

O Suporte Técnico pode ser acionado pelos usuários sempre que ele verificar algum problema no sistema ou se identificar algum processo de melhoria. Ele pode ser acionado através de chamados que podem ser abertos por e-mail, telefone, e aplicativo WhatsApp, conforme demonstrado nas figuras a seguir:



Figura 8. Canais de atendimento do Suporte Geopixel.

A captura de tela mostra a interface "FALE CONOSCO" com o título "Abertura de chamado internamente pelo sistema". Abaixo, há um formulário com campos para "Assunto:", "Descrição:", "Categorias:", "Tipo de ocorrência:", "Prioridade:", "Assunto:", "Descrição:", "Categorias:", "Tipo de ocorrência:", "Prioridade:". Abaixo do formulário, há uma lista de critérios de categorização:

- Categorização da ocorrência;
- Distinção do sistema operacional;
- Tipo de navegador utilizado;
- Grau de prioridade;
- Descrição da ocorrência.

Figura 9: Fale Conosco

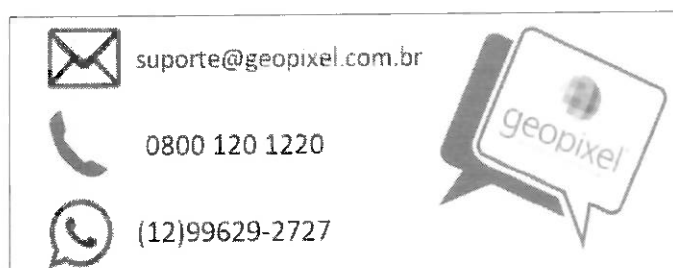


Figura 10. Contatos do Suporte telefônico.

Importante ressaltar que toda solicitação de suporte será analisada e categorizada com um grau de prioridade para questões corretivas. O prazo para solução de cada solicitação será definido de acordo com sua prioridade e podem ser classificadas em:

Corretivas: destinadas a corrigir erros identificados nos sistemas, que impedem seu funcionamento correto ou que representem desvios às especificações definidas;

Adaptativas: que visam dar ao sistema condições para se adaptar a uma nova situação ou Aspectos diferentes de situações já existentes; e

Evolutivas em termos tecnológicos: troca de versões de Banco de Dados ou Sistema Operacional, otimizações de performance.

Todas as solicitações realizadas pela Prefeitura de Prefeitura ao departamento de Suporte Técnico serão registradas em um sistema de atendimento (Movidesk) e poderão ser acompanhadas pelo solicitante pelo número do chamado (ticket) que o mesmo recebeu assim que enviou sua solicitação.

9.3.2 CENTRAL DE ATENDIMENTO

Este item tem por finalidade descrever a prestação de serviços técnicos de Suporte e Manutenção do sistema de geoprocessamento corporativo web, referente ao executado em parceria entre Geopixel Geotecnologias e a Prefeitura Municipal Paracatu - MG.

Durante o período 20/12/2024 a 14/10/2025 foram contabilizados os seguintes acessos:

Número de Acesso Interno: 498

Número de Usuários Interno: 41

Número de Acesso Público: 118

Número de Usuários Público: 42

Quantidade de usuários ativos no período: 83

O relatório referente está detalhado no item em anexo.

Neste contexto, o item 9.3 do termo de referência está em andamento e para o mês de janeiro, solicitamos 8,33% de seu faturamento (parcela 1 de 12).

9.4 CERTIDÕES

Conforme previsto, os documentos serão parametrizados com base nos modelos fornecidos pela Prefeitura de Mogi Mirim, sendo possível à prefeitura sugerir adaptações que, após avaliação e aprovação pela Prefeitura, poderão ser implementadas.

Certidão de Uso e Ocupação do Solo (Viabilidade):

A certidão de Uso e Ocupação do Solo (Viabilidade) visa fornecer informações detalhadas sobre a viabilidade de projetos ou empreendimentos, considerando os parâmetros técnicos e legais do município. Essa certidão é essencial para apoiar decisões de planejamento e aprovação de novos projetos, garantindo que estejam em conformidade com as diretrizes urbanísticas e ambientais locais. Das 4 certidões a serem definidas pela prefeitura (item 9.4.2.1), a **Certidão de Uso e Ocupação do Solo (Viabilidade)** foi a primeira a ser definida e está registrada na ata de 12/11/2024.

A certidão está em fase de implantação e em reunião realizada no dia 15/01/2025, Ata nº 1, foi apresentada para a prefeitura, que solicitou algumas modificações. Após os ajustes solicitados a certidão foi novamente apresentada no dia 23/01/2025, cujo layout foi aprovado pela Prefeitura.

CONSÓRCIO MOGIANO

Layout aprovado da certidão de Uso e Ocupação do Solo (Viabilidade)


MUNICÍPIO DE MOGI MIRIM
Rua Doutor José Alves, 125 - Paço Municipal - Bairro Centro - Mogi Mirim/SP - CEP 13800-000
Telefone: (19) 38081225 / (19) 38041435 - <https://www.mogimirim.sp.gov.br>

CERTIDÃO DE USO E OCUPAÇÃO DO SOLO

Secretaria de Planejamento Urbano da Prefeitura Municipal de Mogi Mirim, Estado de São Paulo, CERTIFICA a pedido de REQUERENTE CPF: 329.794.576-84, conforme requerimento protocolado sob nº 02302024C que, de acordo com lei complementar nº 363/2022 - Plano Diretor, os imóveis localizados à RUA AQUILINO ALBANO nº 345 - BARROC, Cad. 53.37.81.0119, nesta cidade, situam-se em ZCO. [Parágrafo Único: Fica permitida a instalação de atividades que não promovam perturbação à vizinhança nesta cidade, situam-se em Zona Predominantemente Comercial 2 que abrange as ruas e avenidas, conforme mapa anexo à lei, onde são permitidos os seguintes usos: residencial unifamiliar, residencial multifamiliar, comércio e serviço locais, industriais e serviços diversificados e uso institucional]. Para implantação de comércio, empresas e serviços diversificados deverão ser exigidos EIV (Estudo de Impacto de Vizinhança) e RIT (Relatório Impacto Tráfego).

