUALIZADO
Previsão de chuva forte no fim de semana (fictício)	Aviso e alerta	Publicado	16/10 10:24
Mutirão de tapa-buracos no bairro Centro (fictício)	Notícia	Publicado	16/10 10:24
Pregão 12/2026: lâmpadas LED (fictício)	Licitação	Publicado	16/10 10:24
Rascunho: inauguração da praça (fictício)	Notícia	Rascunho	16/10 10:24
Iluminação em LED chega ao bairro Boa Vista (fictício)	Notícia	Publicado	07/10 15:00
Prefeitura conclui recapeamento da Lagoão (fictício)	Notícia	Publicado	30/09 12:00
Pregão 34/2026: serviços de...	Licitação	Publicado	23/09 14:00

Nova publicação

Órgão

Prefeitura

Tipo

Notícia

Secretaria

Título

Resumo

Texto (HTML simples: <p>, , <a>, listas)

Bairro

Temas (vírgula)

Publicar em (agendar)

dd/mm/aaaa, --:--

2 Boletim Semanal Automatizado para Emissoras de Rádio

Gerado automaticamente todas as sextas-feiras pelo sistema, consolidando os números de zeladoria com texto em linguagem coloquial pronto para locução de rádio e envio para jornais da região:

Backoffice > Boletim Informativo Semanal de Rádio (dvz.cidelo.app.br/boletins)

**Cidelo**
Dois Vizinhos - PR

MENU

 Painel

INTERNO

 Chamados internos

 Quadros de tarefas

INFORMAÇÃO

 Publicações

 **Boletim da rádio**

MUNICÍPIO

 Portal público

 Editor da Pref...
editor@demo...

Boletim para a rádio

 Editor da Prefeitura

Boletim para a rádio

O rascunho sai toda sexta às 8h com os serviços da semana, sem nome de pessoa. Revise, ajuste e publique: texto para locução, áudio e card.

Gerar rascunho desta semana

[Semana de 11/10/2026 - rascunho](#)
[Semana de 04/10/2026 - rascunho](#)
[Semana de 27/09/2026 - rascunho](#)
[Semana de 20/09/2026 - rascunho](#)
[Semana de 13/09/2026 - rascunho](#)
[Semana de 06/09/2026 - rascunho](#)
[Semana de 30/08/2026 - rascunho](#)
[Semana de 23/08/2026 - rascunho](#)
[Semana de 16/08/2026 - rascunho](#)
[Semana de 09/08/2026 - rascunho](#)
[Semana de 02/08/2026 - rascunho](#)
[Semana de 26/07/2026 - rascunho](#)

Semana de 11/10/2026

Texto para locução

Boletim de serviços da Prefeitura de Dois Vizinhos, semana de 11/10 a 16/10/2026.
Nesta semana não houve pedidos resolvidos.
Estradas rurais com atenção: Linha Três Pinheiros, intransitável por Vistoria da equipe.
Para avisar um problema, use o aplicativo, o WhatsApp ou o telefone da prefeitura.

Salvar texto

Publicar

[Baixar texto](#) [Card \(WhatsApp e redes\)](#)

3 Ativação do Modo de Emergência (Defesa Civil)

Em caso de vendaval, inundação, granizo ou deslizamentos, a Defesa Civil aciona o Modo de Emergência:

<https://dvz.cidelo.app.br>

Página 34 de 55

Backoffice > Gerenciador do Modo de Emergência (dvz.cidelo.app.br/emergencia)

 **Cidelo**
Dois Vizinhos - PR

MENU

Painel

ATENDIMENTO

+ Novo protocolo

OPERAÇÃO

Quadro da secretária

Lotes em fiscalização

Vias interditadas

Custos

Patrulha mecânica

Estradas rurais

INTERNO

Abrir chamado

Chamados internos

Quadros de tarefas

INFORMAÇÃO

Câmara

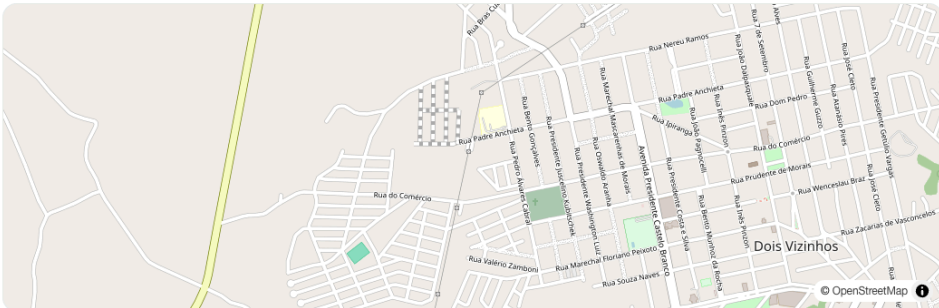
Modo emergência

Defesa Civil

Modo emergência

Temporal, granizo, enchente: na área e nas categorias escolhidas, os reportes viram emergência (prazo de emergência, topo das filas, sem limite diário) e são agrupados por ponto.

Ativar



Clique ao menos 3 pontos em volta da área. [Desfazer](#)

Nome do evento

Temporal de 15/10

Alerta para a população

Evite a região do rio. Árvores caídas na Rua X.

Categorias de emergência



Impactos Imediatos da Ativação:

- Uma tarja vermelha de alerta é afixada no topo de todo o portal e aplicativo móvel.
- Categorias de risco (desabamento, abrigo, remoção de árvores caídas) passam a ter prioridade absoluta sobre serviços rotineiros.
- Cidadãos recebem avisos imediatos com telefones de apoio e pontos de abrigo no município.

4

Painel do Poder Legislativo (Vereadores)

Acesso exclusivo para os gabinetes dos vereadores acompanharem pedidos de indicação e providências com transparência e respeito à LGPD:

Backoffice > Pannel da Câmara Municipal de Vereadores (dvz.cidelo.app.br/camara)

Cidelo

Dois Vizinhos - PR

MENU

Painel

OPERAÇÃO

Custos

INTERNO

Chamados internos

Quadros de tarefas

INFORMAÇÃO

Câmara

GESTÃO

BI de gestão

Modo emergência

Assistentes de IA

MUNICÍPIO

Portal público

Vereadora Joa...
vereador@demo...

