Este documento constitui a Base de Conhecimento Oficial para operação do sistema **Solicitação de Serviços Urbanos**. Abaixo estão descritos os fluxos de trabalho estruturados.

# MÓDULO I: MANUAL DO CIDADÃO

## 1. Como abrir uma solicitação (Com Identificação)

Recomendado para acompanhar respostas no painel e receber notificações.

1. Na página inicial, clique em "Entrar" e faça o login.
2. No menu, clique em "Nova Solicitação".
3. Escolha o módulo (Zeladoria ou Ouvidoria).
4. Preencha a localização e descreva detalhadamente a situação.
5. Anexe uma foto (obrigatório para serviços de zeladoria).
6. Clique em "Enviar". O sistema gerará o número de protocolo imediatamente.

## 2. Denúncia Anônima e Sigilosa

O sistema garante anonimato absoluto, sem gravar IP, nome ou e-mail.

1. Acesse o portal sem realizar login.
2. Selecione "Nova Manifestação" > "Manifestação Sigilosa / Anônima".
3. Descreva a situação com o máximo de detalhes possível, pois não haverá retorno via contato telefônico.
4. Ao enviar, anote o **Número do Protocolo** e a **Chave de Acesso (Senha)**. Sem estes dados, será impossível consultar o andamento posteriormente.

## 3. Acompanhamento de Demandas

**Usuários Logados:** Acesse "Meus Protocolos", clique no card correspondente e verifique a "Linha do Tempo".

**Visitantes e Anônimos:** Acesse "Consultar Pedido" na tela inicial. Informe o Número do Protocolo junto do seu CPF (ou a Chave de Acesso, se o chamado foi anônimo).