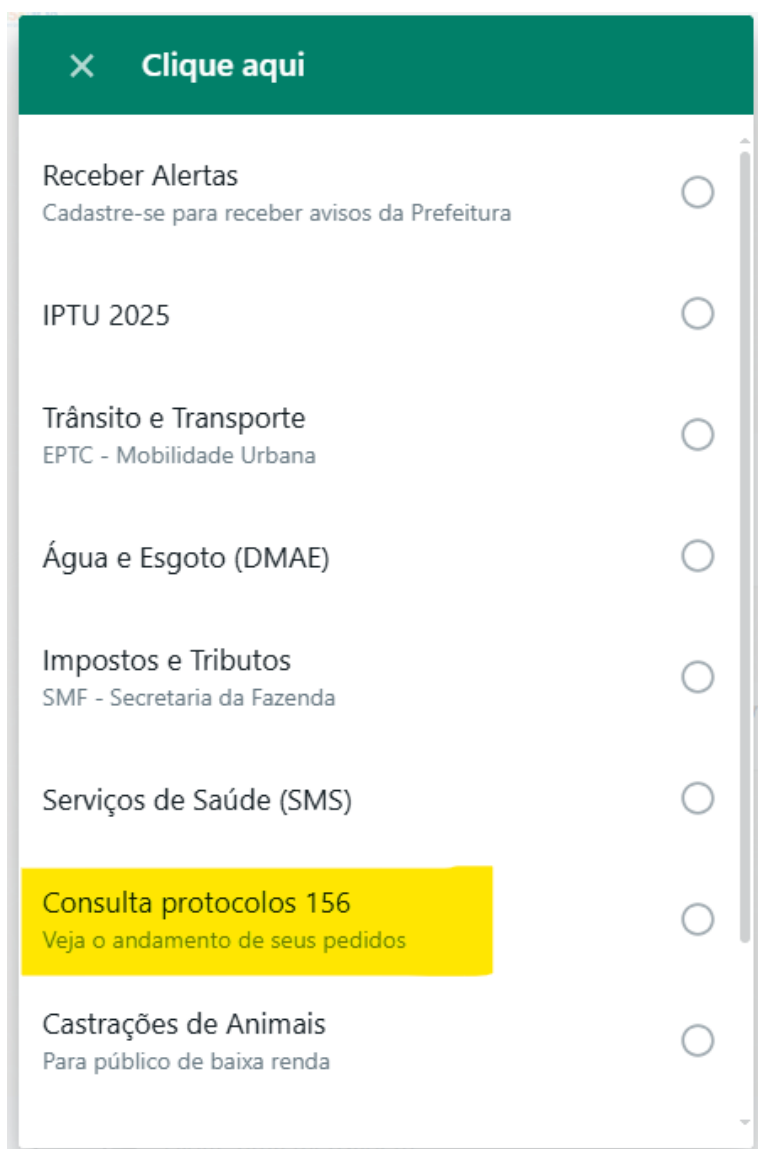


# Processo de contestação

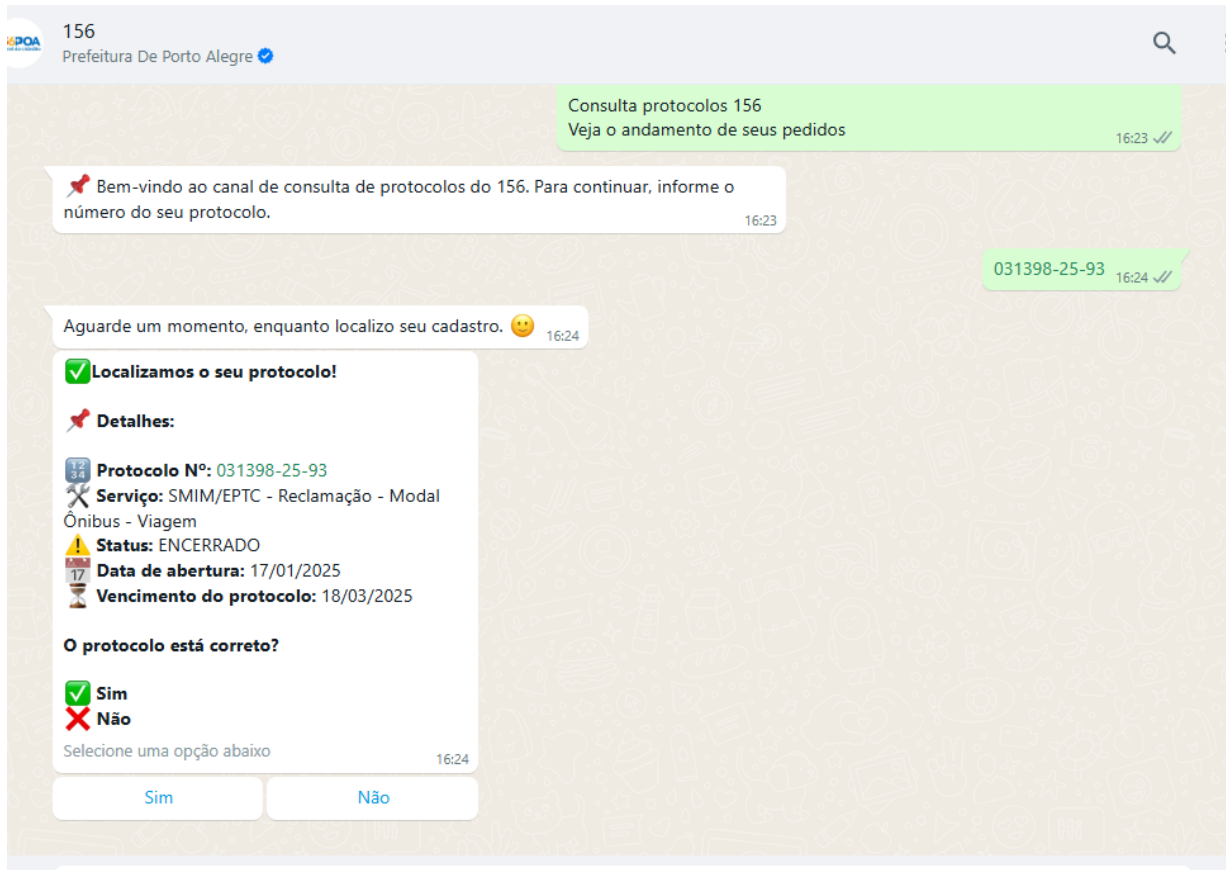
- [Passo a passo de contestação](#)