Câmara

V Vereadora Joana (fictícia)

Câmara e pedidos formais

Pedidos, prazos e respostas ficam públicos no portal. Toda consulta e exportação de vereador fica registrada.

Novo pedido formal

Tipo

Protocolo (número)

ou contrato

Indicação

DV-2026-00001

Texto

Registrar

[Exportar protocolos \(CSV, sem dados pessoais\)](#)

[Só os meus pedidos](#)

Pedidos formais

DV-PV-2026-00004 · Pedido de informação · Vereadora Joana (fictícia)

Respondido

Protocolo DV-2026-00610

Solicito informar a previsão de execução do serviço (fictício).

Resposta: A equipe responsável foi acionada e o serviço está programado. Obrigado pelo acompanhamento.

DV-PV-2026-00002 · Pedido de informação · Vereadora Joana (fictícia)

Respondido

Protocolo DV-2026-00041

Solicito informar a previsão de execução do serviço (fictício).

 **Garantias Legais e Governança Legislativa:**

O vereador visualiza o andamento oficial de todos os pedidos do município com indicação de prazos e respostas técnicas das secretarias. O sistema emite alerta automático ao gestor quando um pedido atinge 80% do prazo legal. Dados pessoais de terceiros (nomes completos, CPFs e telefones de munícipes) permanecem anonimizados em total conformidade com a LGPD.

<https://dvz.cidelo.app.br>

Página 36 de 55

GOVERNANÇA & DECISÃO

PAINEL ESTRATÉGICO

Alta Gestão, BI Executivo, MCP e Configurações

O Prefeito, o Secretário de Governo e os Administradores Municipais dispõem de ferramentas de Business Intelligence (BI), servidores MCP para integração segura com agentes de inteligência artificial e controle completo das regras de negócio do município.

1 Painel de Inteligência de Dados & BI Executivo

Métricas consolidadas em tempo real sobre cumprimento de SLA, bairros mais demandados, taxa de reincidência e índices de satisfação popular:

Backoffice > BI Executivo da Prefeitura (dvz.cidelo.app.br/bi)

**Cidelo**
Dois Vizinhos - PR

MENU

- Painel

ATENDIMENTO

- + Novo protocolo

OPERAÇÃO

- Quadro da secretaria
- Lotes em fiscalização
- Vias interditadas
- Custos
- Patrulha mecânica
- Estradas rurais

INTERNO

- Abrir chamado
- Chamados internos
- Quadros de tarefas

INFORMAÇÃO

- Câmara

BI de gestão

G Gestão Geral

BI de gestão

Protocolos de zeladoria abertos no período (Dois Vizinhos), dentro do recorte de quem consulta. Gerado em 16/10/2026 12:04.

[Operacional e SLA](#) [Equipes e contratos](#) [Territorial](#) [Satisfação do cidadão](#) [Custos](#)

De 16/09/2026 Até 16/10/2026 Todas as categorias Todas as secretarias Todos os bairros Todas as equipes

Aplicar PDF Excel Ver os protocolos

Resumo

INDICADOR	VALOR
Abertos	10
Encaminhados	41
Em execucao	27
Resolvidos	101
Vencidos	32
Horas em pausa	2612.5
Emergencia	0

Por categoria

CATEGORIA	TOTAL	RESPOSTA MEDIA H	SOLUCAO MEDIA DIAS	NO PRAZO PCT	BACKLOG	VENCIDOS
-----------	-------	------------------	--------------------	--------------	---------	----------

2 Assistentes de Inteligência Artificial & Servidor MCP

O Cidelo disponibiliza um servidor MCP (Model Context Protocol) oficial no endpoint `POST /v1/mcp/{ibge}`:

https://dvz.cidelo.app.br

Página 37 de 55

Backoffice > Conexões MCP e Assistentes de IA (dvz.cidelo.app.br/mcp)

Cidelo

Dois Vizinhos - PR

MENU

Painel

ATENDIMENTO

+ Novo protocolo

OPERAÇÃO

Quadro da secretária

Lotes em fiscalização

Vias interditadas

Custos

Patrulha mecânica

Estradas rurais

INTERNO

Abrir chamado

Chamados internos

Quadros de tarefas

INFORMAÇÃO

Câmara

Assistentes de IA (MCP)

Gestão Geral

Assistentes de IA (MCP)

Conecte o assistente que você usa (Claude, ChatGPT e outros com MCP) para perguntar em linguagem natural. Só leitura, sem dados pessoais de cidadãos, com as mesmas permissões do seu perfil. Endereço do servidor: <https://dvz.cidelo.app.br/v1/mcp/4187287>

Nova conexão

Nome (ex.: Claude do gabinete)

O que o assistente pode consultar

☒ indicadores:ler

☒ protocolos:ler

☒ equipes:ler

☒ custos:ler

☒ ativos:ler

☒ chamados:ler

☒ emergencias:ler

☒ pedidos:ler

☒ interdicoes:ler

Operação Segura das Ferramentas MCP: As ferramentas do servidor de gestão são somente-leitura. Para triar solicitações ou propor rotas há servidores de escrita opcionais (veja [Assistentes de IA](#)). O assistente de IA pode responder perguntas estratégicas como "Qual bairro teve mais queixas de iluminação nos últimos 30 dias?" ou "Quantas ordens estão com SLA estourado?", mas nunca tem acesso a CPFs, números de telefone ou nomes reais de cidadãos.

