

Manual de contestação

O que é a contestação?

Contestação é o pedido de revisão de um protocolo quando o cidadão entende que a demanda não foi atendida corretamente ou foi encerrada sem solução.

A contestação não cria uma nova solicitação. Ela serve para reabrir a análise de um protocolo já existente.

Passo a passo - 156

PASSO 1 - TRIAGEM INICIAL:

1. Assumir o protocolo de contestação.
2. Ler a descrição informada pelo cidadão.
3. Verificar se há protocolo duplicado em aberto sobre a mesma solicitação.

(Em caso de duplicidade, encerrar o protocolo e informar ao cidadão a duplicidade.)

Caso não esteja duplicado, seguir.

4. Acessar o protocolo de solicitação contestado e analisar as informações.
5. Confirmar se a contestação está apta para análise.
6. Verificar se há ocorrência vinculada ao protocolo.
7. Classificar o problema na aba
8. No campo “**Resposta de Trâmite Interno Associada ao Serviço**”, selecionar: “**Encaminhado para órgão competente**”
9. Inserir o número do protocolo contestado no corpo do texto.
10. Encaminhar para a secretaria responsável.

PASSO 2 - ENCERRAMENTO:

1. Verificar a situação do protocolo de contestação.
2. Acessar a aba “**Tratativa**”.
3. No final da tela, localizar o campo “**Histórico de Trâmites e Observações**”.

4. Verificar o retorno da Secretária.
5. Validar se as informações estão corretas e de acordo com a reclamação do cidadão.
6. Copiar o retorno apresentado.
7. Inserir o texto no campo **“Resposta ao Cidadão Associada ao Serviço”**. (Utilizar linguagem formal.)
8. Após confirmar que está tudo correto, clicar no botão vermelho **“Encerrar protocolo”** para encaminhamento direto ao cidadão.

