

ETP	Apêndice II - Matriz Consolidada de Responsabilidades							
	Portaria	Ano	Subprefeitura/Órgão	Data da Portaria	Responsabilidades - Subprefeitura	Responsabilidades - SMIT	Serviços Concessionados	Serviços Contínuos
7	Portaria Conjunta SMIT; Prefeitura Regional de São Miguel Paulista	2018	São Miguel Paulista	21/02/2018	Manutenção predial, utilidades, equipe, limpeza, segurança e vigilância	Planejamento, infraestrutura, TI, capacitação de pessoal	Água/Luz (Subprefeitura)	Atendimento público, fiscalizações urbanas, serviços de infraestrutura, gestão administrativa
10	Portaria Conjunta SMIT; Prefeitura Regional de Campo Limpo	2018	Campo Limpo	16/07/2018	Imóvel/aluguel, manutenção predial, utilidades, equipe, autorizações do imóvel.	Planejamento, obras/infra, TI (redes/sistemas), capacitação, comunicação, outsourcing de impressão, uniformes/crachás	Água/Luz (Subprefeitura)	Atendimento, fiscalizações, infraestrutura urbana, TI
11	Portaria Conjunta SMIT; Subprefeitura do Butantã	2019	Butantã	10/04/2019	Operação, atendimento, manutenção prédio, limpeza, ar-condicionado, portaria, segurança, pessoal, materiais, malotes, suporte SMIT	Planejamento, concepção, layout, infraestrutura, TIC, comunicação visual, capacitação, educação continuada, normas, operação	Água/Luz (Subprefeitura)	Atendimento, serviços urbanos, gestão de sistemas
15	Portaria Conjunta SMIT; Subprefeitura de Santana-Tucuruvi	2018	Santana-Tucuruvi	23/11/2018	Manutenção predial, serviços (limpeza/segurança), água/esgoto, pessoal	TI (redes/sistemas), planejamento, capacitação, comunicação	Água/Luz (Subprefeitura)	Atendimento público, fiscalizações, infraestrutura urbana, gestão administrativa e TI
26	Portaria Conjunta SMIT; Subprefeitura de São Mateus	2019	São Mateus	26/09/2019	Serviços, pessoal, material, malote	TI, planejamento, capacitação, comunicação	Água/Luz (Subprefeitura)	Atendimento público, fiscalizações urbanas, serviços de infraestrutura, gestão administrativa
18	Portaria Conjunta SMIT; Subprefeitura da Penha	2019	Penha	18/07/2019	Serviços, pessoal, material, malote	TI, planejamento, capacitação, comunicação	Água/Luz (Subprefeitura)	Atendimento, fiscalizações, infraestrutura, gestão administrativa
21	Portaria Conjunta SMIT; Subprefeitura do Jabaquara	2019	Jabaquara	29/08/2019	Serviços, pessoal, material, malote	TI, planejamento, capacitação, comunicação	Água/Luz (Subprefeitura)	Atendimento público, fiscalizações urbanas, serviços de infraestrutura, gestão administrativa
24	Portaria Conjunta SMIT; Subprefeitura da Capela do Socorro	2019	Capela do Socorro	03/09/2019	Serviços, pessoal, material, malote	TI, planejamento, capacitação, comunicação	Luz (SMIT), Água (Sub)	Infraestrutura, limpeza, segurança, logística e gestão.
1	Portaria Conjunta SMIT; Subprefeitura da Vila Maria - Vila Guilherme	2022	Vila Maria-Vila Guilherme	10/01/2022	Serviços, pessoal, material, malote, manutenção predial	TI, planejamento, capacitação, comunicação, infraestrutura	Água/Luz (Subprefeitura)	Infraestrutura, limpeza, segurança, logística e gestão
2	Portaria Conjunta SMIT; Subprefeitura de Freguesia-Brasilândia	2023	Freguesia do Ó/Brasilândia	29/08/2023	Serviços, pessoal, material, infraestrutura	TI, planejamento, capacitação, comunicação	Água/Luz (Subprefeitura)	Infraestrutura, limpeza, segurança, tecnologia e gestão
3	Portaria Conjunta SMIT; Subprefeitura da Lapa	2023	Lapa	10/11/2023	Serviços, pessoal, material, infraestrutura	TI, planejamento, capacitação, comunicação	Água/Luz (Subprefeitura)	Atendimento público, fiscalizações urbanas, serviços de infraestrutura, gestão administrativa
4	Portaria Conjunta SMIT; SME	2023	Sapopemba (CEU Rosa da China)	24/11/2023	Espaço, segurança, acessibilidade	TI, infraestrutura, gestão, capacitação	Luz (SMIT), Água (Sub)	Atendimento digital ao público, gestão administrativa, manutenção de tecnologia e infraestrutura
1	Portaria Conjunta SMIT; Subprefeitura da Sé	2023	Sé	09/12/2023	Serviços, pessoal, material, infraestrutura	TI, planejamento, capacitação, comunicação	Luz (SMIT), Água (Sub)	Atendimento público, fiscalizações urbanas, infraestrutura, gestão administrativa, limpeza, segurança e T.I
