ETAPA 1

Acessar o sistema

Abra o site e escolha o que deseja registrar

1 Acesse o site da Ouvidoria

No navegador, digite o endereço **ouvidoria.procempa.com.br** e tecle Enter.



2 Clique na manifestação desejada

Ao clicar em uma das quatro opções, você será redirecionado para a página de acesso **acessopoa**.

Qual opção escolher?

ELOGIO
Você foi bem atendido e quer compartilhar sua satisfação.

SUGESTÃO
Uma ideia ou proposta de melhoria nos serviços públicos.

RECLAMAÇÃO
Insatisfação com um serviço público: críticas, ineficiência ou omissão.

DENÚNCIA
Ato ilícito ou irregularidade praticada por agentes públicos.

Assuntos de saúde ou educação? Use as ouvidorias específicas: a **Unidade de Atendimento da Educação** e a **Ouvidoria da Saúde**, indicadas no rodapé da página inicial.

ETAPA 2

Criar sua conta

Você será levado à página do acessopoa



Tela de entrada do acessopoa

3 Já tem cadastro?

O bloco **"Entrar na sua conta"** (e-mail e senha) é para quem já fez o cadastro. Se esta é a **primeira vez** que você acessa o me-Ouv, **não preencha** esses campos e siga para o passo 4.

4 Entre com gov.br ou clique em "Criar conta"

Se você tem conta no **gov.br**, clique em **Entrar com gov.br**. Se não tem, na parte de baixo da tela, em **"Novo usuário?"**, clique em **Criar conta**.

🔑 **Duas formas de acessar:** com a sua conta **gov.br** (botão azul "Entrar com gov.br") ou criando um cadastro com **e-mail** ("Criar conta").

🚫 **Redes sociais não funcionam.** Não é possível entrar pelo Facebook, Google, X, Apple ou qualquer outra rede social. Somente **gov.br** ou **cadastro por e-mail**.



5 Informe seus dados

Preencha **Primeiro nome**, **Sobrenome** e **E-mail**.

6 Crie uma senha de 4 dígitos

Essa senha será usada para entrar no me-Ouv. Digite-a novamente no campo de confirmação.

7 Marque "Não sou um robô"

Clique na caixinha de verificação.

8 Clique em "Cadastre-se"

Pronto! Agora é só confirmar seu e-mail, na próxima etapa.

ETAPA 3

Confirmar o e-mail e completar o cadastro

Falta pouco para liberar sua manifestação

9 Abra o e-mail que você recebeu

A mensagem chega do acessopoa. Clique no **link azul** recebido no e-mail.

📥 **Não achou?** Procure na pasta **"Lixo Eletrônico"** ou **"Spam"** se o e-mail não estiver na Caixa de Entrada.





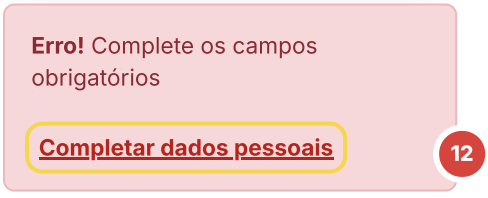
10 Clique em "Clique aqui para continuar"

Esse link aparece na tela de confirmação de e-mail que se abre.



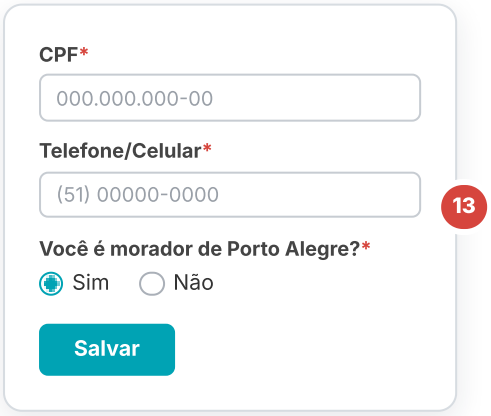
11 Clique em "Voltar para o aplicativo"

Seu e-mail foi confirmado. Agora você retorna ao me-Ouv.



12 Clique em "Completar dados pessoais"

É o link **vermelho** que aparece na tela. Não se preocupe com o aviso de "Erro": é só o sistema pedindo o restante dos seus dados.



