

# MANUAL DE ABERTURA DE TICKET DE SERVIÇO



**PREFEITURA**  
**PORTO**  
**ALEGRE**

---

**SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA**

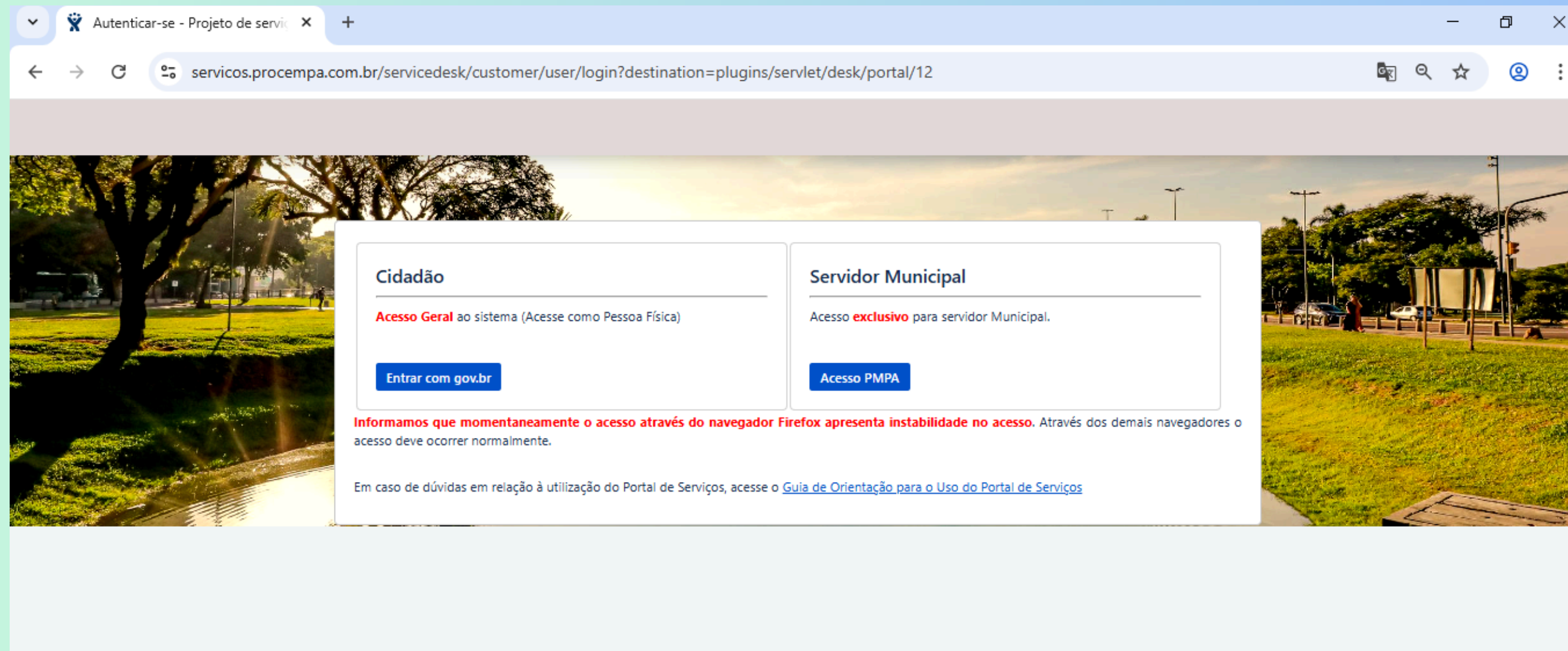
REALIZAÇÃO



1

Acesse o site da Secretaria da Fazenda pelo endereço eletrônico <http://atendimentofazenda.portoalegre.rs.gov.br>

Clique no botão “Entrar com gov.br” para iniciar seu acesso.



2

Na página seguinte, você deverá entrar no site utilizando suas credenciais do aplicativo Gov.br

As credenciais são sua SENHA e CPF que utiliza para fazer o acesso no aplicativo do Governo.



