

DOCUMENTAÇÃO ADICIONAL – CONSULTA PÚBLICA

TABELA 1 – ITENS, DETALHAMENTO DO OBJETO, UNIDADE DE MEDIDA E QUANTIDADE

#	Item	Detalhamento do Objeto	Unidade de Medida	Quantidade
1	Fornecimento de plataforma multicanal integrada para atendimento, gerenciamento do relacionamento com o cidadão, digitalização e automação de serviços públicos em modelo SaaS (Software as a Service).	Perfil Atendimento	Usuários em uso/mês	1.680
		Perfil Operacional	Usuários em uso/mês	1.260
		Perfil Gerencial	Usuários em uso/mês	212
		Perfil Configuração	Usuários em uso/mês	56
2	Fornecimento de Atendente Virtual Inteligente - Chatbot - em modelo SaaS (Software as a Service).		Pacote de 1000 Interações	2.880
3	Suporte Técnico	Suporte operacional das soluções dos itens 1, 2 e 5	Serviço/Mês	1
4	Serviços Especializados - Transformação, design e digitalização de serviços públicos digitais com o uso da solução tecnológica	Configuração, levantamento, melhoria e automação/digitalização de processos; Customização e Integração de sistemas e bases de dados existentes com a solução contratada.	UST	102.960
5	Fornecimento de plataforma de capacitação permanente em modelo SaaS (Software as a Service) para utilização da solução tecnológica	Plataforma EAD de Capacitação.	Serviço/Mês	1
6	Capacitação e Formação de Usuários para utilização da solução tecnológica	Capacitação para os perfis de Atendimento, Operacional, Gerencial e de Configuração das soluções contratadas	Hora-aula	1.064

TABELA 2 – QUANTIDADE DE USUÁRIOS

Perfil	Quantidade			
	Mínima de usuários	Atual de usuários	Prevista de expansão de usuários	Estimada de usuários (após entrada de novos órgãos)
Atendimento	600	1.260	420	1.680
Operacional	600	900	360	1.260
Gerencial	50	132	80	212
Configuração	20	26	30	56
Total	1270	2.318	890	3.208

TABELA 3 – QUANTIDADE DE HORAS-AULA

Perfil	Quantidade atual de usuários	Turmas	Carga horária	Total de horas
Atendimento	1.260	42	8h/turma	336
Operacional	900	30	8h/turma	240
Gerencial	132	5	8h/turma	40
Configuração	26	2	24h/turma	48
				664

TABELA 4 – FLUXOS ATUAIS

Fluxo de tratamento	Tipo	Sistema legado	Quantidade de serviços	Volume médio de solicitações recebidas por mês (jan/19 ago/20)
Padrão	Padrão	-	200	26.758
EncaminhamentoDefesaCivil	Regionalizado	-	24	2.318
EncaminhamentoSTLP	Regionalizado	-	5	587,5
EncaminhamentoSTM	Regionalizado	-	1	112,5

EncaminhamentoSUVIS	Regionalizado	-	8	5.643,7
8 fluxos de finalização automática de solicitações			10	4761

TABELA 5 – FLUXOS INTEGRADOS

Fluxo de tratamento	Tipo	Sistema legado	Quantidade de serviços	Volume médio de solicitações recebidas por mês (jan/19 a jun/19)
EncaminharChamadoAmlurb	Integração	ECOURBIS/LOGA	15	1.034
EncaminharChamadoCET	Integração	CET-CS	29	1.950
EncaminharChamadoFlip	Integração	FLIP	19	12.401
EncaminharChamadoGCM	Integração	HEXAGON	40	2.732
EncaminharChamadoSGF	Integração	SGF	31	14.296
EncaminharChamadoSGTP	Integração	SGTP	18	373
EncaminharChamadoSMGI_CET	Integração	SMGI-CET	7	529
EncaminharChamadoSMGIPadrao	Integração	SMGI-SGZ	9	24.141
EncaminharChamadoSptrans	Integração	SPTRANS	47	5.768
EncaminharChamadoZoonoses	Integração	SISCOZ	6	490
EncaminharChamadoSEI	Integração	SEI	35	507
EncaminharChamadoSEIAutuar	Integração	SEI	1	54
EncaminharChamadoSEIAutuarSF	Integração	SEI	13	9
EncaminharChamadoSEIProcesso	Integração	SEI	2	-
PadraoDeficiente	Integração	SUAE	2	1.785
Padraoldoso	Integração	SUAE	1	6.844
Senha Web	Integração	SenhaWeb	22	1000

TABELA 6 – TABELA DE OCORRÊNCIAS

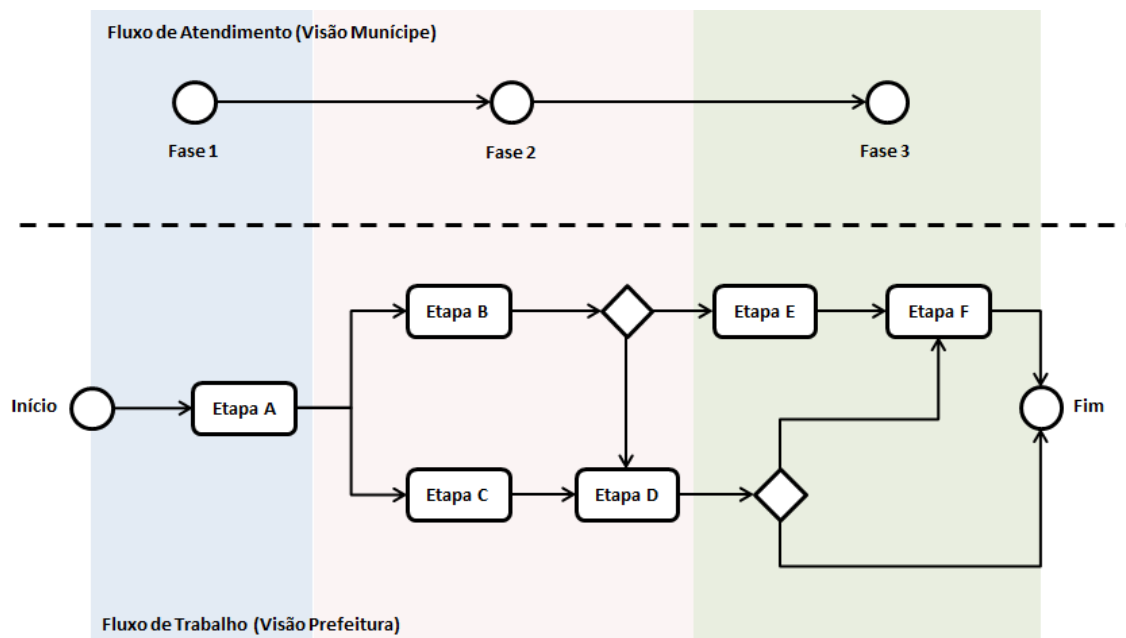
Graus de Sanções Administrativas

Grau	Correspondência
1	Advertência escrita
2	Multa de até 4% sobre o valor a ser pago no mês de correspondência
3	Multa de até 8% sobre o valor a ser pago no mês de correspondência (*no caso da implantação sobre o valor a ser pago pela implantação)
4	Multa de até 16% sobre o valor a ser pago no mês de correspondência

Referência para Multas		
Descrição	Referência	Grau
Ultrapassar o limite de 5 dias úteis para informar cronograma de execução de serviços após o recebimento da OS.	Por ocorrência	1
Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	3
Indicação de função de preposto de forma cumulativa com atribuições de execução do serviço.	Por ocorrência	2
Não substituir em até 10 dias úteis o profissional que seja considerado inapto para os serviços a serem prestados, seja por incapacidade técnica comprovada, atitude inconveniente, falta de urbanidade ou que venha a transgredir as Normas disciplinares da CONTRATANTE	Por ocorrência	2
Acumular 3 (três) advertências no período de 6 (seis) meses	Por ocorrência	2
Acumular 5 (cinco) advertências no período de 12 (doze) meses	Por ocorrência	3
Não zelar pelas instalações da CONTRATANTE	Por ocorrência	1
Não efetuar o pagamento de salários, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução deste CONTRATO	Por ocorrência	3
Na hipótese de rescisão contratual por inexecução total do CONTRATO	Por ocorrência	4
Na hipótese de descumprimento da Garantia de serviços	Por ocorrência	3
Não apresentar documentação exigida da empresa ou dos profissionais	Por documento	1
Deixar de prestar quaisquer informações solicitadas no prazo estipulado	Por ocorrência	1
Deixar de realizar transferência completa dos conhecimentos empregados na realização dos serviços contratados	Por ocorrência	2
Deixar de realizar transição plena do CONTRATO, com total transferência de conhecimento	Por ocorrência	4
Omitir da fiscalização qualquer anormalidade verificada na execução dos	Por ocorrência	2

serviços.		
Dificultar a ação da fiscalização ou o cumprimento de orientações e atendimento a solicitações da CONTRATANTE.	Por ocorrência	2
Prestar serviço com baixa qualidade, desrespeitando os acordos de nível de serviço de forma recorrente	Por ocorrência	1
Deixar de cumprir cláusula contratual	Por ocorrência	1
Atraso para o início e conclusão da execução do plano de implantação	Por ocorrência	3

IMAGEM 1



ANEXO IV - ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO - (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA)

Item 1 - Fornecimento de plataforma multicanal integrada para atendimento, gerenciamento do relacionamento com o cidadão, digitalização e automação de serviços públicos em modelo SaaS (Software as a Service); Item 2 - Fornecimento de Atendente Virtual Inteligente - Chatbot - em modelo SaaS (Software as a Service); Item 3 - Suporte Técnico

Nível de Serviço Exigido	Método de Medição	Cálculo do Indicador	Glosa
Disponibilidade Total do serviço de no mínimo 99,741%.	Aferição mensal de acordo com as seguintes variáveis: Qtd. Horas/Mês (HM): Quantidade de horas de cada mês. Qtd. Horas/Indisponível (HI): Quantidade de horas que o sistema esteve indisponível durante o mês.	Disponibilidade= $(HM-HI)/HM \times 100$	Verificada a disponibilidade menor ao mínimo contratado, desconto de 10% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente referente aos itens 1, 2 e 3 por hora, até o limite de 100%. No caso de fração de hora, a glosa será calculada de forma proporcional.
Resolução de solicitações no Prazo (RSP): 95%	Aferição mensal de acordo com as seguintes variáveis: Entregas no Prazo: total de entregas que foram realizadas no período de acordo com quadro de serviços de suporte técnico abaixo. Total de Entregas: total de entregas do catálogo de serviços realizadas no período.	RSP = Entregas no prazo/Total de entregas x 100	Verificada a disponibilidade menor ao mínimo contratado, desconto de 10% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente referente aos itens I, II e III por percentual de solicitações fora do prazo, até o limite de 100%.

Resolução de solicitações de forma correta na primeira vez (RSCP): 95%	Aferição mensal de acordo com as seguintes variáveis: Entregas Perfeitas: total de entregas que foram realizadas sem retrabalho no período de acordo com quadro de serviços de suporte técnico abaixo. Total de Entregas: total de entregas do catálogo de serviços realizadas no período.	RSCP = Entregas perfeitas/Total de entregas x 100	Verificada a disponibilidade menor ao mínimo contratado, desconto de 10% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês correspondente referente aos itens I, II e III por percentual de solicitações não corretas na primeira vez, até o limite de 100%.
--	---	--	--

As solicitações realizadas pela Prefeitura de São Paulo através do canal de Suporte Técnico deverão ser atendidas conforme quadro de serviços de suporte técnico abaixo.

Solicitações	Tempo de Resolução
Solicitação de Suporte	Até 2 (duas) horas úteis ¹ a partir do registro da solicitação na ferramenta de Service Desk.
Requisição de Serviço	Até 16 (dezesesseis) horas úteis a partir do registro da solicitação na ferramenta de Service Desk.
Incidente – Alto Impacto	Até 1 (uma) hora corrida a partir do registro da solicitação na ferramenta de Service Desk.
Incidente – Médio Impacto	Até 4 (quatro) horas corridas a partir do registro da solicitação na ferramenta de Service Desk.
Incidente – Baixo Impacto	Até 8 (oito) horas úteis a partir do registro da solicitação na ferramenta de Service Desk.
Problemas	Enviar planejamento com prazo para implantação da solução até 12 (doze) horas úteis após a estabilização da solução.

¹ Por horas úteis, entende-se o período compreendido no horário comercial definido em comum acordo entre CONTRATADA e CONTRATANTE.

Item 4 - Serviços Especializados - Transformação, design e digitalização de serviços públicos digitais com o uso da solução tecnológica

Nível de Serviço Exigido	Método de Medição	Cálculo do Indicador	Glosa
Ciclos de entrega (ex. Sprints) disponibilizados no Prazo (EP): 95%	Aferição mensal, a cada conjunto de 20 ciclos, de acordo com as seguintes variáveis: Entregas no Prazo: total de ciclos entregues no prazo.	EP = (Entregas no prazo / 20) x 100	Verificado indicador menor ao mínimo contratado, desconto de 5% do valor do conjunto de 20 ciclos por dia de atraso, até o limite de 40%. No caso de fração de dia, a glosa será calculada de forma proporcional.
Entregas sem erro (EE): 90%	Aferição mensal, a cada conjunto de 20 ciclos, de acordo com as seguintes variáveis: Entregas sem erros: total de entregas que não apresentam erros de código ou erros de negócios (em desacordo com funcionalidades especificadas).	EE = (Entregas sem erros / 20) x 100	Verificado indicador menor ao mínimo contratado, desconto de 5% do valor do conjunto de 20 ciclos por erro, até o limite de 40%. No caso de fração de dia, a glosa será calculada de forma proporcional.