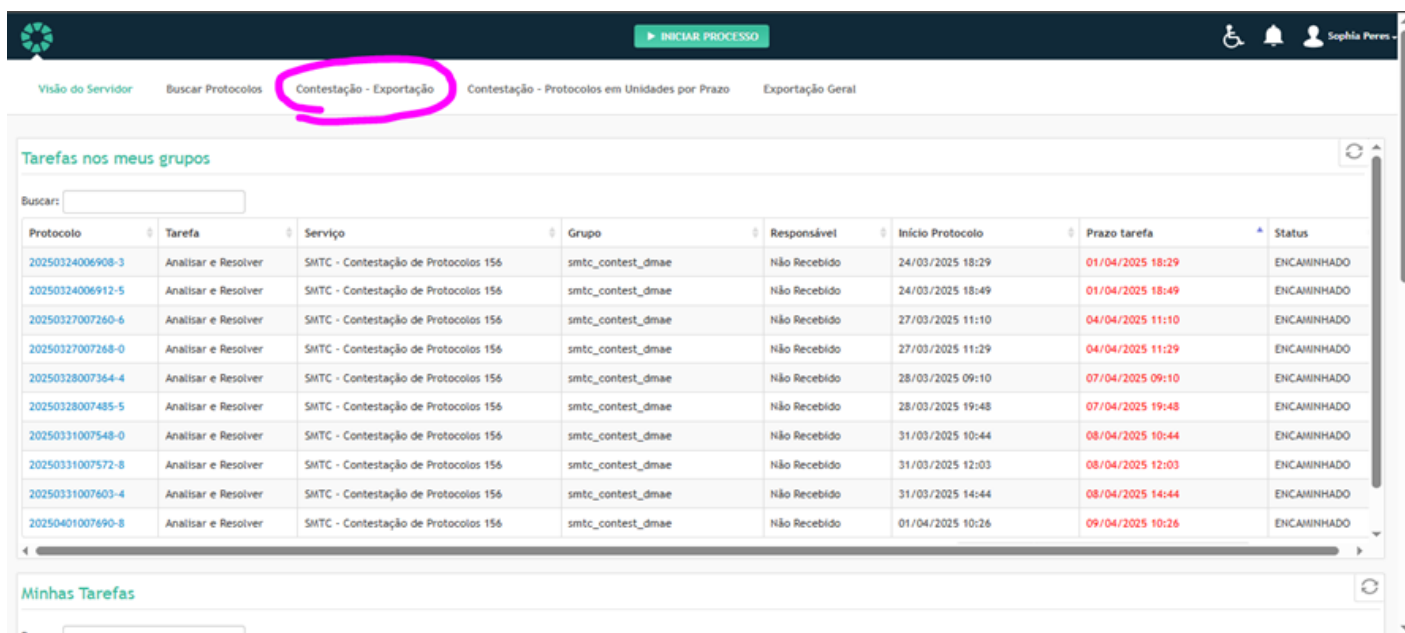
Protocolos duplicados

Antes de dar seguimento nas contestações, é necessário verificar se já existe um protocolo de contestação relacionado ao mesmo protocolo de serviço.

Essa verificação pode ser realizada pelo **CPF do cidadão**, efetuando a consulta como se fosse registrar um novo protocolo, ou pelo **número do protocolo contestado**, utilizando o protocolo de serviço registrado no 156.

Para consultar pelo protocolo contestado, siga o passo a passo abaixo:

Acesse a opção **“Contestação - Exportação”**



The screenshot shows a web application interface. At the top, there is a navigation bar with a logo on the left, a button labeled 'INICIAR PROCESSO' in the center, and user information 'Sophia Peres' on the right. Below the navigation bar, there is a menu with several options: 'Visão do Servidor', 'Buscar Protocolos', 'Contestação - Exportação' (highlighted with a pink circle), 'Contestação - Protocolos em Unidades por Prazo', and 'Exportação Geral'. Below the menu, there is a section titled 'Tarefas nos meus grupos' with a search bar. Below the search bar is a table with the following columns: Protocolo, Tarefa, Serviço, Grupo, Responsável, Início Protocolo, Prazo tarefa, and Status. The table contains 12 rows of data.

Protocolo	Tarefa	Serviço	Grupo	Responsável	Início Protocolo	Prazo tarefa	Status
20250324006908-3	Analisar e Resolver	SMTC - Contestação de Protocolos 156	smtc_contest_dmae	Não Recebido	24/03/2025 18:29	01/04/2025 18:29	ENCAMINHADO
20250324006912-5	Analisar e Resolver	SMTC - Contestação de Protocolos 156	smtc_contest_dmae	Não Recebido	24/03/2025 18:49	01/04/2025 18:49	ENCAMINHADO
20250327007260-6	Analisar e Resolver	SMTC - Contestação de Protocolos 156	smtc_contest_dmae	Não Recebido	27/03/2025 11:10	04/04/2025 11:10	ENCAMINHADO
20250327007260-0	Analisar e Resolver	SMTC - Contestação de Protocolos 156	smtc_contest_dmae	Não Recebido	27/03/2025 11:29	04/04/2025 11:29	ENCAMINHADO
20250328007364-4	Analisar e Resolver	SMTC - Contestação de Protocolos 156	smtc_contest_dmae	Não Recebido	28/03/2025 09:10	07/04/2025 09:10	ENCAMINHADO
20250328007485-5	Analisar e Resolver	SMTC - Contestação de Protocolos 156	smtc_contest_dmae	Não Recebido	28/03/2025 19:48	07/04/2025 19:48	ENCAMINHADO
20250331007548-0	Analisar e Resolver	SMTC - Contestação de Protocolos 156	smtc_contest_dmae	Não Recebido	31/03/2025 10:44	08/04/2025 10:44	ENCAMINHADO
20250331007572-8	Analisar e Resolver	SMTC - Contestação de Protocolos 156	smtc_contest_dmae	Não Recebido	31/03/2025 12:03	08/04/2025 12:03	ENCAMINHADO
20250331007603-4	Analisar e Resolver	SMTC - Contestação de Protocolos 156	smtc_contest_dmae	Não Recebido	31/03/2025 14:44	08/04/2025 14:44	ENCAMINHADO
20250401007690-8	Analisar e Resolver	SMTC - Contestação de Protocolos 156	smtc_contest_dmae	Não Recebido	01/04/2025 10:26	09/04/2025 10:26	ENCAMINHADO