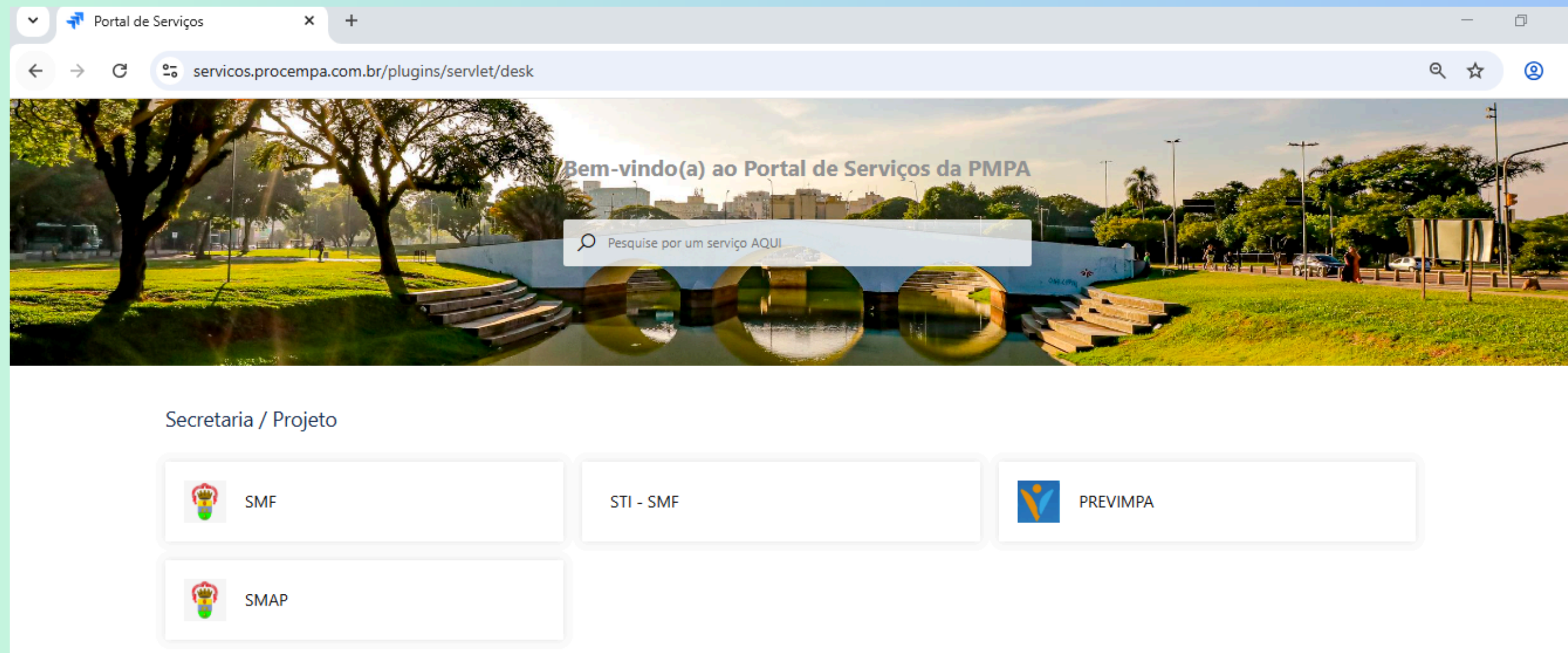
The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying the URL: `sso.acesso.gov.br/login?client_id=acesso.poa.br%2Fauth%2Frealms%2Faccessopoa%2Faccount&authorization_id=197a7e9e7b3`. The page features the gov.br logo in the top left and a toggle for 'Alto Contraste' in the top right. The main content area is divided into two sections. On the left, there is a large graphic with a yellow-tinted image of a smiling woman and the text: 'gov.br Uma **conta gov.br** garante a identificação de cada cidadão que acessa os serviços digitais do governo'. On the right, there is a white box titled 'Identifique-se no gov.br com:'. Inside this box, there is a section for 'Número do CPF' with the instruction 'Digite seu CPF para **criar** ou **acessar** sua conta gov.br'. Below this is a text input field labeled 'CPF' with the placeholder text 'Digite seu CPF'. A blue 'Continuar' button is positioned below the input field. At the bottom of the white box, it says 'Outras opções de identificação:'.



3

Ao conseguir efetuar o acesso com o Gov.br, clique na opção “SMF” abaixo do título “Secretaria / Projeto”.

Esta opção irá abrir os demais menus para enviar e criar sua solicitação.



4











Selecionando a opção “SMF”, o site irá mostrar o título “Tipos de Solicitação”

Abaixo do título estão as categorias de atendimento que são: **Geral, IPTU, IPTU-Alteração imóvel, ISSQN e ITBI.**

Tipos de solicitação

Geral **IPTU** IPTU-Alteração Imóvel ISSQN ITBI

IPTU

 <b>Acesso Externo a Processo SEI</b> Disponibilização ou alteração de seu acesso externo/email a Processo SEI, já protocolado na SMF.	 <b>Averbação</b> Selecione este serviço para solicitar <b>alteração do nome do proprietário/possuidor</b> do imóvel no cadastro do IPTU.	 <b>Benefício Fiscal IPTU</b> Processo administrativo de <b>IPTU - benefício fiscal:</b> Isenção / Imunidade / Alíquota Especial / Cancelamento de benefício	 <b>Reurb-S / DEMHAB - Isenção IPTU</b> Protocolo de solicitação de Isenção Tributária de IPTU em relação aos Loteamentos de Regularização Fundiária do Reurb-S / DEMHAB	 <b>Cadastramento de Centralizadores de Pagamento/Imobiliárias (Convênio)</b> Selecione este serviço caso possua interesse em <b>firmar um convênio com o Município de Porto Alegre</b> , para centralizar o pagamento do IPTU/TCL do exercício.
				

