

Perguntas Frequentes (FAQ)

Este documento reúne as perguntas mais frequentes sobre o sistema Simple e seus processos. Consulte esta seção para encontrar respostas rápidas para dúvidas comuns.

Índice

1. Perguntas Gerais sobre o Sistema
2. Acesso e Cadastro
3. Solicitação de Serviços
4. Acompanhamento de Processos
5. Documentos
6. Pagamentos
7. Vistorias
8. Prazos e Notificações
9. Suporte e Problemas Técnicos
10. Perguntas Específicas por Tipo de Serviço

Perguntas Gerais sobre o Sistema

O que é o sistema Simple?

O Simple é um sistema de gestão de pedidos de serviços municipais que permite aos cidadãos solicitar diversos serviços oferecidos pela prefeitura, acompanhar o andamento de seus pedidos e interagir com a administração municipal de forma digital e eficiente.

Quais serviços estão disponíveis no sistema?

O sistema oferece diversos serviços, incluindo legalização de imóveis, compra de lotes, pedidos de eventos, pagamento em prestação, mudança de nome, atualização de planta, emissão de planta, licenciamento comercial, aprovação de projetos e licença de construção. Para uma lista completa, consulte a seção Processos.

O sistema está disponível 24 horas por dia?

Sim, o sistema está disponível para acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana. No entanto, o suporte técnico e o atendimento para dúvidas funcionam apenas em horário comercial.

Preciso pagar para usar o sistema?

O acesso ao sistema é gratuito. No entanto, os serviços solicitados podem ter taxas e emolumentos conforme a legislação municipal. Essas taxas serão informadas durante o processo de solicitação.

Posso usar o sistema pelo celular?

Sim, o sistema é responsivo e pode ser acessado por smartphones e tablets. Recomendamos o uso dos navegadores Chrome, Firefox ou Safari atualizados para melhor experiência.

Acesso e Cadastro

Como faço para me cadastrar no sistema?

Para se cadastrar, acesse a página inicial do sistema e clique no botão “Cadastrar-se”. Preencha o formulário com seus dados pessoais, crie uma senha e siga as instruções para ativar sua conta através do e-mail de confirmação.

Esqueci minha senha. Como recuperá-la?

Na tela de login, clique em “Esqueci minha senha”. Informe o e-mail cadastrado e você receberá instruções para criar uma nova senha.

Posso alterar meus dados cadastrais?

Sim. Após fazer login, acesse seu perfil clicando no seu nome no canto superior direito da tela e selecione “Editar Perfil”. Lá você poderá atualizar seus dados pessoais, endereço e informações de contato.

Meu e-mail mudou. Como atualizo?

Para atualizar seu e-mail, acesse seu perfil, clique em “Editar Perfil” e altere o e-mail cadastrado. Será enviado um link de confirmação para o novo e-mail para validar a alteração.

Posso ter mais de uma conta no sistema?

Não é recomendado criar múltiplas contas. Cada cidadão deve ter apenas uma conta associada ao seu CPF/documento de identidade. Para empresas, deve ser criada uma conta associada ao CNPJ.

Solicitação de Serviços

Como inicio uma solicitação de serviço?

Após fazer login, clique em “Solicitar Serviço” no menu principal. Navegue pelas categorias ou use a busca para encontrar o serviço desejado. Clique no serviço e siga as instruções para preencher o formulário de solicitação.

Posso salvar um rascunho da minha solicitação e continuar depois?

Sim, em muitos serviços é possível salvar um rascunho. Durante o preenchimento, procure pelo botão “Salvar Rascunho”. Para retomar, acesse “Meus Pedidos” e

localize o rascunho na seção “Rascunhos”.

Posso cancelar uma solicitação após enviá-la?

Sim, é possível solicitar o cancelamento de um pedido, desde que ele não tenha atingido determinadas etapas avançadas do processo. Para isso, acesse a página de detalhes do pedido e clique em “Solicitar Cancelamento”.

Posso fazer uma solicitação para outra pessoa?

Sim, é possível fazer uma solicitação em nome de outra pessoa, desde que você tenha uma procuração ou autorização formal. Durante o processo, será necessário anexar o documento que comprove essa autorização.

Como sei quais documentos preciso anexar?

Cada tipo de serviço possui requisitos específicos de documentação. Ao selecionar um serviço, o sistema exibirá a lista de documentos necessários antes de iniciar a solicitação. Você também pode consultar a seção Processos para ver os requisitos de cada serviço.

Acompanhamento de Processos

Como acompanho o status da minha solicitação?

Existem duas formas principais: 1. Através do código de acompanhamento: Na página inicial, insira o código recebido no campo “Acompanhar Pedido”. 2. Através da sua conta: Faça login e acesse “Meus Pedidos” para ver todas as suas solicitações.

O que significam os diferentes status do meu pedido?

Os principais status são: - **Novo**: Pedido recém-criado - **Em Análise**: Pedido em análise pelos técnicos - **Aguardando Documentos**: Pendente de documentação adicional - **Aguardando Pagamento**: Pendente de pagamento de taxas - **Agendado**: Vistoria agendada - **Em Vistoria**: Vistoria em andamento - **Aprovado**: Pedido aprovado - **Reprovado**: Pedido reprovado - **Concluído**: Processo finalizado - **Cancelado**: Processo cancelado

Perdi meu código de acompanhamento. Como recuperá-lo?

