Alinhamentos 156

- Pessoal se atentem aos horários de funcionamento dos órgãos:
- 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
- Alimentos Fiscalização X Alimentos Fiscalização - Surto
- Escritório de Licenciamento(Serviços de Plantas)
- Guarda Municipal e Defesa Civil
- Denuncia de Assédio Ocasionado por Funcionário Público (SCRIPT)
- NÃO registramos ocorrencia em protocolo do comercial (DMAE)
- DMAE - Verificação de Hidrometro
- Somos responsáveis pelo atendimento da SMS.
- Dados OBRIGATÓRIOS para abrir um serviço
- Lixo dentro de arroio/vala/valão
- HORÁRIOS LOTAÇÕES (NOVO ATENDIMENTO)
- NÃO registramos solicitações em ANONIMO Defesa Civil
- Maus tratos com Crianças
- Vigilancia Sanitaria x SMS
- Roedores - Ação Fiscal x Controle de Roedores
- Vistoria para Poda de Iluminação e Vistoria para Poda de Sinalizacao e Semaforos
- Nem todos serviços liberados nós abrimos

- Podemos ou não, registrar em ANONIMO?
- ⚠Tampa de caixa de telefonia quebrada⚠
- Orientação – Diferença entre Secretarias e Autarquias
- □□ ATENÇÃO – RESGATE DE ANIMAIS SILVESTRES
- PROTOCOLO DUPLICADO

Pessoal se atentem aos horários de funcionamento dos órgãos:

Secretaria da Fazenda - das 9h ás 16h

Maiores informações Clique Aqui

DMAE:

Atendimento Telefonico - das 8h ás 17h
POSTO DE ATENDIMENTO CENTRO
R. José Montaury, 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

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

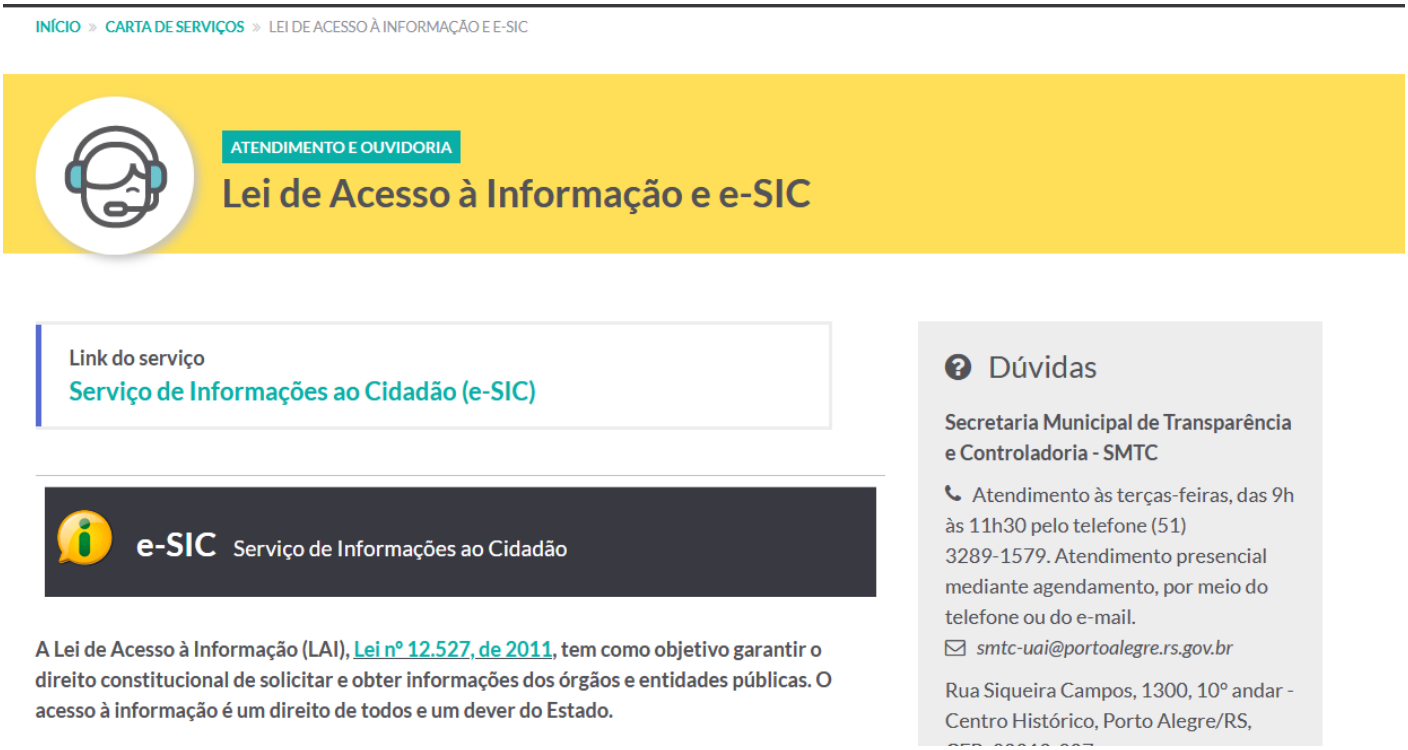
!!!!!!!Atenção!!!!!!!