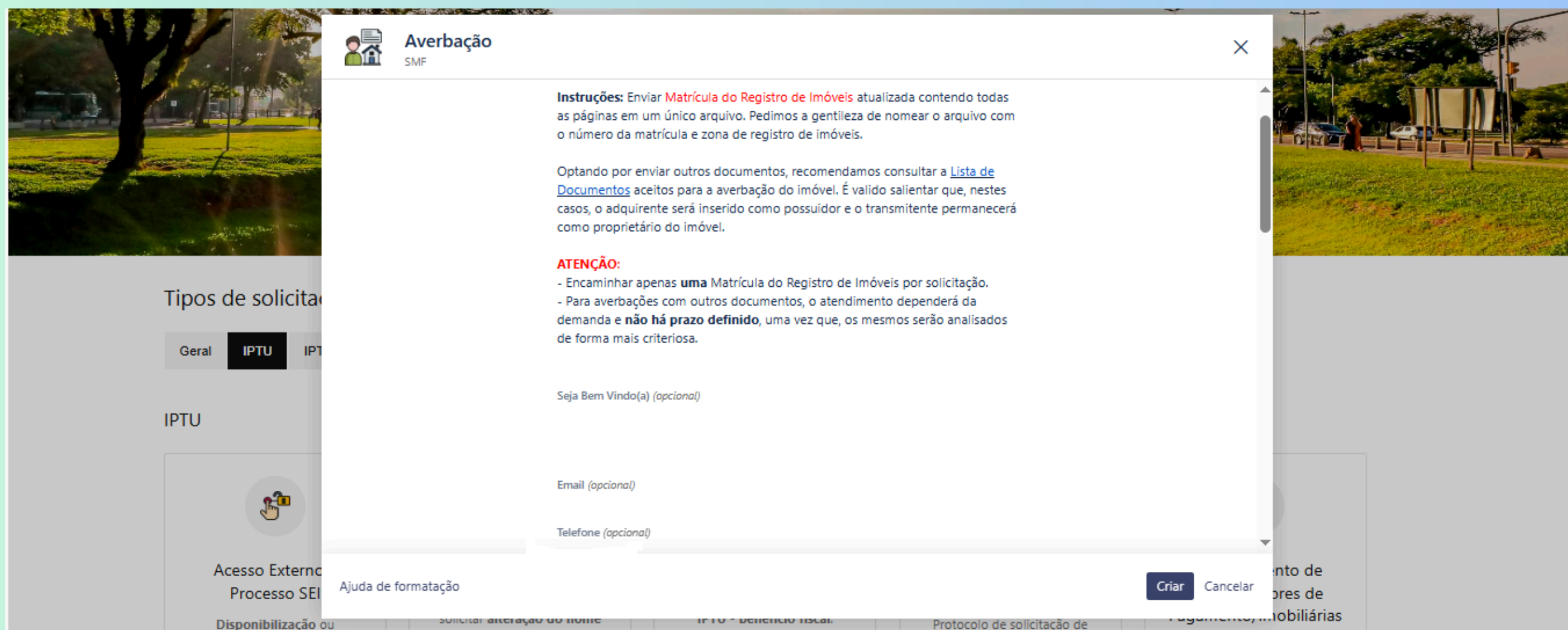


**Cada menu categoria possui um leque de opções, faça a criação do seu pedido de atendimento adequando a categoria a sua demanda.**



5

Selecione a categoria mais adequada a sua demanda/dúvida. Abaixo, usou-se o item “Averbação” do menu IPTU como exemplo, situação onde o munícipe irá solicitar a troca de titularidade de um imóvel.



**Averbação**  
SMF

**Instruções:** Enviar **Matrícula do Registro de Imóveis** atualizada contendo todas as páginas em um único arquivo. Pedimos a gentileza de nomear o arquivo com o número da matrícula e zona de registro de imóveis.

Optando por enviar outros documentos, recomendamos consultar a [Lista de Documentos](#) aceitos para a averbação do imóvel. É válido salientar que, nestes casos, o adquirente será inserido como possuidor e o transmitente permanecerá como proprietário do imóvel.