3 Parâmetros Gerais e Configurações Municipais

Painel do Administrador Municipal para parametrização do catálogo de serviços, bairros oficiais, feriados locais e regras de transição de status:

<https://dvz.cidelo.app.br>

Página 38 de 55

Backoffice > Configurações do Município (dvz.cidelo.app.br/configuracoes)



Cidelo

Dois Vizinhos - PR

MENU

Painel

OPERAÇÃO

Ativos

Rondas

Custos

Patrulha mecânica

INTERNO

Abrir chamado

Chamados internos

Quadros de tarefas

Ticket Cidelo

INFORMAÇÃO

Câmara

GESTÃO

BI de gestão

Modo emergência

Configurações · Categorias e SLA

A Administrador

Categorias e SLA

Secretarias

Equipes

Contratos

Bairros

Locais sensíveis

Calendário e feriados

Órgãos externos

Áreas internas

Unidades

Materiais e preços

Máquinas da patrulha

Serviços da patrulha

Regras da patrulha

Textos dos avisos

WhatsApp e IA

Usuários e perfis

Parâmetros

Planilha de configuração

Categorias (25) Nova

Buraco na rua10 d.u.

Lâmpada queimada ou poste apagado5 d.u.

Lote com lixo ou matagal720 h

Outros problemastriagem

Acesso a sistema2 d.u.

Animal morto em via pública24 h

Ar-condicionado5 d.u.

Bueiro entupido ou boca de lobo5 d.u.

Bueiro ou ponte no interiortriagem

Calçada danificada720 h

Cascalhamentotriagem

Coleta de lixo nas linhas e comunidades ruraistriagem

Coleta de lixo não realizada2 d.u.

Computador não liga1 d.u.

Entulho ou descarte7

Buraco na ruaDescartarSalvar

Nome

Buraco na rua

Código

buraco_na_ua

Secretaria responsável

Viação e Obras

Área interna (serviço interno)

—

Roteamento

Via central

Urgência padrão

Alta

Competência

Municipal

Ligar ao ativo próximo

Não ligar

Tipo

Zeladoria

Prazos (SLA)

Tª resposta (horas)

24

Solução

10

Unidade

Dias úteis

Prazo no modo emergência (horas)

Critica = 25% do prazo - alerta em 80% - escala ao gestor em 100% e à gestão geral em 150%

https://dvz.cidelo.app.br

Página 39 de 55

GESTÃO SAAS GLOBAL

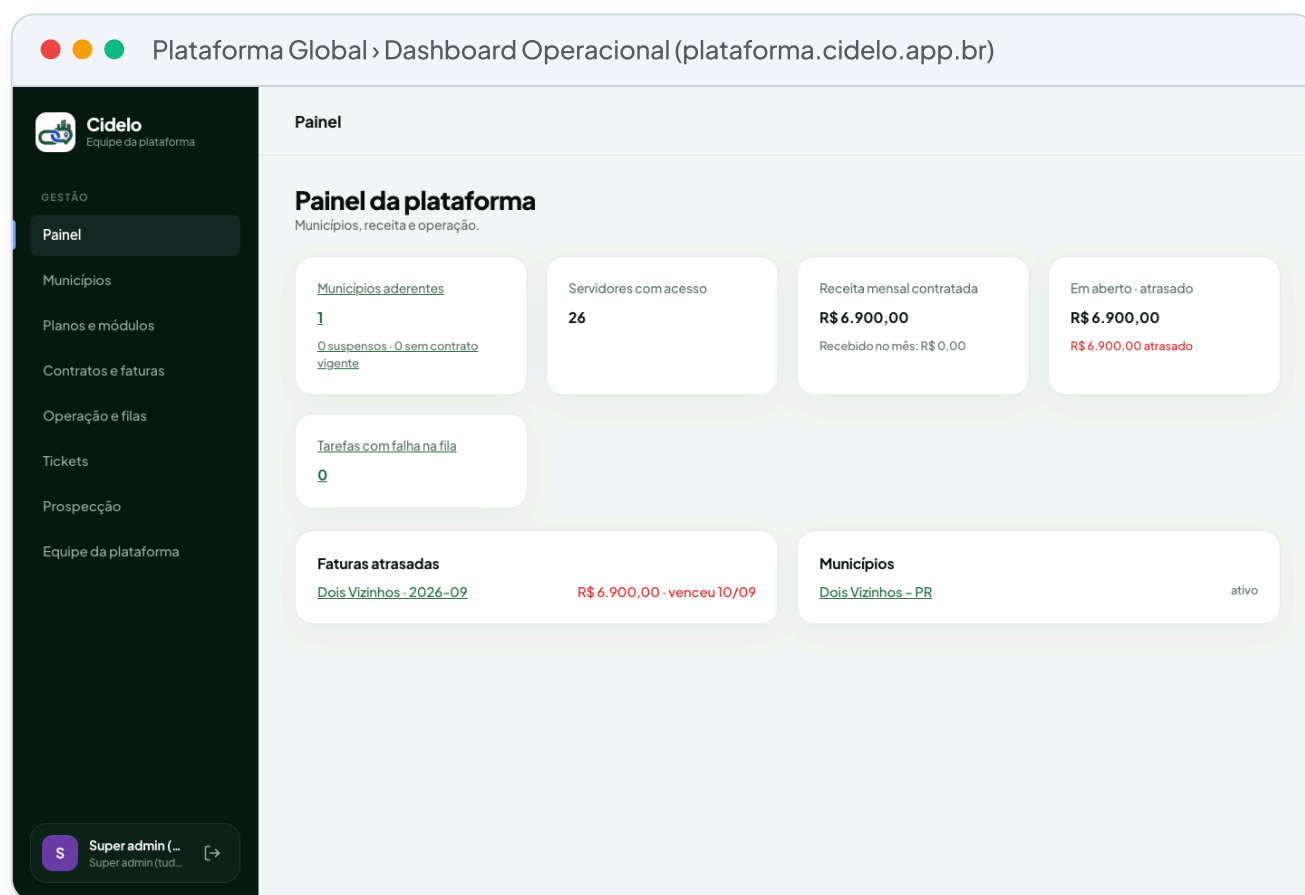
Área da Plataforma Global (Superadministrador)

MULTI-TENANT
GLOBAL

Acesso exclusivo da equipe mantenedora do Cidelo em plataforma.cidelo.app.br (conta de teste "super"). Gerencia a operação nacional, a adesão de novos municípios, a cobrança e o monitoramento técnico da infraestrutura em nuvem.