Selecione uma data de criação e até o final do mês atual, depois, clique em **“Buscar”**:

Erro @chat.mensagem.texto

O erro “@chat.mensagem.texto” ocorre devido ao não seguimento correto do procedimento do BOT no momento do registro da contestação pelo WhatsApp do 156.

Nesses casos, o protocolo deve ser encerrado diretamente no **PASSO 1**, com retorno ao cidadão orientando sobre o procedimento correto para abertura da contestação e solicitando a realização de um novo protocolo de contestação.

Script encerramento ao cidadão

Prezado(a),

Informamos que, ao realizar a contestação, não foi seguido o procedimento indicado pelo BOT para a descrição do ocorrido.

Para que o processo possa ter continuidade, solicitamos a gentileza de refazer a contestação, descrevendo o ocorrido por escrito, sem anexar imagens ou áudios na descrição, conforme as orientações fornecidas.

Após o envio da nova descrição, será possível anexar até três imagens à contestação.

Agradecemos pela compreensão e permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente, Central do Cidadão – 156

Descrição sem informação

Todos os protocolos de contestação devem possuir uma descrição informada pelo cidadão no momento do registro, explicando o motivo da contestação e o porquê da discordância em relação ao protocolo.

Caso o protocolo não possua descrição, contenha informações sem sentido ou não apresente justificativa clara sobre o motivo da contestação, ele deverá ser encerrado no **PASSO 1**, com retorno ao cidadão.

Script padrão para encerramento ao cidadão

Prezado (a),

Informamos que, para a abertura do protocolo de contestação, é necessário descrever, de forma clara e em uma única mensagem, o motivo da solicitação. Somente com essas informações completas poderemos encaminhar o pedido à Secretaria responsável.

Orientamos que realize uma nova solicitação do protocolo de contestação por meio do nosso atendimento automático via WhatsApp.

Atenciosamente, Central do Cidadão - 156

Protocolos derivado/consolidado

Quando o protocolo contestado estiver encerrado ou ainda em andamento, mas tiver sido derivado/consolidado em um novo protocolo, devemos sempre considerar e acompanhar o andamento do protocolo mais recente.

No entanto, caso o protocolo recente esteja com prazo ultrapassado ou apresente algum problema que precise ser encaminhado para a Secretária, deve ser enviado o protocolo inicial que foi contestado pelo requerente.

Exemplo: Protocolo *123456-12-23* está encerrado e foi derivado para o protocolo *654321-32-12* que está em andamento, porém com o prazo ultrapassado.

Enviaremos o protocolo ***123456-12-23*** para a secretária informando prazo ultrapassado.

Sempre verifique a secretaria competente para tratar a demanda. A secretaria exibida no protocolo nem sempre é a responsável pelo atendimento. Antes de encaminhar ou orientar o cidadão, confirme a competência da solicitação no sistema (Interface ou Turbina).

Atenção à secretaria responsável pela demanda

Exemplo: protocolos de **maus-tratos** possuem tratamento específico e devem ser direcionados à **SMSEG - Secretaria Municipal de Segurança**.

Portanto, o atendente deve sempre confirmar a competência da demanda no sistema antes de orientar o cidadão ou realizar encaminhamentos.

Revisão #1

Criado 8 June 2026 13:24:12 por Pablo Boanova

Atualizado 8 June 2026 13:29:34 por Pablo Boanova