

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)
- Guarda Municipal e Defesa Civil
- Denuncia de Assédio Ocasional 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
- Turbina - Canal de Entrada e Aberto Por
- 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?

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, CEP: 91010-007

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

E-mail

Senha

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"



[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 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 fio) . 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 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 SERÁ RETIRADO O ENXAME, mas 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.

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.

Denúncia de Assédio Ocasionado por Funcionário Público (SCRIPT)

" Informamos 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: 46823			
Nº Protocolo	██████████	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 <input type="button" value="Listar Arquivos (0)"/>		
Endereço da ocorrência			
Logradouro	HONORIO LEMOS		Número
Bairro	VL JOAO PESSOA		Município
			220, PAV-0-APT-204-SUBNUM-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.

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

Nº LINHA OU NOME

Limpar Consultar

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.

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

Fechar frame https://pos156des.kolabora.com.br/processo/definitor/processos_genericos_solicitacao_generica/start?_embedded=true¶m_lpf=MTY3NzY1MjQ0OTA=¶m_nome=REV05VWFIE

Dados Iniciais do processo Criação de Nova Solicitação

Tres Figueiras Porto Alegre RS casa 1

Dados do Protocolo

Origem do Protocolo: Central do Cidadão 156

Canal de Entrada: Selezione uma opção

Tipo: Selezione uma opção

Sigiloso: Não

Anônimo: Não

Tipo de Retorno: Selezione uma opção

Serviço: Selezione uma opção

Prazo em Dias:

Secretaria/Órgão:

Descrição do Serviço:

Descrição da Solicitação:

CDL: 0006/27

CEP:

Endereço:

Número:

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

Serviço: SMS - Atendimento SUS

Secretaria/Órgão: SMS - Ouvidoria SUS

Descrição do Serviço: Manifestação em relação a informações pessoais 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 Controle de Roedores

SMS - Controle de Roedores

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)

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.