3	Portaria Conjunta SMIT; Subprefeitura da Vila Mariana	2024	Vila Mariana	13/03/2024	Serviços, pessoal, material, infraestrutura, espaço físico, segurança	TI, planejamento, capacitação, comunicação, uniformes, mobiliário	Luz (SMIT) Água (N.E)	Atendimento público, fiscalização urbana, manutenção de infraestrutura e gestão administrativa
2	Portaria Conjunta SMIT; Subprefeitura de Jaçanã-Tremembé	2024	Jaçanã-Tremembé	01/03/2024	Execução direta dos serviços locais, fornecimento de pessoal para atendimento, operação da unidade, parcerias com órgãos, estoque de materiais, e serviços específicos do território	Planejamento, concepção, execução de projetos de infraestrutura, TIC, comunicação visual, capacitação e gestão do atendimento.	Energia (SMIT), Água (Sub)	Atendimento presencial/online, Fiscalização, Limpeza, Manutenção, Infraestrutura/TIC,
4	Portaria Conjunta SMIT; Subprefeitura da Cidade Ademar	2024	Cidade Ademar	18/03/2024	Serviços, Equipe, Materiais, Parcerias	Infraestrutura, Tecnologia, Capacitação, Monitoramento	Água/Luz (Subprefeitura)	Atendimento público, fiscalizações urbanas, serviços de infraestrutura, gestão administrativa
7	Portaria Conjunta SMIT; Subprefeitura de Perus-Anhanguera	2024	Perus-Anhanguera	10/05/2024	Serviços, Equipe, Materiais, Manutenção predial	Infraestrutura, Tecnologia, Capacitação, Operação	Água/Luz (Subprefeitura)	Atendimento público, fiscalizações urbanas, serviços de infraestrutura, gestão administrativa
17	Portaria Conjunta SMIT; Subprefeitura de Vila Prudente	2024	Vila Prudente	17/10/2024	Serviços, equipe, materiais, manutenção predial, limpeza, portaria, água e luz	Planejamento, concepção de serviços, TI, capacitação, comunicação visual, cabeamento, publicidade, uniformes	Água/Luz (Subprefeitura)	Atendimento ao público, manutenção predial, água e energia elétrica, limpeza, portaria, suporte TIC, material de escritório
16	Portaria Conjunta SMIT; Subprefeitura de Santo Amaro	2024	Santo Amaro	23/09/2024	Serviços, Equipe, Materiais, Custos , Limpeza, Manutenção Predial	Planejamento, Normas, Capacitação, Espaço/TIC, Internet, Comunicação Visual, Insumos (café, impressão, informática), Uniformes	Água/Luz (Subprefeitura), Internet/Link MPLS (SMIT)	Limpeza, Segurança/Portaria, Recepção, Manutenção Predial/TIC, Comunicação Visual, Insumos, Gestão de Pessoal, Acessibilidade
6	Portaria Conjunta SMIT; Subprefeitura de M'Boi Mirim	2024	M'Boi Mirim	10/05/2024	Serviços, Equipe, Materiais, Custos (água/luz), Limpeza, Manutenção Predial	Planejamento, Normas, Capacitação, Espaço/TIC, Internet, Comunicação Visual, Insumos, Uniformes	Água/Luz (Subprefeitura), Internet (SMIT)	Limpeza, Segurança/Portaria, Recepção, Manutenção Predial/TIC, Comunicação Visual, Insumos, Gestão de Pessoal, Acessibilidade.
10	Portaria Conjunta SMIT; Subprefeitura de Pinheiros	2024	Pinheiros	12/06/2024	Serviços, Equipe, Materiais, Custos (água/luz), Limpeza, Manutenção Predial	Planejamento, Normas, Capacitação, Espaço/TIC, Internet, Comunicação Visual, Insumos, Uniformes	Água/Luz (Subprefeitura), Internet (SMIT)	Impeza, Segurança/Portaria, Recepção, Manutenção Predial/TIC, Comunicação Visual, Insumos, Gestão de Pessoal, Acessibilidade
5	Portaria Conjunta SMIT; Secretaria Municipal de Cultura	2024	Secretaria Municipal de Cultura	02/05/2024	Espaço, Placas, Comunicação, Ajustes, Planejamento	Planejamento, Normas, Capacitação, Espaço/TIC, Internet, Comunicação Visual, Insumos, Uniformes, Custos (água/luz)	Água/Luz, Internet (SMIT)	Limpeza, Manutenção Predial/TIC, Comunicação Visual, Insumos, Gestão de Pessoal, Capacitação.
11	Portaria Conjunta SMIT; Subprefeitura do Itaim Paulista	2024	Itaim Paulista	17/06/2024	Serviços, Equipe, Materiais, Custos, Limpeza, Manutenção Predial	Planejamento, Normas, Capacitação, Espaço/TIC, Internet, Comunicação Visual, Insumos, Uniformes	Água/Luz (Subprefeitura), Internet (SMIT)	Limpeza, Manutenção Predial/TIC, Comunicação Visual, Insumos, Gestão de Pessoal, Capacitação.

