

Alinhamentos 156

- Pessoal se atentem aos horários de funcionamento dos órgãos:
- Protocolo de Atendimento
- Notificações de Alertas via Whatsapp
- Cópia de Atendimento
 - Cópia de Gravação de Chamada
- Poda de árvore - Prefeitura x CEEE
- Telefone de Secretarias
- SMED - Secretaria Municipal de Educação
 - SMED - Serviços e Reclamações Diversas
- Retirada de Abelhas
- Transferencia de Ligações para a Central de Abordagem social - FASC
- Alimentos Fiscalização X Alimentos Fiscalização - Surto
- Escritório de Licenciamento(Serviços de Plantas)
- Alterações de script inicial (CPF)
- Guarda Municipal e Defesa Civil
- Denuncia de Assédio Ocasinado por Funcionário Público (SCRIPT)
- NÃO registramos ocorrencia em protocolo do comercial (DMAE)
- DMAE - Verificação de Hidrometro
- SERVIÇO DE CAMINHÃO PIPA NÃO ABRIMOS
- Serviços Diversos a SMS
- Somos responsáveis pelo atendimento da SMS.
- Transporte especial adaptado
- Dados OBRIGATÓRIOS para abrir um serviço
- Lixo dentro de arroio/vala/valão
- HORÁRIOS LOTAÇÕES (NOVO ATENDIMENTO)

- NÃO registramos solicitações em SIGILO e ANONIMO Defesa Civil
- Maus tratos com Crianças
- Turbina - Canal de Entrada e Aberto Por
- Vigilancia Sanitaria x SMS
- Roedores - ação fiscal x Desratização

Pessoal se atentem aos horários de funcionamento dos órgãos:

Secretaria da Fazenda - das 9h às 16h

Maiores informações [Clique Aqui](#)

DMAE:

Atendimento Telefonico - das 8h às 17h

POSTO DE ATENDIMENTO CENTRO

R. José Montauray, 159

Centro Histórico - Porto Alegre

De segunda a sexta-feira, das 8h30 às 16h30min

POSTO DE ATENDIMENTO ZONA LESTE

Av. Cristiano Fischer, 2.402

Partenon - Porto Alegre

De segunda a sexta-feira, das 8h30min às 16h30min

POSTO DE ATENDIMENTO ZONA NORTE

Av. Assis Brasil, 2611, Shopping Bourbon Wallig

Cristo Redentor - Porto Alegre

De segunda a sexta-feira, das 10h às 20h e aos sábados das 10h às 14h

Maiores informações [Clique Aqui](#)

Protocolo de Atendimento

ATENÇÃO: Caso tenha sido gerado, protocolo de Serviço (sistema 156 POA) não é necessário informar protocolo da chamada (Archipelago). Caso não tenha sido aberto serviço no sistema 156 POA, nesse caso é OBRIGATÓRIO Informar o da chamada. Porém é OBRIGATÓRIO informar um deles. (mesmo que cidadão não anote) OBS: Script de Atendimento já alterado.

Notificações de Alertas via Whatsapp

ATENÇÃO!! Devemos sempre oferecer ao cliente a seguinte informação: "Questionamento sobre receber notificações via Whatsapp O senhor (a) aceita receber informações e alertas sobre os serviços prestados pela Prefeitura de POA? Gostaria de receber por Whatsapp ou SMS? Sim Não"

Observação: Em casos de transferências não é necessário informar os alertas

Cópia de Atendimento

Cópia de Gravação de Chamada

!!!!!!!Atenção!!!!!!!

Nos casos onde o cidadão solicita cópia da gravação do nosso atendimento, orientamos cidadão a solicitar via e-sic , maiores informações referente a forma correta de solicitar [Clique Aqui](#)

NÃO ADIANTA orientar o cidadão a encaminhar e-mail pois é somente pelo site acima.