Caso o imóvel tenha acesso por rodovia, deverá atender ao disposto no Decreto 30348/91 e na Portaria SUP/DER 49/200, e normativas subsequentes.

O zoneamento do local é incompatível com a atividade de "111301 - Cultivo de arroz".
O zoneamento do local é compatível com a atividade de "4721102 - Padaria e confeitaria com predominância de revenda".

Índices Urbanísticos:
TEXTC

Esta certidão tem validade de 180 dias a contar da data de sua expedição.
Certidão emitida via internet em 23 de outubro de 2024.

Link para autenticação:
(link)

Certidões de fiscalização de obras

Foi realizada reunião no dia 21/01/2025, Ata nº 04, para a definição e parametrização das certidões vinculadas aos formulários de fiscalização de obras sendo definidos os campos e informações que deverão ser demonstrados nos documentos. Os seguintes documentos serão parametrizados e submetidos à análise e validação da Prefeitura.

- **Relatório de Vistorias para aprovação de Projetos – Englobamento e Desmembramento:** Com o objetivo de comprovar a vistoria do fiscal no local, visando a constatação do englobamento e desmembramento de áreas;
- **Auto de Vistoria de Conclusão de Obras:** Com objetivo de comprovar o estágio da construção, se parcialmente ou 100% concluída;
- **Relatório de Vistoria de Habite-se:** Com o objetivo de comprovar a vistoria do fiscal no local, visando a constatação da situação da obra e se esta, tem condições de receber o Habite-se.

No dia 23/01/2025, Ata nº 05, foram definidos os campos que comporão a certidão de Vistoria para aprovação de projeto

Certidão Auto de Infração e Notificação - Obras

A certidão que tem por objetivo notificar o munícipe quanto a ocorrência de infração, apurada no processo de fiscalização de obras, teve seu layout aprovado pela prefeitura, sendo implementada e entregue.

CONSÓRCIO MOGIANO

 MOGI MIRIM		MUNICÍPIO DE MOGI MIRIM SECRETARIA DE FINANÇAS - CENTRAL DE FISCALIZAÇÃO Rua Quilmea Alves, 129 - Centro CEP: 13.800-900 - Fone: (19) 3314-1016		
AUTO DE INFRAÇÃO E NOTIFICAÇÃO (20 as)			Data da Fiscalização	
			Data do Processo	
			Auto de Infração e Notificação Nº	
			Horário da Fiscalização	
Nome do Proprietário		CPF/CNPJ		
E-mail		RG		
Número de Telefone				
Endereço do Imóvel				
Cadastro do Imóvel	Lote	Quadra		
Logradouro do Imóvel	Número			
CEP	Complemento	Bairro		
Cadastro de Contribuintes Mobiliários (CCM)	Razão Social			
Estabelecido				
Atividades				
Endereço de Correspondência do Imóvel				
Logradouro da Correspondência do Imóvel		CEP de Correspondência		
Bairro de Correspondência do Imóvel		Número de Correspondência do Imóvel		
Quadra de Correspondência		Complemento de Correspondência		
Cidade de Correspondência		Lote de Correspondência		
De acordo com a Lei Complementar 363/22 Plano Diretor de Mogi Mirim, Leis Municipais nº 1.281/77, 4.042/2005, 4.291/2007, e 5.073/2011 e suas alterações Decreto nº 12.342/78 - Código Sanitário Lei 12.651/12 - Código Florestal, Lei 997/76 e Decretos Estaduais nºs 648/76, 47.397/02 e 56.819/11 fica a obra serviço local contribuinte (pessoa física ou jurídica) está sujeito (a) às seguintes medidas:				
☐ Advertido → 'Notificado formalmente' ☐ Suspenso → 'Atividades temporariamente suspensas' ☐ Intimidado → 'Intimado a comparecer prestar esclarecimentos' ☐ Multado → 'Aplicação de multa' ☐ Proibido → 'Proibição de continuidade das atividades' ☐ Embargado → 'Outra Serviço embargado' ☐ Local Estabelecimento interditado				
Descrição da Infração				
Descrição da Infração: ☐ Sem projeto aprovado pela Prefeitura e sem licença para execução (Artigo 206 da Lei Complementar nº 363/22, Artigo 2º do Decreto nº 12.342/78) Prazo: 48 horas ☐ Em Desacordo com o Projeto Aprovado _____ m² (Artigo 156 da Lei Complementar nº 363/22) Preencha o valor do m² em desacordo: ☐ Reforma de imóvel sem acréscimo de área construída (Artigo 2º do Decreto nº 12.342/78) ☐ Ausência total ou parcial de área permeável (Artigo 143 ao 158 da Lei 363/22) ☐ Solicitar a modificação do projeto aprovado (Artigo 27 do Decreto 12.342/78)				
R.E.				

Certidão Auto de Notificação e Imposição de Multa - Tributos

A certidão que tem por objetivo notificar o munícipe quanto a ocorrência de infração, apurada no processo de fiscalização tributária, teve seu layout aprovado pela prefeitura, sendo implementada e entregue.