11	Portaria Conjunta SMIT; Subprefeitura da Casa Verde/Cachoeirinha	2024	Casa Verde/Cachoeirinha	03/07/2024	Serviços, equipe, materiais, manutenção predial, limpeza, portaria, água e luz	Planejamento, concepção de serviços, TI, capacitação, comunicação visual, cabeamento, publicidade, uniformes	Água/Luz (Subprefeitura)	Atendimento ao público, manutenção predial, água e energia elétrica, limpeza, portaria, suporte TIC, material de escritório
12	Portaria Conjunta SMIT; Subprefeitura de Parelheiros	2024	Parelheiros	03/07/2024	Serviços, Equipe, Materiais, Manutenção predial, Portaria, Limpeza, Energia/Água, Malote, Acessibilidade, Uniformes, Capacitação.	Planejamento, Projetos, Infraestrutura, TIC, Comunicação visual, Link MPLS, Publicidade, Capacitação, Gestão de atendimento, Uniformes	Água/Luz (Subprefeitura)	Atendimento, Manutenção predial, Limpeza, Portaria, Energia/Água, Malote, Acessibilidade, Reposição de uniformes, Reforço técnico e

Descomplica SP - FREGUESIA DO Ó / BRASILÂNDIA
CARTA DE SERVIÇOS
PRAÇA DE ATENDIMENTO
Acerto de numeração de imóvel
Avaliação e serviços em árvore em área particular
Avaliação e serviços em árvore em área pública
Capinação em guias e sarjetas
Cata bagulho - Reclamação de não retirada de material
Construção de bueiros, boca de lobo e poços de visita
Construção ou reforma de calçadas em áreas públicas e praças
Denúncia de calçada particular irregular, danificada ou inexistente
Denúncia de despejo de água de chuva
Denúncia de despejo de água usada ou esgoto
Denúncia de esgoto a céu aberto
Denúncia de estande de venda irregular
Denúncia de falta de limpeza em terrenos e imóveis particulares
Denúncia de fechamento de ruas e vilas
Denúncia de Ferro velho irregular
Denúncia de janela ou abertura a menos de 1,50m do vizinho
Denúncia de lançamento de lixo/detritos em córrego
Denúncia de ligação irregular de esgoto
Denúncia de lixão clandestino
Denúncia de material de construção depositado por mais de 2 dias em vias públicas
Denúncia de panfletagem irregular
Denúncia de poda/remoção não autorizada
Denúncia de preparo de concreto na calçada ou rua
Denúncia de reciclagem irregular
Denúncia de reparo mal executado em calçada por companhias de luz, água, telefone, internet
Denúncia de terreno com muro danificado/inexistente
Emissão de guias para autuação de processos externos
Fiscalização da ausência de vagas preferenciais em estabelecimentos comerciais
Fiscalização de acessibilidade em edificações
Fiscalização de ambulantes
Fiscalização de comida de rua e foodtruck
Fiscalização de descarte irregular de entulho e outros resíduos em área pública
Fiscalização de descarte irregular de entulho e outros resíduos em área pública
Fiscalização de estabelecimentos comerciais e serviços
Fiscalização de Estacionamentos Particulares
Fiscalização de Feira Livre
Fiscalização de licença de funcionamento de Indústrias
Fiscalização de obras e reforma em imóvel particular
Fiscalização de rebaixamento irregular de guia para acesso de veículos
Fiscalização de Valet
Instalação e manutenção de equipamentos de ginástica na praça
Instalação e manutenção de mobiliário de praça (mesas, bancos, brinquedos, etc)
Limpeza de bueiros, boca de lobo e poços de visita

