

# Guia do Cidadão

Bem-vindo ao guia do cidadão para o sistema Simple! Este documento foi elaborado para ajudá-lo a utilizar o sistema de gestão de pedidos de serviços municipais de forma eficiente e sem complicações.

## Sumário

1. Introdução ao Sistema
2. Acesso ao Portal do Cidadão
3. Acompanhamento de Pedidos
4. Tipos de Serviços Disponíveis
5. Solicitação de Novos Serviços
6. Envio de Documentos
7. Pagamento de Taxas
8. Agendamento de Vistorias
9. Notificações
10. Perguntas Frequentes

## Introdução ao Sistema

O Simple é um sistema moderno desenvolvido para facilitar sua interação com os serviços municipais. Com ele, você pode:

- Solicitar diversos serviços municipais online
- Acompanhar o status de seus pedidos
- Enviar documentos digitalmente
- Receber notificações sobre o andamento dos processos
- Realizar pagamentos de taxas
- Agendar vistorias quando necessário

O sistema foi projetado para ser intuitivo e fácil de usar, reduzindo a necessidade de deslocamentos à prefeitura e agilizando a resolução de suas solicitações.

## Acesso ao Portal do Cidadão

### Primeiro Acesso

1. Acesse o portal do cidadão através do endereço fornecido pela prefeitura
2. Clique no botão **Cadastrar-se**
3. Preencha o formulário com seus dados pessoais:
  - Nome completo
  - Tipo e número de documento (RG, CPF, etc.)
  - E-mail válido
  - Telefone para contato
  - Endereço completo
4. Crie uma senha segura (mínimo de 8 caracteres, incluindo letras, números e caracteres especiais)

5. Aceite os termos de uso e política de privacidade
6. Clique em **Concluir Cadastro**
7. Você receberá um e-mail de confirmação com um link para ativar sua conta
8. Clique no link recebido para ativar sua conta

### Login no Sistema

1. Acesse o portal do cidadão
2. Digite seu e-mail e senha
3. Clique em **Entrar**

### Recuperação de Senha

Caso tenha esquecido sua senha:

1. Na tela de login, clique em **Esqueci minha senha**
2. Informe o e-mail cadastrado
3. Clique em **Enviar**
4. Você receberá um e-mail com instruções para redefinir sua senha
5. Siga as instruções recebidas no e-mail

### Acompanhamento de Pedidos

#### Consulta por Código de Acompanhamento

Se você recebeu um código de acompanhamento (formato SMP-AANNNNNN):

1. Na página inicial do portal, localize a seção **Acompanhar Pedido**
2. Digite o código de acompanhamento recebido
3. Clique em **Consultar**
4. O sistema exibirá os detalhes do seu pedido

#### Consulta de Todos os Pedidos

Para visualizar todos os seus pedidos:

1. Faça login no portal
2. No menu principal, clique em **Meus Pedidos**
3. Você verá uma lista de todos os seus pedidos, ordenados por data
4. Utilize os filtros disponíveis para refinar sua busca:
  - **Período:** Data de início e fim
  - **Tipo de Serviço:** Selecione um tipo específico
  - **Status:** Filtre por situação atual

#### Detalhes do Pedido

Para visualizar informações detalhadas sobre um pedido:

1. Na lista de pedidos, clique no pedido desejado

2. A página de detalhes exibirá:

- **Informações Gerais:** Tipo de serviço, data de solicitação, prazo estimado
- **Status Atual:** Situação atual do pedido
- **Histórico:** Linha do tempo com todas as atualizações
- **Documentos:** Lista de documentos enviados e pendentes
- **Pagamentos:** Taxas a pagar ou já pagas
- **Vistorias:** Informações sobre vistorias agendadas ou realizadas

## Tipos de Serviços Disponíveis

O sistema oferece diversos tipos de serviços municipais, organizados nas seguintes categorias:

### Legalização de Imóveis

- Regularização de construções
- Aprovação de projetos
- Certidão de regularidade

### Compra e Gestão de Lotes

- Solicitação de compra de lote
- Transferência de titularidade
- Consulta de disponibilidade

### Eventos

- Autorização para eventos públicos
- Licença para uso de espaço público
- Alvará temporário

### Serviços Financeiros

- Parcelamento de débitos
- Emissão de guias de pagamento
- Certidão negativa de débitos

### Licenciamento

- Licença de funcionamento comercial
- Licença ambiental
- Licença de construção

### Plantas e Documentação

- Emissão de planta cadastral
- Atualização de planta

- Certidão de confrontantes

Para conhecer todos os serviços disponíveis e seus requisitos, acesse a seção **Serviços** no menu principal.

