

<p>Cidadão</p> <hr/> <p>Acesso geral ao sistema.</p> <p><b>Acesso POA</b></p>	<p>Servidor Municipal</p> <hr/> <p>Acesso <b>exclusivo</b> para servidor Municipal.</p> <p><b>Acesso PMPA</b></p>
---	---

## Prefeitura de Porto Alegre Secretaria Municipal da Fazenda

# Manual de Utilização do Portal de Serviços SMF

[atendimentofazenda.portoalegre.rs.gov.br](http://atendimentofazenda.portoalegre.rs.gov.br)

### Cidadão

---

Acesso geral ao sistema.

Acesso POA

### Servidor Municipal

---

Acesso **exclusivo** para servidor Municipal.

Acesso PMPA

Na caixa **Cidadão**,  
clique no botão  
**Acesso POA**.

Você pode cadastrar seu e-mail ou

ou acessar usando seu login nos principais serviços na Internet.

Entre com o email

Mantenha-me conectado

Entrar

[Esqueceu a senha?](#)

Não tem uma conta? [Cadastre-se](#)

ou entre usando

Entrar com gov.br



Google



Facebook



Twitter

Essa tela é unificada para acesso a todos os sistemas da Prefeitura de Porto Alegre.

Importante! O e-mail que você usar para se cadastrar vai ser a sua chave de acesso única\*.

\* Todas as requisições abertas serão vinculadas a um único e-mail.

Nesta área são apresentadas orientações gerais.

Nesta área de pesquisa, você tem orientações e/ou o acesso ao serviço procurado, à medida que digita os termos desejados.

No menu de serviços, os itens comuns a todos os tributos são exibidos na guia "Geral". Para acessar algo relacionado a um tributo específico, basta clicar no nome do tributo.

Bem vindo ao Portal de Serviços da Secretaria Municipal da Fazenda (SMF)

#### Orientações Gerais:

- O período para a Impugnação do IPTU encerrou-se às 23:59:59 do dia 03/02/2020. Acompanhe seu processo pelo link encaminhado.
- **Impugnações deferidas:** Você terá a oportunidade de pagar o tributo com 10% de desconto quando do atendimento do processo.
- **Impugnações indeferidas:** O reclamante perderá o direito ao desconto de 10% e o valor será acrescido de juros de mora, nos termos do art. 69-A da LC nº 7/73.

Serviços SMF

#### Secretaria Municipal da Fazenda

As informações aqui fornecidas e documentos anexados são de responsabilidade do cidadão que responderá legalmente pela veracidade dos dados e originalidade dos documentos.

Como podemos ajudar?



Pesquisar ajuda

Geral

IPTU

ITBI

ISSQN



Balancete de Dívida  
Demonstrativo de dívidas.



Cadastro Municipal de Pessoas  
Cadastrar pessoa física ou jurídica na base de dados do município.



Certidão



Declaração de Pagamentos



Dúvidas Gerais



Guia de Pagamento  
Problema na emissão da guia pelo site/Débito em conta/Alteração do endereço de correspondência

Solicitações

Aqui você vai poder acessar todas as suas solicitações.

Geral

**IPTU**

ITBI

ISSQN



**Averbação**

Alterar o nome do Proprietário / Possuidor.

Geral

IPTU

ITBI

ISSQN



**Inscrição / Alteração - PJ**

Solicitação de Inscrição no Cadastro de ISSQN.



**Inscrição / Alteração Autônomos**



**DecWeb**

Dúvida / Problema Técnico



**Consultar Pendências de Declaração**



**Baixa de Inscrição Municipal**



**Senha de Acesso ao Portal da NFS-e / DecWeb**



**Validação de Procuração (NFS-e / DecWeb)**



**Confissão de Dívida**

Confissão de Dívida do ISSQN não recolhido.



**Cancelamento de Créditos Tributários**

Autônomos



**CPOM**

Dúvidas



**Nota Legal (NFS-e)**

Dúvida / Problema Técnico / Cancelamento de NFS-e



**Simple Nacional**

Pendências para Opção / Termo de Indeferimento / Impugnação do Termo de Indeferimento



**AIDF**

Senha de Acesso/Cancelamento/Liberação

**Geral**

IPTU

ITBI

ISSQN



**Balancete de Dívida**

Demonstrativo de dívidas.



**Cadastro Municipal de Pessoas**

Cadastrar pessoa física ou jurídica na base de dados do município.