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:

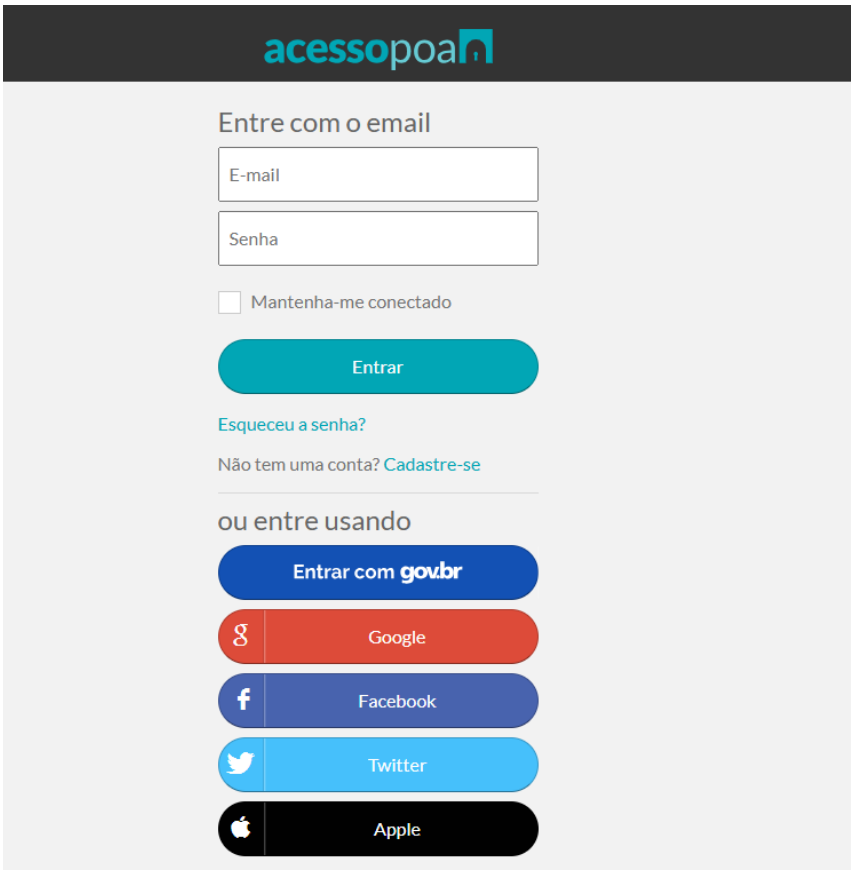
1 - Após acessar o link , o cidadão deve clicar em "Serviço de informações ao cidadão (e-sic)