Item 5 - Capacitação e Formação de Usuários para utilização da solução tecnológica

INDICADOR	NÍVEL DE SERVIÇO	GLOSA
Apresentação do programa do treinamento para aprovação	Em, no mínimo, 10 (dez) dias corridos antes do início do treinamento	Desconto de 2% do valor referente ao treinamento, por dia corrido de atraso, até o limite de 60%
Início de turma	Em até 20 (vinte) dias corridos contados a partir da abertura da Ordem de Serviço	Desconto de 2% do valor referente ao treinamento, por dia corrido de atraso, até o limite de 20%
Avaliação do curso	Avaliação positiva do curso (ótimo ou bom) de pelo menos 50% da turma	Desconto de 10% do valor referente ao treinamento, a cada 5 pontos percentuais além do mínimo estabelecida, até o limite de 20%

ANEXO V - CATÁLOGO PRELIMINAR DE SERVIÇOS

Item 4 - Serviços Especializados - Transformação, design e digitalização de serviços públicos digitais com o uso da solução tecnológica

Código	Descrição com atividades e perfis profissionais	Entregas	UST
Design e digitalização de novos serviços públicos			
D1	<u>Diagnóstico sobre digitalização de serviço</u> <u>Atividades:</u> - Visitar órgão responsável pelo serviço para entender a viabilidade, necessidades, sistemas envolvidos, macroetapas, complexidade etc. - Preparar e facilitar de reuniões e oficinas - Elaborar proposta preliminar para transformação do serviço - Elaborar Plano Ágil e cronograma de implantação - Apresentar produtos, quando necessário em reunião <u>Perfis profissionais:</u> - Analista de design de serviços - Especialista na solução tecnológica	a) Plano ágil de implantação: análise de viabilidade, arquitetura preliminar do serviço público e cronograma de trabalho.	40 UST
D2	<u>Pesquisa de usuário</u> <u>Atividades:</u> - Preparar e facilitar oficinas com servidores e cidadãos - Preparar e executar ferramentas, tais como “sombra”, “blueprint”, “jornada do usuário”, “entrevistas”, para levantamento de dados sobre a jornada do usuário - Sistematizar os dados levantados - Apresentar produtos, quando necessário em reunião	a) Relatório contendo resultados da pesquisa de usuário	40 UST

	<u>Perfis profissionais:</u> - Analista de design de serviços - Especialista na solução tecnológica		
D3	<u>Mapear e propor redesenho de serviço</u> <u>Atividades:</u> - Entender o fluxo do serviço com órgãos envolvidos, utilizando ferramentas de design de serviços - Realizar visitas onde os serviços são prestados para mapear etapas do serviço; - Identificar gargalos e oportunidades de melhorias, sempre pensando em melhorias do serviço para o cidadão e não somente do processo interno; - Preparar, sistematizar e conduzir oficinas; - Apresentar serviço redesenhado, incluindo a arquitetura na solução tecnológica; <u>Perfis profissionais:</u> - Analista de design de serviços - Especialista na solução tecnológica	a) Modelo de serviço público redesenhado	80 UST
D4	<u>Prototipação do serviço público em alfa</u> <u>Atividades:</u> - Preparar e facilitar oficinas de ideação de produtos. - Elaborar protótipos de baixa e média fidelidade, se possível navegáveis - Validar com dono do serviço versão em alfa <u>Perfis profissionais:</u> - Analista de design de serviços - Especialista na solução tecnológica	a) Protótipo navegável do serviço em versão alfa	60 UST
D5	<u>Parametrização do serviço na solução tecnológica sem integração</u> <u>Atividades:</u>	a) Serviço em homologação	24 UST

	- Criar e testar formulário - Criar e testar fluxo interno - Criar e testar fases de atendimento - Testar ciclo completo na solução tecnológica <u>Perfis profissionais:</u> - Analista de design de serviços - Especialista na solução tecnológica		
D6	<u>Parametrização do serviço na solução tecnológica com integração</u> <u>Atividades:</u> - Criar e testar formulário - Criar e testar integração de sistemas - Criar e testar fluxo contemplando as etapas na solução tecnológica e as etapas no sistema legado - Criar e testar fases de atendimento - Testar ciclo completo na solução tecnológica <u>Perfis profissionais:</u> - Analista de design de serviços - Especialista na solução tecnológica - Analista de tecnologia da informação	a) Serviço em homologação	72 UST
D7	<u>Disponibilização do serviço em versão beta</u> <u>Atividades</u> - Testar com dono do serviço - Disponibilizar serviço em versão beta para teste com pequeno grupo de usuários reais - Avaliar utilização do serviço em beta - Sistematizar aprendizados <u>Perfis profissionais:</u> - Analista de design de serviços - Especialista na solução tecnológica	a) Serviço disponibilizado e testado em pequena escala	72 UST

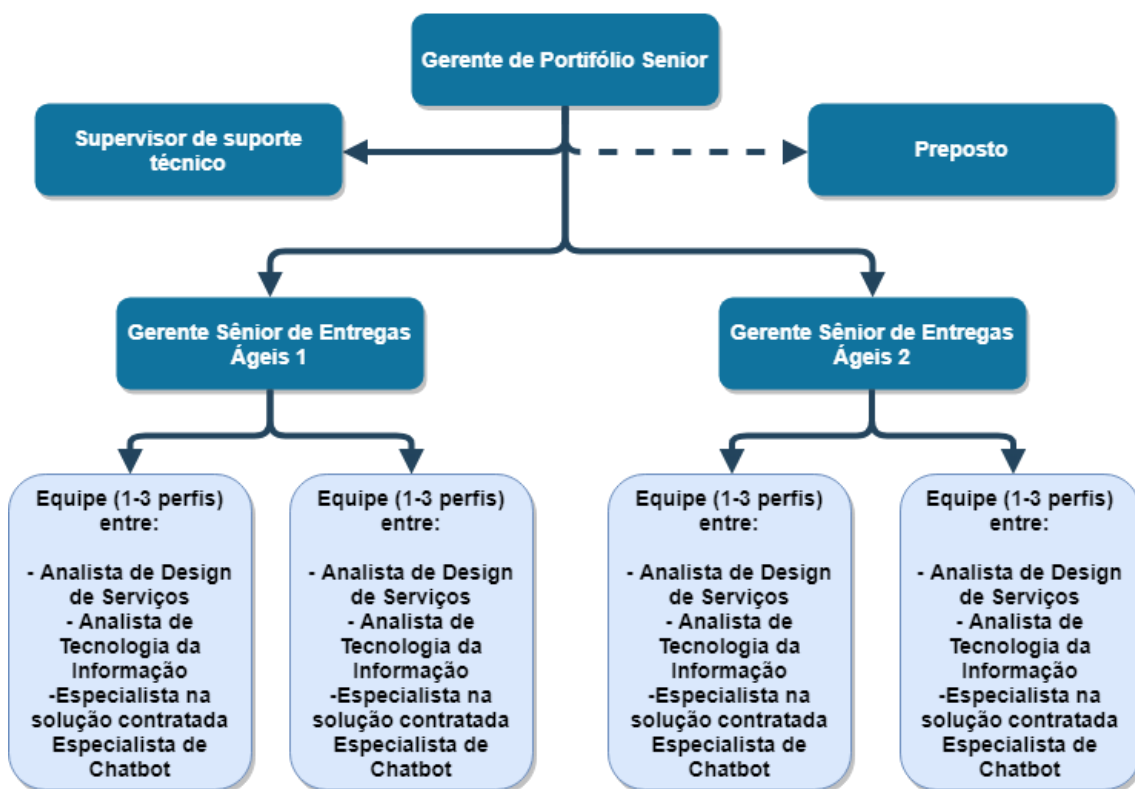
D8	<u>Melhorias do serviço para disponibilização em produção</u> <u>Atividades:</u> - Identificar melhorias - Realizar melhorias - Testar melhorias - Elaborar manuais e vídeos interativos sobre o serviço - Avaliar economia do serviço digital utilizando modelo de custos <u>Perfis profissionais:</u> - Analista de design de serviços - Especialista na solução tecnológica	a) Plano de melhorias b) Manual e vídeos interativos do serviço	30 UST
D9	<u>Operação assistida</u> <u>Atividades:</u> - Acompanhar e monitorar serviço - Prestar suporte a usuários da solução - Elaborar melhorias de script de atendimento conforme aprendizados da operação <u>Perfis profissionais:</u> - Analista de design de serviços - Especialista na solução tecnológica	a) Relatório de uso do serviço	20 UST
Melhorias			
M1	<u>Atividades:</u> Ajustes e melhorias em integrações já existentes <u>Perfis profissionais:</u> Analista de Tecnologia da informação	Integração ajustada em homologação	8 UST por ajuste
M2	<u>Atividades:</u> Ajustes e melhorias em formulários já existentes <u>Perfis profissionais:</u> Analista de Tecnologia da informação	Formulário ajustado em homologação	1 UST a cada 10 campos

M3	<u>Atividades:</u> Ajustes e melhorias em fluxos já existentes <u>Perfis profissionais:</u> Analista de Tecnologia da informação	Fluxo ajustado em homologação	8 UST por etapa
M4	<u>Atividades:</u> Ajustes e melhorias em dashboards já existentes <u>Perfis profissionais:</u> Analista de Tecnologia da informação	Dashboard ajustado em homologação	3 UST por item (gráficos, filtros, tabelas, etc)
M5	<u>Atividades:</u> Ajustes e melhorias em relatórios já existentes <u>Perfis profissionais:</u> Analista de Tecnologia da informação	Relatório ajustado em homologação	3 UST por item (colunas, filtros, regras, etc)
M7	<u>Atividades:</u> Ações para melhorar a assertividade do georreferenciamento <u>Perfis profissionais:</u> Analista de Tecnologia da informação	Georreferenciamento ajustado em homologação	8 UST por ação
M8	<u>Atividades:</u> Incluir serviço novo em integração já existente. <u>Perfis profissionais:</u> Analista de Tecnologia da informação	Novo serviço homologado	8 UST por serviço
Customizações da plataforma			
CP1	<u>Atividades:</u> -Alterações de design e layout na solução <u>Perfis profissionais:</u> Analista de Tecnologia da informação	Design e layout alterados	16 UST
CP2	<u>Atividades:</u> Alterações para melhorar responsividade ou	Responsividade ou usabilidade ajustadas	12 UST

	usabilidade na solução <u>Perfis profissionais:</u> Analista de Tecnologia da informação		
CP3	<u>Atividades:</u> Disponibilização de novos relatórios na plataforma <u>Perfis profissionais:</u> Analista de Tecnologia da informação	Relatório disponibilizado em homologação	16 UST
CP4	<u>Atividades:</u> Disponibilização de novos dashboards na plataforma <u>Perfis profissionais:</u> Analista de Tecnologia da informação	Dashboard disponibilizado em homologação	16 UST
CP5	<u>Atividades:</u> Inclusão ou edição de componentes na solução, como campos, botões, etc. <u>Perfis profissionais:</u> Analista de Tecnologia da informação	Componentes disponibilizados em homologação	8 UST
Configuração e treinamento de Assistente Virtual Inteligente			
CB1	Diagnóstico e Análises preliminares de necessidades, bases de dados existentes e definição do nível de interação com clientes específicos para implementação do CHATBOT. <u>Atividades:</u> - Visitar órgão responsável pelo serviço para entender a viabilidade, necessidades, sistemas envolvidos, macroetapas, complexidade etc. - Preparar e facilitar de reuniões e oficinas - Elaborar proposta preliminar para transformação do serviço - Elaborar Plano Ágil e cronograma de implantação	a) Plano ágil de implantação: análise de viabilidade, arquitetura preliminar do serviço público e cronograma de trabalho.	40 UST

	- Apresentar produtos, quando necessário em reunião <u>Perfis profissionais:</u> Analista de Design de Serviços Especialista de Chatbot Analista de Tecnologia da informação		
CB2	Realizar configuração da ferramenta de CHATBOT: desenvolvimento do conteúdo, configuração do portal do sistema, validação e homologação pelos CONTRATANTE e clientes do portal. <u>Atividades:</u> - Criar e testar fluxo de comunicação - Criar e testar integração de sistemas - Criar e testar fases de atendimento - Treinar assistente para atendimento - Testar ciclo completo na solução tecnológica <u>Perfis profissionais:</u> Analista de Design de Serviços Especialista de Chatbot Analista de Tecnologia da informação	Versão beta em funcionamento e relatório de teste	80 UST
CB3	Transferência de conhecimento e operação supervisionada (go live) do serviço de CHATBOT; <u>Atividades:</u> - Acompanhar e monitorar serviço - Prestar suporte a usuários da solução - Elaborar melhorias conforme aprendizados da operação <u>Perfis profissionais:</u> Analista de Design de Serviços Especialista de Chatbot Analista de Tecnologia da informação	Versão produção no ar e relatório de avaliação	40 UST

ANEXO VI – PERFIS PROFISSIONAIS



1 - Gerente de Portfólio Sênior

Principais Atribuições:

- Atuação Estratégica e Negocial;
- Gerenciamento de portfólio;
- Alocação de recursos;
- Resolução de problemas;
- Motivação e desenvolvimento de pessoas;
- Responsável por conteúdo, qualidade e método;
- Responsável por negociação (articulação, bastidores e feedbacks);
- Responsável por receber e distribuir internamente as OS para a equipe;
- Responsável tecnicamente pela CONTRATADA;
- Participar e/ou conduzir as reuniões que se fizerem necessárias a critério da CONTRATADA;
- Coordenar e conduzir todos os serviços descritos no catálogo de serviços.

Requisitos Obrigatórios:

- Diploma devidamente registrado de conclusão de curso de graduação de nível superior, com especialização em Gerenciamento de Projetos e/ou Gerenciamento de Processos ou equivalente.
- Experiência, mínima de 6 (anos) anos em projetos de melhoria e inovação em serviços, atuação como gerente nas áreas de design de serviços públicos ou privados, implantação de unidades de inovação e/ou processos e gerenciamento de equipes.
- Experiência comprovada de, no mínimo, 5 (cinco) anos, em organizações públicas ou privadas, em atividades que envolvam a construção de agenda estratégica, incluindo análise de contexto, construção de mapa estratégico, definição de indicadores, metas, identificação e gerenciamento de projetos prioritários e implementação e acompanhamento do planejamento estratégico;
- Experiência comprovada de, no mínimo, 5 (cinco) anos, em organizações públicas ou privadas, em atividades que envolvam a construção de modelos de inovação e gerenciamento de projetos de inovação.
- Certificações: Certified Agile Leadership, CBPP – Certified Business Process Professional emitida pela ABPMP (Association of Business Process Management), Certificação PMP (Project Management Professional) emitida pelo PMI (Project Management Institute) ou similares a serem aceitas a critério da CONTRATANTE.

2 - Gerente Sênior de Entregas Ágeis

Principais Atribuições:

- Construir e manter times motivados, garantindo que estejam trabalhando em um ambiente ágil com planejamento de entregas iterativas e com foco no usuário;
- Proteger o time e garantir que colaborem entre si, comuniquem-se e foquem no que é mais importante;
- Apoiar membros do time, facilitando desenvolvimento contínuo, e aplicar as ferramentas e técnicas ágeis e lean mais apropriadas para seu ambiente;
- Gerir proativamente dependências, superar obstáculos e gerar o maior valor possível diante das restrições;
- Gerenciar riscos e pessoas;

Requisitos Obrigatórios:

- Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.
- Experiência comprovada de, no mínimo, 6 (seis) anos, em organizações públicas ou privadas, em atividades que envolvam gerenciamento de projetos utilizando métodos ágeis, design de serviços e gerenciamento de mudança organizacional.

- Experiência comprovada de, no mínimo, 2 (dois) anos, em organizações públicas ou privadas, em atividades que envolvam BPM – Business Process Management, ferramentas de modelagem de processos, notação de modelagem de processos de negócio - BPMN 2.0, análise, gerenciamento de desempenho ou transformação de processos.
- Certificações: CSM - Certified Scrum Master, CBPP – Certified Business Process Professional emitida pela ABPMP (Association of Business Process Management) ou similares a serem aceitas a critério da CONTRATANTE.