**ATENÇÃO:**

- Encaminhar apenas **uma** Matrícula do Registro de Imóveis por solicitação.
- Para averbações com outros documentos, o atendimento dependerá da demanda e **não há prazo definido**, uma vez que, os mesmos serão analisados de forma mais criteriosa.

Seja Bem Vindo(a) (opcional)

Email (opcional)

Telefone (opcional)

Ajuda de formatação

Criar Cancelar



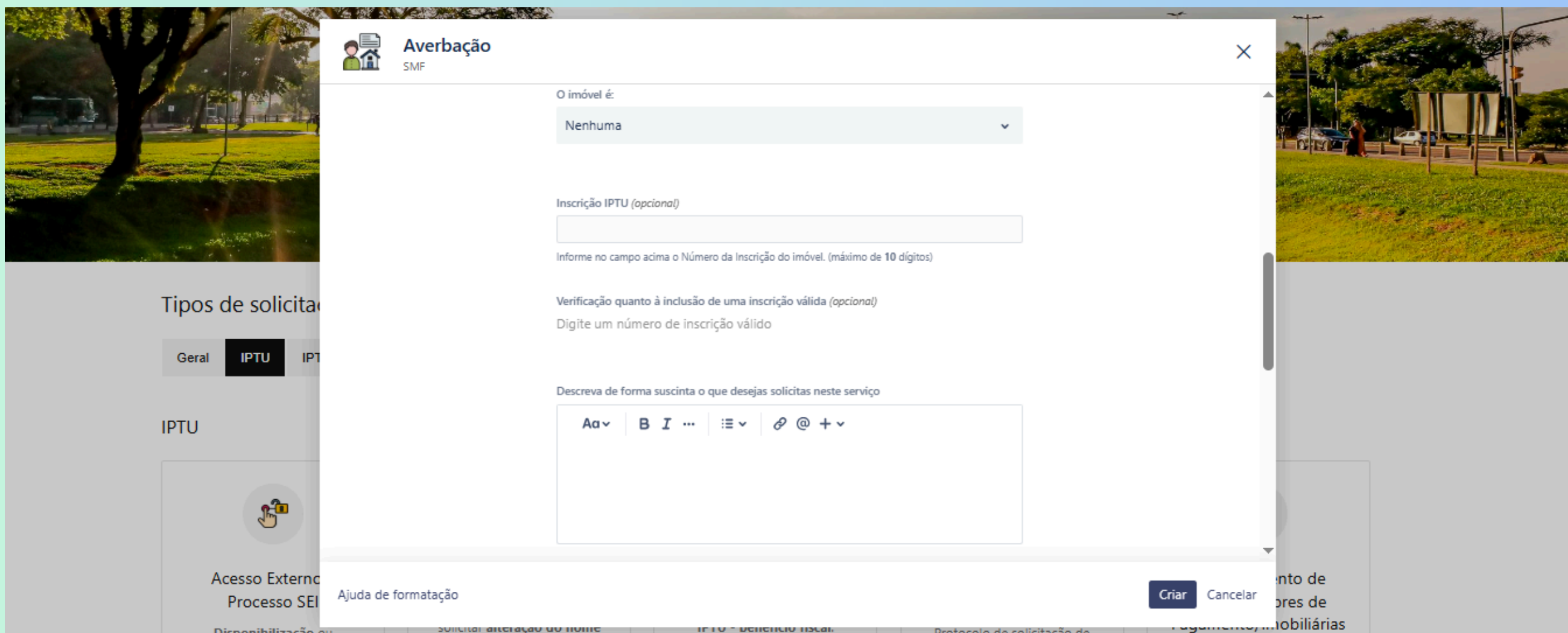
Deslize a tela para cima e para baixo para navegar entre as diferentes partes e instruções do formulário.





6

**LEIA COM ATENÇÃO e faça o preenchimento de todas as informações necessárias e obrigatórias.** Após preencher corretamente, clique em “Criar”.