**Certidão**



**Declaração de Pagamentos**



**Dúvidas Gerais**



**Guia de Pagamento**

Problema na emissão da guia pelo site/Débito em conta/Alteração do endereço de correspondência



**Inconsistência / Duplicidade em Pagamentos**



**Parcelamento de Dívidas**



**Recurso Voluntário ao TART**



**Restituição / Compensação**

Geral

IPTU

**ITBI**

ISSQN



**Guias ITBI**

Solicitação de Guias (Estimativa/R)



**Parcelamento de Guia**



**Recurso de Reestimativa Fisca**

Você pode pesquisar o serviço no menu geral, comum a todos os tributos, ou filtrar aqueles específicos de cada tributo.

Bem vindo ao Portal de Serviços da Secretaria Municipal da Fazenda (SMF)

#### Orientações Gerais:

- O período para a Impugnação do IPTU encerrou-se às 23:59:59 do dia 03/02/2020. Acompanhe seu processo pelo link encaminhado.
- **Impugnações deferidas:** Você terá a oportunidade de pagar o tributo com 10% de desconto quando do atendimento do processo.
- **Impugnações indeferidas:** O reclamante perderá o direito ao desconto de 10% e o valor será acrescido de juros de mora, nos termos do art. 69-A da LC nº 7/73.

Serviços SMF

### Secretaria Municipal da Fazenda

As informações aqui fornecidas e documentos anexados são de responsabilidade do cidadão que responderá legalmente pela veracidade dos dados e originalidade dos documentos.

Pesquisar ajuda

#### Soluções da base de dados de conhecimento

##### Parcelamento de Dívidas

O **parcelamento de dívidas** é regulado pelo Decreto 20.473/2020 <http://leismunicipais.rwgex>. Antes de solicitar o **parcelamento**, entenda as regras: Quanto ao ... última parcela acarretará a revogação do **parcelamento**. No caso de **parcelamento** de créditos que já tenham sido parcelados anteriormente e cujo **parcelamento** tenha

Mostrando resultados 1 - 1 de 1 < 1 >

Não consegue encontrar o que precisa? Gerar uma solicitação

 Parcelamento de Dívidas  
Sem descrição

 Parcelamento de Guia  
Sem descrição

Nenhum destes é o que eu preciso

Se você digitar o termo procurado e se já tivermos uma página de orientações, o resultado aparece abaixo.

Ou, ainda, você pode acessar o serviço desejado aqui.

Os conteúdos de orientação estão sendo revisados e serão disponibilizados na medida que vão ficando prontos.

Selecionado o serviço desejado, basta preencher todos os campos com as informações solicitadas e clicar no botão **Criar**.

Serviços SMF / Secretaria Municipal da Faz...  
**Parcelamento de Dívidas**

- Caso queira verificar se já há parcelamento ativo, Confirmar valores a parcelar ou pagar o valor total, então, acesse as informações nos links abaixo:  
IPTU  
ISSQN RB  
ISSQN TP (Autônomo)  
TFLF (Alvará)

Em caso de dúvidas quanto ao parcelamento (quantidade de parcelas, valores mínimos, entre outros) acesse [este link](#)

Telefone para Contato

Celular

CPF do Solicitante

Tributo/Taxa

Endereço (opcional)

Especificar um endereço para envio das guias.

Número (opcional)

Complemento (opcional)

Descrição

Qtde. de Parcelas

De 2 a 36

De 37 a 60

Em caso de dúvidas quanto ao parcelamento (quantidade de parcelas, valores mínimos, entre outros) acesse [este link](#)

**Criar** Cancelar

Clicando em **Solicitações** você acessa todas as solicitações vinculadas ao e-mail que você cadastrou.

Solicitações

**IMPORTANTE**

As informações aqui fornecidas e documentos anexados são de responsabilidade do cidadão que responderá legalmente pela veracidade dos dados e originalidade dos documentos.

Serviços SMF  
Solicitações

Export

Qualquer status Criadas por mim Guia de Pagamento Pesquise pelos chamados

Tipo	Referência	Resumo	Service desk	Status	Solicitante
🇺🇸	SMF-3117	Guia de Pagamento - [redacted]	Secretaria Municipal da Fazenda	FECHADO	[redacted]

1-1 de 1

Powered by

Status

AGUARDANDO CONTRIBUINTE

FECHADO

REABERTO

AGUARDA ATENDIMENTO

Principais Status:

Chamado foi devolvido **pedindo esclarecimento ou documentação complementar**. Procure responder com rapidez.

Chamado **atendido**, clique nele para ler a resposta recebida.

Você reabriu o chamado e está aguardando resposta.

Chamado aguarda distribuição ou está em **atendimento**.

Nestas áreas em azul, você pode filtrar todas as suas solicitações ou, ainda, utilizar a ferramenta de busca para encontrar uma determinada requisição.