3 - Analista de Design de Serviços

Principais Atribuições:

- Conduzir pesquisas de usuários, bem como utilizar outras ferramentas de descoberta e teste para o desenho de serviços do ponto de vista do usuário;
- Elaborar ou facilitar espaços de realização de protótipos de baixa, média e alta fidelidade, bem como protótipos navegáveis para teste dos serviços com usuários;
- Sugerir melhorias necessárias para que os serviços sejam disponibilizados por meio da solução tecnológica adquirida ou sugerir outros meios de digitalização;
- Auxiliar no levantamento e mapeamento de processos;
- Auxiliar na elaboração de manuais e relatórios que complementem a diagramação realizada;

Requisitos Obrigatórios:

- Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação, mas preferencialmente em Design, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.
- Experiência comprovada de, no mínimo, 6 (seis) anos, em organizações públicas ou privadas, em atividades que envolvam inovação de modelos de negócio, métodos ágeis de desenvolvimento de inovações (lean startup e customer development), conceitos de desenho (design thinking), design de serviços, prototipação, Job to be done e experiência do cliente.
- Conhecimento sobre modelagem de processos, notação de modelagem de processos de negócio - BPMN 2.0, análise, gerenciamento de desempenho ou transformação de processos.
- Certificações: Certified Scrum Product Owner ou similares a serem aceitas a critério da CONTRATANTE.

4 - Analista de Tecnologia da informação

Principais Atribuições:

- Desenvolver software acessível com foco nas necessidades do usuário do serviços;
- Prover consultor sobre viabilidade técnica de soluções;
- Escrever, adaptar, manter e dar suporte a código;
- Melhorar continuamente os serviços com uso de novas ferramentas e técnicas;
- Resolver problemas técnicos;
- Realizar integração de sistemas e chatbot;
- Estruturar bancos de dados, construir data warehouse, relatórios, dashboards, mapas e demais atividades relacionadas a banco de dados.

Requisitos Obrigatórios:

- Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.
- Experiência comprovada de, no mínimo, 6 (seis) anos, em organizações públicas ou privadas, em atividades que envolvam a área técnica de tecnologia utilizando métodos ágeis.
- Certificações: Certified Scrum Developer ou similares a serem aceitas a critério da CONTRATANTE.

5 - Especialista na solução contratada

Principais Atribuições:

- Atuação na tecnologia;
- Parametrização da solução contratada;
- Sistematização e automação de processos;
- Manter repositório de versões;

Requisitos Obrigatórios:

- Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.
- Experiência comprovada de, no mínimo, 6 (seis) anos, em organizações públicas ou privadas, em atividades que envolvam a parametrização, a transformação e o gerenciamento de desempenho de processos utilizando a solução de tecnologias contratadas, bem como automação de processos, integração de sistemas legados, desenho de formulários e construção de painel de dashboards, utilizando métodos ágeis.
- Certificações: Certified Scrum Developer ou similares a serem aceitas a critério da CONTRATANTE.

6 - Especialista de Chatbot

Principais Atribuições:

- Compreensão do contexto do usuário final do chatbot e estratégia da concepção do chatbot de acordo com as necessidades e experiências do usuário final;
- Criação, sintetização, formatação e testes dos fluxos conversacionais na solução de chatbot;
- Aplicação de técnicas de Linguística Computacional e Processamento de Linguagem Natural (NLP);
- Curadoria da base de conhecimento da solução do chatbot;
- Adaptação de gêneros textuais aos diferentes canais comunicativos do chatbot;
- Treinamento, monitoramento e melhoria contínua dos chatbots;
- Apresentação e gestão de indicadores de qualidade de atendimento do chatbot;

Requisitos Obrigatórios:

- Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.
- Experiência comprovada de, no mínimo, 6 (seis) anos, em organizações públicas ou privadas, em atividades que gestão de produtos utilizando métodos ágeis e design.
- Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos, em organizações públicas ou privadas, em atividades que envolvam a parametrização, a transformação e o gerenciamento de atendimento virtual automatizado utilizando a solução contratada.
- Conhecimento em Técnicas de Linguística Computacional, Processamento de Linguagem Natural e métodos ágeis.

ANEXO II DO EDITAL – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO nº XX/SMIT/2019

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO nº 6023.2019/XXXXXXX-X

TIPO: MENOR PREÇO TOTAL ANUAL GLOBAL

ORDEM DE COMPRA: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

OBJETO:

A empresa _____, inscrita no CNPJ
Nº _____, estabelecida na _____, nº _____,
no Município de _____, _____, telefone/fax nº(s) (____) _____ e-
mail. _____, propõe fornecer o objeto licitado, nos preços e
condições que seguem:

VALOR TOTAL ANUAL GLOBAL R\$ _____ (_____).

DAS DECLARAÇÕES:

- 01.** Declara, sob as penas da lei, que os preços cotados incluem todos os custos e despesas necessárias ao cumprimento integral das obrigações decorrentes desta licitação.
- 02.** Declara que, por ser de seu conhecimento, atende e se submete a todos os itens e condições do EDITAL e Anexos, relativos à licitação supra, bem como às disposições da Lei Municipal nº 13.278/2002, dos Decretos Municipais nº 43.406/2003 e alterações posteriores, nº 44.279/2003, nº 46.662/2005, nº 54.102/2013, 56.475/2015 e 56.633/2015, das Leis Federais nº 10.520/2002 e nº 8.666/1993, da Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela lei Complementar nº 147/2014 e demais normas complementares que disciplinam o certame e que integrarão o ajuste correspondente, no que lhe for pertinente.

- 03.** Declara, sob as penas da lei, que tem condições de prestar os serviços na quantidade estabelecida e dentro do prazo assinalado, independentemente dos demais compromissos de prestações de serviços porventura existentes, bem como que prestará os serviços de acordo com as características e especificações contidas no Anexo I do Edital e seus anexos, respeitando as condições estabelecidas, prazos, requisitos específicos, enfim todas as especificações.

DA VALIDADE DA PROPOSTA: 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data da abertura da sessão.

Indicação Conta Corrente: Conforme item 18.3. do Edital.

Banco do Brasil S/A

Nome e nº Agência: _____ nº _____

Nº Conta : _____

Obs. Se não tiver a conta atentar para a cláusula 18.3.1. do Edital.

São Paulo, de _____ de 2019.

(Representante legal da empresa)

Nome:

R.G.:

CPF:

Cargo:

ANEXO III DO EDITAL – DECLARAÇÃO DE QUE NADA DEVE AO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO nº XX/SMIT/2019

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO nº 6023.2019/XXXXXXX-X

TIPO: MENOR PREÇO TOTAL ANUAL GLOBAL

OBJETO:

A empresa _____ inscrita no CNPJ sob nº _____, por intermédio de seu representante legal, Sr. _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____ DECLARA, sob as penas da Lei, que não está inscrita no Cadastro de Contribuintes Mobiliários do Município de São Paulo, bem assim que não possui débitos para com a Fazenda deste Município.

Local e data

Assinatura do Representante Legal/Procurador

(Nome completo, Cargo ou Função/Carimbo do CNPJ)

OBS: esta declaração deverá ser apresentada no original

**ANEXO IV DO EDITAL - MODELO REFERENCIAL DE DECLARAÇÃO ART. 7º, INC. XXXIII DA
CONSTITUIÇÃO FEDERAL**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO nº XX/SMIT/2019

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO nº 6023.2019/XXXXXXX-X

TIPO: MENOR PREÇO TOTAL ANUAL GLOBAL

OBJETO:

MODELO REFERENCIAL DE DECLARAÇÃO ART. 7º, INC. XXXIII DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

(APRESENTAÇÃO OBRIGATÓRIA PARA TODAS AS LICITANTES)

(*) Modelo constante do Decreto nº 4.358 de 5.9.02

A empresa _____ inscrita no CNPJ sob nº _____, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a). _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____ DECLARA, para fins do disposto no inciso V, do art. 27 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz.

Local e data

Assinatura do Representante Legal/Procurador

(Nome Completo/Cargo/ Carimbo CNPJ)

Observações:

- a) esta declaração deverá ser apresentada no original
- b) em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima

**ANEXO V DO EDITAL - MODELO REFERENCIAL DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATOS
IMPEDITIVOS**

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO nº XX/SMIT/2019

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO nº 6023.2019/XXXXXXX-X

TIPO: MENOR PREÇO TOTAL ANUAL GLOBAL

OBJETO:

MODELO REFERENCIAL DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS

À

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

A empresa, com sede na
....., nº, C.N.P.J. nº
....., por intermédio de seu representante legal
infra-assinado, Sr., portador
da Carteira de Identidade nº..... e inscrito no CPF sob nº
....., DECLARA, sob as penas da lei, que, até a presente data,
inexistem fatos impeditivos para a sua habilitação no presente processo licitatório, estando
ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Local e data

Assinatura do Responsável pela Empresa

(Nome Completo/Cargo/Carimbo do CNPJ)

OBS: esta declaração deverá ser apresentada no original

ANEXO VI DO EDITAL - MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO INCURSÃO NAS PENAS DA LEI

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO nº XX/SMIT/2019

PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO nº 6023.2019/XXXXXXX-X

TIPO: MENOR PREÇO TOTAL ANUAL GLOBAL

OBJETO:

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO INCURSÃO NAS PENAS DA LEI FEDERAL Nº 8.666/1993,
ARTIGO 87, INCISOS III E IV, DA LEI FEDERAL Nº 10.520/2002, ARTIGO 7º.**

A empresa, com sede na
....., nº, C.N.P.J. nº
....., por intermédio de seu representante legal infra-
assinado, Sr., portador da
Carteira de Identidade nº..... e inscrito no CPF sob nº
....., **DECLARA**, sob as penas da lei, que não está incurso nas penas
disciplinadas no artigo 87, incisos III e/ou IV da Lei Federal nº 8.666/93, bem assim no artigo 7º da
Lei Federal nº 10.520/02, não tendo sido declarada inidônea, nem se encontrando suspensa ou
impedida de licitar e contratar com a Administração Pública.

São Paulo, de de 2019

Representante Legal/Procurador

(nome completo, cargo ou função e assinatura do representante legal/procurador)

OBS: esta declaração deverá ser apresentada no original

ANEXO VIII - Roteiro para avaliação da POC

1. Objetivo e abrangência

- 1.1. Fornecer os insumos necessários à realização da prova de conceito da solução apresentada pela LICITANTE melhor classificada no Pregão XX/2019, quanto ao atendimento dos requisitos funcionais e não funcionais contidos no Termo de Referência;
- 1.2. Será designada comissão de avaliação para acompanhamento da Prova de Conceito e emissão de relatório aprovando ou desclassificando a licitante.

2. Referências

- 2.1. Edital e respectivos anexos do Pregão Eletrônico n. XX/2019, destinado a contratação de empresa especializada na prestação de serviços compreendendo a disponibilização de solução tecnológica para atendimento, gerenciamento do relacionamento com o cidadão e digitalização de serviços públicos, no modelo de Software como Serviço (SaaS), bem como a adequação e automação dos serviços públicos propriamente ditos, com o uso da solução tecnológica disponibilizada e utilizando métodos ágeis e design de serviço, incluindo também fornecimento de atendente virtual inteligente, suporte técnico e treinamento.

3. Atribuições da Comissão de Avaliação

- 3.1. Cabe à Comissão de Avaliação garantir a plena execução de todas as atividades relativas à prova de conceito, e ainda:
 - 3.1.1. emitir o “Relatório de conclusão da avaliação técnica”;
 - 3.1.2. emitir o Termo de aceite definitivo ou de recusa da Solução, para fins de continuidade do procedimento licitatório.

4. Cronograma

Etapas	Prazo	Observação
Notificação da licitante para apresentação da Prova de Conceito		

Início da apresentação da prova de conceito	Até 5 (cinco) dias úteis a partir da notificação	
Conclusão da prova de conceito	Até 5 (cinco) dias úteis após o início.	Será facultada à Prefeitura a prerrogativa de estender o prazo de demonstração, caso julgue necessário para a efetiva comprovação de todos os itens.
Divulgação da análise da proposta	Até 03 (três) dias úteis após finalização da prova	

- 4.1. A prova de conceito acontecerá na Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT (Centro, São Paulo) durante o horário comercial (9:00 às 18:00 horas), respeitando a carga horária diária de 8 horas. Os horários de início e intervalos serão definidos em comum acordo entre a LICITANTE e a Equipe Técnica da Prefeitura de São Paulo.
- 4.2. A critério da Comissão, elementos específicos poderão ser considerados válidos por meio de análise documental, desde que a comprovação por este método seja inequívoca.

5. Documentação de avaliação

- 5.1. Além dos documentos citados no Edital do Pregão Eletrônico n. XX/2019, serão produzidos os seguintes documentos:
- 5.1.1. Ata diária da fase de demonstração e de avaliação técnica
- 5.1.1.1. Na ata diária das fases de demonstração e de avaliação técnica deverão ser registrados quais casos de testes foram submetidos à avaliação no decorrer do dia, consignando as ocorrências e as inconsistências observadas na realização dos testes, quer sejam funcionais ou não funcionais;
- 5.1.1.2. As atas diárias das fases de demonstração e de avaliação técnica subsidiarão a elaboração do Relatório de conclusão da avaliação técnica, e o integrarão.
- 5.1.2. Relatório de conclusão da avaliação técnica
- 5.1.2.1. Será integrado pelos casos de testes e pelas atas, sendo subsídio à Comissão de Avaliação para a emissão do Termo de aceite definitivo ou de recusa da Solução.

6. Ambiente de Teste

- 6.1. A Prefeitura de São Paulo proverá a infraestrutura necessária (notebook, Internet e projetor) para o acesso à solução integrada, cabendo à LICITANTE a comprovação do atendimento às funcionalidades classificadas como “obrigatórias para POC” nos ANEXO I e II. A LICITANTE também poderá sugerir o modo mais adequado para preparação do ambiente da POC. A critério da Prefeitura de São Paulo, a composição do ambiente necessário poderá ser realizada em conjunto.
- 6.2. A LICITANTE deverá disponibilizar um ambiente de teste na solução tecnológica para realização da prova de conceito junto a Comissão de Avaliação;
- 6.3. O ambiente de teste deverá conter todas as funcionalidades do sistema ofertado;
- 6.4. O ambiente de testes deve estar, preferencialmente, com a base de dados limpa ou o mais enxuta possível, de forma a não dificultar a compreensão durante a avaliação dos requisitos;
- 6.5. O ambiente de teste deverá permitir a simulação de, no mínimo, todas as funcionalidades que atendam aos requisitos obrigatórios para a POC.
- 6.6. Todos os membros da Comissão deverão ter acesso exclusivo ao sistema.

7. Base de dados

- 7.1. A base de dados a ser utilizada durante a avaliação poderá ser inserida previamente no sistema pela LICITANTE, mas recomendamos que a apresentação utilize-se dos dados informados no item 9 deste Anexo (Informações para a prova de conceito) para estruturação do ambiente simulado, facilitando a compreensão da comissão avaliadora.
- 7.2. É de responsabilidade da licitante a complementação dos dados necessários e válidos para a operação normal do sistema quando da utilização das informações fornecida pela Prefeitura da São Paulo (item 10 ao 20) não estiverem completas conforme o modelo de dados utilizado pela solução.

