

MANUAL DE ABERTURA DE TICKET DE SERVIÇO

Arquivo disponível em [MANUAL DE ABERTURA DE TICKET-3.pdf](#)

MANUAL DE ABERTURA DE TICKET DE SERVIÇO



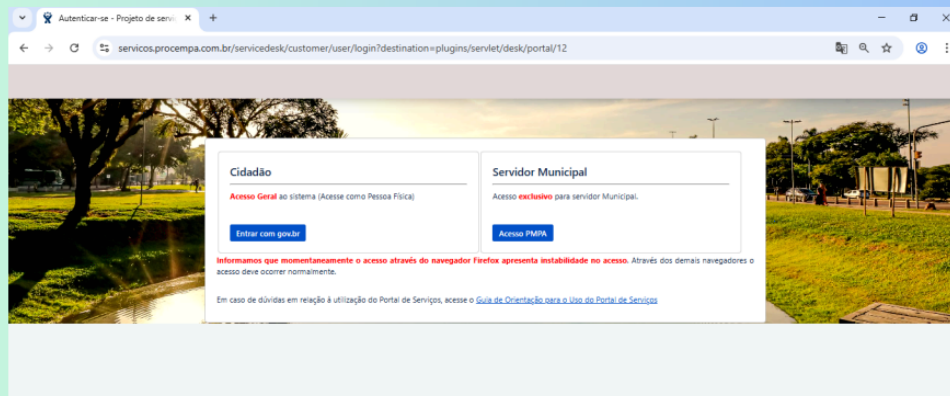
REALIZAÇÃO



1

Acesse o site da Secretaria da Fazenda pelo endereço eletrônico <http://atendimentofazenda.portoalegre.rs.gov.br>

Clique no botão “Entrar com gov.br” para iniciar seu acesso.

**2**

Na página seguinte, você deverá entrar no site utilizando suas credenciais do aplicativo Gov.br

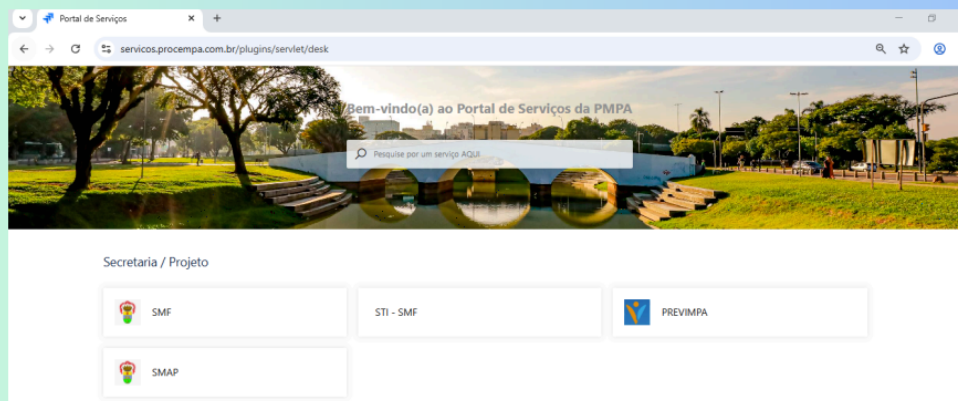
As credenciais são sua SENHA e CPF que utiliza para fazer o acesso no aplicativo do Governo.



3

Ao conseguir efetuar o acesso com o Gov.br, clique no opção “SMF” abaixo do título “Secretaria / Projeto”.