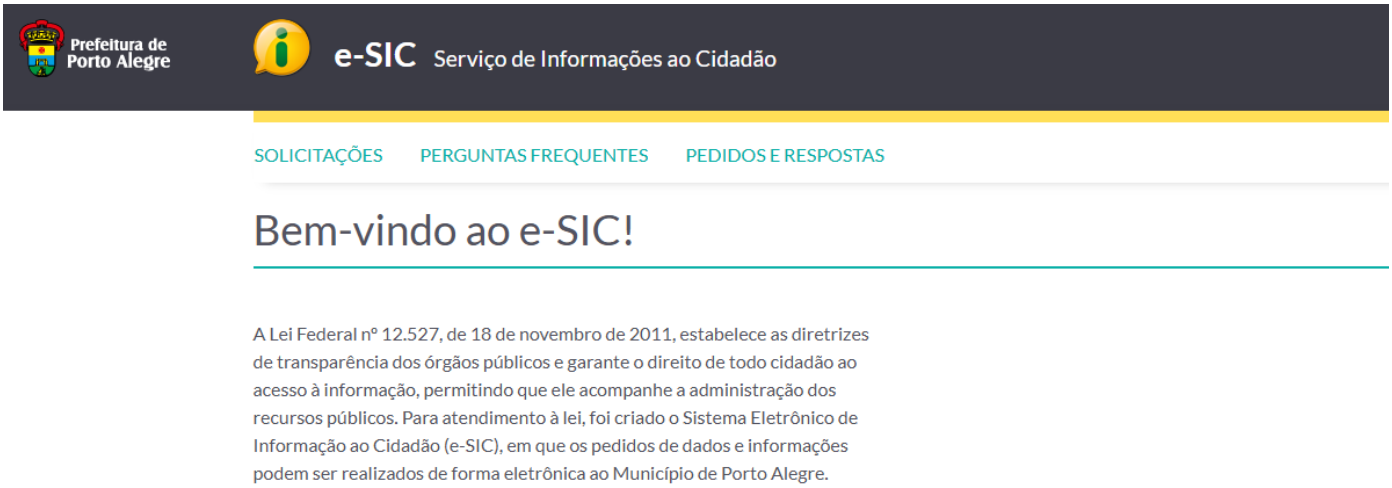
2 - Deve-se clicar em "Acesso ao sistema"



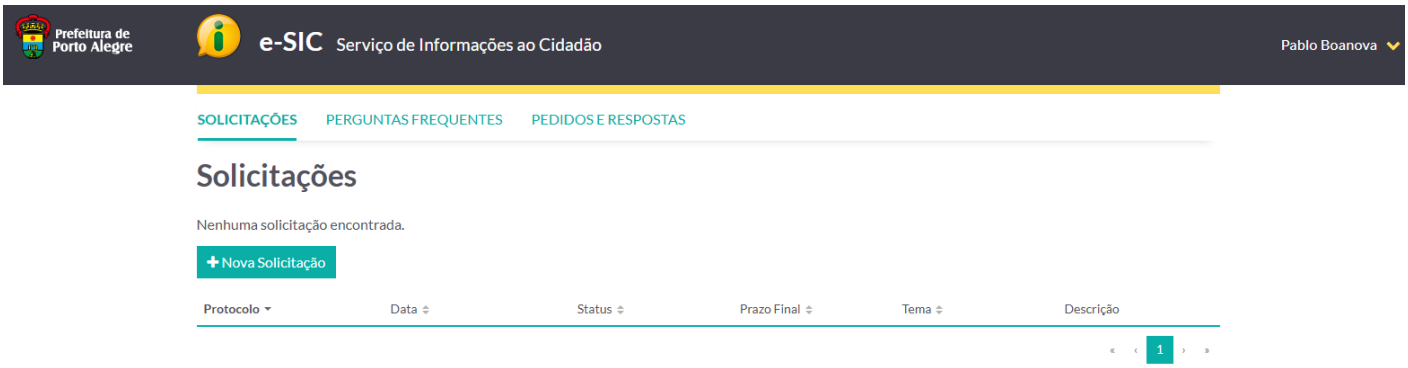
3 - Voce terá que fazer login através de um dos métodos abaixo