**Averbação**  
SMF

O imóvel é:  
Nenhuma

Inscrição IPTU (opcional)

Informe no campo acima o Número da Inscrição do imóvel. (máximo de 10 dígitos)

Verificação quanto à inclusão de uma inscrição válida (opcional)  
Digite um número de inscrição válido

Descreva de forma sucinta o que deseja solicitar neste serviço

Aa ▼ B I ... ☰ ▼ 🔗 @ + ▼

Ajuda de formatação

Criar Cancelar



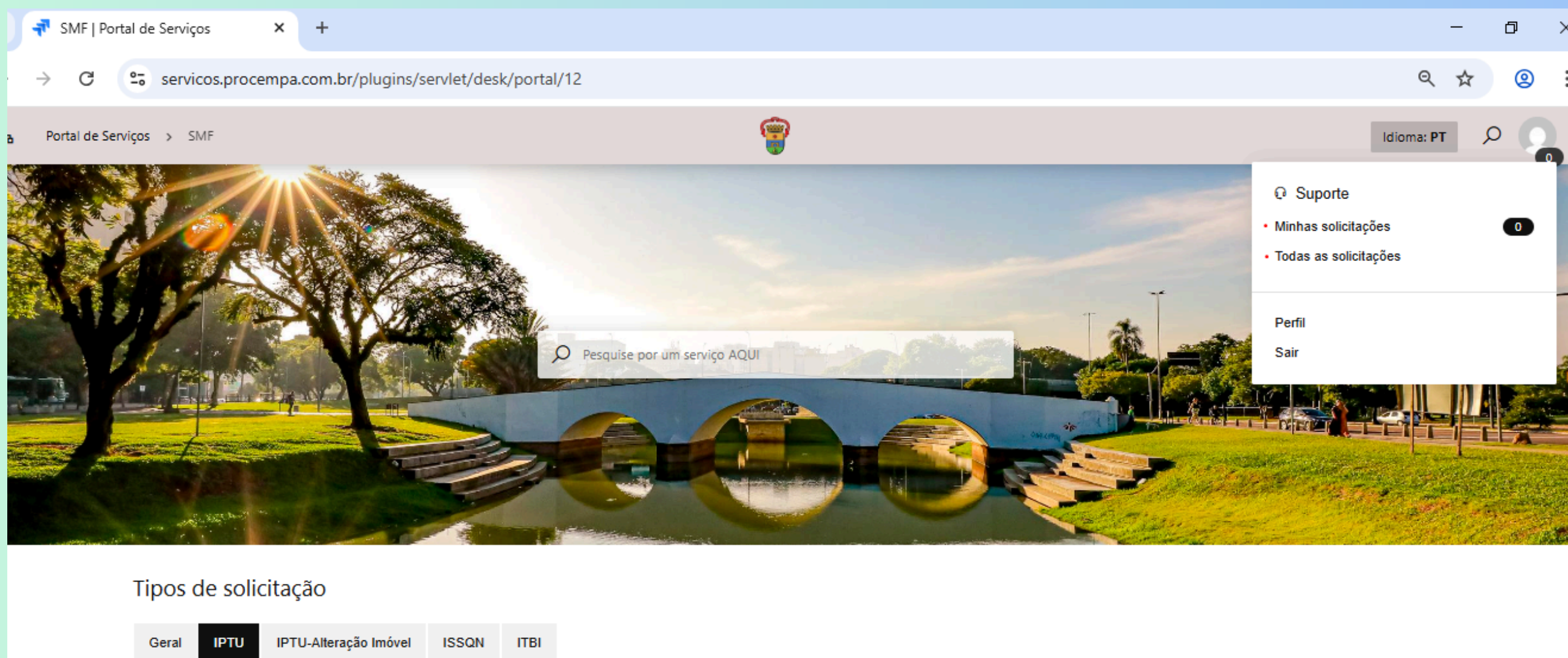
**Depois de enviar seu atendimento a Fazenda, fique atento as suas caixas de e-mail ou acesse a página da Secretaria para acompanhar a devolutiva da sua solicitação no menu “Todas as solicitações”.**



7

No canto superior direito da página, no símbolo de usuário, clique para averiguar o status de suas solicitações.

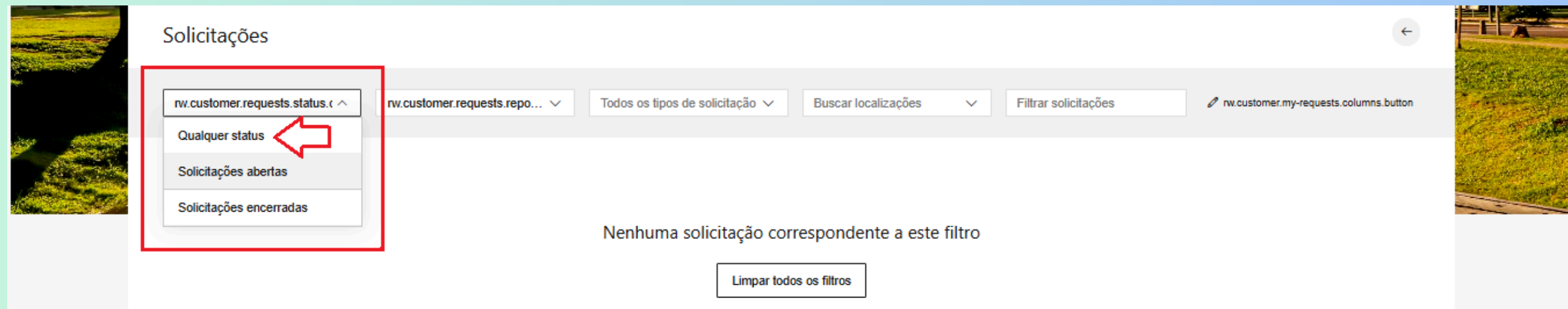
Clicando no item **“Minhas solicitações”** ou **“Todas as solicitações”** para acompanhar as respostas e devolutivas.