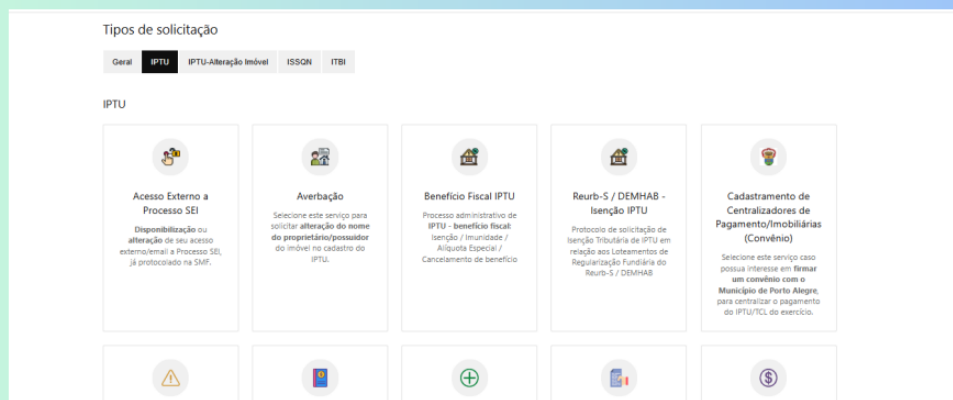
Esta opção irá abrir os demais menus para enviar e criar sua solicitação.



4

Selecionando a opção “SMF”, o site irá mostrar o título “Tipos de Solicitação”

Abaixo do título estão as categorias de atendimento que são: **Geral, IPTU, IPTU-Alteração imóvel, ISSQN e ITBI.**

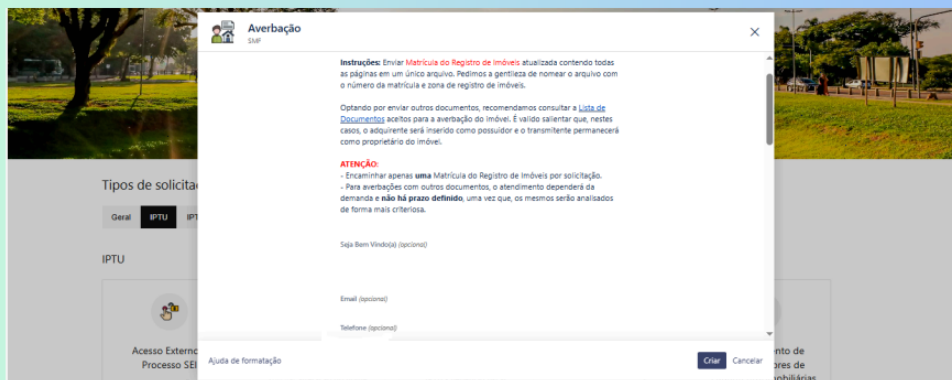


Cada menu categoria possui um leque de opções, faça a criação do seu pedido de atendimento adequando a categoria a sua demanda.



5

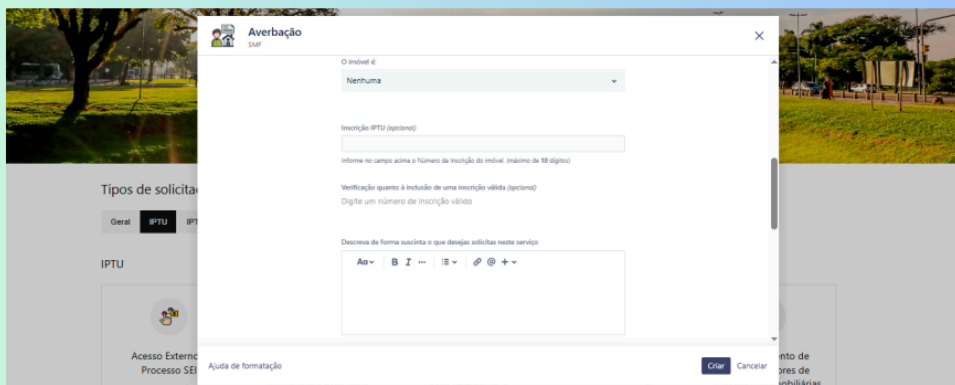
Selecione a categoria mais adequada a sua demanda/dúvida. Abaixo, usou-se o item "Averbação" do menu IPTU como exemplo, situação onde o munícipe irá solicitar a troca de titularidade de um imóvel.