Se você fez a solicitação estando logado no sistema, acesse “Meus Pedidos” para ver todos os seus pedidos. Caso contrário, entre em contato com o suporte informando seus dados pessoais para recuperar o código.

Como sei quando meu pedido foi atualizado?

O sistema envia notificações por e-mail sempre que há uma atualização no status do seu pedido. Você também pode configurar para receber notificações por SMS (quando disponível) nas configurações do seu perfil.

Posso ver o histórico completo do meu pedido?

Sim. Na página de detalhes do pedido, existe uma seção chamada “Histórico” que mostra todas as atualizações, incluindo mudanças de status, observações e ações realizadas.

Documentos

Quais formatos de arquivo são aceitos para upload?

O sistema aceita documentos nos formatos PDF, JPG, PNG e TIFF. Recomendamos o uso de PDF para documentos textuais e JPG/PNG para fotos e imagens.

Qual o tamanho máximo de arquivo permitido?

Cada arquivo pode ter no máximo 5MB. Se seu documento for maior, recomendamos compactá-lo ou dividi-lo em múltiplos arquivos.

Como sei se meu documento foi aprovado?

Você receberá uma notificação informando se o documento foi aprovado ou rejeitado. Além disso, na página de detalhes do pedido, na seção “Documentos”, é possível ver o status de cada documento.

O que devo fazer se meu documento for rejeitado?

Se um documento for rejeitado, você receberá uma notificação explicando o motivo. Acesse a página de detalhes do pedido, localize o documento rejeitado e clique em “Substituir” para enviar uma nova versão corrigida.

Por quanto tempo os documentos ficam armazenados no sistema?

Os documentos ficam armazenados pelo período definido na política de retenção de dados da prefeitura, geralmente por 5 anos após a conclusão do processo ou conforme exigido pela legislação aplicável.

Pagamentos

Quais formas de pagamento são aceitas?

O sistema oferece as seguintes opções de pagamento: - Boleto bancário - Pagamento online (cartão de crédito/débito) - PIX (quando disponível)

Como emito a segunda via de um boleto?

Na página de detalhes do pedido, localize a seção “Pagamentos”, encontre o pagamento desejado e clique em “2ª via”. Um novo boleto será gerado com a data de vencimento atualizada.

Posso parcelar o pagamento das taxas?

Algumas taxas podem ser parceladas, conforme a política da prefeitura. Quando disponível, a opção de parcelamento será apresentada na tela de pagamento, permitindo escolher o número de parcelas.

O que acontece se eu não pagar uma taxa no prazo?

Taxas não pagas no prazo podem gerar juros e multa, conforme legislação municipal. Além disso, o processo ficará parado até a regularização do pagamento. Em alguns casos, após determinado período, o processo pode ser arquivado por falta de pagamento.

Como comprovar que fiz o pagamento?

Após efetuar o pagamento, o sistema atualizará automaticamente o status em 1-2 dias úteis. Se necessário, você pode enviar o comprovante através da página de detalhes do pedido, na seção “Pagamentos”, clicando em “Enviar Comprovante”.

Vistorias

Como sei se meu processo precisa de vistoria?

Nem todos os serviços requerem vistoria. Quando necessário, você será notificado e o status do pedido será atualizado para “Agendamento de Vistoria”. Na página de detalhes do pedido, aparecerá uma seção específica para vistorias.

Como é feito o agendamento da vistoria?

O agendamento pode ser feito de duas formas: 1. Pela prefeitura: Um técnico definirá uma data e você será notificado 2. Pelo solicitante: Em alguns casos, você poderá escolher entre datas disponíveis no sistema

Preciso estar presente durante a vistoria?

Na maioria dos casos, sim. É importante que o solicitante ou um representante autorizado esteja presente para acompanhar a vistoria e fornecer acesso ao local. Instruções específicas serão fornecidas no agendamento.

O que acontece se eu não puder estar presente na data agendada?

Se não puder estar presente, solicite o reagendamento com pelo menos 24 horas de antecedência. Na página de detalhes do pedido, na seção “Vistorias”, clique

em “Solicitar Reagendamento” e indique novas datas possíveis.

Como saberei o resultado da vistoria?

Após a realização da vistoria, o técnico registrará o resultado no sistema. Você receberá uma notificação e poderá consultar o relatório na página de detalhes do pedido, na seção “Vistorias”.

Prazos e Notificações

Qual o prazo para conclusão do meu pedido?

O prazo varia conforme o tipo de serviço solicitado. Na página de cada serviço, antes de iniciar a solicitação, é informado o prazo estimado. Lembre-se que o prazo começa a contar após o envio de todos os documentos necessários e pagamento das taxas aplicáveis.

Como recebo notificações sobre meu pedido?

Por padrão, as notificações são enviadas por e-mail. Você pode configurar para receber também por SMS (quando disponível) nas configurações do seu perfil. Além disso, todas as notificações ficam disponíveis no sistema quando você faz login.