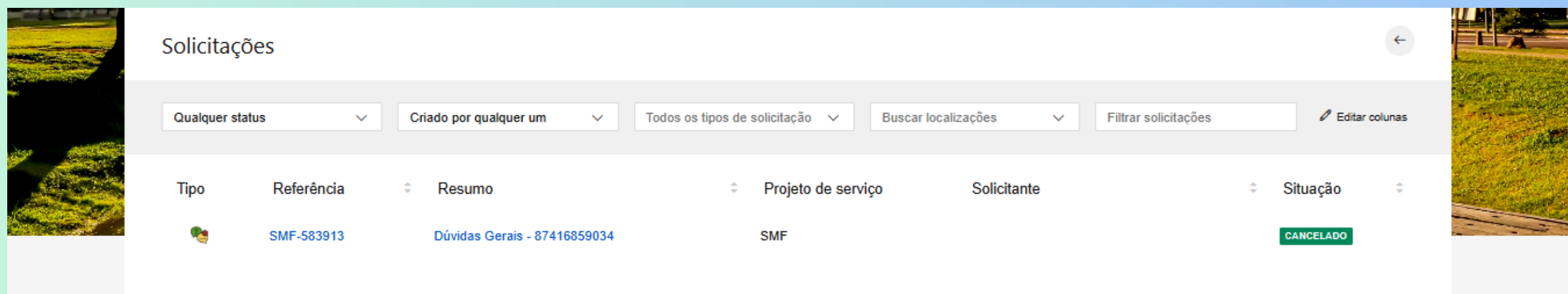


8

Para filtrar todos seus atendimentos no menu “Todas Solicitações”, clique na aba marcada abaixo e selecione a opção “Qualquer status”.