Segue abaixo passo-passo de como solicitar:

1 - Após acessar o [link](#) , o cidadão deve clicar em "Serviço de informações ao cidadão (e-sic)

[INÍCIO](#) » [CARTA DE SERVIÇOS](#) » [LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO E E-SIC](#)



ATENDIMENTO E OUVIDORIA

Lei de Acesso à Informação e e-SIC

Link do serviço

[Serviço de Informações ao Cidadão \(e-SIC\)](#)




e-SIC Serviço de Informações ao Cidadão

A Lei de Acesso à Informação (LAI), [Lei nº 12.527, de 2011](#), tem como objetivo garantir o direito constitucional de solicitar e obter informações dos órgãos e entidades públicas. O acesso à informação é um direito de todos e um dever do Estado.

Dúvidas

Secretaria Municipal de Transparência e Controladoria - SMTc

 Atendimento às terças-feiras, das 9h às 11h30 pelo telefone (51) 3289-1579. Atendimento presencial mediante agendamento, por meio do telefone ou do e-mail.

 smtc-uai@portoalegre.rs.gov.br

Rua Siqueira Campos, 1300, 10º andar - Centro Histórico, Porto Alegre/RS, 91200-000

2 - Deve-se clicar em "Acesso ao sistema"



e-SIC Serviço de Informações ao Cidadão

Bem-vindo ao e-SIC!

A Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, estabelece as diretrizes de transparência dos órgãos públicos e garante o direito de todo cidadão ao acesso à informação, permitindo que ele acompanhe a administração dos recursos públicos. Para atendimento à lei, foi criado o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), em que os pedidos de dados e informações podem ser realizados de forma eletrônica ao Município de Porto Alegre.

» Acesso ao sistema

Encaminhe aqui seu pedido de informação relativo a dados ou documentos públicos do Município de Porto Alegre, com base na Lei de Acesso à Informação.

» Perguntas frequentes

» Lista de Gestores

» Busca de Pedidos e Respostas

» CMRI

Comissão Mista de Reavaliação de Informações da Administração Pública Municipal

» Relatório Estatístico

Confira o relatório estatístico relativo aos pedidos de informações encaminhados a Prefeitura Municipal de Porto Alegre.

» Dashboard

3 - Você terá que fazer login através de um dos métodos abaixo

Entre com o email

☐ Mantenha-me conectado

Entrar

[Esqueceu a senha?](#)

Não tem uma conta? [Cadastre-se](#)

ou entre usando

Entrar com **gov.br**



Google



Facebook



Twitter



Apple

4 - Clique em "Solicitações"



e-SIC Serviço de Informações ao Cidadão

[SOLICITAÇÕES](#) [PERGUNTAS FREQUENTES](#) [PEDIDOS E RESPOSTAS](#)

Bem-vindo ao e-SIC!

A Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, estabelece as diretrizes de transparência dos órgãos públicos e garante o direito de todo cidadão ao acesso à informação, permitindo que ele acompanhe a administração dos recursos públicos. Para atendimento à lei, foi criado o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), em que os pedidos de dados e informações podem ser realizados de forma eletrônica ao Município de Porto Alegre.

5 - Clique em "+Nova Solicitação"

[SOLICITAÇÕES](#)[PERGUNTAS FREQUENTES](#)[PEDIDOS E RESPOSTAS](#)

Solicitações

Nenhuma solicitação encontrada.

[+ Nova Solicitação](#)

Protocolo ▾	Data ⇅	Status ⇅	Prazo Final ⇅	Tema ⇅	Descrição
« 1 »					

6 - No campo "Escolha um tema" selecione Transparência e após preencha a informações conforme solicitado e clique em "enviar"



Solicitação

☐ Gostaria de ter a minha identidade preservada neste pedido

☐ Criar representando uma pessoa jurídica

Escolha um tema*

Transparência

Escreva sua mensagem*

Apenas coloque informações pessoais no corpo da mensagem se forem indispensáveis para o atendimento da sua solicitação. Desta forma, sua solicitação poderá ser publicada em [Busca de Pedidos e Respostas](#)

 Anexar Arquivo

Enviar

 Cancelar

7 - Após gerar o pedido, o cidadão poderá acompanhar na pagina inicial do site, conforme imagem abaixo



Solicitações

Nenhuma solicitação encontrada.