8. Avaliação

- 8.1. A LICITANTE deverá estabelecer o seu roteiro de apresentação, de forma que seja possível demonstrar de forma lógica e clara como a solução atende aos requisitos solicitados. Recomenda-se que o roteiro permita a estruturação de um ambiente simulado conforme informações constantes do item 9 deste Anexo para facilitar o entendimento da Comissão de Avaliação. Durante a apresentação, a LICITANTE deverá apontar quais requisitos estão sendo

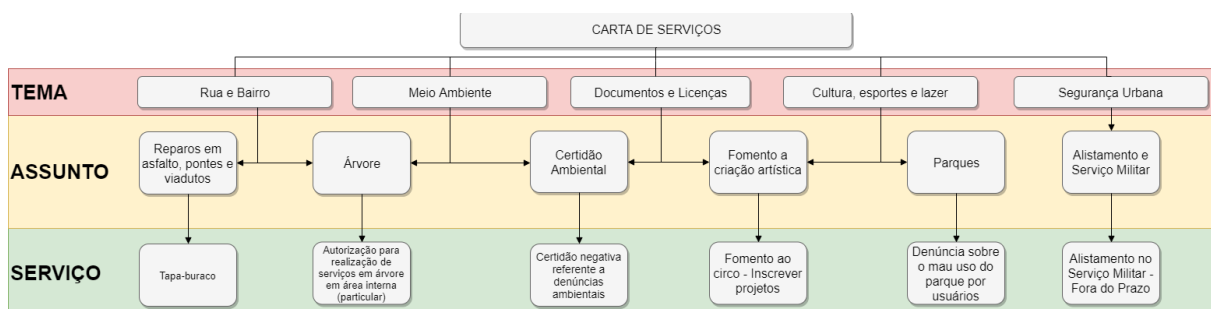
atendidos a cada passo e a Comissão de Avaliação irá definir se o que foi apresentando atende ou não o objetivo, garantindo assim a aderência da solução aos requisitos obrigatórios para a prova de conceito dispostos no Termo de Referência constante do Pregão Eletrônico n. XX/2019.

- 8.2. Todos os itens classificados como “obrigatórios para POC” (OP) deverão ser contemplados durante a apresentação da Licitante.
 - 8.2.1. Os requisitos que não forem passíveis de serem apresentados durante a estruturação do ambiente simulado, devem ser demonstrados individualmente e serão avaliados seguindo os mesmos critérios.
 - 8.2.2. A Comissão de Avaliação deverá, com base na informação de quais requisitos estão sendo contemplados em cada passo, avaliar individualmente os requisitos.
 - 8.2.3. Ao término da POC, a Comissão de Avaliação deverá ser capaz de produzir uma planilha com todos os requisitos obrigatórios para POC e o parecer se, cada um, atende ou não atende.
- 8.3. Todas as informações constantes do item 9 são exemplos referenciais para que a LICITANTE no momento da prova de conceito, possa demonstrar a configuração de um ambiente simulado de fácil entendimento para a comissão avaliadora, ficando a seu critério utilizar ou não.
 - 8.3.1. A LICITANTE poderá preparar previamente o seu ambiente, seja via parametrizações e/ou customizações para que possa atender aos requisitos no momento da prova de conceito.

9. Informações para a prova de conceito

- 9.1. Para a realização da prova de conceito, deverão, preferencialmente, ser utilizados como referência os dados informados entre os itens 10 e 20.

10. Serviços e Carta de Serviços



10.1. A estrutura das cartas de serviço deve, preferencialmente, possuir os seguintes tópicos a serem registrados nos seus respectivos campos:

- 10.1.1. O QUE É
- 10.1.2. QUANDO SOLICITAR
- 10.1.3. PÚBLICO-ALVO
- 10.1.4. REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES
- 10.1.5. PRAZO MÁXIMO
- 10.1.6. TAXAS OU PREÇO PÚBLICO
- 10.1.7. CANAIS PARA SOLICITAR
- 10.1.8. PRINCIPAIS ETAPAS
- 10.1.9. LEGISLAÇÃO
- 10.1.10. OBSERVAÇÕES
- 10.1.11. ÓRGÃO RESPONSÁVEL
- 10.1.12. MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO

10.2. Os conteúdos destes campos devem, preferencialmente, ser preenchidos conforme dados das seguintes tabelas de serviços:

10.2.1. Tapa-buraco
O QUE É
É um conserto no asfalto feito pela Prefeitura no lugar onde surgiu um buraco: o asfalto velho é removido de toda a área ao redor do buraco, preenchendo-se então o local com asfalto novo.
QUANDO SOLICITAR
Quando identificar um buraco no asfalto que deva ser tapado para evitar que cause acidentes ou danos a veículos. Caso o buraco tenha sido aberto pela SABESP, COMGÁS ou outra concessionária de serviços públicos, a responsabilidade por fechar o buraco e fazer o conserto do asfalto é dessas instituições. Cabe à secretaria de subprefeituras encaminhar a solicitação do serviço as concessionárias.
PÚBLICO-ALVO
Qualquer pessoa.
REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES

Informações necessárias para solicitação:

- Endereço completo da ocorrência;
- Informações complementares (preencher no campo "Descrição").

PRAZO MÁXIMO

45 DIA(s).

TAXAS OU PREÇO PÚBLICO

Gratuito.

CANAIS PARA SOLICITAR

Eletrônico:

- Aplicativo SP156;
- Portal de Atendimento SP156.

Presencial:

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([clique aqui para os endereços](#));
- Descomplica SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([clique aqui para os endereços](#)).

Telefônico:

- Central Telefônica 156.

PRINCIPAIS ETAPAS

- 1) Solicitar o serviço em algum dos canais SP156 ou presencialmente;
 - 2) Preencher o formulário;
 - 3) O serviço chega à Supervisão Técnica de Manutenção (STM) da Subprefeitura responsável pelo endereço;
 - 4) A equipe da Supervisão Técnica de Manutenção (STM) da Subprefeitura realiza vistoria o local indicado e programa o tapa-buraco de acordo com a urgência do atendimento;
 - 5) A equipe encarregada recebe ordem de serviço da Supervisão Técnica de Manutenção (STM) e leva até o local a equipe da empresa contratada pela Subprefeitura para execução do conserto no asfalto;
 - 6) É realizado recorte e retirada do asfalto em volta do buraco e a área é raspada para deixá-la pronta para receber o asfalto novo, que é aplicado no local logo após o recorte do asfalto;
 - 7) Ao ser concluída a solicitação apresentará o status "finalizado" e a pessoa solicitante receberá e-mail e/ou mensagem de texto no celular informando a conclusão.
- *A qualquer momento a pessoa solicitante que registrou a reclamação nos canais SP156 e Praças de Atendimento das Subprefeituras pode acompanhar o andamento do protocolo em um dos canais SP156. Para acompanhar por meio do Portal SP156, [clique aqui](#).

LEGISLAÇÃO

- Para acessar os principais normativos municipais atualizados em relação a esse serviço ([clique aqui](#));
- Portaria SMSP nº 28/2014: rastreamento dos veículos utilizados pelo tapa-buraco ([clique aqui](#));
 - Contrato com a empresa responsável pela execução do tapa-buraco na Subprefeitura.

OBSERVAÇÕES

Caso o buraco resulte de problema em galeria subterrânea que conduz água da chuva, será realizado o conserto da galeria pela Supervisão Técnica de Manutenção antes da execução do tapa-buraco. Para garantir a qualidade do serviço do tapa-buraco ele não é realizado em dias chuvosos, o que pode resultar em alterações na programação.

O tapa-buraco não substitui o recapeamento da rua, serviço programado (não solicitável que pode ser necessário nos casos em que não se trata de apenas um ou alguns buracos isolados).

ÓRGÃO RESPONSÁVEL

Secretaria Municipal das Subprefeituras - SMSUB

MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO

Para registrar uma reclamação, denúncia, elogio ou sugestão sobre a prestação deste serviço, entre em contato com a Ouvidoria Geral do Município (OGM): denunciar ([clique aqui](#)), elogiar ([clique aqui](#)), sugerir ([clique aqui](#)) e reclamar ([clique aqui](#)).

10.2.2. Autorização para realização de serviços em árvore em área interna (particular)

O QUE É

É a avaliação de árvore localizada em área particular realizada por técnico especializado da Prefeitura, que resulta, ou não, em autorização para que o proprietário ou responsável legal pela área execute algum serviço na árvore.

QUANDO SOLICITAR

Quando uma pessoa acredita que é necessária a realização de algum serviço em árvore localizada em área particular sob sua responsabilidade.

Exemplos de serviços: poda, remoção, ampliação de canteiro, transplante, tutoramento ou remoção de vegetação parasita.

Este serviço não se destina a solicitações de remoção de árvores necessária para viabilizar obras, edificações, parcelamento de lotes etc.

PÚBLICO-ALVO

Qualquer pessoa residente na Cidade de São Paulo.

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES

Informações necessárias para solicitação:

- RG ou CPF
- CNPJ (Caso o (a) solicitante seja uma empresa)
- Contrato Social ou Estatuto (Caso o (a) solicitante seja uma empresa)
- Documento com nome do Representante legal da Empresa (Caso o (a) solicitante seja uma empresa)
- Abaixo assinado com a concordância de pelo menos 50% +1 dos moradores ou deliberação em reunião de assembleia do condomínio (Caso o(a) solicitante seja um(a) representante de condomínio)
- Documento com o CNPJ do Condomínio (Caso o(a) solicitante seja um(a) representante de condomínio).
- Procuração (Caso o (a) solicitante seja um (a) Procurador (a)).
- Cópia de Ato de Nomeação publicado no D.O.C. (Diário Oficial da Cidade) (Caso o(a) solicitante seja um (a) representante de um órgão público).
- Documento atualizado (Cópia do IPTU (Imposto Predial e Territorial Urbano), escritura etc) que comprove a qualidade do proprietário (a) da propriedade na área privada na qual se localiza a (s) árvores em que se pretende realizar o serviço.
- Laudo que comprove dano permanente ao patrimônio do imóvel (se for o motivo da solicitação) – cópia digitalizada;
- Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) recolhida por engenheiro civil, caso emita laudo que comprove o dano permanente ao patrimônio do imóvel (se for o motivo da solicitação) – cópia digitalizada;
- Fotografia da(s) Árvores (s) – arquivo digital ou cópia digitalizada;
- Croqui (Mapa Simples)

PRAZO MÁXIMO

120 dias (Caso se identifique que há urgência para a avaliação e execução de serviços na árvore, o prazo de atendimento é reduzido conforme a gravidade do caso)

TAXAS OU PREÇO PÚBLICO

A avaliação da árvore em área particular por técnico da Prefeitura é gratuita, devendo o proprietário ou possuidor arcar com os custos da remoção.

CANAIS PARA SOLICITAR

Eletrônico:

- Portal de Atendimento SP156.

Presencial:

- Praças de Atendimento das Subprefeituras ([clique aqui para os endereços](#));

- Descomplica SP - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([clique aqui para os endereços](#)).

Telefônico:

- Central Telefônica 156.

PRINCIPAIS ETAPAS

1) Solicitar o serviço no Portal de Atendimento SP156;

2) Preencher o formulário e anexar documentos necessários;

3) Acompanhar o protocolo no Portal de Atendimento SP156 ([clique aqui](#));

4) Caso a Coordenadoria de Projetos e Obras (CPO) da Subprefeitura correspondente queira pedir esclarecimentos ou documentos: você será informado e o status do protocolo será alterado para “aguardando complemento de informações por parte do município”;

5) Caso Coordenadoria de Projetos e Obras (CPO) da Subprefeitura correspondente queira pedir esclarecimentos ou documentos: complementar o protocolo de solicitação com a informação desejada.

6) Um técnico da Subprefeitura irá até o local para realizar a avaliação técnica da (s) árvore (s).

Caso a equipe técnica da Subprefeitura defira (autorize) o pedido, mas verifique que a área seja de vegetação significativa, o laudo técnico será encaminhado para aprovação da Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente (SVMA),

Caso a equipe técnica da Subprefeitura defira (autorize) o pedido, mas verifique que a área seja tombada como patrimônio paisagístico, o laudo técnico será encaminhado para aprovação dos conselhos de proteção ao patrimônio envolvidos (Conpresp - Conselho Municipal de Preservação do Patrimônio Histórico, Cultural e Ambiental da Cidade de São Paulo -, Condephaat - Conselho de Defesa do Patrimônio Histórico, Arqueológico, Artístico e Turístico -, ou Iphan - Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional).

7) Ao ser concluída, a solicitação apresentará o status "finalizado" e a cidadã ou o cidadão receberá e-mail e/ou mensagem de texto no celular informando o deferimento (autorização) ou indeferimento (rejeição) da solicitação. Esta informação também é publicada no Diário Oficial da Cidade de São Paulo.

8) Com a Emissão de Autorização para execução de serviços na(s) árvore(s) em área particular deferida (autorizada) o solicitante poderá contratar empresa especializada para execução do manejo arbóreo.

LEGISLAÇÃO

Para acessar os principais normativos municipais atualizados em relação a esse serviço ([clique aqui](#));

- Lei Federal nº 10.406/2002: Código Civil - art. 1.283 sobre árvores entre dois imóveis vizinhos

- Lei Municipal 14141/2006 : publicidade dos processos administrativos

- Lei Municipal nº 10.919/1990: publicidade para corte e poda de árvores

- Lei Municipal nº 10.365/1987: corte e poda de árvores

- Decreto Estadual nº 39.743/1994: altera o Decreto Estadual nº 30.443/1989, relativo a árvores imunes a corte

- Decreto Estadual nº 30.443/1989: considera patrimônio ambiental e declara imunes a corte árvores no município de São Paulo

- Decreto Municipal nº 42.239/2002: responsabilidade das Prefeituras Regionais para execução do serviço

- Decreto Municipal nº 26.535/1988: regulamenta a Lei Municipal nº 10.365/1987, relativa a corte e poda de árvores

OBSERVAÇÕES

É necessário indicar a localização do imóvel e das construções que existam nele, além da localização da(s) árvore(s), numerando-as e relacionando com os números das fotos entregues.

ÓRGÃO RESPONSÁVEL

Secretaria Municipal das Subprefeituras - SMSUB

MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO

Para registrar uma reclamação, denúncia, elogio ou sugestão sobre a prestação deste serviço, entre em contato com a Ouvidoria Geral do Município (OGM): denunciar ([clique aqui](#)), elogiar ([clique aqui](#)), sugerir ([clique aqui](#)) e reclamar ([clique aqui](#)).

10.2.3. Certidão negativa referente a denúncias ambientais

O QUE É

É a emissão da certidão que atesta se existem ou não multas ou denúncias ambientais para um determinado endereço e/ou para um determinado CNPJ (no caso de pessoas jurídicas) ou CPF (no caso de pessoas físicas).

QUANDO SOLICITAR

A(o) cidadã(o) pode solicitar o serviço para fins diversos – por exemplo, para comprovar a adequação ambiental de um terreno ou imóvel, de uma empresa, ou para possibilitar a participação em uma licitação.

PÚBLICO-ALVO

Pessoas que necessitam atestar não terem dívidas ambientais na cidade de São Paulo.