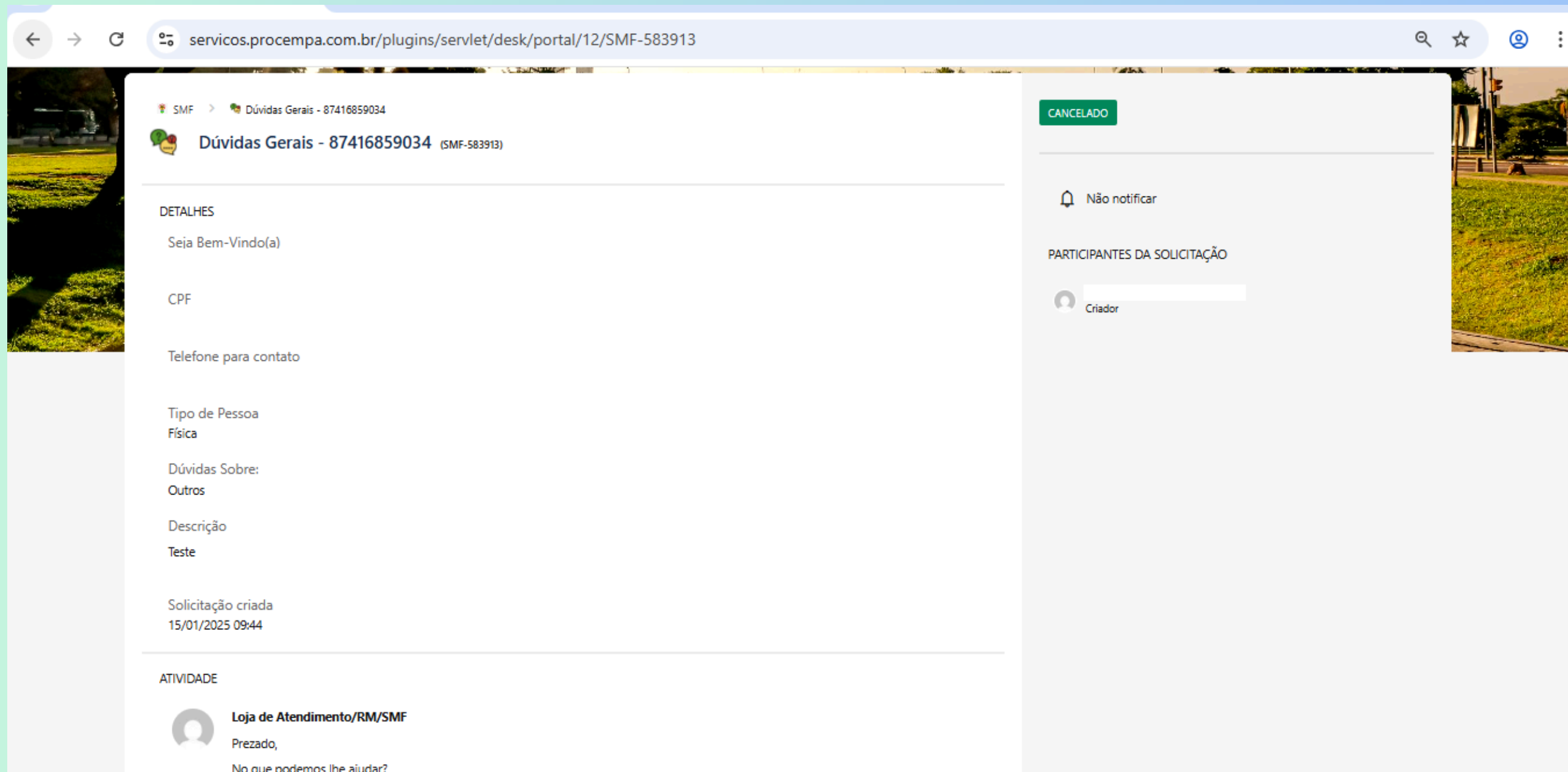


Após selecionar a opção “Qualquer Status”, serão mostrados todos os atendimentos realizados, encerrados ou não até o momento da consulta.



9

Caso seu atendimento esteja com o status “Cancelado” ou “Encerrado” e você precise ou queira reativar o atendimento, deve inserir um comentário no final da página para Reativar seu atendimento. (Siga para a página seguinte, Item 10)