1 Dashboard da Plataforma Nacional

Visão macro de todos os municípios do país, volume de protocolos transacionados e métricas de desempenho:



2 Catálogo IBGE dos 5.570 Municípios & Adesões

Todos os municípios brasileiros já nascem pré-cadastrados com sua malha geográfica do IBGE:

Plataforma Global › Municípios e Contratos (plataforma.cidelo.app.br/municipios)

Cidelo

Equipe da plataforma

GESTÃO

Painel

Municípios

Planos e módulos

Contratos e faturas

Operação e filas

Tickets

Prospecção

Equipe da plataforma

S

Super admin (...)

Super admin (tud...)

[→]

Municípios

Municípios

Aderir, configurar plano e módulos, suspender e entrar como servidor para dar suporte.

Nome do município

UF

Aderentes

Filtrar

MUNICÍPIO	IBGE	SITUAÇÃO	SUBDOMÍNIO	PLANO	CONTRATO
Dois Vizinhos - PR	4107207	Aderente	dvz	Completo	Vigente

Nova adesão

Liga o município (os pedidos que os cidadãos já fizeram entram na triagem), cria o catálogo padrão, o subdomínio e o administrador, que recebe e-mail de boas-vindas.

Código IBGE

Subdomínio

Plano

Administrador do município

4107207

doisvizinhos

Tudo liberado

E-mail do administrador

Aderir

✓ Municípios Aderentes:

Possuem contrato ativo, subdomínio próprio ativado ({ibge}.cidelo.app.br), portal de transparência liberado e backoffice para servidores.

⏸ Municípios Não Aderentes:

Cidadãos podem registrar demandas pelo app, que ficam salvas com contagem de apoio. Os dados geram inteligência agregada e prospecção comercial sem revelar informações pessoais.

3 Faturamento e Cobrança de Licenças

Gestão de contratos municipais, empenhos, faturas e controle de limites contratados de mensagens e armazenamento:

<https://dvz.cidelo.app.br>

Página 41 de 55

Plataforma Global > Faturamento e Contratos (plataforma.cidelo.app.br/cobranca)



Cidelo

Equipe da plataforma

GESTÃO

Painel

Municípios

Planos e módulos

Contratos e faturas

Operação e filas

Tickets

Prospecção

Equipe da plataforma

Super admin (...)

Super admin (tud...

Contratos e faturas

Contratos e faturas

A rotina diária gera a fatura do mês de cada contrato vigente, marca atrasos e avisa o financeiro do município. Asaas sem chave (ASAAS_API_KEY): faturas sem boleto, com baixa manual.

Receita mensal contratada

R\$ 6.900,00

Em aberto

R\$ 6.900,00

Atrasado

R\$ 6.900,00

Recebido no mês

R\$ 0,00

Contratos

MUNICÍPIO	CONTRATO	MENSAL	VIGÊNCIA	SITUAÇÃO	
Dois Vizinhos	012/2026 - empenho 2026NE000123	R\$ 6.900,00	01/01/2026 a 31/12/2026	vigente	Editar Gerar fatura do mês

Faturas

Todas

Pendente

Paga

Atrasada

Cancelada

MUNICÍPIO	COMPETÊNCIA	VALOR	VENCIMENTO	SITUAÇÃO	NF	AÇ
Dois Vizinhos	2026-10	R\$ 6.900,00	10/10/2026	Pendente	—	

Novo contrato

Município

Dois Vizinhos

Número

Valor mensal (R\$)

Início

dd/mm/aaaa

Fim

dd/mm/aaaa

Dia de vencimento

10

4

Operação Técnica, Filas de Mensagens e Auditoria Global

Monitoramento das filas de mensageria (WhatsApp oficial, Meta API, SMS, Workers Horizon) e logs de auditoria de segurança da informação:

<https://dvz.cidelo.app.br>

Página 42 de 55

Plataforma Global › Monitoramento de Operação e Logs (plataforma.cidelo.app.br/operacao)



Cidelo

Equipe da plataforma

GESTÃO

Painel

Municípios

Planos e módulos

Contratos e faturas

Operação e filas

Tickets

Prospecção

Equipe da plataforma

S

Super admin (...)

Super admin (tud...

[→]

Operação e filas

Operação

Filas, tarefas com falha, entregas de webhook com problema e uso da API por município.

Fila default

0

tarefas esperando

Fila whatsapp

0

tarefas esperando

Fila ia

0

tarefas esperando

Fila desfoque

0

tarefas esperando

Tarefas com falha (0)

QUANDO	FILA	TAREFA	ERRO
Nenhuma falha.			

Webhooks não entregues (7 dias)

MUNICÍPIO	DESTINO	EVENTO	SITUAÇÃO	ERRO
Tudo entregue.				

API nas últimas 24 h

MUNICÍPIO	CHAMADAS	ERROS 5XX
Dois Vizinhos	145	0

SUPORTE E SOLICITAÇÕES

MÓDULO TICKETS

Tickets Cidelo e Solicitações Internas

Dois quadros no mesmo estilo: um leva o pedido do município à equipe da plataforma; o outro organiza os pedidos entre os servidores do próprio município, inclusive de quem não tem login.

1 Ticket Cidelo: do município para a equipe da plataforma

Quando o administrador do município encontra um erro, tem uma dúvida ou quer uma melhoria, ele abre um **Ticket Cidelo** para a equipe de desenvolvimento. Só o perfil **Administrador** vê o menu *Ticket Cidelo*.

- Em **Abrir um ticket**, informe o resumo, a parte do sistema (ou "Não sei / geral") e o que aconteceu. Dá para anexar até 5 capturas de tela, PDF ou texto (10 MB cada).
- O ticket nasce em **Backlog**, sem prioridade. A equipe define prioridade e módulo na triagem.
- Acompanhe o andamento no quadro: Backlog, Em análise, Em desenvolvimento, Em testes e Concluído.
- Cada resposta pública da equipe e cada mudança de coluna chega por **e-mail**. As notas internas da equipe nunca aparecem para o município.