4 - Clique em "Solicitações"



5 - Clique em "+Nova Solicitação"



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



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


e-SIC Serviço de Informações ao Cidadão
SOLICITAÇÕES
PERGUNTAS FREQUENTES
PEDIDOS E RESPOSTAS
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 correspondente de acordo com a urgência da árvore (pelo restante da árvore) e orientamos o cidadão, a entrar em contato com a CEEE (devido está encostando no fil) . Caso a árvore esteja pegando fogo registramos o serviço de execução Urgente e 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 registar. 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 resgistrar 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 serviço 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.

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 contanto 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 SERÁ RETIRADO O ENXAME, mas o proprietário será notificado para realizar a retirada dos mesmos.

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, refeitorios, 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! Está 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 Denuncia/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.

Guarda Municipal e Defesa Civil

Guarda Municipal

Sempre transferimos a ligação nas demanda da GM

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

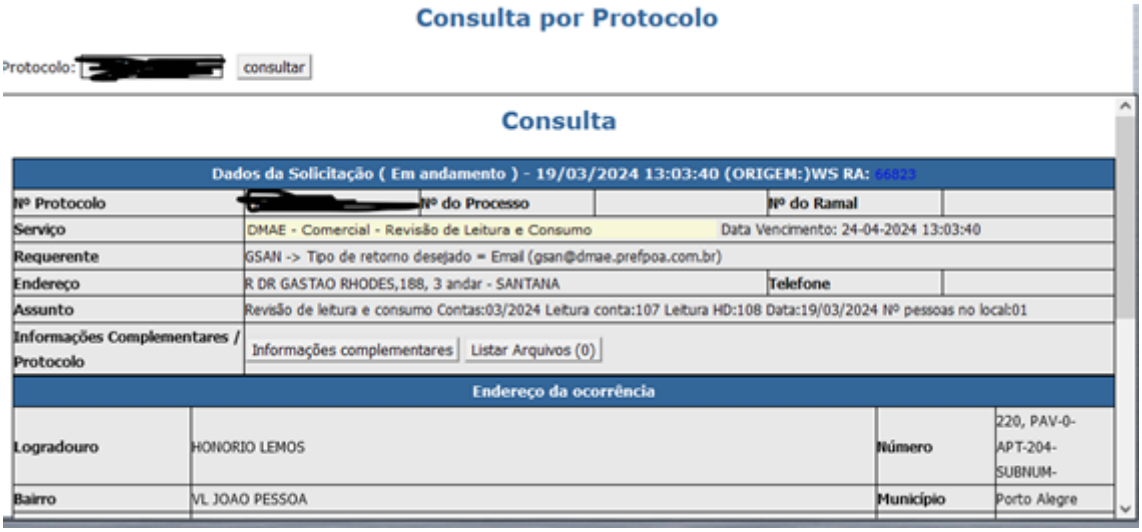
https://agendamento.procempa.com.br

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 ocorrencia 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: [redacted] consultar

Consulta

Dados da Solicitação (Em andamento) - 19/03/2024 13:03:40 (ORIGEM:)WS RA: 66823					
Nº Protocolo	[redacted]	Nº do Processo		Nº do Ramal	
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	
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	Informações complementares	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* "

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.