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES

Informações necessárias para solicitação:

- CNPJ ou CPF do requerente da certidão - cópia simples ou documento digitalizado;
- CNPJ ou CPF da empresa/pessoa física da qual se deseja obter a informação - cópia simples ou documento digitalizado;
- IPTU ou Matrícula do Imóvel para o qual se deseja obter a informação - cópia simples ou documento digitalizado;
- Preencher e levar os itens do formulário ([clique aqui](#)), no caso de solicitação presencial;

PRAZO MÁXIMO

30 dias úteis para análise das informações e expedição da certidão após a comprovação de pagamento.

TAXAS OU PREÇO PÚBLICO

Taxa para análise e emissão da Certidão Ambiental: R\$ 291,00

CANAIS PARA SOLICITAR

Eletrônico:

Portal de Atendimento SP156

Presencial:

Praça de Atendimento da Secretaria do Verde e Meio Ambiente - Rua do Paraíso – 387, Paraíso.
Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ([clique aqui para ver no mapa](#)).

PRINCIPAIS ETAPAS

Eletrônico:

- 1) Solicitar o serviço no Portal de Atendimento SP156;
- 2) Preencher e informar os itens do formulário;
- 3) A equipe técnica receberá a solicitação e anexará a guia (boleto) referente à taxa de análise (R\$291,00). O status do protocolo será alterado para “aguardando complemento de informações por parte do munícipe”;
- 4) Acessar a sua área restrita no Portal SP156 para imprimir a guia (boleto) e fazer o pagamento;
- 5) Após pagar a guia (boleto), acessar sua área restrita e complementar o protocolo de solicitação anexando a cópia digitalizada do comprovante de pagamento;
- 6) A equipe técnica receberá o comprovante de pagamento e dará andamento no processo.
- 7) A equipe técnica do DGAÍ (Divisão de Gestão dos Autos de Infração) fará a análise, sobre possíveis pendências referentes a Multas Ambientais.
- 8) O DPCFA (Divisão de Planejamento e Controle da Fiscalização Ambiental) irá observar pendências referentes a Denúncias Ambientais.
- 9) Em seguida o processo será encaminhado ao CFA (Coordenação de Fiscalização Ambiental), que poderá aceitar (deferir) ou não (indeferir) a solicitação.
- 10) Ao ser concluída, a solicitação apresentará o status "finalizado" e a pessoa solicitante receberá e-mail e/ou mensagem de texto no celular informando o deferimento ou não;
- 11) No caso de deferida, a certidão estará disponível na área acompanhe sua solicitação (clique aqui) e será enviada por e-mail.

Presencial:

- 1) Comparecer presencialmente na Praça de Atendimento da a Secretaria do Verde e Meio Ambiente.
- 2) Preencher e levar os itens do formulário (clique aqui).
- 3) Pagar o boleto referente à taxa de análise (R\$291,00), para dar prosseguimento ao processo.
- 3) O processo será encaminhado para análise técnica do DGAÍ (Divisão de Gestão dos Autos de Infração), após o pagamento do boleto, que irá analisar possíveis pendências referentes a Multas Ambientais.
- 4) O DPCFA (Divisão de Planejamento e Controle da Fiscalização Ambiental) irá observar pendências referentes a Denúncias Ambientais.
- 5) Em seguida o processo será encaminhado ao CFA (Coordenação de Fiscalização Ambiental), que poderá aceitar (deferir) ou não (indeferir) a solicitação.
- 6) No caso de aprovação a certidão será gerada e enviada para a pessoa solicitante.

LEGISLAÇÃO

Lei 14.887/09 (clique aqui);
Decreto 58625/19 (clique aqui).

OBSERVAÇÕES

Para o prosseguimento e conclusão do processo é obrigatório o envio da comprovação do pagamento através da complementação da informação dentro do Portal SP156 na área acompanhe sua solicitação (clique aqui)
As análises são realizadas apenas no âmbito do Município de São Paulo.

ÓRGÃO RESPONSÁVEL

Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente - SVMA

MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO

Para registrar uma reclamação, denúncia, elogio ou sugestão sobre a prestação deste serviço, entre em contato com a Ouvidoria Geral do Município (OGM): denunciar (clique aqui), elogiar (clique aqui), sugerir (clique aqui) e reclamar (clique aqui).

10.2.4. Fomento ao circo - Inscrever projetos
O QUE É
É a inscrição de atividades artísticas para receber fomento e incentivo financeiro por parte da Prefeitura. a) Apoiar a itinerância circense; b) Fortalecer e difundir a criação, a produção e a circulação da arte circense; c) Garantir melhor acesso da população ao circo no município de São Paulo; d) Fomentar ações que tenham o compromisso de promover a diversidade circense. A seleção dos projetos será feita em três categorias (módulos) conforme consta no edital (clique aqui).
QUANDO SOLICITAR
No momento o edital, não possui seleção em aberto.
PÚBLICO-ALVO
O edital pode ser feito somente por pessoa jurídica, com sede no município de São Paulo há pelo menos 1 ano. São pessoas jurídicas: - As sociedades; - As empresas individuais de responsabilidade limitada; - As organizações da sociedade civil.
REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES
Requisitos: - Possuir instalações, condições materiais e capacidade técnica e operacional para o desenvolvimento das atividades ou; - Projetos previstos na parceria e o cumprimento das metas estabelecidas em Edital. -Possuir, no mínimo, um ano (2 ano) de existência, com cadastro ativo, comprovados por meio de documentação emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil, com base no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ; Documentos a serem apresentados para solicitação e formalização do termo: - Declarações (ANEXOS 1 a 7 do Edital). Os originais destes documentos deverão ser mantidos e entregues no momento da formalização do ajuste, caso o grupo seja selecionado - Declaração: Representação Legal - Declaração: Uso de Nome Social - Declaração: Utilização de Recursos do Projeto - Declaração: Ausência de Débitos com a Prefeitura de São Paulo - Declaração: Proponente e Integrantes – Ausência de Impedimentos para Celebração de Parceria - Projeto em PDF - CNPJ e/ou do CCM - CPF do representante legal da pessoa jurídica - RG do representante legal da pessoa jurídica - RG do responsável pelo grupo ou coletivo ou artista - CPF do responsável pelo grupo ou coletivo ou artista - Comprovante de endereço (contas de consumo de água, energia elétrica, serviços de telefonia e outras da espécie)
PRAZO MÁXIMO
Conforme edital vigente.
TAXAS OU PREÇO PÚBLICO
Gratuito.
CANAIS PARA SOLICITAR

Eletrônico:

- Portal de Atendimento SP156.

PRINCIPAIS ETAPAS

- 1) Solicitar o serviço no Portal de Atendimento SP156;
- 2) Preencher e informar os itens do formulário;
- 3) Acompanhar o protocolo em "Acompanhe sua solicitação" (Clicar aqui para acessar);
- 4) A equipe técnica responsável pela seleção dos projetos fará a análise;
- 5) O resultado será publicado em diário oficial com a lista classificatória;
- 6) Após a formalização do termo, iniciará a execução da parceria. O prazo para a conclusão da execução do projeto será de até 12 (doze) meses contados do recebimento da primeira parcela contratual. Ver regras do Edital "DA EXECUÇÃO DA PARCERIA"

LEGISLAÇÃO

Lei 13.019/2014 (clique aqui)

Decreto 57575/2016 (clique aqui)

Lei Municipal 16598/2016 (clique aqui)

Portaria 201/18 (clique aqui)

Edital de Apoio à Criação Artística – Linguagem Circo - 4ª Edição (clique aqui)

OBSERVAÇÕES

Os projetos inscritos neste Edital deverão, obrigatoriamente, apresentar propostas de contrapartida a depender do módulo, de acordo com o presente Edital.

Essa carta de serviços não substitui as informações contidas no Edital.

Com isso a leitura do edital para a inscrição é obrigatória

ÓRGÃO RESPONSÁVEL

Secretaria Municipal de Cultura(SMC)

MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO

Para registrar uma reclamação, denúncia, elogio ou sugestão sobre a prestação deste serviço, entre em contato com a Ouvidoria Geral do Município (OGM): denunciar (clique aqui), elogiar (clique aqui), sugerir (clique aqui) e reclamar (clique aqui).

10.2.5. Denúncia sobre o mau uso do parque por usuários

O QUE É

Denúncias sobre o uso inadequado do parque por outros usuários, que prejudiquem o convívio e a plena utilização do parque pelos seus frequentadores.

QUANDO SOLICITAR

O cidadão pode realizar a denúncia quando perceber situações que estejam em desacordo com as regras de uso do parque ou da legislação, por exemplo, pessoas com cachorros sem coleira, personal trainers oferecendo serviços particulares em equipamentos de ginástica dos parques, animais abandonados, uso de drogas ilícitas no parque, uso do espaço do parque para residência, etc.

PÚBLICO-ALVO

Qualquer pessoa.

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES

- CPF

PRAZO MÁXIMO

2 semanas

TAXAS OU PREÇO PÚBLICO
Gratuito.
CANAIS PARA SOLICITAR
- Portal de Atendimento SP156 - Central SP156 - Praças de Atendimento das Prefeituras Regionais - Outro: O cidadão pode procurar diretamente o administrador do parque para tirar dúvidas ou apontar os problemas. - Descomplica SP São Miguel: Rua Dona Ana Flora Pinheiro de Sousa, 76, Vila Jacuí, de segunda a sexta-feira, das 08h às 17h.
PRINCIPAIS ETAPAS
Quando a solicitação chega, ela é encaminhada ao DEPAVE 5 (Departamento de Parques e Áreas Verdes da Secretaria do Verde e Meio Ambiente), que investiga o problema reportado e toma as providências necessárias para resolvê-lo, informando-as ao munícipe por meio do SAC.
LEGISLAÇÃO
Cada parque possui suas próprias regras de uso, que podem ser obtidas na administração do parque.
ÓRGÃO RESPONSÁVEL
Secretaria Municipal do Verde e Meio Ambiente - SVMA
MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO
Para registrar uma reclamação, denúncia, elogio ou sugestão sobre a prestação deste serviço, entre em contato com a Ouvidoria Geral do Município (OGM): denunciar (clique aqui), elogiar (clique aqui), sugerir (clique aqui) e reclamar (clique aqui).

10.2.6. Alistamento no Serviço Militar - Fora do Prazo
O QUE É
É a apresentação obrigatória para o alistamento do Serviço Militar quando o brasileiro completa 18 anos de idade, mas realizada fora do período de 1 de janeiro até 30 de junho.
QUANDO SOLICITAR
A partir de 1 de julho do ano em que o cidadão completar 18 anos. O cidadão que não se alistou, pode fazer isso até o dia 31 de dezembro do ano em que completar 45 anos.
PÚBLICO-ALVO
Brasileiros do sexo masculino no ano em que completam 18 anos e que não tenham feito o alistamento no período de 1 de janeiro até 30 de junho.
REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES
Documentos a serem apresentados para solicitação presencial: - Certidão de Nascimento, Certidão de Naturalização ou Termo de Opção (para os brasileiros naturalizados ou por opção) - original; - Certidão de Casamento - original; - RG - original; - CPF - original; - Registro de Emancipação (no caso de indígenas) - original; - Comprovante de residência - pode estar no nome dos pais do cidadão, desde que conste no RG ou Certidão de Nascimento. São permitidas declarações como comprovação de residência que podem ser feitas na Junta de Serviço Militar em próprio punho.

Informações necessárias para solicitação eletrônica e presencial:

- Nome completo;
- Número de celular;
- E-mail.

Documentos a serem entregues para solicitação eletrônica:

- RG - digitalizado;
- CPF - digitalizado;
- Comprovante de residência - pode estar no nome dos pais do cidadão, desde que conste no RG ou Certidão de Nascimento - digitalizado.

PRAZO MÁXIMO

IMEDIATO

TAXAS OU PREÇO PÚBLICO

É cobrado uma multa militar cujo valor é corrigido de três em três meses (para consultar o valor vigente, clique aqui).

CANAIS PARA SOLICITAR

Eletrônico:

- Portal de Atendimento SP156.

Presencial:

- Juntas do Serviço Militar – clique aqui para consultar os endereços – Atendimento de segunda a sexta-feira, das 7h às 16h
- Descomplica SP Butantã - Rua Doutor Ulpiano da Costa Manso, 201 - Jardim Peri-Peri - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h (clique aqui para mapa);
- Descomplica SP Campo Limpo - Rua Nossa Senhora do Bom Conselho, 65 - Campo Limpo - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h (clique aqui para mapa);
- Descomplica SP São Miguel - Rua Dona Ana Flora Pinheiro de Souza, 76 - Vila Jacuí - São Miguel Paulista - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h (clique aqui para mapa).

PRINCIPAIS ETAPAS

Eletrônico:

- 1) Acessar o Portal SP156;
 - 2) Solicitar o serviço preenchendo o formulário com as informações necessárias e anexando a(s) cópia(s) digitalizadas do(s) documento(s) necessário(s);
 - 3) A equipe técnica receberá a solicitação e anexará a guia (boleto) para pagamento no protocolo. O status do protocolo será alterado para “aguardando complemento de informações por parte do munícipe”;
 - 4) Acessar a sua área restrita no Portal SP156 para imprimir a guia (boleto) e fazer o pagamento;
 - 5) Após pagar a guia (boleto), acessar sua área restrita e complementar o protocolo de solicitação anexando a cópia digitalizada do comprovante de pagamento;
 - 6) A equipe técnica receberá o comprovante de pagamento e direcionará a pessoa para a junta militar escolhida no formulário, em uma data específica, para retirada da documentação;
 - 7) Ao ser concluída, a solicitação apresentará o status "finalizado" e a pessoa solicitante receberá e-mail e/ou mensagem de texto no celular informando a conclusão;
 - 8) A pessoa solicitante precisa acessar a sua área restrita no Portal SP156 para se informar sobre a data de retirada do documento;
- A qualquer momento a pessoa solicitante que registrou a solicitação no Portal SP156 pode acompanhar o andamento do protocolo em um dos canais SP156. Para acompanhar por meio do Portal SP156, clique aqui.

Presencial:

- 1) Comparecer a Junta de Serviço Militar em um dos endereços indicados;

- 2) Gerar a Guia e pagar a multa militar;
3) Realizar o alistamento presencialmente.

LEGISLAÇÃO

Lei Federal nº 4375/64 – Artigo 2, 3 e 46 ([clique aqui](#)) – Serviço Militar.

OBSERVAÇÕES

De acordo com o Ministério da Defesa, homens transgênero devem se alistar obrigatoriamente a partir do momento em que atualizam seus documentos e até seus 45 anos. Mulheres transgênero que trocarem seus documentos antes dos 18 anos, não são obrigadas a fazer o alistamento militar ([clique aqui](#) para acessar a notícia oficial).

Até regularizar sua situação, o cidadão não poderá:

- Obter ou prorrogar a validade do passaporte;
- Ingressar como funcionário, empregado ou associado em instituição, empresa ou associação oficial, oficializada ou subvencionada;
- Assinar contrato com o Governo Federal, Estadual, dos Territórios ou Municípios;
- Prestar exame ou fazer matrícula em qualquer estabelecimento de ensino;
- Obter carteira profissional, registro de diploma de profissões liberais, matrícula ou inscrição para o exercício de qualquer função e licença de indústria e profissão;
- Fazer inscrição em concurso público;
- Exercer qualquer função pública ou cargo público, por eleição ou nomeação;
- Receber qualquer prêmio ou favor do Governo Federal, Estadual, dos Territórios ou Municípios.