Deslize a tela para cima e para baixo para navegar entre as diferentes partes e instruções do formulário.

**6**

LEIA COM ATENÇÃO e faça o preenchimento de todas as informações necessárias e obrigatórias. Após preencher corretamente, clique em "Criar".



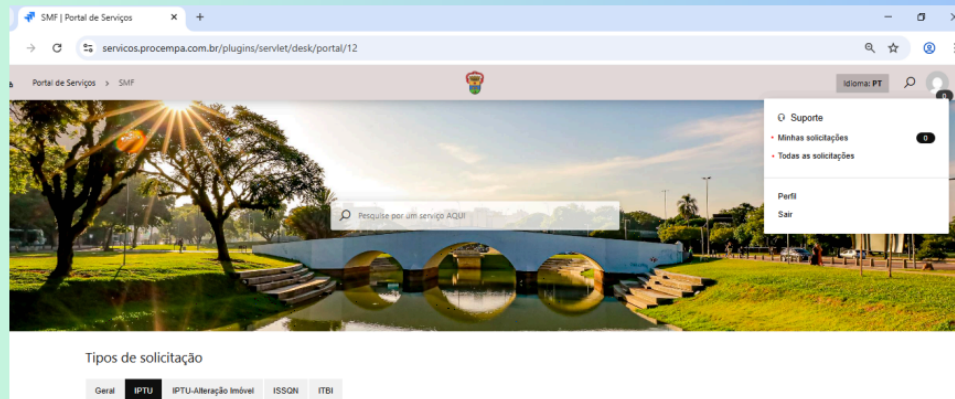
Depois de enviar seu atendimento a Fazenda, fique atento as suas caixas de e-mail ou acesse a página da Secretaria para acompanhar a devolutiva da sua solicitação no menu "Todas as solicitações".



7

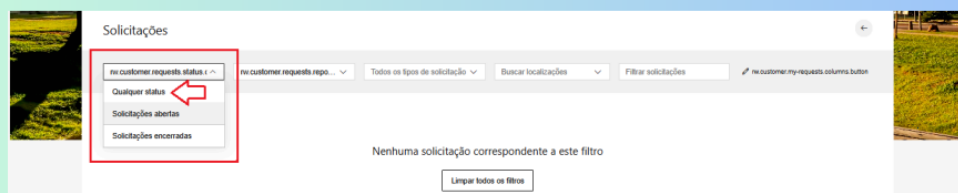
No canto superior direito da página, no símbolo de usuário, clique para averiguar o status de suas solicitações.

Clicando no item **"Minhas solicitações"** ou **"Todas as solicitações"** para acompanhar as respostas e devolutivas.

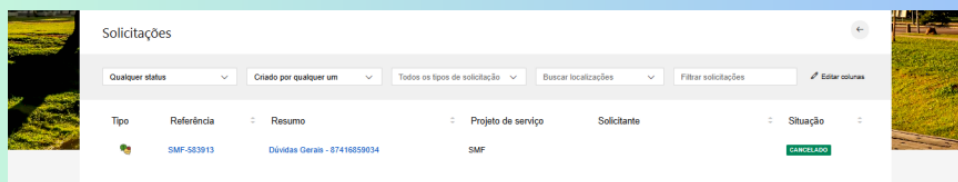


8

Para filtrar todos seus atendimentos no menu **"Todas Solicitações"**, clique na aba marcada abaixo e selecione a opção **"Qualquer status"**.