Posso desativar as notificações?

Você pode personalizar quais notificações deseja receber e por quais canais. Acesse seu perfil, clique em “Configurações de Notificações” e ajuste conforme sua preferência. No entanto, algumas notificações críticas não podem ser desativadas.

O que fazer se o prazo informado for excedido?

Se o prazo estimado for excedido, você pode entrar em contato com o suporte através da página de detalhes do pedido, clicando em “Solicitar Informações”. Um atendente verificará a situação e fornecerá um retorno sobre o andamento.

Como sou notificado sobre vencimento de prazos?

O sistema envia lembretes automáticos sobre prazos importantes, como: - Vencimento de taxas - Datas de vistorias - Prazo para envio de documentos adicionais - Validade de licenças e alvarás

Suporte e Problemas Técnicos

Como obtenho suporte para dúvidas ou problemas?

Existem várias formas de obter suporte: 1. Chat online: Disponível no canto inferior direito da tela durante o horário comercial 2. E-mail: su-

porte@simple.municipio.gov 3. Telefone: (XX) XXXX-XXXX (horário comercial) 4. Presencialmente: Nos postos de atendimento da prefeitura

O sistema está lento ou não carrega. O que fazer?

Primeiro, verifique sua conexão com a internet. Em seguida, tente limpar o cache do navegador ou usar outro navegador. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico.

Encontrei um erro no sistema. Como reporto?

Na parte inferior de cada página existe um link “Reportar Problema”. Clique nele, descreva o erro encontrado com o máximo de detalhes possível e envie. Nossa equipe técnica analisará o problema.

Posso acessar o sistema de um computador público?

Sim, mas recomendamos alguns cuidados: 1. Certifique-se de fazer logout ao terminar 2. Não salve senhas no navegador 3. Limpe o histórico e cookies após o uso 4. Evite acessar em redes Wi-Fi públicas não seguras

O sistema é seguro para enviar meus documentos pessoais?

Sim, o sistema utiliza protocolos de segurança avançados, incluindo criptografia SSL/TLS para transmissão de dados. Todos os documentos são armazenados em servidores seguros com acesso restrito apenas a pessoal autorizado.

Perguntas Específicas por Tipo de Serviço

Legalização de Imóveis

Posso legalizar um imóvel que está em área irregular? A possibilidade de legalização depende da situação específica da área. Algumas áreas irregulares podem estar em processo de regularização fundiária. Recomendamos consultar o departamento de urbanismo antes de iniciar o processo.

Preciso contratar um engenheiro ou arquiteto para legalizar meu imóvel? Sim, é necessário um responsável técnico habilitado (engenheiro civil ou arquiteto) para elaborar o projeto e assinar a ART/RRT. Este profissional será responsável tecnicamente pelo processo de legalização.

Compra de Lote

Como sei quais lotes estão disponíveis para compra? No sistema, acesse a seção “Serviços” e selecione “Compra de Lote”. Lá você encontrará um mapa interativo com os lotes disponíveis, suas informações e valores estimados.

Posso financiar a compra de um lote municipal? Sim, a prefeitura oferece opções de parcelamento direto para aquisição de lotes municipais. As condições (entrada, número de parcelas, juros) são apresentadas durante o processo de solicitação.

Licenciamento Comercial

Preciso de alvará mesmo para um pequeno negócio em minha residência? Sim, qualquer atividade comercial, mesmo que pequena ou em ambiente residencial, requer licenciamento. No entanto, existem processos simplificados para MEIs e pequenos negócios em áreas residenciais, conforme o zoneamento urbano.

Meu alvará está vencendo. Como faço para renová-lo? Para renovação de alvará, acesse o sistema, selecione “Renovação de Alvará” na seção de serviços e informe o número do alvará atual. O sistema preencherá automaticamente os dados cadastrados, sendo necessário apenas atualizar informações que tenham mudado.

Aprovação de Projetos

Quanto tempo leva para aprovar um projeto de construção? O prazo estimado para aprovação de projetos é de 30 dias úteis, considerando que toda a documentação esteja correta e completa. Projetos mais complexos ou que necessitem de análises especiais podem levar mais tempo.

Posso acompanhar as correções solicitadas no meu projeto? Sim, quando houver necessidade de correções, você receberá uma notificação detalhada com todos os pontos a serem ajustados. Na página de detalhes do pedido, na seção “Análise Técnica”, você poderá ver todos os comentários dos técnicos.

Eventos

Qual a antecedência mínima para solicitar autorização para um evento? A antecedência mínima varia conforme o porte do evento: - Pequeno porte (até 100 pessoas): 15 dias - Médio porte (101 a 500 pessoas): 30 dias - Grande porte (acima de 500 pessoas): 45 dias

Preciso de autorização para eventos em propriedade privada? Mesmo em propriedade privada, eventos que envolvam público, sonorização, ou que possam impactar a vizinhança (como shows, festas com música ao vivo, etc.) necessitam de autorização municipal.

Se você não encontrou resposta para sua dúvida neste FAQ, entre em contato com o suporte através dos canais disponíveis ou consulte os manuais específicos na seção de documentação.