ÓRGÃO RESPONSÁVEL

Secretaria Municipal de Segurança Urbana – SMSU
Junta Militar

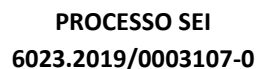
MANIFESTAÇÃO SOBRE O SERVIÇO

Para registrar uma reclamação, denúncia, elogio ou sugestão sobre a prestação deste serviço, entre em contato com a Ouvidoria Geral do Município (OGM): denunciar ([clique aqui](#)), elogiar ([clique aqui](#)), sugerir ([clique aqui](#)) e reclamar ([clique aqui](#)).

11. Formulários para solicitação dos serviços

Requisitos de Formulário de Serviço									
Serviço: Alistamento no Serviço Militar - Fora do Prazo									
Permite Anônimo?		Acesso Cidadão		Via Portal Web:		Via App:		Acesso Atendimento	
Não				Sim Não		Sim Não		Via Portal Web: Via App:	
Informações sobre os dados									
ID	Nome do campo	Tipo de Dado	Apresentação	Hint (Dica)	Valores	Obrigatório	Somente Leitura	Máscara	Regras Específicas
1	Nome completo	Texto	Caixa de Texto			Sim	Sim	Não	Puxar dados do cadastro do solicitante
2	E-mail	Texto	Caixa de Texto			Sim	Sim	Não	Puxar dados do cadastro do solicitante
3	CPF	Número	Caixa de Texto			Sim	Sim	Sim	Puxar dados do cadastro do solicitante
4	Telefone	Número	Caixa de Texto	Informe seu telefone		Não	Não	Sim	Puxar dados do cadastro do solicitante, se disponível.
5	Junta do Serviço Militar (JSM):	Texto	Caixa de Combinação	Selecione a Junta do Serviço Militar (JSM) mais acessível	JSM - SÉ; JSM - IPIRANGA; JSM - S. MIGUEL PAULISTA; JSM - SANTANA; JSM - FREGUESIA DO Ó; JSM - PIRITUBA; JSM - LAPA; JSM - BUTANTÃ; JSM - VILA MARIANA; JSM - SANTO AMARO; JSM - CAMPO LIMPO; JSM - VILA PRUDENTE; JSM - ITAQUERA; JSM - TATUAPÉ;	Sim	Não	Não	
6	Documento oficial com foto	Arquivo/Imagem	Inserir Anexo	Insira o arquivo com a imagem do seu Documento		Sim	Não	Não	
7	Comprovante de residência - pode estar no nome dos pais do cidadão, desde que conste no RG ou Certidão de Nascimento	Arquivo/Imagem	Inserir Anexo	Insira o arquivo com a imagem do seu comprovante de residência		Sim	Não	Não	

Observações Gerais:
O tamanho máximo de cada anexo não pode ultrapassar 1Mb (1024Kb)
Os tipos de arquivo permitidos devem ser somente JPG, GIF ou PNG.

46

Requisitos de Formulário de Serviço											
Serviço:		Autorização para realização de serviços em árvore em área interna (particular)									
Permite Anônimo?		Acesso Cidadão		Via Portal Web:		Via App:		Acesso Atendimento		Via Portal Web:	
Não				Sim		Não		Sim		Não	
Informações sobre os dados											
ID	Nome do campo	Tipo de Dado	Apresentação	Hint (Dica)	Valores	Obrigatório	Somente Leitura	Máscara	Regras Específicas		
1	Nome completo	Texto	Caixa de Texto			Sim	Sim	Não	Puxar dados do cadastro do solicitante		
2	E-mail	Texto	Caixa de Texto			Sim	Sim	Não	Puxar dados do cadastro do solicitante		
3	CPF	Número	Caixa de Texto			Sim	Sim	Sim	Puxar dados do cadastro do solicitante		
4	Telefone	Número	Caixa de Texto	Informe seu telefone		Não	Não	Sim	Puxar dados do cadastro do solicitante, se disponível.		
5	Tipo de requerente:	Texto	Caixa de Combinação	Tipo de pessoa	Pessoa física; Empresa; Órgão público; Condomínio ou associações; Procurador	Sim	Não	Não			
6	Informa a localização:	Texto	Caixa de Combinação		Área interna particular; Área interna pública	Sim	Não	Não			
7	Informe o número de árvores	Número	Caixa de Texto			Sim	Não	Não			
8	O motivo da solicitação é dano ao patrimônio ?	Texto	Caixa de opção		Sim; Não	Sim	Não	Não			
9	O motivo da solicitação é para viabilizar obras ?	Texto	Caixa de opção		Sim; Não	Sim	Não	Não			
10	Neste caso, é necessário seguir os procedimentos descritos aqui (clicar aqui)	Texto	Texto			Não	Sim	Não	Exibir somente se selecionado "Sim" no ID 9		
11	Lista de árvores numeradas com justificativa para cada árvore	Arquivo/Imagem	Inserir Anexo	Insira aqui uma tabela contendo as justificativas para remoção de cada árvore		Sim	Não	Não			
12	Documento oficial com foto	Arquivo/Imagem	Inserir Anexo	Insira o arquivo com a imagem do seu Documento		Sim	Não	Não			
13	Croqui ou Planta	Arquivo/Imagem	Inserir Anexo	Insira um arquivo contendo as informações da área onde será feita a avaliação		Sim	Não	Não			
14	Relatório fotográfico de todas as árvores	Arquivo/Imagem	Inserir Anexo	Insira um relatório com fotos da área		Sim	Não	Não			
15	Cópia simples do IPTU	Arquivo/Imagem	Inserir Anexo	Cópia digitalizada		Sim	Não	Não			
16	Cópia simples do CNPJ da empresa	Arquivo/Imagem	Inserir Anexo	Cópia digitalizada		Sim	Não	Não	Exibir somente se selecionado "Empresa" no ID 5		
17	Cópia simples do Contrato Social ou Estatuto	Arquivo/Imagem	Inserir Anexo	Cópia digitalizada		Sim	Não	Não			
18	Cópia de ato de nomeação publicado no D.O.C	Arquivo/Imagem	Inserir Anexo	Cópia digitalizada		Sim	Não	Não	Exibir somente se selecionado "Órgão Público" no ID 5		
19	Documento com o CNPJ do condomínio ou associação	Arquivo/Imagem	Inserir Anexo	Cópia digitalizada		Sim	Não	Não			
20	Abaixo assinado com 50% de assinaturas dos moradores	Arquivo/Imagem	Inserir Anexo	Documento reconhecido em cartório		Sim	Não	Não	Exibir somente se selecionado "Condomínio ou associações" no ID 5		
21	Cópia simples da Procuração	Arquivo/Imagem	Inserir Anexo	Cópia digitalizada		Sim	Não	Não	Exibir somente se selecionado "Procurador" no ID 5		

Observações Gerais:
Deve-se usar o componente de endereço e o mapa para registrar
Os anexos devem ter no máximo 50 MB

Requisitos de Formulário de Serviço										
Serviço:		Denúncia sobre o mau uso do parque por usuários								
Permite Anônimo?		Acesso Cidadão		Via Portal Web:		Via App:		Acesso Atendimento		
				Sim		Não		Via Portal Web:		
								Via App:		
								Sim		
								Não		
ID	Nome do campo	Tipo de Dado	Apresentação	Hint (Dica)	Informações sobre os dados					Regras Específicas
1	Nome do parque	Texto	Caixa de Texto	Parque da ocorrência	Obrigatório	Somente Leitura				Máscara
2	Data da ocorrência	Data	Data		Sim	Não				Não
3	Hora da ocorrência	Hora	Hora		Sim	Não				Não
Observações Gerais: Deve se usar o componente de endereço e o mapa para registro										

Requisitos de Formulário de Serviço											
Serviço: Alistamento no Serviço Militar - Fora do Prazo		Permite Anônimo?		Acesso Cidadão		Via Portal Web: Via App:		Acesso Atendimento		Via Portal Web: Via App:	
		Não									
ID	Nome do campo	Tipo de Dado	Apresentação	Hint (Dica)	Informações sobre os dados		Obrigatório	Somente Leitura	Máscara	Regras Específicas	
1	Informação do requerente:	Texto	Caixa de Combinação		Pessoa Física; Pessoa Jurídica						
2	Nome completo	Texto	Caixa de Texto				Sim	Sim	Não	Puxar dados do cadastro do solicitante	
3	E-mail	Texto	Caixa de Texto				Sim	Sim	Não	Puxar dados do cadastro do solicitante	
4	CPF	Número	Caixa de Texto				Sim	Sim	Sim	Exibir somente se selecionado "Pessoa física" no ID 1	
4	CNPJ	Número	Caixa de Texto				Sim	Sim	Sim	Puxar dados do cadastro do solicitante/Exibir somente se selecionado "Pessoa jurídica no ID 1	
5	Telefone	Número	Caixa de Texto	Informe seu telefone			Não	Não	Sim	Puxar dados do cadastro do solicitante, se disponível.	
6	Escolha o tipo de análise:	Texto	Caixa de Combinação	A análise referente ao parecer da certidão	Nome; Endereço; Nome e Endereço		Sim	Não	Não		
7	Nome completo do solicitado para análise	Texto	Caixa de Texto				Sim	Não	Não	Exibir se selecionado "Nome" e "Nome e Endereço" no ID 6	
8	CPF ou CNPJ do solicitado para análise	Texto	Caixa de Texto				Sim	Sim	Sim	Exibir se selecionado "Endereço" e "Nome e Endereço" no ID 6	
9	Endereço	Texto	Caixa de Texto				Sim	Não	Não		
10	CEP	Número	Caixa de Texto				Sim	Não	Sim		
11	Bairro	Texto	Caixa de Texto				Sim	Não	Não		
12	Registro do imóvel - IPTU	Número	Caixa de Texto				Não	Não	Não		
13	Cadastro de imóveis rurais - INCRA	Número	Caixa de Texto				Não	Não	Sim		
14	Selecione o motivo da solicitação	Texto	Caixa de Combinação		Compra e venda de imóvel; Auditoria; Outros		Sim	Não	Não		
15	Especifique	Texto	Caixa de Texto				Sim	Não	Não	Exibir somente se selecionado "Outro" no ID 14	
16	Documento oficial com foto do solicitante	Arquivo/Imagem	Inserir Anexo	Insira o arquivo com a imagem do seu Documento			Sim	Não	Não		
17	Documento oficial com foto do requerente	Arquivo/Imagem	Inserir Anexo	Insira o arquivo com a imagem do seu Documento			Sim	Não	Não		
18	Comprovante de residência	Arquivo/Imagem	Inserir Anexo	Insira o arquivo com a imagem do seu comprovante de residência			Sim	Não	Não		

Observações Gerais:

O tamanho máximo de cada anexo não pode ultrapassar 1Mb (1024Kb)
Os tipos de arquivo permitidos devem ser somente JPG, GIF ou PNG.

Requisitos de Formulário de Serviço									
Serviço:		Inscrição no Edital de Circo							
Permite Anônimo?	Não	Acesso Cidadão	Via Portal Web: Sim Via App: Não		Acesso Atendimento	Via Portal Web: Sim Via App: Não			
Informações sobre os dados									
ID	Nome do campo	Tipo de Dado	Apresentação	Hint (Dica)	Valores	Obrigatório	Somente Leitura	Máscara	Regras Específicas
1	Razão social:	Texto	Caixa de Texto			Sim	Não	Não	
2	CNPJ:	Número	Caixa de Texto			Sim	Sim	Não	Puxar dados do cadastro do solicitante
3	Número de cadastro do contribuinte mobiliário (ccm):	Número	Caixa de Texto	É o cadastro da Secretaria da Fazenda do Município de São Paulo onde são registrados os dados cadastrais de todos os contribuintes de tributos mobiliários do Município.		Sim	Não	Não	
4	Endereço:	Texto	Caixa de Texto			Sim	Não	Não	
5	CEP:	Número	Caixa de Texto			Sim	Não	Sim	Puxar dados do cadastro do solicitante
6	TEL:	Número	Caixa de Texto			Sim	Não	Sim	Puxar dados do cadastro do solicitante
7	E-mail:	Texto	Caixa de Texto			Sim	Não	Não	Puxar dados do cadastro do solicitante
8	Representante da pessoa jurídica:	Texto	Caixa de Texto			Sim	Não	Não	
9	RG:	Número	Caixa de Texto			Sim	Não	Sim	
10	CPF:	Número	Caixa de Texto			Não	Não	Sim	
11	Nome do projeto:	Texto	Caixa de Texto			Sim	Não	Não	
12	Custo total:	Texto	Caixa de Texto			Sim	Não	Não	
13	Selecione o prazo em meses:	Texto	Caixa de Combinação		1 mês; 2 meses; 3 meses; 4 meses; 5 meses; 6 meses; 7 meses; 8 meses; 9 meses; 10 meses; 11 meses; 12 meses	Sim	Não	Não	
14	Etapa 1	Texto	Caixa de Combinação		1 mês; 2 meses; 3 meses; 4 meses; 5 meses; 6 meses; 7 meses; 8 meses; 9 meses; 10 meses; 11 meses; 12 meses	Sim	Não	Não	
15	Etapa 2	Texto	Caixa de Combinação		1 mês; 2 meses; 3 meses; 4 meses; 5 meses; 6 meses; 7 meses; 8 meses; 9 meses; 10 meses; 11 meses; 12 meses	Sim	Não	Não	
16	Etapa 3	Texto	Caixa de Combinação		1 mês; 2 meses; 3 meses; 4 meses; 5 meses; 6 meses; 7 meses; 8 meses; 9 meses; 10 meses; 11 meses; 12 meses	Sim	Não	Não	
17	Selecione a categoria do projeto:	Texto	Caixa de Combinação		Módulo 1; Módulo 2; Módulo 3	Sim	Não	Não	
18	Nome do grupo circense:	Texto	Caixa de Combinação			Sim	Não	Não	
19	Responsável legal do projeto:					Sim	Não	Não	
20	RG:	Número	Caixa de Texto			Sim	Não	Sim	
21	CPF:	Número	Caixa de Texto			Não	Não	Sim	
22	Endereço:	Texto	Caixa de Texto			Sim	Não	Não	
23	CEP:	Número	Caixa de Texto			Sim	Não	Sim	
24	TEL:	Número	Caixa de Texto			Sim	Não	Sim	
25	E-mail:	Texto	Caixa de Texto			Sim	Não	Não	
26	Site e Redes sociais:	Texto	Caixa de Texto			Não	Não	Não	
27	Região onde serão desenvolvidas as atividades:	Texto	Caixa de checagem		Norte; Sul; Leste; Oeste; Centro	Sim	Não	Não	
28	Selecione a subprefeitura onde ocorrerá o projeto	Texto	Caixa de Combinação		Aricanduva / Vila Formosa; Butantã; Campo Limpo; Capela Do Socorro; Casa Verde; Cidade Ademar; Cidade Tiradentes; Ermelino Matarazzo; Freguesia Do Ó; Guaianases; Ipiranga; Itaim Paulista; Itaquera; Jabaquara; Jaconã / Tremembé; Lapa; M'boi Mirim; Mooca; Parelheiros; Penha; Perus; Pinheiros; Pirituba; Santana / Tucuruvi; Santo Amaro; São Mateus; São Miguel; Sapopemba; Sé; Vila Maria / Vila Guilherme; Vila Mariana; Vila Prudente	Sim	Não	Não	
29	Bairros:	Texto	Caixa de Texto			Sim	Não	Não	
30	Projeto para concorrer ao edital:	Arquivo/Imagem	Inserir Anexo	Projeto seguindo os moldes descritos no edital em formato PDF		Sim	Não	Não	
31	Declaração: Representação Legal	Arquivo/Imagem	Inserir Anexo	Cópia digitalizada		Sim	Não	Não	
32	Declaração: Uso de Nome Social	Arquivo/Imagem	Inserir Anexo	Cópia digitalizada		Sim	Não	Não	
33	Declaração: Utilização de Recursos do Projeto	Arquivo/Imagem	Inserir Anexo	Cópia digitalizada		Sim	Não	Não	
34	Declaração: Ausência de Débitos com a Prefeitura de São Paulo	Arquivo/Imagem	Inserir Anexo	Cópia digitalizada		Sim	Não	Não	
35	Declaração: Proponente e Integrantes – Ausência de Impedimentos para Celebração de Parceria	Arquivo/Imagem	Inserir Anexo	Cópia digitalizada		Sim	Não	Não	
36	Portfólio	Arquivo/Imagem	Inserir Anexo			Não	Não	Não	
37	Clipping	Arquivo/Imagem	Inserir Anexo			Não	Não	Não	