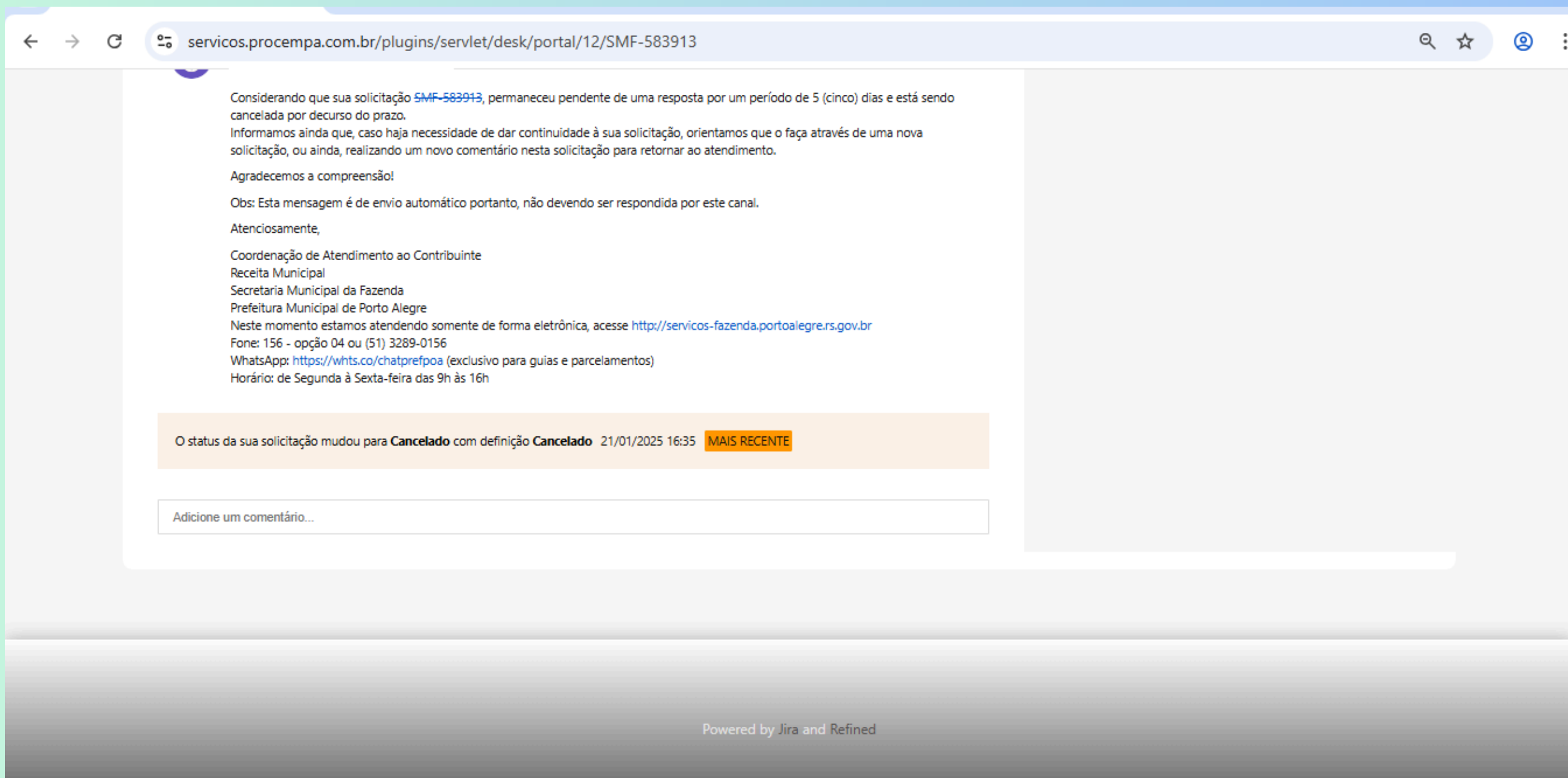


The screenshot shows a web browser window with the URL `servicos.procempa.com.br/plugins/servlet/desk/portal/12/SMF-583913`. The page displays a service request titled "Dúvidas Gerais - 87416859034" with the ID (SMF-583913). The status is "CANCELADO" (Canceled). The left sidebar shows details: "DETALHES", "Seja Bem-Vindo(a)", "CPF", "Telefone para contato", "Tipo de Pessoa: Física", "Dúvidas Sobre: Outros", "Descrição: Teste", and "Solicitação criada: 15/01/2025 09:44". The right sidebar shows "PARTICIPANTES DA SOLICITAÇÃO" with a user named "Criador". The bottom section, "ATIVIDADE", shows a message from "Loja de Atendimento/RM/SMF" saying "Prezado, No que podemos lhe ajudar?".

10

Insira um comentário na aba “Adicione um comentário...”.

Assim, seu atendimento antigo e finalizado será reativado.



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying `servicos.procempa.com.br/plugins/servlet/desk/portal/12/SMF-583913`. The main content area contains the following text:

Considerando que sua solicitação **SMF-583913**, permaneceu pendente de uma resposta por um período de 5 (cinco) dias e está sendo cancelada por decurso do prazo.  
Informamos ainda que, caso haja necessidade de dar continuidade à sua solicitação, orientamos que o faça através de uma nova solicitação, ou ainda, realizando um novo comentário nesta solicitação para retornar ao atendimento.  
Agradecemos a compreensão!

Obs: Esta mensagem é de envio automático portanto, não devendo ser respondida por este canal.

Atenciosamente,

Coordenação de Atendimento ao Contribuinte  
Receita Municipal  
Secretaria Municipal da Fazenda  
Prefeitura Municipal de Porto Alegre

Neste momento estamos atendendo somente de forma eletrônica, acesse <http://servicos-fazenda.portoalegre.rs.gov.br>  
Fone: 156 - opção 04 ou (51) 3289-0156  
WhatsApp: <https://whts.co/chatprefpoa> (exclusivo para guias e parcelamentos)  
Horário: de Segunda à Sexta-feira das 9h às 16h

O status da sua solicitação mudou para **Cancelado** com definição **Cancelado** 21/01/2025 16:35 **MAIS RECENTE**

At the bottom of the content area, there is a text input field with the placeholder text "Adicione um comentário...".

At the very bottom of the browser window, a footer reads "Powered by Jira and Refined".



**Caso ainda existam dúvidas ou dificuldades na abertura de sua solicitação, solicitamos que acesse os canais abaixo para retirada de suas dúvidas:**

**Central do Cidadão 156 (atendimento por Voz):** Ligando para o fone 156 na opção 4 Tributos e Impostos

**Central do Cidadão 156 (atendimento pelo WhatsApp):** Salvando em seu celular o contato (51) 3433-0156 e iniciando uma conversa pelo WhatsApp com um de nossos atendentes.

**Central do Cidadão 156 (atendimento por e-mail):** Encaminhe suas dúvidas ou solicitações por e-mail:  
[156poa@portoalegre.rs.gov.br](mailto:156poa@portoalegre.rs.gov.br)