Limpeza de córrego
Limpeza de valas, valetas e sarjetões
Manutenção de pintura e sinalização de ciclovias, ciclofaixas e ciclorrotas
Manutenção de vielas/escadarias
Nivelamento de vias de terra
Pavimentação de ruas não asfaltadas
Processos físicos e eletrônicos da supervisão de uso e ocupação do solo
Recapeamento
Reclamação de falta de cadeira de rodas em supermercado
Reclamação de falta de limpeza de ruas após a feira
Reclamação de falta de mobiliário adequado
Reclamação de falta de varrição
Reclamação de má execução do serviço de recapeamento ou pavimentação
Reclamação de má execução do serviço de tapa-buraco
Reclamação de não remoção dos sacos de varrição
Reclamação de pintura de guias e postes mal feita
Reclamação sobre ecoponto
Recolocação de ajuste de paralelepípedo
Recurso de multa de muro, passeio e limpeza
Reforma de bueiros, boca de lobo e poços de visita
Reforma e revitalização de praças
Remoção de propaganda irregular
Remoção de veículo/carça abandonado na via pública
Roçada em praças, canteiro central e margem de córregos
Solicitação de Melhoria de Iluminação Pública (SAIP)
Tapa-buraco

Descomplica SP: Freguesia do Ó / Brasilândia**Quadro de Pessoal - Subprefeitura**

Atividade	Perfil Mínimo	Alocação
Postos de Atendimento - Linha de frente	Ensino Fundamental	4
Postos de Atendimento - Retaguarda (Supervisão)	Ensino Fundamental	1

Matriz Responsabilidades
SMIT - Subprefeitura de Freguesia do Ó / Brasilândia

Descomplica
SP

Planejamento e Implantação

Data: 24/08/2023

Área	#	Descrição	SMIT	SUBFO
Programa Descomplica SP	1	Concepção do Descomplica SP	Executa	Participa
	2	Administrar e gerenciar o atendimento, os fluxos de atendimento, as filas, as agendas, os sistemas de gerenciamento de senhas e todo o processo de atendimento.	Executa	Participa
	3	Definição do cardápio de serviços a serem disponibilizados pela SUBFO na unidade do Descomplica SP	Participa	Executa
	4	Estudo da demanda estimada para os serviços prestados no Local	Participa	Executa
	5	Concepção da sistemática de atendimento do Descomplica SP	Executa	Participa
	6	Normas e procedimentos para o Descomplica SP	Executa	Participa
	7	Elaboração e publicação de instrumento legal para parcerias com Secretárias e Órgãos	Executa	Participa
Adequação do espaço físico	8	Elaboração do projeto de arquitetura, leiaute e engenharia do Descomplica SP	Executa	Participa
	9	Especificação, dimensionamento e adequação da infraestrutura do Descomplica SP	Executa	Participa
	10	Adequação do espaço provisório e remanejamento da praça de atendimento	Executa	Participa
	11	Adequação do espaço físico para o Descomplica SP	Executa	Participa
Mobiliário	12	Reforma do telhado e marquises do prédio da Subprefeitura	Participa	Executa
	13	Dimensionamento, especificação, aquisição e instalação do mobiliário	Executa	Participa
Comunicação Visual	14	Dimensionamento, aquisição e alocação de mobiliário e eletrodomésticos adicionais necessários para o refeitório de uso compartilhado	Executa	Participa
	15	Elaboração do projeto, aquisição e instalação de comunicação visual para o Descomplica SP	Executa	Participa
Tecnologia da Informação e Comunicação	16	Especificação, dimensionamento e fornecimento dos recursos de TIC	Executa	Participa
	17	Projeto e instalação do cabeamento estruturado para o Descomplica SP	Executa	Participa
	18	Contratação de link para funcionamento da unidade do Descomplica SP	Executa	Participa
Recursos Humanos	19	Chamamento e seleção de pessoal para o Descomplica SP	Executa	Participa
	20	Indicação e alocação de pessoal para os serviços da SUBFO	Participa	Executa
	21	Concepção e realização de programa de formação e capacitação	Executa	Participa
	22	Capacitação em serviços específicos da Subprefeitura	Participa	Executa
	23	Concepção, dimensionamento, aquisição e fornecimento de uniformes e crachás.	Executa	Participa
Divulgação	24	Concepção, produção e fornecimento de folheteria do Descomplica SP	Executa	Participa
Gestão de Atendimento	25	Homologação, instalação e disponibilização do sistema de gestão de atendimento (com módulo de agendamento)	Executa	Participa