- [Fluxo via telefone](#)

# Passo a passo de contestação

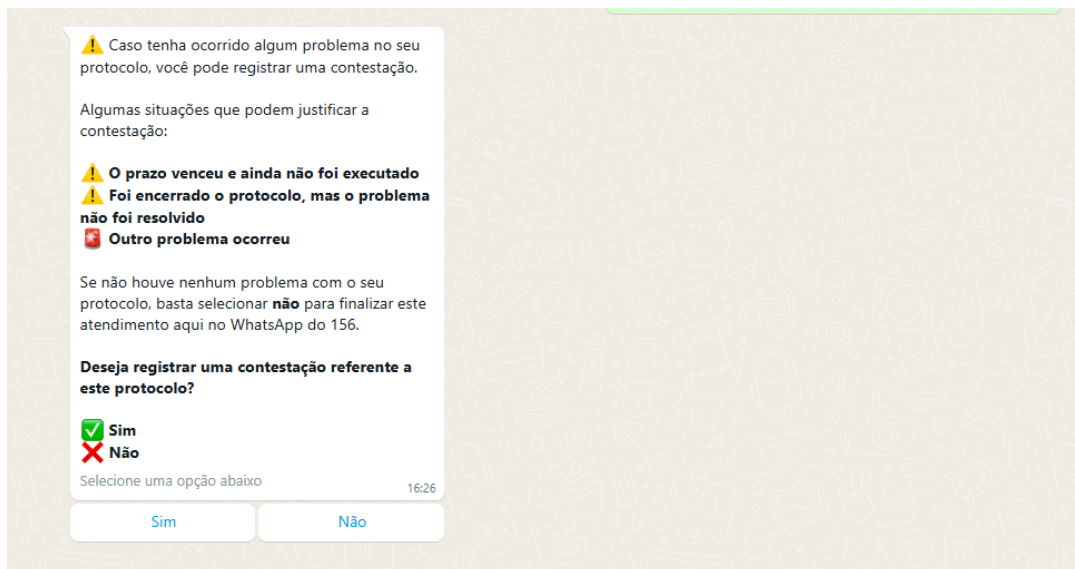
1 - Selecione a opção "Consulta protocolos 156"