[+ Nova Solicitação](#)

Protocolo ▾	Data ▴	Status ▴	Prazo final ▴	tema ▴	Descrição
1					

Poda de árvore - Prefeitura x CEEE

Galhos de árvores encostando no fio: Registramos o serviço de árvore Vistoria (pelo restante da árvore) e orientamos o cidadão, a entrar em contato com a CEEE (devido está encostando no fio) . Caso a árvore esteja pegando fogo orientamos a entrar em contato com a CEEE para que suspenda a energia. OBS: Caso a CEEE realize a retirada dos galhos, a mesma deve recolher os galhos.

Telefone de Secretarias

!!!!!!ATENÇÃO!!!!!! JAMAIS, informamos telefone de contato das secretarias, pois a maioria dos serviços que os órgãos tem disponíveis o 156 registrar. OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO SEMPRE orientamos o cidadão a registrar a devida reclamação pelo sistema Me-ouv (<https://ouvidoria.procempa.com.br/ouvidoriaweb/#/>), caso o cidadão não consiga registrar de maneira online, podemos orientar ao cidadão o telefone ((51) 3289-1200)ou e-mail da ouvidoria (ouvidoria@portoalegre.rs.gov.br) para agendar dia e horário para comparecer na ouvidoria de maneira presencial.

SMED - Secretaria Municipal de Educação

SMED - Serviços e Reclamações Diversas

Quando Usar?

Este é um código de serviço genérico, utilizado para registro de solicitações, pedidos e reclamações acerca dos serviços pedidos/demandas de responsabilidade exclusiva da SMED que >>**NÃO**<< possuem no sistema de atendimento próprio (como Secretaria das escolas, por exemplo) ou que não estejam disponíveis na Carta de Serviços.

Importante!

Tem que, sempre que possível, informar no protocolo **DE QUAL ESCOLA** está se falando a situação descrita pelo cidadão, Sem a informação da escola fica difícil, assim como sempre que possível incluir o nome do aluno.

JAMAIS PASSAMOS O TELEFONE DE CONTATO DA SMED

Retirada de Abelhas

Informamos que a prefeitura de Porto Alegre não realiza retirada de abelhas, tanto em espaços públicos quanto no interior de área particular, o cidadão tem que entrar em contato com algum profissional e realizar a retirada de maneira particular. Caso o cidadão queira denunciar alguém que esteja criando Abelhas em perímetro urbano, pode se registrar o serviço "SMS - Criação de abelhas". Observação: NÃO É RETIRADA DE ENXAMES., o proprietário será notificado para realizar a retirada dos mesmos.

Transferencia de Ligações para a Central de Abordagem social - FASC

!!ATENÇÃO!!

Só realizamos transferências para o setor de Abordagem social da FASC, em casos de moradores de rua necessitando de assistência.

1. Não se trata de um serviço que executa remoções ou recolhimento de pessoas.
2. Não se trata de um serviço de segurança pública (situações de violência, balbúrdia, tráfico não devem ser encaminhadas para a Assistência Social).
3. Não se trata de um serviço para atendimento de saúde.

**NÃO REALIZAMOS TRANSFERÊNCIAS CASO, NÃO SEJA NENHUM
DOS CASOS ACIMA!!**

Alimentos Fiscalização X Alimentos Fiscalização - Surto

73086 SMS - Alimentos - Fiscalização

Denúncia que se refere aos alimentos de estabelecimentos COMERCIAIS, tais como: alimentos estragados, mal acondicionados, sem procedência, com falta de higiene, etc. Exemplos: açougues, minimercados, padarias, lancherias, bares, restaurantes, escolas, refeitórios, praças de alimentação, lanchonetes, pizzarias, food trucks, hipermercados, mercados, etc. >> NÃO UTILIZAR para alimentos com data de validade expirada - nesses casos, encaminhar usuário para o PROCON/PMPA. >> NÃO UTILIZAR no caso de consumo/ingestão de alimentos e consequente sintomas - nesses casos, utilizar o código 73231 - SMS - Alimentos - Fiscalização - SURTO.