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**

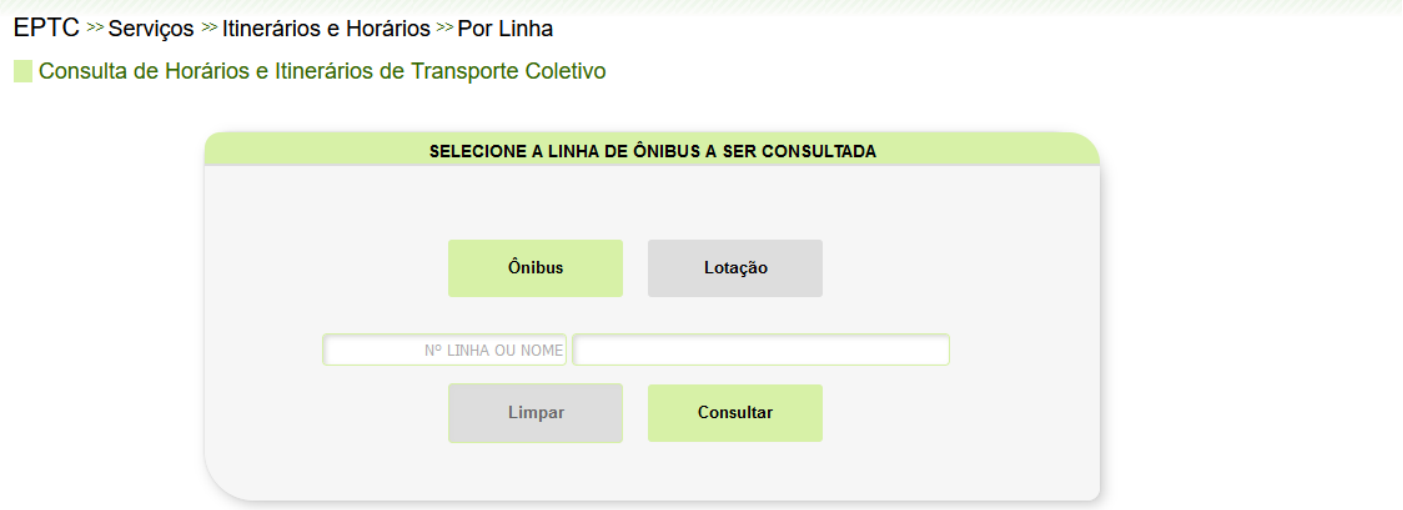
Caso o lixo/resíduo esteja na calçada/rua é de responsabilidade de **DMLU** em retirar.

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.



NÃO registramos solicitações em ANONIMO Defesa Civil

Não registramos protocolos em anônimo para a Defesa Civil, pois até o momento não temos nenhum protocolo de denúncia/fiscalização que abrimos ao setor, caso o cidadão insista podemos em SIGILO.
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.

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 Controle de Roedores

SMS - Controle de Roedores

Descrição: Aplicação de raticida (veneno) nos bueiros de vias publicas 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)

Vistoria para Poda de Iluminação e Vistoria para Poda de Sinalizacao e Semaforos

73912 SMSURB/CEV - EMA - Vistoria para Poda de Iluminação

Pontos escurecidos por obstrução do faixo luminoso, embaixo ou aos lados ou em frente de postes com luminárias públicas, em vias, canteiros centrais e praças com **OBSTRUÇÃO POR GALHOS OU ÁRVORES**.

74025 SMSURB/CEV - EMA - Vistoria para Poda de Sinalização e Semáforos

Placas de Trânsito e Semáforos obstruídos por vegetação, em vias, canteiros centrais e praças com **OBSTRUÇÃO POR GALHOS OU ÁRVORES.**

Nem todos serviços liberados nós abrimos

Prestem MUITA atenção com os serviços registrados, nem todos os códigos liberados nós abrimos.
Exemplo:
72062 SMIM/EPTC - Sucata/Veículo Abandonado - Fiscalização
72211 DMAE - Serviços Diversos (reclamação administrativa)
73930 DMAE - Interno - Serviços de Automação
73292 SMSURB/CEV - EMA - Árvore - Vistoria (área particular) - Baixa renda

Entre outros....