Backoffice > Ticket Cidelo (dvz.cidelo.app.br/tickets-cidelo)

**Cidelo**
Dois Vizinhos - PR

MENU

Painel

OPERAÇÃO

Ativos

Rondas

Custos

Patrolha mecânica

INTERNO

Abrir chamado

Chamados internos

Quadros de tarefas

Solicitações internas

Ticket Cidelo

INFORMAÇÃO

Câmara

GESTÃO

BI de gestão

Ticket Cidelo

A Administrador

Ticket Cidelo

Fale com a equipe de desenvolvimento: erro, dúvida ou melhoria. Acompanhe aqui o andamento de cada pedido.

Abrir um ticket

Backlog4

#13

Assistente de IA não encontra protocolos antigos

Assistentes de IA (MCP)

#9

Boletim semanal com a logomarca da prefeitura

Publicações e boletim

#7

Incluir o bairro nos pedidos de patrulha

Patrulha mecânica

#5

Exportar a lista de protocolos em planilha

BI e relatórios

Em análise4

#16

Ticket criado pelo assistente de IA (teste do MCP)

Assistentes de IA (MCP)

#12

Modo emergência enviou o alerta duplicado no WhatsApp

Modo emergência

#6

Fotos das rondas aparecem escuras no app de campo

Ativos, rondas e custos

#2

Pedido de relatório de custos por secretaria

BI e relatórios

Em desenvolvimento2

#8

Estrada interditada continua no mapa depois de reaberta

Estradas rurais

#1

Mapa do portal público não carrega os pontos no celular

Geral

Em testes2

#14

Tela de custos fica lenta com muitos lançamentos

Ativos, rondas e custos

#4

Avisos por WhatsApp não chegam para alguns cidadãos

WhatsApp e agente de IA

Concluído

#10

Acesso não funciona

Câmara

#11

Dúvida: conteúdo

Geral

#3

Como equipe

Geral

#15

Teste de ignorar

Geral

Backoffice > Detalhe do ticket e conversa (dvz.cidelo.app.br/tickets-cidelo/{id})

Cidelo
Dois Vizinhos - PR

MENU

- Painel

OPERAÇÃO

- Ativos
- Rondas
- Custos
- Patrulha mecânica

INTERNO

- Abrir chamado
- Chamados internos
- Quadros de tarefas
- Solicitações internas
- Ticket Cidelo**

INFORMAÇÃO

- Câmara

GESTÃO

- BI de gestão

Ticket #13 A Administrador

[← Todos os tickets](#)

#13 - Assistente de IA não encontra protocolos antigos
Situação: Backlog - aberto em 10/10/2026 07:10

Ao perguntar ao assistente sobre protocolos de abril ele responde que não há nenhum. Pelo sistema eles existem.

Conversa
Ainda sem respostas. Você recebe um e-mail quando a equipe responder.

Responder

Anexos (opcional)

Escolher arquivos Nenhum arquivo escolhido

Enviar

2 Painel da plataforma: kanban, triagem e TI interno

A equipe da plataforma (papéis *supere suporte*) trata todos os tickets de todos os municípios em **Plataforma > Tickets**.

- **Quadro:** arraste o cartão para mudar a coluna. Dentro da coluna a ordem é prioridade e depois número.
- **Triagem:** no detalhe, defina prioridade, módulo, etiquetas, responsável e coluna.
- **Comentário público x nota interna:** só o público aparece para o município e gera e-mail.
- **Checklists:** "Desenvolvimento" e "Testes" por ticket, só para a equipe.
- **Filtros e arquivados:** por município e responsável; ticket arquivado sai do quadro.
- **Cadastros:** colunas, prioridades, módulos e etiquetas.
- **TI interno:** o botão "Novo ticket do TI interno" cria um ticket do próprio backlog da equipe, sem município, sob "Cidelo (TI interno)".

Plataforma > Tickets (plataforma.cidelo.app.br/tickets)



Cidelo

Equipe da plataforma

GESTÃO

Painel

Municípios

Planos e módulos

Contratos e faturas

Operação e filas

Tickets

Prospecção

Equipe da plataforma

Super admin (...)

Super admin (tud...)

[→]

Tickets

Demandas dos administradores dos municípios. Arraste o cartão para mudar a coluna; dentro dela a ordem é prioridade e depois número.

Todos os municípios

Qualquer responsável

Arquivados (1)

Cadastros

Assistentes de IA (MCP)

► Novo ticket do TI interno (backlog da própria equipe, sem município)

Backlog4

#13 · Dois Vizinhos

Assistente de IA não encontra protocolos antigos

Média

Sem responsável · 0 coment.

#5 · Dois Vizinhos

Exportar a lista de protocolos em planilha

Não priorizado

BI e relatórios

Sem responsável · 0 coment.

#7 · Dois Vizinhos

Incluir o bairro nos pedidos de patrulha

Não priorizado

Patrulha mecânica

Sem responsável · 0 coment.

Em análise4

#12 · Dois Vizinhos

Modo emergência enviou o alerta duplicado no WhatsApp

Urgente

Modo emergência

Erro

Super admin (demonstração) · 3 coment.

#16 · Dois Vizinhos

Ticket criado pelo assistente de IA (teste do MCP)

Alta

Assistentes de IA (MCP)

Melhoria

Sem responsável · 2 coment.

#2 · Dois Vizinhos

Pedido de relatório de custos por secretaria

Em desenvolvimento2

#1 · Dois Vizinhos

Mapa do portal público não carrega os pontos no celular

Alta

Geral

Erro

Suporte (demonstração) · 4 coment.

#8 · Dois Vizinhos

Estrada interditada continua no mapa depois de reaberta

Alta

Estradas rurais

Erro

Super admin (demonstração) · 4 coment.