73231 SMS - Alimentos - Fiscalização - RISCO DE SURTO

Denúncias referentes à ingestão de alimentos, havendo sintomas como: diarreia, náusea, vômito, distensão abdominal, cefaléia (dor de cabeça), febre, etc. ATENÇÃO! Esta demanda NÃO pode ser registrada como anônima (mas pode SIM ser sigilosa - OBRIGATÓRIO perguntar para o denunciante se ele quer sigilo). Também é OBRIGATÓRIO ter telefone para contato registrado no cadastro do denunciante - NÃO registrar no campo Assunto do protocolo.

ATENÇÃO!!!

Jamais registramos o serviço de "Alimentos - Fiscalização - RISCO DE SURTO" em "ANONIMO" somente em sigilo.

!!!ATENÇÃO!!!

Em caso de Denúncia/reclamação SEMPRE ofertamos sigilo ao cidadão, caso o mesmo não seja claro se deseja ou não, *SEMPRE *colocamos como SIGILO.

Nos casos do serviço de Alimentos - Fiscalização - RISCO DE SURTO sempre ofertamos SIGILO pois se trata de uma Fiscalização, também por que a equipe da vigilância precisa

entrar em contato com o cidadão e o numero discado é o do cadastro do mesmo.

POR ISSO NÃO ABRIMOS PROTOCOLO DE Alimentos - Fiscalização - RISCO DE SURTO EM ANÔNIMO.

Escritório de Licenciamento(Serviços de Plantas)

plantas de Loteamentos.

Informamos que para obter o serviço mencionado é em <https://prefeitura.poa.br/carta-de-servicos/agendamento-do-setor-de-documentacao-copias-de-loteamentos-licenciados>

Para outros tipos de plantas (baixas, hidráulicas, estruturais, etc)

O caminho correto é a página de **Cópia digital de Expediente Único (digitalização/vistas/cópias)**, do Escritório de Licenciamento, com os ramais corretos indicados abaixo e na página citada.

Alterações de script inicial (CPF)

Pessoal atenção as mudanças do script inicial:

Solicitação de CPF, para o registro de tabulação do Archipelago.

- Poderia informar o seu nome completo e CPF para registro do atendimento?

- ATENÇÃO: Não preenchamos o campo de descrição do atendimento na tabulação.

OBS 1: Caso cidadão solicite apenas uma informação não é obrigatório solicitar o CPF.

OBS 2: Caso seja necessário abrir solicitação em interface devemos solicitar todos os dados para registro.

Guarda Municipal e Defesa Civil

Guarda Municipal

Sempre registramos o protocolo e posteriormente **SEMPRE** transferimos a Guarda Municipal.

EXCETO nos casos de perturbação do Sossego, nesses casos Transferimos direto para Guarda Municipal

Defesa Civil

Sempre registramos o protocolo mas só transferimos em casos de Urgência/Emergência ou Quando há risco a vida.

Denuncia de Assédio

Ocasionado por Funcionário Público (SCRIPT)

" Informarmos que, em virtude do comprometimento com a transparência, comunicamos que a Ouvidoria Geral do Município - OGM é o canal oficial para o recebimento de denúncias em nosso município.

A Ouvidoria-Geral do Município - OGM é o canal oficial para o recebimento de denúncias de qualquer situação que julgue irregular, seja sobre questões relacionadas à administração pública, serviços Despacho 28165075 SEI 24.0.000043444-9 / pg. 1 prestados, condutas inadequadas de servidores (assédios moral e sexual) ou qualquer outra questão que mereça atenção e providências por parte das autoridades competentes.

Para fazer sua denúncia, entre em contato conosco pelos seguintes meios:

link: <https://ouvidoria.procempa.com.br>

<https://agendamento.procempa.com.br>

Lembramos que todas as informações fornecidas serão tratadas com total sigilo e confidencialidade, sob perspectiva da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD e pelo Decreto 10.153/19, que versa sobre a proteção ao denunciante. "

NÃO registramos ocorrência em protocolo do comercial (DMAE)

Não registramos ocorrência em protocolo do setor comercial do DMAE, nesses casos encaminhamos a ligação ao setor comercial.
Protocolo "INTERNO" registramos.