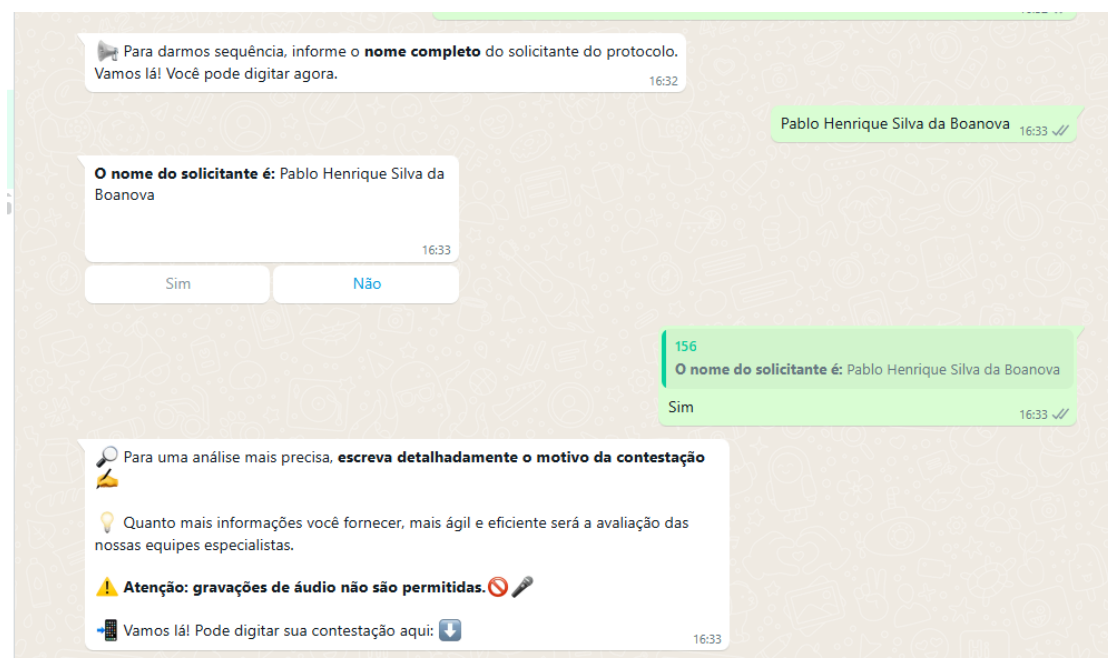
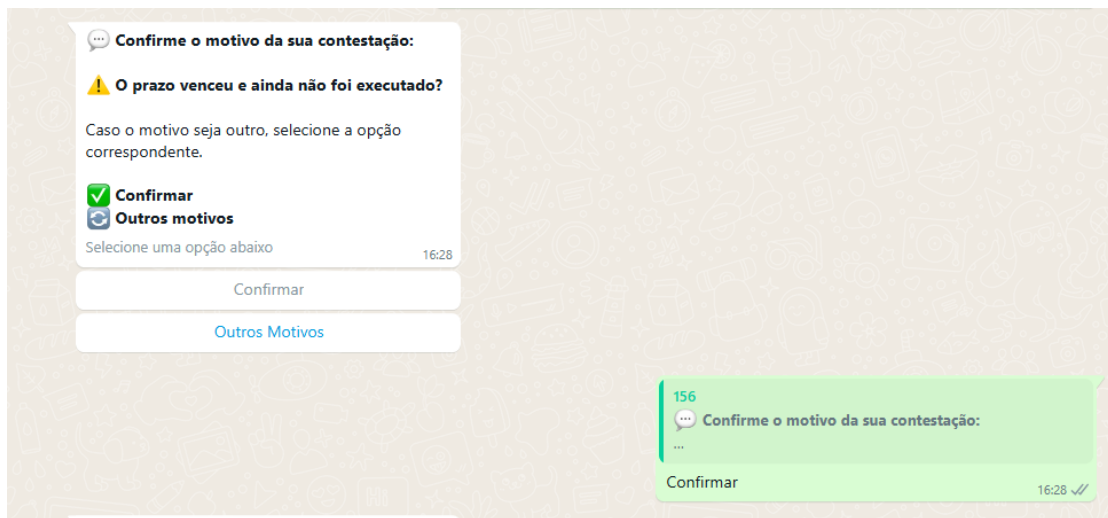