Em testes2

#4 · Dois Vizinhos

Avisos por WhatsApp não chegam para alguns cidadãos

Urgente

WhatsApp e agente de IA

Erro

Super admin (demonstração) · 5 coment.

#14 · Dois Vizinhos

Tela de custos fica lenta com muitos lançamentos

Média

Ativos, rondas e custos

Melhoria

Suporte (demonstração) · 5 coment.

Concl

#10 · D

Acess

não fu

Alta

Câma

Erro

Suport

comen

#3 · Dc

Como

equipi

Baixa

Suport

comen

#11 · Dc

Dúvidi

conte

Baixa

Plataforma > Detalhe do ticket, triagem e checklists (plataforma.cidelo.app.br/tickets/{id})



Cidelo

Equipe da plataforma

GESTÃO

Painel

Municípios

Planos e módulos

Contratos e faturas

Operação e filas

Tickets

Prospecção

Equipe da plataforma

Super admin (...)

Super admin (tud...)

[→]

Ticket #13

[← Quadro](#)

#13 · Assistente de IA não encontra protocolos antigos

Dois Vizinhos · aberto por Administrador em 10/10/2026 07:10

Ao perguntar ao assistente sobre protocolos de abril ele responde que não há nenhum. Pelo sistema eles existem.

Conversa

Comentar

☐ Responder ao município (ele vê e recebe e-mail). Desmarcado = nota interna.

Escolher arquivos

Nenhum arquivo escolhido

Salvar comentário

Triagem

Status

Backlog

Prioridade

Média

Módulo

—

Responsável

Sem responsável

Etiquetas

☐ Dúvida

☐ Erro

☐ Melhoria

Salvar triagem

Mudar o status avisa o administrador do município por e-mail.

https://dvz.cidelo.app.br

Página 46 de 55

3 Solicitações internas: o mesmo quadro, entre servidores

Para pedidos entre os servidores da própria prefeitura (TI, manutenção, compras, o que precisar) existe o menu **Solicitações internas**. Ele convive com os *Chamados internos* (atendimento formal com prazo) e os *Quadros de tarefas*: use as solicitações para pedidos do dia a dia que não precisam de SLA.

Perfil	O que vê	O que faz
Gestor de secretaria, gestão geral, administrador, gestor de área	O quadro inteiro	Abre, define prioridade, encaminha para um servidor e move de coluna
Servidor, equipe, técnico, atendente	Só o que abriu ou recebeu	Abre, comenta; o responsável move a coluna

- A solicitação nasce em **Backlog** e sem prioridade; quem gerencia faz a triagem.
- Em **Encaminhar para** escolha o servidor responsável. Ele passa a ver a solicitação.
- A conversa registra quem escreveu; comentários de assistente de IA aparecem como "via assistente de IA".
- Solicitações internas **nunca** aparecem no Ticket Cidelo nem para a equipe da plataforma.

Backoffice > Solicitações internas (dvz.cidelo.app.br/solicitacoes)



MENU

Painel

OPERAÇÃO

Ativos

Rondas

Custos

Patrulha mecânica

INTERNO

Abrir chamado

Chamados internos

Quadros de tarefas

Solicitações internas

INFORMAÇÃO

Câmara

GESTÃO

BI de gestão

Solicitações internas

A Administrador

Solicitações internas

Pedidos entre os servidores da prefeitura (TI, manutenção, compras, o que precisar).

▶ Abrir uma solicitação

Backlog 4

#20

Acesso ao sistema de merenda

Não priorizado

Sem responsável · 0 coment.

#21

Instalar ponto de rede no balcão

Não priorizado

Sem responsável · 0 coment.

#25

Computador do almoxarifado não liga

Não priorizado

Sem responsável · 0 coment.

#26

Wi-Fi da escola municipal sem sinal

Não priorizado

Em análise 1

#19

Impressora da Central travando

Média

Técnico de TI · 2 coment.

Em desenvolvimento 2

#24

Reparo no portão da creche

Urgente

Técnico de TI · 2 coment.

#17

Projektor da sala 4 não liga

Alta

Técnico de TI · 2 coment.

Em testes 1

#22

Ar-condicionado da secretaria pingando

Alta

Técnico de TI · 2 coment.

Concl 1

#23

Comp recepi

Média

Técnico

#18

Trocar

Baixa

Técnico

Backoffice > Detalhe e encaminhamento (dvz.cidelo.app.br/solicitacoes/{id})

**Cidelo**
Dois Vizinhos - PR

MENU

Painel

OPERAÇÃO

Ativos

Rondas

Custos

Patrulha mecânica

INTERNO

Abrir chamado

Chamados internos

Quadros de tarefas

Solicitações internas

Ticket Cidelo

INFORMAÇÃO

Câmara

GESTÃO

BI de gestão

Solicitação #17

A Administrador

[← Todas as solicitações](#)

#17 - Projetor da sala 4 não liga

Situação: Em desenvolvimento · prioridade Alta · aberta por Secretaria da Escola Esperança em 07/10/2026 05:15 · responsável: Técnico de TI

O projetor da sala de informática (sala 4) não liga desde segunda. Já trocamos a tomada.

Coluna

Em desenvolvimento

Prioridade

Alta

Encaminhar para

Técnico de TI

Salvar

Conversa

Gestor de TI · 07/10 08:15

Recebido. Encaminhado para a equipe de TI e manutenção.

4 Formulário público: servidor sem login também pede ajuda

Quem não tem login na plataforma abre a solicitação pelo formulário público do município, sem entrar: <https://SUBDOMINIO.cidelo.app.br/solicitar> (há um link "Solicitação interna" no cabeçalho do portal público).

- Preencha nome, secretaria ou setor, ramal/telefone/e-mail para retorno, resumo e detalhes.
- Ao enviar, aparece a página de **acompanhamento** com a situação e o responsável. **Guarde o endereço:** ele funciona como o código da solicitação e não mostra a conversa.
- Quem gerencia o quadro vê a solicitação marcada como aberta por formulário, com o nome e o contato do solicitante.
- Proteções: até 8 envios por hora por IP e um campo-isca contra robôs. O município pode desligar o formulário (parametros.solicitacoes_publicas).