Exemplo de serviços onde NÃO registramos:

Consulta por Protocolo

Protocolo:

Consulta

Dados da Solicitação (Em andamento) - 19/03/2024 13:03:40 (ORIGEM:)WS RA: 66823

Nº Protocolo	<input type="text"/>	Nº do Processo	<input type="text"/>	Nº do Ramal	<input type="text"/>
Serviço	DMAE - Comercial - Revisão de Leitura e Consumo			Data Vencimento: 24-04-2024 13:03:40	
Requerente	GSAN -> Tipo de retorno desejado = Email (gsan@dmae.prefpoa.com.br)				
Endereço	R DR GASTAO RHODES,188, 3 andar - SANTANA			Telefone	<input type="text"/>
Assunto	Revisão de leitura e consumo Contas:03/2024 Leitura conta:107 Leitura HD:108 Data:19/03/2024 Nº pessoas no local:01				
Informações Complementares / Protocolo	<input type="button" value="Informações complementares"/> <input type="button" value="Listar Arquivos (0)"/>				

Endereço da ocorrência

Logradouro	HONORIO LEMOS	Número	220, PAV-0-APT-204-SUBNUM-
Bairro	VL JOAO PESSOA	Município	Porto Alegre

DMAE - Verificação de Hidrometro

ATENÇÃO!!

Para verificação ou troca de hidrometro sem vazamento, **NÃO** registramos nenhum serviço, apenas **transferimos ao Comercial do DMAE**.

Só iremos registrar em caso de furto ou vazamento, nesse caso abrimos o código " *73377 DMAE - Serviços de água* "

SERVIÇO DE CAMINHÃO PIPA NÃO ABRIMOS

Caminhões Pipas:

Região das ilhas: Caminhões fixos circulando pelas ilhas, não tem local fixo, em média 3 ou 4 caminhões por dia

Serviço de caminhão pipa **NÃO** deve ser usado, orientação é procurar a subprefeitura.

Serviços Diversos a SMS

!!!ATENÇÃO!!!

Sempre quando registrarmos alguma denuncia/reclamação em sigilo ou Anonima a SMS os dados abaixo não são necessários:

Nome do paciente:

Data de nasc. (paciente):

Nome da mãe:

Unidade de Saúde de Referência:

Número do cartão SUS (15 dígitos):

Nesse caso apagamos os dados e geramos a denuncia apenas com o relato do cidadão.

NUNCA REGISTRAMOS COM OS
DADOS DO PACIENTE !!

Somos responsáveis pelo atendimento da SMS.

Pessoal protocolos pra ouvidoria da Saúde nós **ABRIMOS**, nós somos os responsáveis pelo atendimento telefónico da ouvidoria da SMS.

Transporte especial adaptado

Para os casos onde o cidadão quer solicitar um transporte social para adaptados o correto é registrar o serviço "73011 SMDS/DDHPOI - Informação/Denúncia sobre Direitos Humanos"

Observação: Não confundir com o transporte social para consultas, exames, etc... pois nesse caso é diretamente com o posto de saúde de referencia de cada paciente.

Dados OBRIGATÓRIOS para abrir um serviço

É **OBRIGATÓRIO** pedir os seguintes dados para abrir o protocolo:

- Nome completo
- Endereço residencial
- CPF
- Telefone de contato
- E-mail de uso habitual

Lixo dentro de arroio/vala/valão

Qualquer tipo de lixo/resíduo dentro Valas, valetas e arroios é de responsabilidade do DMAE e fazer a limpeza, registramos o serviço **73867 DMAE - Serviços de esgoto pluvial**

Caso o lixo/resíduo esteja na calçada/rua é de responsabilidade de **DMLU** em retirar.

HORÁRIOS LOTAÇÕES (NOVO ATENDIMENTO)

!!ATENÇÃO!!

A PARTIR DE AGORA devemos passar horários de lotações, devido a nova funcionalidade do site "**LINHAS EPTC**": <https://linhas.eptc.com.br/>

OBS: Itinerários ainda são com a ATL.