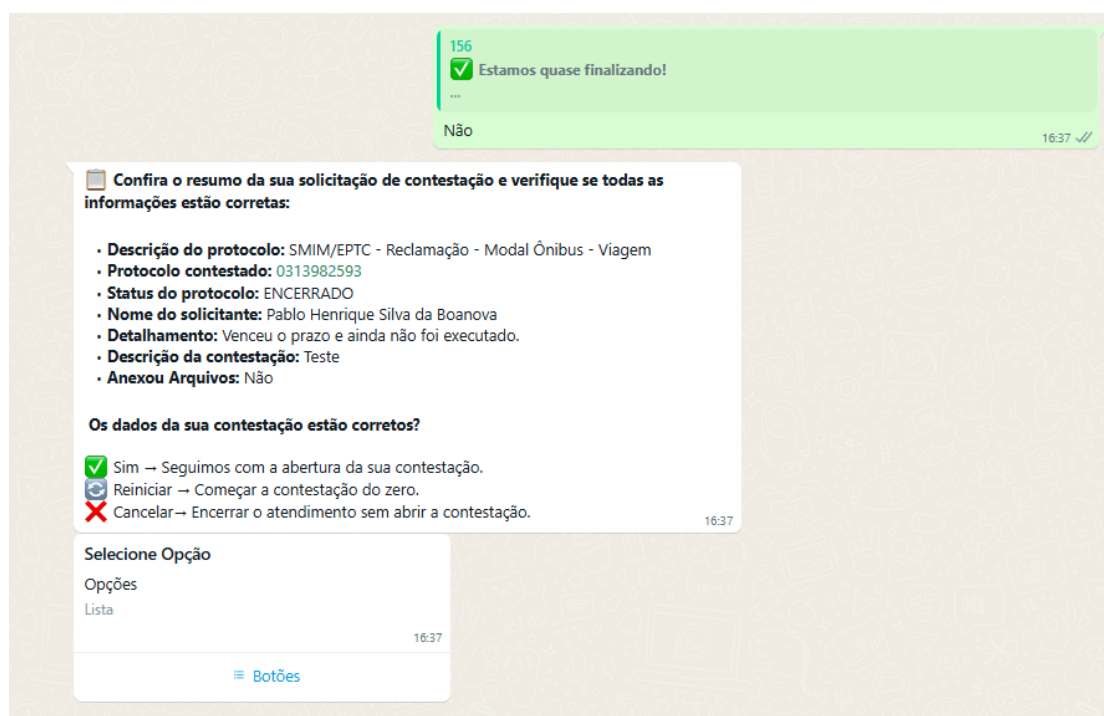
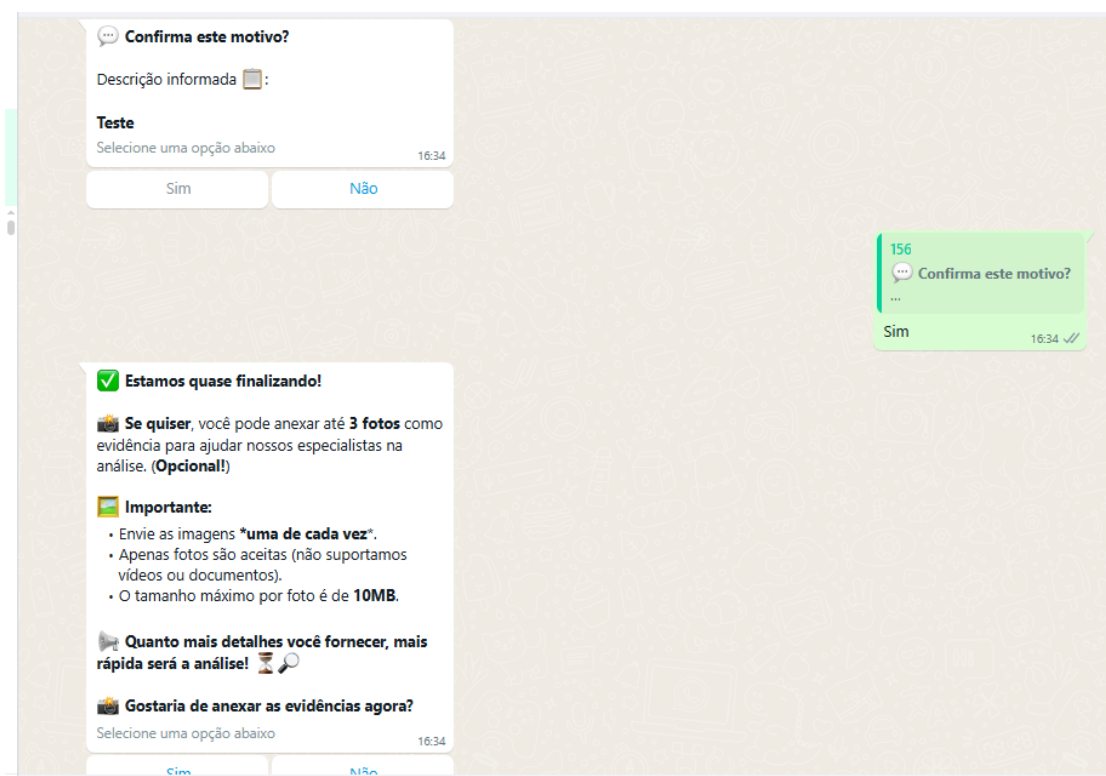
2 - Após digite o numero de protocolo, caso os dados da solicitação estiverem corretos clique em "Sim"