Formulário público (dvz.cidelo.app.br/solicitar)

Solicitação interna

Para servidores da Prefeitura de Dois Vizinhos: peça ajuda de TI, manutenção ou outro serviço interno sem precisar de login. Você recebe um endereço para acompanhar.

Seu nome

Secretaria ou setor

Ramal, telefone ou e-mail para retorno

O que você precisa (resumo)

Detalhes (onde, quando, o que aconteceu)

Enviar solicitação

Acompanhamento da solicitação (dvz.cidelo.app.br/solicitar/{codigo})

Solicitação #25

Computador do almoxarifado não liga

Situação: **Backlog**

Responsável: ainda não encaminhada · aberta em 16/10/2026 11:14 · atualizada em 16/10/2026 11:14

Guarde este endereço. A equipe entra em contato pelo telefone ou e-mail que você informou.

[Abrir outra solicitação](#)



INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

MÓDULO MCP

Assistentes de IA, MCP e Agente de Triagem

Conecte o assistente que a sua equipe já usa (Claude e outros clientes MCP) e deixe que ele consulte, triague e proponha. A regra é simples: quem decide é sempre uma pessoa.

1 Os quatro servidores MCP e o que cada um faz

MCP é o jeito padrão de ligar um assistente de IA ao sistema. O assistente **age como o dono do token** e herda as permissões dele; nunca vê dados pessoais de cidadãos.

Servidor	Endereço	Faz	Escopo do token
Gestão municipal	/v1/mcp/{ibge}	Só lê: protocolos, prazos, equipes, custos, ativos, chamados, emergência, interdições, patrulha, estradas	mcp (padrão)
Solicitações internas	/v1/mcp/{ibge}/tickets	Lista, abre, classifica, encaminha e comenta	tickets:gerir
Agente de triagem	/v1/mcp/{ibge}/agente	Propõe agrupamentos, equipe, prioridade e rotas; uma pessoa aprova	agente:propor
Tickets da plataforma	/v1/plataforma/mcp/tickets	Triagem, comentários, checklists e kanban (equipe da plataforma)	mcp:tickets



Escrever é opcional. Os escopos de escrita vêm *desmarcados* e só valem no servidor correspondente. Toda escrita pede uma justificativa curta, que fica no log.

2 Criar a conexão e ligar o assistente

- Entre no backoffice e abra **Assistentes de IA (MCP)** (gestor de secretaria, gestão geral, administrador, vereador e gestor de área).
- Em **Nova conexão**, dê um nome (ex.: "Triagem do TI"), marque o que o assistente pode consultar e, se precisar, os escopos de escrita (solicitações internas e/ou agente de triagem).
- Clique em **Criar conexão**. O **token aparece uma única vez**: guarde num gerenciador de senhas. Se perder, revogue e crie outro.
- No assistente, informe o endereço do servidor e o cabeçalho Authorization: Bearer SEU_TOKEN. Exemplo no Claude Code: `claude mcp add --transport http cidelo-triagem https://dvz.cidelo.app.br/v1/mcp/4107207/agente --header "Authorization: Bearer SEU_TOKEN"`.
- Para revogar, use **Revogar** na lista: o acesso acaba na hora.

O passo a passo completo, com configuração para outros clientes e um teste com curl, está no **doc 13 do repositório** (docs/13-guia-dos-assistentes-de-ia.md).

Backoffice > Assistentes de IA (MCP) (dvz.cidelo.app.br/mcp)

Cidelo
Dois Vizinhos - PR

MENU

- Painel
- OPERAÇÃO
- Ativos
- Rondas
- Custos
- Patrulha mecânica
- INTERNO
- Abrir chamado
- Chamados internos
- Quadros de tarefas
- Solicitações internas
- Ticket Cidelo
- INFORMAÇÃO
- Câmara
- GESTÃO
- BI de gestão

Assistentes de IA (MCP) A Administrador

☒ chamados:ler
 ☒ emergencias:ler
 ☒ pedidos:ler
 ☒ interdicoes:ler
 ☒ patrulha:ler
 ☒ estradas:ler
 ☒ publicacoes:ler

Permitir que o assistente também faça (escrita)

☐ Triar, encaminhar, comentar e abrir **solicitações internas** (endereço <https://dvz.cidelo.app.br/v1/mcp/4107207/tickets>)
 ☐ Triar protocolos e montar rotas como **agente de triagem**: só cria propostas, que uma pessoa aprova em Propostas do agente (endereço <https://dvz.cidelo.app.br/v1/mcp/4107207/agente>)

Criar conexão

NOME	USUÁRIO	ESCOPOS	CHAMADAS	ÚLTIMO USO
Nenhuma conexão.				



Erros comuns: 401 = token errado ou revogado; 403 = o token não tem o escopo daquele servidor ou o perfil do dono não permite; 404 = município errado no endereço ou módulo indisponível no plano.

3 O que pedir: receitas prontas

- Gestão (leitura):** "Quais protocolos estão com prazo vencido esta semana e em que secretaria?"; "Compare o tempo médio de solução de buracos e lâmpadas nos últimos 30 dias."
- Solicitações internas:** "Liste as solicitações sem responsável e sugira a quem encaminhar."; "Abra uma solicitação de TI: impressora da Saúde parada desde ontem."; "Encaminhe a solicitação 12 para o técnico de manutenção e comente o motivo."
- Agente de triagem:** "Veja as pendências em triagem e proponha o agrupamento dos buracos próximos para a equipe de pavimentação."; "Monte a rota de amanhã com os protocolos já encaminhados para a Equipe 2."; "Proponha a rota da motoniveladora para os pedidos da fila da patrulha, por comunidade."

O assistente primeiro consulta (listar_pendencias, listar_recursos, listar_taxonomia) e só então escreve. Cite sempre o número do protocolo ou da solicitação no pedido.