Observações Gerais:
O tamanho máximo de cada anexo não pode ultrapassar 20 MB
Os tipos de arquivo permitido devem ser somente JPG, GIF, PNG ou PDF

12. Dados sobre órgãos/unidades de atendimento da Prefeitura

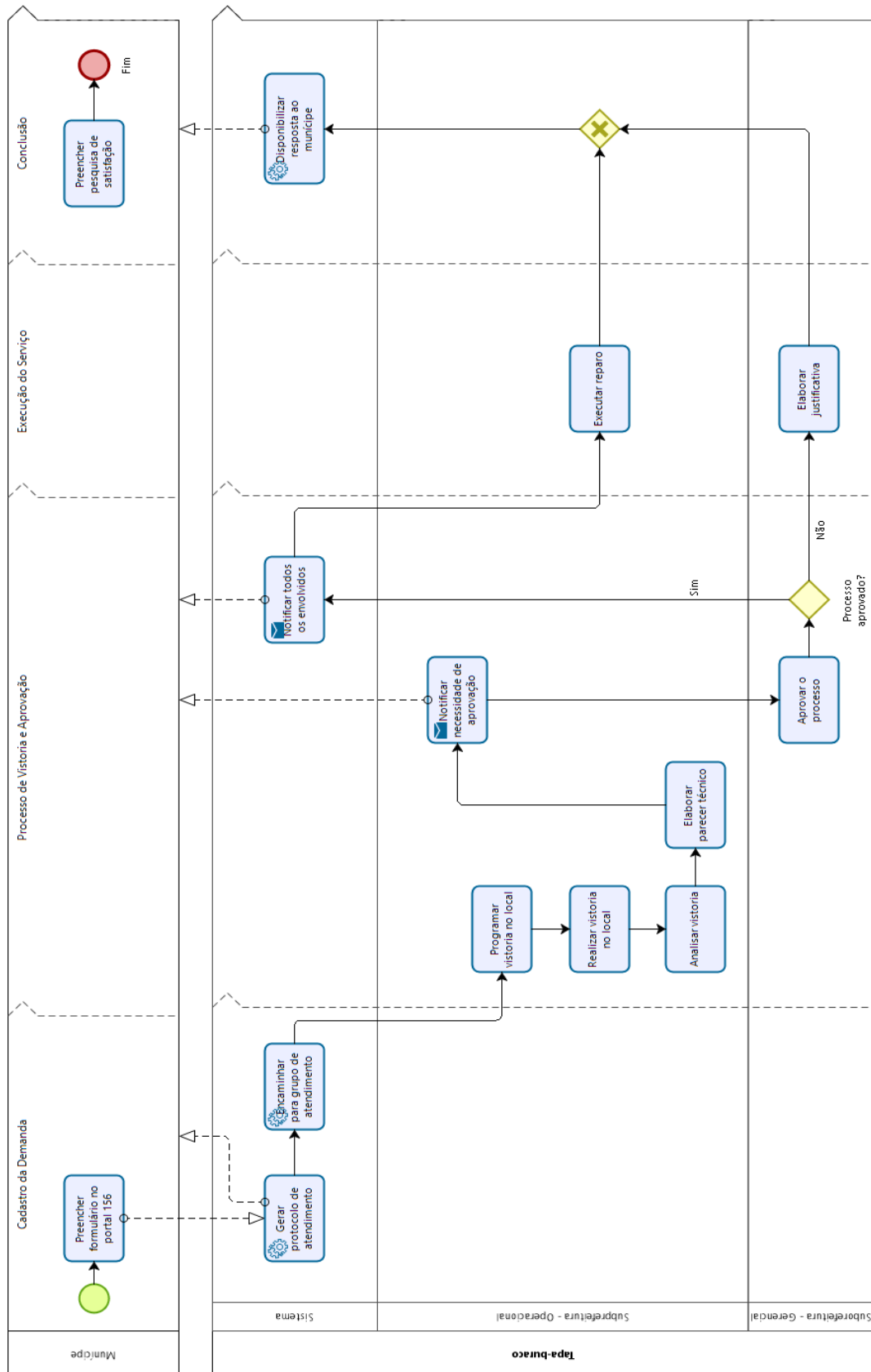
Secretarias	
Cód.	Nome
CGM	Controladoria Geral do Município
PGM	Procuradoria Geral do Município
SGM	Secretaria do Governo Municipal
SF	Secretaria Municipal da Fazenda
SMPED	Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência
SMS	Secretaria Municipal da Saúde
SMSUB	Secretaria Municipal das Subprefeituras
SMADS	Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social
SMC	Secretaria Municipal de Cultura
SMDET	Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho
SMDP	Secretaria Municipal de Desestatização e Parcerias
SMDHC	Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania
SME	Secretaria Municipal de Educação
SEME	Secretaria Municipal de Esportes e Lazer
SG	Secretaria Municipal de Gestão
SEHAB	Secretaria Municipal de Habitação
SIURB	Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras
SMIT	Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia
SMJ	Secretaria Municipal de Justiça
SEL	Secretaria Municipal de Licenciamento
SMT	Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes
SMRI	Secretaria Municipal de Relações Internacionais
SMSU	Secretaria Municipal de Segurança Urbana
SMDU	Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano
SVMA	Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente
SMT	Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente

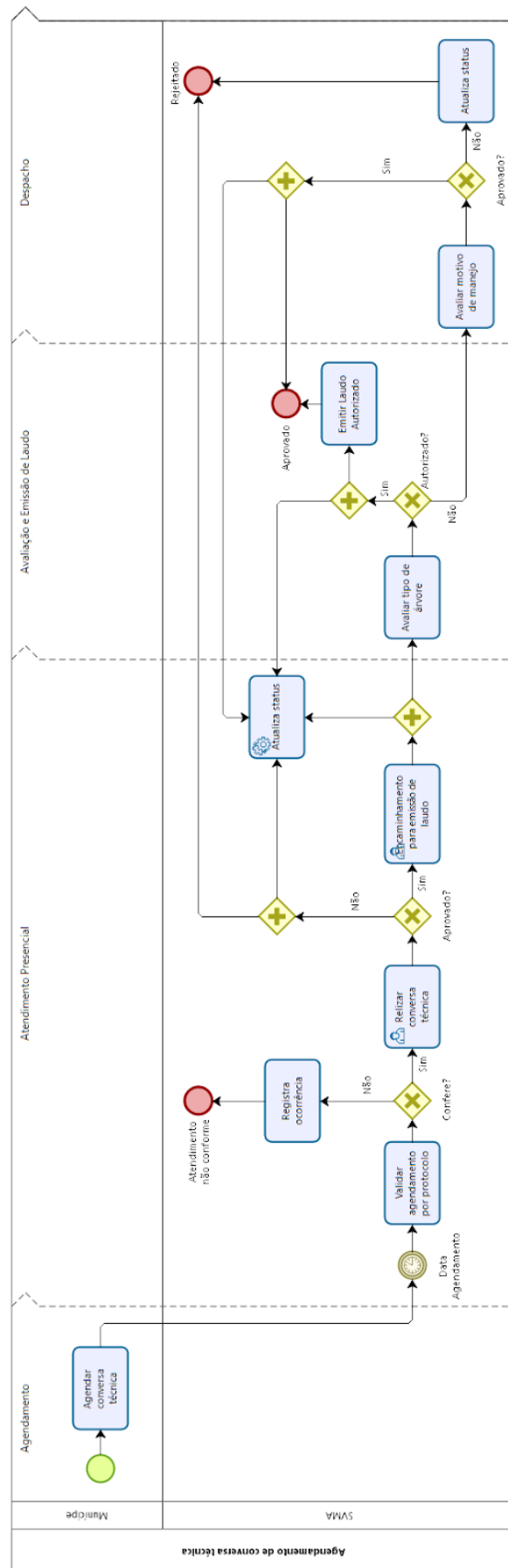
Subprefeituras	
Cód.	Nome
SUBAF	Subprefeitura Aricanduva/Vila Formosa
SUBBT	Subprefeitura Butantã
SUBCL	Subprefeitura Campo Limpo
PRCS	Subprefeitura Capela do Socorro
SUBCV	Subprefeitura Casa Verde
SUBAD	Subprefeitura Cidade Ademar
SUBCT	Subprefeitura Cidade Tiradentes
SUBEM	Subprefeitura Ermelino Matarazzo
SUBFB	Subprefeitura Freguesia/Brasilândia
SUBG	Subprefeitura Guaianases
SUBIP	Subprefeitura Ipiranga
SUBIT	Subprefeitura Itaim Paulista
SUBIQ	Subprefeitura Itaquera
SUBJA	Subprefeitura Jabaquara

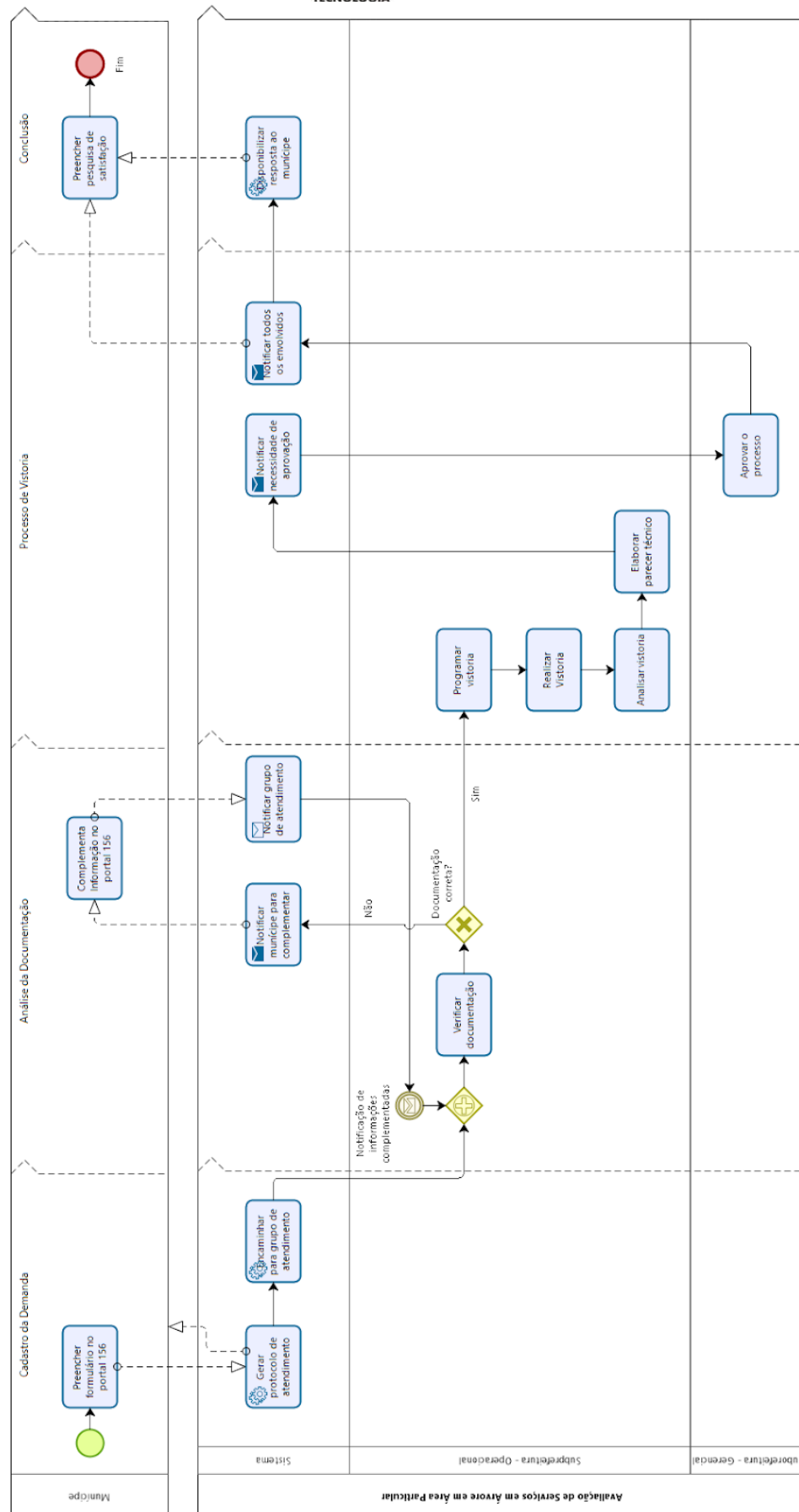
SUBJT	Subprefeitura Jaçanã/Tremembé
SUBLA	Subprefeitura Lapa
SUBMB	Subprefeitura M'Boi Mirim
SUBMO	Subprefeitura Mooca
SUBPA	Subprefeitura Parelheiros
SUBPE	Subprefeitura Penha
SUBPR	Subprefeitura Perus
SUBPI	Subprefeitura Pinheiros
SUBPJ	Subprefeitura Pirituba/Jaraguá
SUBST	Subprefeitura Santana/Tucuruvi
SUBSA	Subprefeitura Santo Amaro
SUBSM	Subprefeitura São Mateus
SUBMP	Subprefeitura São Miguel Paulista
SUBSB	Subprefeitura Sapopemba
SUBSE	Subprefeitura Sé
SUBMG	Subprefeitura Vila Maria/Vila Guilherme
SUBVM	Subprefeitura Vila Mariana
SUBVP	Subprefeitura Vila Prudente