EPTC >> Serviços >> Itinerários e Horários >> Por Linha

■ Consulta de Horários e Itinerários de Transporte Coletivo

SELECIONE A LINHA DE ÔNIBUS A SER CONSULTADA

Ônibus

Lotação

Limpar

Consultar

NÃO registramos solicitações em SIGILO e ANONIMO Defesa Civil

Não registramos protocolos em sigilo e anônimo para a Defesa Civil, pois até o momento não temos nenhum protocolo de denúncia/fiscalização que abrimos ao setor.

Lembrando que a Defesa Civil atende TODOS os casos com urgência/emergência e colocando esse sigilo dificulta o atendimento.

Maus tratos com Crianças

Em caso de maus tratos de crianças. Isso é Direitos Humanos. Deve ser encaminhado para o Conselho Tutelar e SMDS.

Turbina - Canal de Entrada e Aberto Por

Abaixo print da tela de abertura de protocolo onde aparecerão novos campos, o campo **Aberto por**: só estará visível quando consultar protocolo, ou seja, um protocolo já criado e a inclusão do campo **"Canal de entrada"** que esta lincada à opção de "Origem do Protocolo" selecionada.

Campo "Canal de Entrada" criado no formulário.

Abertura de Protocolo

Gerar Protocolo

Fechador frame: https://pos156dev.icolabora.com.br/wprocesso/definicoes/processos_genericos_solicitacao_generica/start?_embedded=true¶m_rpf=MTY3NzY3MjQ0OTA=¶m_nome=REV05VNFIE

Dados Iniciais do processo Criação de Nova Solicitação

Tres Figueras Porto Alegre RS Casa 1

Dados do Protocolo

Origem do Protocolo: Central do Cidadão 156

Servico: Seleccione uma opção

Canal de Entrada: Seleccione uma opção

156-PGA App
156WEB
156chat
156mail
156tele
156whatsapp

Tipo: Seleccione uma opção

Sigiloso: Não

Anônimo: Não

Tipo de Retorno: Seleccione uma opção

Prazo em Dias

Secretaria/Órgão

Descrição da Solicitação

CPF: 0006/27

CEP

Endereço

Número

GERAR PROTOCOLO

Campo "Aberto Por" visível na consulta , após protocolo gerado.

Dados do Protocolo

Protocolo: 20241125000916-3

Status: ENCAMINHADO

Aberto Por: denise castro

Origem do Protocolo: Central do Cidadão 156

Canal de Entrada: 156WEB

Tipo: Reclamação

Tipo de Retorno: Sem retorno

Servico: SMS - Atendimento SUS

Secretaria/Órgão: SMS - Ouvidoria SUS

Descrição do Servico: Manifestação ou não sobre a informação/consulta sobre o Sistema Único de Saúde

Descrição da Solicitação: Denúncia manifestação do cidadão

Vigilancia Sanitaria x SMS

Não existe mais serviços diversos para SMS, o único serviço que temos mais próximo é o **SMS - Informações Diversas DVS** e esse é para Vigilancia Sanitária.

Estamos recebendo muitos relatos de registros incorretos, exemplo:

- * Falta de materias em US
- * Demora em procedimentos (Consulta, exame e cirurgia)
- * Falta de profissionais em US

Esses exemplos **NÃO** são encaminhados a vigilância, tomem muito cuidado!!!!

Os serviços que abrimos para a ouvidoria da SMS são os que estão disponível na base de conhecimentos em <https://wiki156poa.icolabora.com.br/books/sms-saude/page/novos-servicos-sms>

Roedores - ação fiscal x Desratização

SMS - Desratização

Descrição: Aplicação de raticida (veneno) nos bueiros de vias públicas e nas tocas de canteiros e calçadas no trecho de 100 metros, tendo como centro o endereço da ocorrência, ou aplicação no entorno de praças e junto aos arroios.

Prazo: Até 45 (dias)

SMS - Roedores - ação fiscal

Descrição: Estabelecimentos comerciais, particulares, públicos onde há presença de ratos, sem a presença de lixo. Se houver presença de lixo, é com DMLU, NÃO CADASTRAR NESTE SERVIÇO!

Prazo: Até 80 (dias)