4 Agente de triagem: o assistente propõe, a pessoa aprova

O agente **não executa nada**. Ele cria **propostas** de quatro tipos: *agrupamento* (protocolos da mesma categoria a até 500 m entre si, para uma equipe), *equipe e prioridade*, *rota de manutenção* (protocolos já

encaminhados, na ordem de visita) e *rota de máquina* (pedidos da fila da patrulha). Elas aparecem em **Propostas do agente**.

- **Aprovar** executa tudo de uma vez, pelo mesmo motor da tela; se algum protocolo mudou de situação, nada é feito e a mensagem diz qual. O histórico do protocolo registra o canal "agente" e o seu nome.
- **Recusar** pede um motivo.
- Você só aprova o que o seu perfil permite: triar, atribuir equipe ou gerir a patrulha.
- O token do agente **nunca** aprova ou recusa.
- A rota de máquina não fura a fila: as regras de agrupamento por comunidade, critério e justificativa da patrulha continuam valendo.

Backoffice > Propostas do agente (dvz.cidelo.app.br/propostas-agente)

**Cidelo**
Dois Vizinhos - PR

MENU

Painel

OPERAÇÃO

Ativos

Rondas

Custos

Patrulha mecânica

INTERNO

Abrir chamado

Chamados internos

Quadros de tarefas

Solicitações internas

Ticket Cidelo

INFORMAÇÃO

Câmara

GESTÃO

BI de gestão

Propostas do agente

A Administrador

Propostas do agente

O assistente de IA sugere agrupamentos, equipes, prioridades e rotas; nada muda até você aprovar. Ao aprovar, as ações valem com o seu perfil e aparecem na linha do tempo dos protocolos com o canal "agente".

Pendentes (1)

Decididas

Rota da PAT-02 amanhã

Rota de máquina · Pendente · 16/10 13:15 · via Gestão Geral

Pedidos da mesma região, em sequência, para reduzir o deslocamento da máquina.

Máquina	PAT-02 (patrula)
Dia	17/10/2026
Comunidades	Jacutinga, Boa Vista do Sul, São Roque
Percurso em linha reta	7,66 km
Pedidos, na ordem	DV-PM-2026-00011 → DV-PM-2026-00057 → DV-PM-2026-00074

A fila da patrulha continua valendo: pedido que passar à frente de outros leva esta justificativa para o registro público da fila.

Motivo da recusa

Aprovar e executar

Recusar

5 MCP dos tickets da plataforma (equipe de desenvolvimento)

Em **Plataforma > Tickets > Assistentes de IA (MCP)** a equipe cria um token pessoal com a habilidade `mcp:tickets`. O assistente faz a triagem (prioridade, módulo, etiquetas), comenta (nota interna por padrão), move cartões e mantém os checklists. O responsável, o arquivamento e a exclusão continuam só no painel.

<https://dvz.cidelo.app.br>

Página 53 de 55

Plataforma > Tickets > Assistentes de IA (plataforma.cidelo.app.br/tickets/mcp)

Cidelo

Equipe da plataforma

GESTÃO

Painel

Municípios

Planos e módulos

Contratos e faturas

Operação e filas

Tickets

Prospecção

Equipe da plataforma

S

Super admin (...)

Super admin (tud...

[→]

Assistentes de IA

[← Quadro](#)

Assistentes de IA (MCP) · tickets

Conecte o Claude Code ou outro cliente MCP à fila de tickets: triar, comentar, mover e manter checklists. O token vale só para tickets e age em seu nome.

Endereço do servidor

https://plataforma.cidelo.app.br/v1/plataforma/mcp/tickets

Cabeçalho Authorization: Bearer <token> Exemplo: claude mcp add --transport http cidelo-tickets

https://plataforma.cidelo.app.br/v1/plataforma/mcp/tickets --header "Authorization: Bearer <token>"

Nome do token (ex.: Claude Code no meu Mac)

Criar token

NOME	CRIADO	ÚLTIMO USO
Nenhum token.		

OPERAÇÃO

OPERAÇÃO

Ambiente de Homologação e Próximos Passos

O que está no ar, como as mudanças chegam e o que falta para o piloto com dados reais (detalhes técnicos de infraestrutura ficam na documentação interna do projeto).

1 Endereços e como o ambiente funciona

Endereço	Para quê
https://cidelo.app.br	Raiz: leva ao app do cidadão (/app)
https://dvz.cidelo.app.br	Portal público de Dois Vizinhos; /entrar é o backoffice; /painel é o painel do servidor; /solicitar é o formulário público
https://plataforma.cidelo.app.br	Painel da plataforma (superadmin e equipe)
https://coolify.cidelo.app.br	Painel de deploy (Coolify)

- **É um ambiente de homologação.** Os dados de Dois Vizinhos são fictícios: seis meses de histórico, cerca de 70% dos protocolos resolvidos e 30% abertos, com todos os perfis. As contas de teste e as senhas estão no artefato "Cidelo Homologação" e não fazem parte desta wiki.
- **Deploy automático:** cada alteração publicada na branch main do GitLab dispara um deploy no Coolify, com as migrações do banco. Os dados persistem entre deploys.
- **Sem e-mail e SMS por enquanto:** o login dos servidores entra sem código (apenas e-mail e senha) e o cidadão usa o código fixo de teste. Isso só existe em homologação.
- O mapa depende do provedor de tiles configurado; sem ele o mapa pode aparecer em branco.

2 O que ainda falta antes de usar dados reais

- Backups: snapshot da hospedagem e rotina do Postgres para armazenamento externo.
- **Registro de acesso (auditoria):** todo log deve mostrar data e hora, local, IP, usuário e equipamento de quem acessou ou fez a atividade. Ainda não implementado; precisa de revisão da LGPD (base legal, prazo de guarda, acesso restrito).
- Configurar e-mail (SMTP), SMS e as chaves da Meta (WhatsApp) e do Asaas (cobrança).
- Colunas, prioridades e etiquetas próprias de cada município nos tickets (hoje são globais).

Quem assumir a operação deve ler primeiro o docs/12-ambiente-homologacao.md, que é o diário do ambiente.