Autarquias e Empresas	
Cód.	Nome
AHM	Autarquia Hospitalar Municipal
AMLU	Autoridade Municipal de Limpeza Urbana
CET	CET - Companhia de Engenharia de Tráfego
COHAB	COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação
SPCIN	Empresa de Cinema e Audiovisual de São Paulo
FT	Fundação Paulistana de Educação e Tecnologia (FUNDATEC)
TMSP	Fundação Theatro Municipal (TMSP)
HSPM	Hospital do Servidor Público Municipal
IPREM	Instituto de Previdência Municipal
PRODA	PRODAM
SPNEG	SP Negócios
SPOBR	SP Obras
SPPAR	SP Parcerias
SPTRA	São Paulo Transportes
SPTUR	São Paulo Turismo
SPURB	SP Urbanismo
SFMSP	Serviço Funerário do Município de São Paulo

13. Fluxo de Trabalho interno - Etapas (Visão Prefeitura) e Fluxo de Atendimento - Fases (Visão Município)







14. Exemplos de Perguntas Mais Frequentes (FAQ)

Tema	Assunto	Descrição	Órgão	Pergunta	Resposta
Segurança urbana	Alistamento e Serviço Militar	Dúvidas Frequentes- Certificado de dispensa de incorporação (CDI)	SMSU-Secretaria Municipal de Segurança Urbana	Depois de requerer o certificado de dispensa de incorporação, ele é enviado para minha residência?	Não. É marcado retorno para a retirada da documentação no momento do requerimento.
Segurança urbana	Alistamento e Serviço Militar	Dúvidas Frequentes- Certificado de dispensa de incorporação (CDI)	SMSU-Secretaria Municipal de Segurança Urbana	Fui alistado em outro município e preciso de uma 2ª via do meu Certificado de Dispensa. Como proceder?	Procure a Junta mais próxima de sua residência para que se dê início a transferência de sua documentação.
Segurança urbana	Alistamento e Serviço Militar	Dúvidas Frequentes- Certificado de dispensa de incorporação (CDI)	SMSU-Secretaria Municipal de Segurança Urbana	O protocolo de 2ª via do Certificado de Dispensa serve para tirar ou renovar meu passaporte?	Não. É necessário o documento original ou uma Declaração da Junta constando que o cidadão está em dia com suas obrigações militares.
Segurança urbana	Alistamento e Serviço Militar	Dúvidas Frequentes- Certificado de dispensa de incorporação (CDI)	SMSU-Secretaria Municipal de Segurança Urbana	Perdi o certificado de dispensa de incorporação (reservista). O que faço?	Procure a Junta de Serviço Militar de origem para a confecção de 2ª via, portando RG, 1 fotografia 3x4 e deverá ser retirada a Guia de Recolhimento da respectiva multa para pagamento nas agências do Banco do Brasil, Caixa, Correios e Lotéricas.
Segurança urbana	Alistamento e Serviço Militar	Dúvidas Frequentes - Transferência de junta do serviço militar	SMSU-Secretaria Municipal de Segurança Urbana	Qual o prazo para se efetivar a transferência de documentação militar de outro município para SP?	A transferência é imediata.
Segurança urbana	Alistamento e Serviço Militar	Dúvidas Frequentes - Retificação de dados	SMSU-Secretaria Municipal de Segurança Urbana	Houve uma mudança em meu sobrenome. Como proceder para alterar meu documento militar?	Procurar a Junta de Serviço Militar de origem, ou se estiver em outro município, a mais próxima de sua residência para que seja providenciado um processo de retificação de dados.
Meio Ambiente	Parques	Dúvidas Frequentes Área de Proteção Ambiental (APA)	SVMA-Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	APA Bororé-Colônia - Informações	Localizada no sul do Município, abrangendo parte das prefeituras regionais de Parelheiros e de Capela do Socorro. Para informações de localização, mapas, relatórios técnicos, histórico, criação, gestão, e uso e ocupação do solo, acessar o site oficial da PMSP, página da SVMA, http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/meio_ambiente/unid_de_conservacao/apa_boro_recolonia ou pelo telefone Depave (11)5187-0321.
Meio Ambiente	Parques	Dúvidas Frequentes Área de Proteção Ambiental (APA)	SVMA-Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	Informações gerais e turísticas sobre APAs	Consultar site da prefeitura - www.prefeitura.sp.gov.br/secretarias/meio_ambiente ou ligar para o Posto de Atendimento ao Turista - PAT/Parelheiros, pelo telefone: 5925.2736.
Meio Ambiente	Parques	Dúvidas Frequentes Área de Proteção Ambiental (APA)	SVMA-Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	Parque natural Municipal da Cratera de Colônia	Possui área de 53 hectares (ha), localizado no extremo sul do Município, dentro da APA Capivari-Monos, é uma Unidade de Conservação de proteção integral destinada a preservação, a pesquisa científica e educação ambiental. Para maiores informações, acessar o site http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/meio_ambiente/unid_de_conservacao/index.php?p=42073

15. Dados para extração de relatórios

- 15.1. Solicita-se que a LICITANTE apresente uma massa de dados pré-configurada para demonstrar o funcionamento das ferramentas de relatórios, mapas e dashboards, a qual deve possuir conteúdo necessário e suficiente para demonstrar todos os requisitos obrigatórios descritos no item 4 (Gestão de Dados) do Anexo I. Ainda, espera-se que também seja possível extrair dados a partir das ações e atividades realizadas durante a POC para verificar os requisitos obrigatórios descritos no item 4 (Gestão de Dados) do Anexo I deste Edital.

16. Dados para configuração de um atendimento presencial agendado

- 16.1. Para demonstrar a realização do agendamento de atendimento, deve-se utilizar, preferencialmente, o fluxo de serviço Agendamento de Conversa Técnica, podendo a LICITANTE optar por demonstrar o cumprimento dos requisitos por um fluxo por ela mesmo definido.

17. Dados para configuração de pesquisa temática ou de opinião

- 17.1. A LICITANTE pode estabelecer e apresentar um roteiro a seu critério para demonstrar o atendimento aos requisitos de pesquisa temática ou de opinião.

18. Dados para configuração de campanhas

- 18.1. A simulação de campanhas pode ser realizada com dados fictícios a serem inseridos no momento da realização da POC. O objetivo é validar o processo de construção da campanha de forma a identificar se atendem aos requisitos do item 9 do Anexo I deste Edital.

19. Parâmetros do serviço

19.1. Serviço: Tapa Buraco

- 19.1.1. Fila de Atendimento/Unidade/Grupo: Subprefeitura > Tapa-buraco
19.1.2. Prazo Máximo de Atendimento: 45 dias
19.1.3. Canais em que tem que ser disponibilizada: Aplicativo, Portal, Presencial, Telefone
19.1.4. Formulário associado: Formulário de Serviço Tapa-buraco
19.1.5. Fluxo associado: Tapa-buraco
19.1.6. Permite anônimo: Sim

19.2. Serviço: Autorização para realização de serviços em árvore em área interna (particular)

- 19.2.1. Fila de Atendimento/Unidade/Grupo: Subprefeitura > Árvores;
19.2.2. Prazo Máximo de Atendimento: 45 dias;
19.2.3. Canais em que tem que ser disponibilizada: Aplicativo, Portal, Presencial ou Telefone;
19.2.4. Formulário associado: Autorização para realização de serviços em árvore em área interna (particular)

19.2.5. Fluxo associado: Avaliação de Serviços em Árvore em Área particular

19.2.6. Permite anônimo: Não.

19.3. Serviço: Certidão negativa referente a denúncias ambientais

19.3.1. Fila de Atendimento/Unidade/Grupo: SVMA> Denúncia;

19.3.2. Prazo Máximo de Atendimento: 30 dias úteis após o pagamento;

19.3.3. Canais em que tem que ser disponibilizada: Portal ou Presencial;

19.3.4. Formulário associado: Autorização para realização de serviços em árvore em área interna (particular);

19.3.5. Fluxo associado: a Definir;

19.3.6. Permite anônimo: Não.

19.4. Serviço: Fomento ao circo - Inscrever projetos

19.4.1. Fila de Atendimento/Unidade/Grupo: SMC;

19.4.2. Prazo Máximo de Atendimento: Conforme edital vigente;

19.4.3. Canais em que tem que ser disponibilizada: Portal;

19.4.4. Formulário associado: Inscrição no Edital de Circo;

19.4.5. Fluxo associado: a Definir;

19.4.6. Permite anônimo: Não.

19.5. Serviço: Alistamento no Serviço Militar - Fora do Prazo

19.5.1. Fila de Atendimento/Unidade/Grupo: SMSU > Junta Militar;

19.5.2. Prazo Máximo de Atendimento: Imediato;

19.5.3. Canais em que tem que ser disponibilizada: Portal ou Presencial;

19.5.4. Formulário associado: Alistamento no Serviço Militar - Fora do Prazo;

19.5.5. Fluxo associado: a Definir;

19.5.6. Permite anônimo: Não.

20. Parâmetros de Usuários

20.1. Usuários de perfil Munícipe:

Usuário	Perfil
Munícipe_1	Munícipe
Munícipe_2	Munícipe
Munícipe_3	Munícipe
Munícipe_4	Munícipe
Munícipe_5	Munícipe

20.2. Usuários Call Center:

Usuário	Perfil	Prioridade de Serviço	Transbordos
CallCenter_1	Atendimento	Tapa-Buraco	Todos demais
CallCenter_2	Atendimento	Tapa-Buraco	Todos demais
CallCenter_3	Atendimento	Tapa-Buraco	Todos demais
CallCenter_4	Atendimento	Alistamento	Todos demais

CallCenter_5	Atendimento	Alistamento	Todos demais
CallCenter_6	Atendimento	Certidão Negativa	Todos demais
Sup_Atend_1	Supervisor de Atendimento	Não se aplica	Não se aplica
Sup_Atend_2	Supervisor de Atendimento	Não se aplica	Não se aplica
Coord_Atend_1	Coordenador de Atendimento	Não se aplica	Não se aplica
Coord_Atend_2	Coordenador de Atendimento	Não se aplica	Não se aplica
Ger_Atend_1	Gerente de Atendimento	Não se aplica	Não se aplica
Ger_Atend_2	Gerente de Atendimento	Não se aplica	Não se aplica

20.3. Usuários Praça de Atendimento / Descomplica SP:

Usuário	Perfil	Unidade
Presencial_1	Atendimento	Butantã
Presencial_2	Atendimento	Butantã
Presencial_3	Atendimento	Butantã
Presencial_4	Atendimento	São Miguel
Presencial_5	Atendimento	São Miguel
Presencial_6	Atendimento	São Miguel
Sup_Praca_1	Supervisor de Atendimento	Butantã
Sup_Praca_2	Supervisor de Atendimento	São Miguel
Coord_Praca_1	Coordenador de Atendimento	Butantã
Coord_Praca_2	Coordenador de Atendimento	São Miguel
Ger_Praca_1	Gerente de Atendimento	Butantã
Ger_Praca_2	Gerente de Atendimento	São Miguel

20.4. Usuários dos Órgãos / Servidores:

Usuário	Perfil	Órgão	Unidade	Assunto / Serviço
Operacional_1	Operacional	SVMA	Geral	Certidão Negativa; Denúncia
Operacional_2	Operacional	SMSU	Guarda Civil Metropolitana	Denúncia Parques
Operacional_3	Operacional	SMC	Fomento	Fomento ao Circo
Operacional_4	Operacional	SMSUB	Autorização	Autorização
Operacional_5	Operacional	SMSUB	Tapa-buraco	Tapa-buraco
Operacional_6	Operacional	SMSU	Junta Militar	Alistamento Fora do Prazo
Ger_Op_1	Gerencial	SVMA	Geral	Certidão Negativa; Denúncia
Ger_Op_2	Gerencial	SMSU	Guarda Civil Metropolitana; Junta Militar	Denúncia Parques; Alistamento Fora do Prazo
Ger_Op_3	Gerencial	SMC		
Ger_Op_4	Gerencial	SMSUB	Geral	Autorização; Tapa-buraco

**21. Formulário de avaliação de atendimento aos requisitos da Prova de Conceito
(Exemplo)**

Código	Perfil	Descrição	Classificação	Atende
1	-	CANAIS DE ATENDIMENTO	-	-
1.1	-	PORTAL DE ATENDIMENTO WEB	-	-
1.1.1	-	A solução deverá disponibilizar um Portal de Atendimento WEB para interface com o munícipe, responsivo pelo menos para a versão mais recente e estável dos navegadores Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge, Internet Explorer, Safari, adaptando-se também para as versões mais recentes e estáveis dos navegadores Google Chrome e Safari em dispositivo móveis.	OP	S
1.1.2	Munícipe	Permite que o munícipe se cadastre na solução via Portal de Atendimento WEB como pessoa física ou pessoa jurídica	OP	S
1.1.3	Munícipe	Permite que o munícipe, previamente cadastrado e ativo na solução, consiga realizar login no Portal de Atendimento WEB utilizando usuário e senha cadastrados.	OP	S
1.1.4	Munícipe	Permite que o munícipe realize solicitações de serviços públicos, elogios, sugestões, denúncias e reclamações, por meio do preenchimento de formulário do respectivo serviço.	OP	S
1.1.5	Munícipe	Permite que o munícipe, antes de criar uma nova solicitação, visualize em um mapa as solicitações similares já abertas em um endereço indicado por ele e possa optar por reforçar uma solicitação existente ao invés de abrir uma nova.	OI	N
1.1.6	Munícipe	Permite que o munícipe que reforçou uma solicitação já existente, conforme item 1.1.5, receba as atualizações da solicitação correspondente e possa acompanhar o andamento do atendimento da mesma forma que o solicitante original.	OI	S
1.1.7	Munícipe	Permite que o munícipe realize solicitações anônimas ou identificadas (não anônimas).	OP	S
1.1.8	Munícipe	Permite que o munícipe que realizou a solicitação anonimamente consiga consultar o andamento da solicitação (pelo número de protocolo, por exemplo), sem precisar realizar nenhuma autenticação na solução.	OP	S
1.1.9	Munícipe	Permite que o munícipe aceite ou recuse a utilização do tour guiado para navegação do Portal de Atendimento WEB.	OI	N
1.1.10	Munícipe	Permite que o munícipe edite suas informações cadastrais e senha.	OP	S
1.1.11	Munícipe	Permite que o munícipe avalie o Portal de Atendimento WEB	OP	S
1.1.12	Munícipe	Permite que o munícipe faça o upload de documentos, como fotos, vídeos, e outros documentos, através da plataforma, atrelados à sua solicitação.	OP	S
1.1.13	Configuração	Permite configurar o Portal de Atendimento WEB ao munícipe, sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando a criação, edição, exclusão de componentes. Tais componentes podem ser, mas não se limitando a páginas HTML, menus de navegação, imagens, URLs, vídeos, áreas de texto, formulários, avisos (pop-ups), relatórios, gráficos, dashboards e tabelas.	OP	S
1.1.14	Configuração	Permite configurar a obrigatoriedade e a ordem de preenchimento dos campos de cadastro do munícipe.	OP	S
1.1.15	Configuração	Permite criar e configurar um tour guiado para auxiliar o munícipe durante a navegação do Portal de Atendimento WEB.	OI	N