Matriz Responsabilidades
SMIT - Subprefeitura de Freguesia do Ó / Brasilândia

Descomplica
SP

Operação e Manutenção

Data: 24/08/2023

Área	#	Descrição	SMIT	SUBFO
Operação	1	Operação da unidade	Executa	Executa
Manutenção e Alterações da Unidade	2	Manutenção Predial, incluindo instalações elétricas e hidráulicas do Descomplica SP	Participa	Executa
	3	Alterações de leiaute	Executa	Participa
	4	Manutenção e limpeza ar condicionado	Participa	Executa
Mobiliário	5	Manutenção mobiliário	Executa	Participa
Comunicação Visual	6	Manutenção do sistema de comunicação visual	Executa	Participa
Fornecimento e Serviços	7	Custos de fornecimento de energia elétrica	Participa	Executa
	8	Custo de água e esgoto	Participa	Executa
	9	Serviços de limpeza	Participa	Executa
	10	Fornecimento de café e insumos para o Descomplica SP	Executa	Participa
	11	Fornecimento de Serviços de impressão e insumos para o Descomplica SP	Executa	Participa
Segurança e Portaria	12	Segurança do prédio	Participa	Executa
	13	Manter serviços de portaria	Participa	Executa
Tecnologia de Informação e Comunicação	14	Manutenção e atualização dos recursos de TIC	Executa	Participa
	15	Manutenção do link para funcionamento da unidade	Executa	Participa
	16	Alterações de configuração dos equipamentos de rede local e longa distância, em especial com impacto em segurança	Executa	Participa
	17	Monitoramento e suporte de contingências dos sistemas	Executa	Participa
Material de Escritório	18	Reposição de material de escritório necessário para o desenvolvimento do trabalho da SUBVG	Participa	Executa
Recursos Humanos	19	Controle de frequência dos funcionários da SUBFO	Participa	Executa
	20	Concepção e realização de programa de educação continuada	Executa	Participa
	21	Reforço e atualização nos procedimentos técnicos executados pela Subprefeitura	Participa	Executa
	22	Reposição de uniformes e crachás do Descomplica SP	Executa	Participa
Malote	23	Executar serviços de malote necessários para o desenvolvimento do trabalho da SUBFO	Participa	Executa
Acessibilidade	24	Garantir vagas de estacionamento para munícipes com necessidades especiais	Participa	Executa

Descomplica SP - ITAIM PAULISTA

CARTA DE SERVIÇOS

PRAÇA DE ATENDIMENTO

Acerto de numeração de imóvel

Avaliação e serviços em árvore em área particular

Avaliação e serviços em árvore em área pública

Capinação em guias e sarjetas

Cata bagulho - Reclamação de não retirada de material

Construção de bueiros, boca de lobo e poços de visita

Construção ou reforma de calçadas em áreas públicas e praças

Denúncia de calçada particular irregular, danificada ou inexistente

Denúncia de despejo de água de chuva

Denúncia de despejo de água usada ou esgoto

Denúncia de esgoto a céu aberto

Denúncia de estande de venda irregular

Denúncia de falta de limpeza em terrenos e imóveis particulares

Denúncia de fechamento de ruas e vilas

Denúncia de Ferro velho irregular

Denúncia de janela ou abertura a menos de 1,50m do vizinho

Denúncia de lançamento de lixo/detritos em córrego

Denúncia de ligação irregular de esgoto

Denúncia de lixão clandestino

Denúncia de material de construção depositado por mais de 2 dias em vias públicas

Denúncia de panfletagem irregular

Denúncia de poda/remoção não autorizada

Denúncia de preparo de concreto na calçada ou rua

Denúncia de reciclagem irregular

Denúncia de reparo mal executado em calçada por companhias de luz, água, telefone, internet