Podemos ou não, registrar em ANONIMO?

Nós podemos abrir o protocolo "Animal - Maus tratos / Fiscalização" em anonimo.

⚠Tampa de caixa de telefonia quebrada⚠

Estamos percebendo que estão sendo abertos protocolos de "PROCEMPA – Tampas de Caixas de Passagem Procempa" para casos de tampas de telefonia quebradas ou buracos com fios de telefonia na calçada.
Nesses casos, esse serviço não deve ser aberto.
O serviço PROCEMPA – Tampas de Caixas de Passagem Procempa deve ser utilizado apenas para situações de responsabilidade da PROCEMPA, como:

- Infraestrutura de fibra óptica;
- Tampas de caixas de passagem de fibra óptica;
- Vandalismo em câmeras publicas.

Se a ocorrência for:

- Tampa de telefonia quebrada ou rachada;
- Buraco sem tampa, mas com fios de telefonia;

O correto é abrir Fiscalização de Calçadas, desde que não seja na calçada do próprio cidadão.
Contamos com a atenção de todos para escolher o serviço correto e evitar retrabalho. □□

Orientação – Diferença entre Secretarias e Autarquias

Estamos percebendo que ainda há muita confusão entre secretarias e autarquias. Confira a diferença:

Secretarias Municipais
Fazem parte da administração direta da Prefeitura e são responsáveis por planejar e executar as políticas públicas.

Exemplos: Secretaria Saúde/Educação/ Obras/ Meio Ambiente, etc.

Autarquias Municipais
Fazem parte da administração indireta e possuem maior autonomia para executar serviços públicos específicos.

Exemplos: DMAE, PREVIMPA e EPTC.

Importante:

Autarquias: quando necessário, e se não houver protocolo ou orientação que possamos fornecer, podemos informar o telefone de contato.
Secretarias: não devemos informar telefones. Quando necessário, informamos apenas o e-mail.

Por quê?
Na maioria dos casos, as demandas destinadas às secretarias podem ser resolvidas pelo 156 por meio de orientação ou abertura de protocolo, evitando encaminhamentos desnecessários.

□□ ATENÇÃO – RESGATE DE ANIMAIS SILVESTRES

Pessoal,

Quando o cidadão informar que há um **animal silvestre ferido precisando de resgate**, **não deve ser aberto protocolo**, pois o serviço **"SMAMS/FAUNA – Animais precisando de resgate"** será excluído do sistema.

Nesses casos, orientem o cidadão a entrar em contato diretamente com a **Equipe de Fauna** pelo:

WhatsApp: (51) 3289-7517 *(somente mensagens de texto)*

Horário de atendimento:

- 8h30 às 12h
- 13h30 às 18h

Importante: O atendimento não ocorre aos finais de semana e feriados.

Contamos com a colaboração de todos para seguir essa orientação.

PROTOCOLO DUPLICADO

- Entrou em produção a funcionalidade Protocolo Duplicado Zero. A partir de agora, o sistema não permitirá a abertura de um novo protocolo quando já existir uma solicitação idêntica em andamento.

  O bloqueio ocorre quando houver:

  Mesmo cidadão (CPF);
  Mesmo serviço;
  Mesmo endereço;
  Protocolo anterior ainda em aberto e dentro do prazo de atendimento.

  ⚠ É estritamente proibido burlar o sistema para registrar um protocolo duplicado.

  Ao tentar abrir uma solicitação duplicada, o sistema exibirá o número do protocolo já existente. Nesses casos, o operador deve:

  Não registrar um novo protocolo;
  Informar ao cidadão o número do protocolo já existente;
  Orientar que a solicitação já está em andamento e dentro do prazo de atendimento.

  Importante: A regra se aplica aos protocolos registrados pelo sistema Turbina.
  Segue alinhamento ESTRITAMENTE IMPORTANTE, essa funcionalidade serve como um AUXILIO continuem consultando o histórico do cadastro