### 3 - Siga as opções do BOT







✔ Finalizamos! Sua contestação foi aberta com sucesso!



O processo de contestação será analisado pelo nosso time de especialistas e pode levar **até 7 dias úteis** para ser concluído.



Você será notificado sobre cada atualização do processo.



A **Prefeitura de Porto Alegre** agradece sua solicitação! 👍

16:38

Olá **Pablo**, recebemos seu protocolo 20250325007048-3 e já encaminhamos para análise do setor responsável. Você pode acompanhar clicando abaixo na opção "Consulta Protocolo".  
Dúvidas? Contate a central do Cidadão 156 - Atendimento 24 horas.

16:38

[Consulta Protocolo](#)

156

Selecione Opção  
Opções...

Sim

16:38

# Fluxo via telefone

## **Alinhamento**

Sempre que direcionarem o cidadão ao wpp, para registro do protocolo de contestação devido a prazo ultrapassado porem em aberto, vcs ainda permanecem registrando ocorrência na solicitação. O processo não mudou ainda permanece o mesmo, o que foi implementado foi mais uma ferramenta para reclamação.

Caso a solicitação esteja encerrada, porém cidadão relata que serviço não foi executado ou resposta não condiz com o que foi dito, abrimos novo protocolo e direcionamos a abertura do protocolo de contestação.

OBS: Caso cidadão queira outra maneira de reclamar orientamos a reclamação pela ouvidoria (me-ouv)