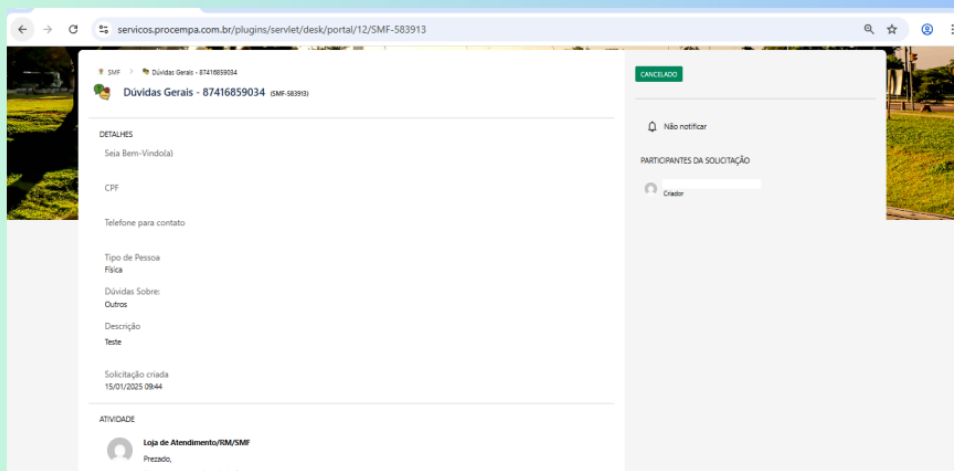


Após selecionar a opção **"Qualquer Status"**, serão mostrados todos os atendimentos realizados, encerrados ou não até o momento da consulta.



9

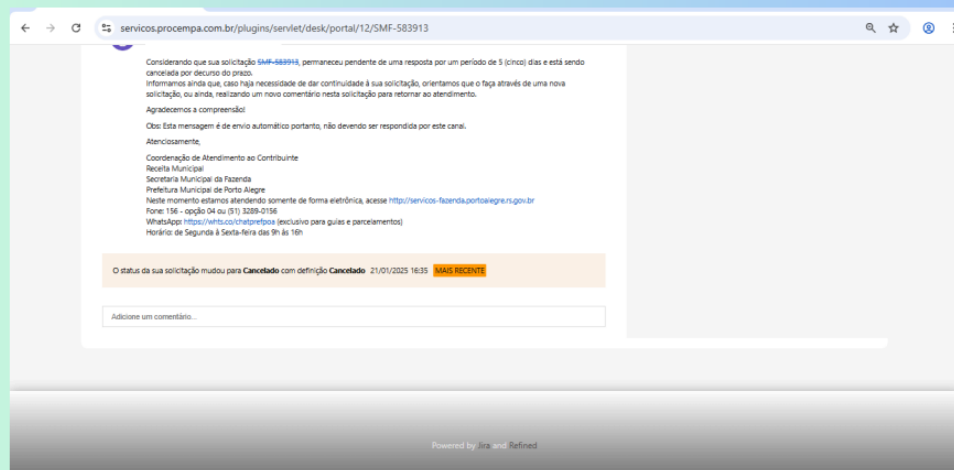
Caso seu atendimento esteja com o status "Cancelado" ou "Encerrado" e você precise ou queira reativar o atendimento, deve inserir um comentário no final da página para Reativar seu atendimento. (Siga para a página seguinte, Item 10)



10

Insira um comentário na aba "Adicione um comentário..." .

Assim, seu atendimento antigo e finalizado será reativado.



Caso ainda existam dúvidas ou dificuldades na abertura de sua solicitação, solicitamos que acesse os canais abaixo para retirada de suas dúvidas:

Central do Cidadão 156 (atendimento por Voz): Ligando para o fone 156 na opção 4 Tributos e Impostos

Central do Cidadão 156 (atendimento pelo WhatsApp): Salvando em seu celular o contato (51) 3433-0156 e iniciando uma conversa pelo WhatsApp com um de nossos atendentes.

Central do Cidadão 156 (atendimento por e-mail): Encaminhe suas dúvidas ou solicitações por e-mail:
156poa@portoalegre.rs.gov.br

Revisão #1

Criado 2 July 2025 18:08:27 por Pablo Boanova

Atualizado 2 July 2025 18:17:46 por Pablo Boanova