Denúncia de terreno com muro danificado/inexistente

Emissão de guias para autuação de processos externos

Fiscalização da ausência de vagas preferenciais em estabelecimentos comerciais

Fiscalização de acessibilidade em edificações

Fiscalização de ambulantes

Fiscalização de comida de rua e foodtruck

Fiscalização de descarte irregular de entulho e outros resíduos em área pública

Fiscalização de estabelecimentos comerciais e serviços

Fiscalização de Estacionamentos Particulares

Fiscalização de Feira Livre

Fiscalização de licença de funcionamento de Indústrias

Fiscalização de obras e reforma em imóvel particular

Fiscalização de rebaixamento irregular de guia para acesso de veículos

Fiscalização de Valet

Instalação e manutenção de equipamentos de ginástica na praça

Instalação e manutenção de mobiliário de praça (mesas, bancos, brinquedos, etc)

Limpeza de bueiros, boca de lobo e poços de visita

Limpeza de córrego

Limpeza de valas, valetas e sarjetões
Manutenção de pintura e sinalização de ciclovias, ciclofaixas e ciclorrotas
Manutenção de vielas/escadarias
Nivelamento de vias de terra
Pavimentação de ruas não asfaltadas
Processos físicos e eletrônicos da supervisão de uso e ocupação do solo
Recapeamento
Reclamação de falta de cadeira de rodas em supermercado
Reclamação de falta de limpeza de ruas após a feira
Reclamação de falta de mobiliário adequado
Reclamação de falta de varrição
Reclamação de má execução do serviço de recapeamento ou pavimentação
Reclamação de má execução do serviço de tapa-buraco
Reclamação de não remoção dos sacos de varrição
Reclamação de pintura de guias e postes mal feita
Reclamação sobre ecoponto
Recolocação de ajuste de paralelepípedo
Recurso de multa de muro, passeio e limpeza
Reforma de bueiros, boca de lobo e poços de visita
Reforma e revitalização de praças
Remoção de propaganda irregular
Remoção de veículo/carça abandonado na via pública
Roçada em praças, canteiro central e margem de córregos
Solicitação de Melhoria de Iluminação Pública (SAIP)
Tapa-buraco

Descomplica SP: Itaim Paulista		
Quadro de Pessoal - Subprefeitura		
Atividade	Perfil Mínimo	Alocação
Postos de Atendimento - Linha de frente	Ensino Fundamental	5
Postos de Atendimento - Retaguarda (Supervisão)	Ensino Fundamental	1

Matriz de Responsabilidades
SMIT - Subprefeitura de Itaim Paulista

Descomplica
SP

Operação e Manutenção

Data: 14/05/2024

Área	#	Descrição	SMIT	SUBIT
Operação	1	Operação da unidade	Executa	Executa
	2	Administrar e gerenciar o atendimento, os fluxos de atendimento, as filas, as agendas, os sistemas de gerenciamento de senhas e todo o processo de atendimento	Executa	Participa
Manutenção e Alterações da Unidade	3	Manutenção Predial, incluindo instalações elétricas e hidráulicas do Descomplica SP	Participa	Executa
	4	Alterações de leiaute	Executa	Participa
	5	Manutenção e limpeza ar condicionado	Participa	Executa
Mobiliário	6	Manutenção mobiliário	Executa	Participa
Comunicação Visual	7	Manutenção do sistema de comunicação visual	Executa	Participa
Fornecimento e Serviços	8	Custos de fornecimento de energia elétrica	Participa	Executa
	9	Custo de água e esgoto	Participa	Executa
	10	Serviços de limpeza	Participa	Executa
	11	Fornecimento de café e insumos para o Descomplica SP	Executa	Participa
	12	Fornecimento de serviços de impressão e insumos para o Descomplica SP	Executa	Participa
Segurança e Portaria	13	Segurança do prédio	Participa	Executa
	14	Manter serviços de portaria	Participa	Executa
Tecnologia de Informação e Comunicação	15	Manutenção e atualização dos recursos de TIC	Executa	Participa
	16	Manutenção do link para funcionamento da unidade do Descomplica SP	Executa	Participa
	17	Alterações de configuração dos equipamentos de rede local e longa distância, em especial com impacto em segurança	Executa	Participa
	18	Monitoramento e suporte de contingências dos sistemas	Executa	Participa
Material de Escritório	19	Reposição de material de escritório necessário para o desenvolvimento do trabalho da SUBIT	Participa	Executa
Recursos Humanos	20	Controle de frequência dos funcionários da SUBIT	Participa	Executa
	21	Concepção e realização de programa de educação continuada	Executa	Participa
	22	Reforço e atualização nos procedimentos técnicos executados pela Subprefeitura	Participa	Executa
	23	Reposição de uniformes e crachás do Descomplica SP	Executa	Participa
Malote	24	Executar serviços de malote necessários para o desenvolvimento do trabalho da SUBIT	Participa	Executa
Acessibilidade	25	Garantir vagas de estacionamento para munícipes com necessidades especiais	Participa	Executa