Por padrão, o sistema vai apresentar os chamados abertos. Se sua requisição já foi atendida, clique neste campo para selecionar aqueles já atendidos.

Neste campos temos os principais dados dos chamados que você já abriu. Eis alguns:

- Referência: é o número do seu ticket de atendimento, uma espécie de protocolo para acompanhamento.
- Resumo: a identificação da sua solicitação. Por exemplo, guias de pagamento, parcelamento, certidões, etc.



Se o seu chamado já foi atendido, mas a resposta não for satisfatória, reabra o chamado adicionando seu comentário neste campo. Se quiser, é possível anexar documentos também.

Serviços SMF / Secretaria Municipal da Faz... / SMF-3117  
Guia de Pagamento - [REDACTED]

Comente sobre a solicitação...

#### Atividade

O status do seu chamado foi alterado de **Fechado** para a resolução **Concluída**.  
09/04/2020 11:08

Coordenação de Atendimento ao Contribuinte ... 09/04/2020 11:08  
Atendimento encerrado.  
Obrigado.

Coordenação de Atendimento ao Contribuinte ... 09/04/2020 11:08  
Prezado(a) Sr.(a),  
Informamos que para o endereço informado, rua [REDACTED], Inscrição [REDACTED] não constam débitos de IPTU em nosso sistema.  
Solicitamos que as guias de IPTU estão disponíveis para emissão pelo nosso site <https://prefeitura.poa.br/iptu> clicando em Emitir guia.  
Orientamos que acesse o nosso site pelo navegador Mozilla Firefox.  
Dê sua opinião sobre o serviço acessando o link <http://bit.ly/32SJ9oH>.  
Atenciosamente,  
Coordenação de Atendimento ao Contribuinte  
Secretaria Municipal da Fazenda Prefeitura Municipal de Porto Alegre  
Neste momento estamos atendendo somente de forma eletrônica  
E-mail: [atendimentofazenda@portoalegre.rs.gov.br](mailto:atendimentofazenda@portoalegre.rs.gov.br)

**FECHADO**

Receber notificações

Compartilhado com

[REDACTED]  
Criador

Observe o status **FECHADO**, indicando que a requisição já foi atendida.

Se porventura foi solicitada nova documentação ou esclarecimento para você, (status= Aguardando Contribuinte), é nesse mesmo campo que você vai retornar a informação ou documento faltante para a Secretaria.

Exemplo de um chamado, onde toda a conversa entre o contribuinte e a Secretaria da Fazenda fica registrada.

**IMPORTANTE**

As informações aqui fornecidas e documentos anexados são de responsabilidade do cidadão que responderá legalmente pela veracidade dos dados e originalidade dos documentos.

Serviços SMF  
Solicitações

Solicitações abertas ▾ Criadas por mim ▾ Guia de Pagamento ▾ Pesquise pelos  🔍

Tipo	Referência	Resumo	Service desk	Status	Solicitante
💰	SMF-3117	Guia de Pagamento [Redacted]	Secretaria Municipal da Fazenda	REABERTO	[Redacted]

1-1 de 1

Powered by  Jira Service Desk

Observe o status **REABERTO**, indicando que a requisição foi novamente enviada para a Secretaria da Fazenda.

Só reabra uma requisição quando estiver tratando do mesmo assunto do chamado original.

Para tratar de um novo assunto é necessário abrir uma nova requisição.

**Como foi o nosso atendimento para essa solicitação?**



Muito ruim



Ruim



Nem bom,  
nem ruim



Bom



Muito bom

**Além de conferir a resposta no Portal, você vai receber um e-mail em resposta à sua solicitação.**

**Quando você receber o e-mail com a indicação de finalização do seu chamado, enviaremos também estas estrelas para você avaliar nosso atendimento.**

**Além de ser muito rápido fazer a avaliação, sua resposta é fundamental para nós mensurarmos a qualidade do serviço que estamos prestando a você.**

**Obrigado!**

<p>Cidadão</p> <hr/> <p>Acesso geral ao sistema.</p> <p><a href="#">Acesso POA</a></p>	<p>Servidor Municipal</p> <hr/> <p>Acesso <b>exclusivo</b> para servidor Municipal.</p> <p><a href="#">Acesso PMPA</a></p>
--	--

**Ficou em dúvida?**

Site: [prefeitura.poa.br/smf](http://prefeitura.poa.br/smf)

Telefone: 156 - opção 4 ou

(51) 3289.0156 - opção 4 (para ligações de outras cidades),

de segunda à sexta, das 9h às 16h.

Manual de Orientações: [manualfazenda.portoalegre.rs.gov.br](http://manualfazenda.portoalegre.rs.gov.br)