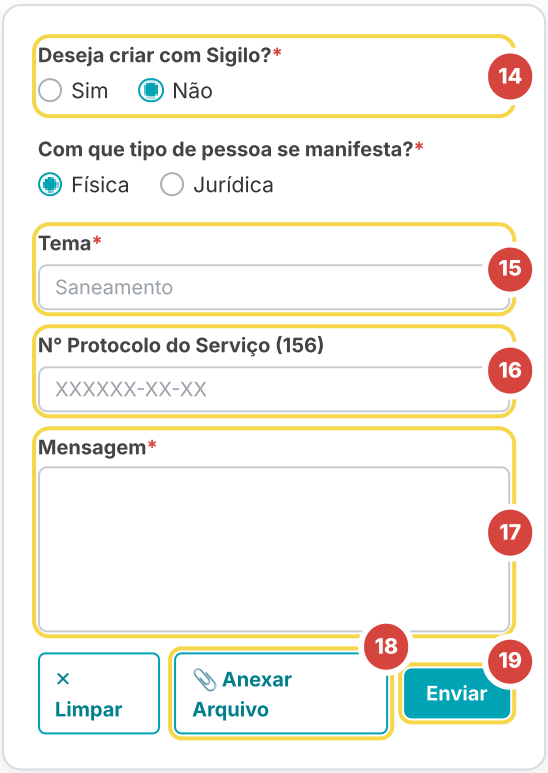
13 Última etapa do cadastro

Informe seu **CPF**, **telefone** e se você **é morador de Porto Alegre**. Se não for morador, será preciso informar também o seu **endereço**. Por fim, clique em **Salvar**.

ETAPA 4

Agora você pode fazer sua manifestação!

Preencha o formulário com atenção



14 Escolha se deseja sigilo

Veja a diferença no quadro abaixo.

15 Escolha o tema

O tema é a área em que sua demanda se enquadra. *"Água"* → ***Saneamento***. *"Luminária apagada" ou "Limpeza urbana"* → ***Serviços Urbanos***.

16 Nº do protocolo do 156

Para reclamar de um serviço pedido ao 156 e **não atendido no prazo**, ou se não ficou satisfeito com o serviço prestado, informe aqui o número do protocolo.

17 Escreva sua mensagem

Descreva sua manifestação no campo **"Mensagem"**.

18 Inclua anexos (se quiser)

Quantos precisar, com **até 2 MB cada**.

19 Clique em Enviar

É só isso!

14. Como funciona o sigilo?

SIM **Com sigilo**

Apenas os servidores da **Ouvidoria-Geral** têm acesso aos seus dados de identificação.

NÃO **Sem sigilo**

Seus dados podem ser acessados pelos envolvidos no trâmite: órgãos e servidores públicos e, dependendo da instância, o próprio denunciado, no caso de denúncia.

🔒 **Escolheu sigilo? Cuidado com o texto da mensagem (passo 17).** Não escreva seu nome, telefone, número de documento ou termos que identifiquem você, como *"meu vizinho"* ou *"em frente à minha casa"*.

RESUMO

Checklist rápido

Confira se você não esqueceu nada

- [x] Acesse **ouvidoria.procempa.com.br** e clique na manifestação desejada.
- [x] Na tela do acessopoa, entre com o **gov.br** ou clique em **Criar conta**. **Redes sociais não são aceitas.**
- [x] Preencha nome, sobrenome, e-mail e uma **senha de 4 dígitos**; marque "Não sou um robô" e clique em **Cadastre-se**.
- [x] Confirme o e-mail pelo link recebido (veja o **Spam** se não chegar) e clique em **Voltar para o aplicativo**.
- [x] Em **Completar dados pessoais**, informe CPF, telefone e se mora em Porto Alegre. Clique em **Salvar**.
- [x] Escolha **sigilo** (sim/não), o **tema**, o nº do protocolo 156 (se houver) e escreva a **mensagem**.
- [x] Anexe arquivos de **até 2 MB** cada, se quiser, e clique em **Enviar**.

📬 **E depois de enviar?** Você recebe **no seu e-mail** uma cópia de toda a manifestação enviada, a **resposta final** e, se necessário, a informação sobre a **prorrogação** do prazo.

Pronto! Sua voz importa. 💛

Elogios, sugestões, reclamações e denúncias ajudam a melhorar os serviços públicos de Porto Alegre.

ouvidoria.procempa.com.br