## Solicitação de Novos Serviços

### Iniciando uma Nova Solicitação

1. Faça login no portal
2. No menu principal, clique em **Solicitar Serviço**
3. Navegue pelas categorias ou utilize a busca para encontrar o serviço desejado
4. Clique no serviço que deseja solicitar
5. Leia atentamente as informações sobre:
  - Documentos necessários
  - Taxas aplicáveis
  - Prazo estimado
  - Requisitos específicos
6. Clique em **Iniciar Solicitação**

### Preenchimento do Formulário

1. Preencha todos os campos obrigatórios (marcados com asterisco \*)
2. Forneça informações adicionais quando solicitado
3. Verifique cuidadosamente todos os dados antes de prosseguir
4. Clique em **Continuar**

### Confirmação e Envio

1. Revise todas as informações fornecidas
2. Leia e aceite os termos específicos do serviço
3. Clique em **Enviar Solicitação**
4. O sistema gerará um código de acompanhamento
5. Guarde este código para consultas futuras

## Envio de Documentos

### Requisitos para Documentos Digitais

Para garantir que seus documentos sejam aceitos pelo sistema:

- Utilize formatos aceitos: PDF, JPG, PNG (conforme especificado)
- Tamanho máximo por arquivo: geralmente 5MB (verifique as instruções específicas)
- Documentos devem estar legíveis e completos
- Fotos de documentos devem ser bem iluminadas e sem reflexos

### Envio Durante a Solicitação

1. Durante o processo de solicitação, você chegará à etapa de envio de documentos
2. Para cada documento requerido:
  - Clique em **Selecionar Arquivo**
  - Localize o arquivo em seu computador ou dispositivo
  - Selecione o arquivo e clique em **Abrir**
  - Verifique se o arquivo foi carregado corretamente
3. Após enviar todos os documentos obrigatórios, clique em **Continuar**

### Envio Posterior à Solicitação

Se precisar enviar documentos adicionais após iniciar a solicitação:

1. Acesse a página de detalhes do pedido
2. Localize a seção **Documentos**
3. Clique no botão **Enviar Documento**
4. Selecione o tipo de documento
5. Clique em **Selecionar Arquivo**
6. Localize e selecione o arquivo
7. Clique em **Enviar**

### Substituição de Documentos

Se um documento foi rejeitado ou precisa ser atualizado:

1. Acesse a página de detalhes do pedido
2. Localize a seção **Documentos**
3. Encontre o documento que precisa ser substituído
4. Clique no botão **Substituir**
5. Selecione o novo arquivo
6. Adicione uma observação explicando a substituição
7. Clique em **Enviar**

### Pagamento de Taxas

#### Visualização de Taxas

1. Acesse a página de detalhes do pedido
2. Localize a seção **Pagamentos**
3. Visualize as taxas pendentes, com informações sobre:
  - Descrição da taxa
  - Valor
  - Data de vencimento
  - Status (Pendente, Pago, Vencido)

## Métodos de Pagamento

O sistema oferece diferentes opções para pagamento:

### 1. Boleto Bancário:

- Clique no botão **Gerar Boleto**
- O boleto será exibido para impressão ou download
- Efetue o pagamento em qualquer agência bancária ou via internet banking

### 2. Pagamento Online:

- Clique no botão **Pagar Online**
- Você será redirecionado para a plataforma de pagamento
- Siga as instruções para concluir o pagamento com cartão de crédito ou débito

### 3. PIX (quando disponível):

- Clique no botão **Gerar PIX**
- Um QR Code será exibido
- Escaneie o código com seu aplicativo bancário
- Confirme o pagamento

## Parcelamento

Para taxas que permitem parcelamento:

1. Clique no botão **Parcelar**
2. Selecione o número de parcelas desejado
3. Revise o valor de cada parcela e datas de vencimento
4. Clique em **Confirmar Parcelamento**
5. Siga as instruções para o método de pagamento escolhido

## Comprovante de Pagamento

Após efetuar o pagamento:

1. O sistema atualizará automaticamente o status em 1-2 dias úteis
2. Se necessário, você pode enviar o comprovante:
  - Acesse a página de detalhes do pedido
  - Localize a seção **Pagamentos**
  - Clique no botão **Enviar Comprovante**
  - Selecione o arquivo do comprovante
  - Clique em **Enviar**

## Agendamento de Vistorias

### Vistorias Agendadas

Alguns serviços requerem vistorias técnicas. Quando uma vistoria for necessária:

1. Você receberá uma notificação por e-mail e no sistema

2. Acesse a página de detalhes do pedido
3. Localize a seção **Vistorias**
4. Visualize as informações da vistoria agendada:
  - Data e horário
  - Endereço
  - Responsável técnico
  - Instruções específicas

### **Confirmação de Disponibilidade**

Para confirmar sua disponibilidade para a vistoria:

1. Na seção de vistorias, clique no botão **Confirmar Disponibilidade**
2. Se necessário, adicione observações ou instruções de acesso
3. Clique em **Confirmar**

### **Solicitação de Reagendamento**

Se você não puder estar presente na data agendada:

1. Na seção de vistorias, clique no botão **Solicitar Reagendamento**
2. Selecione até três datas/horários alternativos
3. Informe o motivo do reagendamento
4. Clique em **Enviar Solicitação**
5. Aguarde a confirmação da nova data

### **Após a Vistoria**

Depois que a vistoria for realizada:

1. O status será atualizado no sistema
2. Você poderá visualizar o resultado na seção de vistorias
3. Se houver pendências identificadas, siga as instruções fornecidas

### **Notificações**

#### **Tipos de Notificações**

O sistema enviará notificações sobre:

- Criação de novos pedidos
- Mudanças de status
- Solicitação de documentos adicionais
- Aprovação ou rejeição de documentos
- Geração de taxas
- Agendamento de vistorias
- Conclusão do processo

## Configuração de Notificações

Para personalizar como recebe as notificações:

1. Faça login no portal
2. Acesse seu perfil clicando no seu nome no canto superior direito
3. Selecione **Configurações de Notificações**
4. Escolha quais notificações deseja receber:
  - No portal (sempre ativas)
  - Por e-mail
  - Por SMS (quando disponível)
5. Clique em **Salvar Preferências**

## Visualização de Notificações

Para ver suas notificações no portal:

1. Clique no ícone de sino no canto superior direito
2. Visualize a lista de notificações recentes
3. Clique em uma notificação para ver mais detalhes ou ir para o pedido relacionado
4. Para marcar todas como lidas, clique em **Marcar todas como lidas**

## Perguntas Frequentes

### Quanto tempo leva para meu pedido ser processado?

O tempo de processamento varia de acordo com o tipo de serviço solicitado. Na página de cada serviço, você encontrará o prazo estimado. Lembre-se que o prazo começa a contar após o envio de todos os documentos necessários e pagamento das taxas aplicáveis.

### O que acontece se um documento for rejeitado?

Se um documento for rejeitado, você receberá uma notificação explicando o motivo. Você deverá enviar um novo documento corrigindo o problema identificado. O processo continuará após a aprovação do novo documento.

### Como posso cancelar um pedido?

Para cancelar um pedido em andamento: 1. Acesse a página de detalhes do pedido 2. Clique no botão **Solicitar Cancelamento** 3. Informe o motivo do cancelamento 4. Clique em **Confirmar**

Note que alguns pedidos não podem ser cancelados após atingirem determinadas etapas.



### **Posso alterar informações após enviar o pedido?**

Algumas informações podem ser atualizadas mesmo após o envio do pedido. Para solicitar alterações: 1. Acesse a página de detalhes do pedido 2. Clique no botão **Solicitar Alteração** 3. Indique quais informações precisam ser alteradas 4. Forneça as novas informações 5. Clique em **Enviar Solicitação**

A equipe técnica avaliará se a alteração é possível no estágio atual do processo.

### **E se eu perder meu código de acompanhamento?**

Se você estiver cadastrado no sistema e tiver feito login antes de criar o pedido, todos os seus pedidos estarão disponíveis na seção **Meus Pedidos**. Caso contrário, entre em contato com o suporte ao cidadão informando seus dados pessoais para recuperar o código.

---

Esperamos que este guia ajude você a utilizar o sistema Simple de forma eficiente. Se tiver dúvidas adicionais, entre em contato com o suporte ao cidadão através dos canais disponíveis no portal.