Matriz de Responsabilidades
SMIT - Subprefeitura de Itaim Paulista

Descomplica
SP

Planejamento e Implantação

Data: 14/05/2024

Área	#	Descrição	SMIT	SUBIT
Programa Descomplica SP	1	Concepção do Descomplica SP	Executa	Participa
	2	Definição do Cardápio de Serviços a serem disponibilizados pela SUBIT na unidade do Descomplica SP	Participa	Executa
	3	Estudo da demanda estimada para os serviços prestados no local	Participa	Executa
	4	Concepção da sistemática de atendimento do Descomplica SP	Executa	Participa
	5	Normas e Procedimentos para o Descomplica SP	Executa	Participa
	6	Elaboração e publicação de instrumento legal para parcerias com Secretarias e Órgãos	Executa	Participa
Adequação do espaço físico	7	Elaboração do projeto de arquitetura, leiaute e engenharia do Descomplica SP	Executa	Participa
	8	Especificação, dimensionamento e adequação da infraestrutura do Descomplica SP	Executa	Participa
	9	Adequação do espaço provisório e remanejamento da praça de atendimento	Executa	Participa
	10	Adequação do espaço físico para o Descomplica SP	Executa	Participa
Mobiliário	11	Dimensionamento, especificação, aquisição e instalação do mobiliário	Executa	Participa
	12	Dimensionamento, aquisição e alocação de mobiliário e eletrodomésticos adicionais, necessários para o refeitório de uso compartilhado	Executa	Participa
Comunicação Visual	13	Elaboração do projeto, aquisição e instalação de comunicação visual para o Descomplica SP	Executa	Participa
Tecnologia da Informação e Comunicação	14	Especificação, dimensionamento e fornecimento dos recursos de TIC	Executa	Participa
	15	Projeto e instalação do cabeamento estruturado para o Descomplica SP	Executa	Participa
	16	Contratação de link para funcionamento da unidade do Descomplica SP	Executa	Participa
Recursos Humanos	17	Chamamento e seleção de pessoal para o Descomplica SP	Executa	Participa
	18	Indicação e alocação de pessoal para os serviços da SUBIT	Participa	Executa
	19	Concepção e realização de programa de formação e capacitação	Executa	Participa
	20	Capacitação em serviços específicos da Subprefeitura	Participa	Executa
	21	Concepção, dimensionamento, aquisição e fornecimento de uniformes e crachás	Executa	Participa
Divulgação	22	Concepção, produção e fornecimento de folheteria do Descomplica SP	Executa	Participa
Gestão de Atendimento	23	Homologação, instalação e disponibilização do sistema de gestão de atendimento (com módulo de agendamento)	Executa	Participa

Descomplica SP - JAÇANÃ/TREMEMBÉ

CARTA DE SERVIÇOS

PRAÇA DE ATENDIMENTO

Acerto de numeração de imóvel

Avaliação e serviços em árvore em área particular

Avaliação e serviços em árvore em área pública

Capinação em guias e sarjetas

Cata bagulho - Reclamação de não retirada de material

Construção de bueiros, boca de lobo e poços de visita

Construção ou reforma de calçadas em áreas públicas e praças

Denúncia de calçada particular irregular, danificada ou inexistente

Denúncia de despejo de água de chuva

Denúncia de despejo de água usada ou esgoto

Denúncia de esgoto a céu aberto

Denúncia de estande de venda irregular

Denúncia de falta de limpeza em terrenos e imóveis particulares

Denúncia de fechamento de ruas e vilas

Denúncia de Ferro velho irregular

Denúncia de janela ou abertura a menos de 1,50m do vizinho

Denúncia de lançamento de lixo/detritos em córrego

Denúncia de ligação irregular de esgoto

Denúncia de lixão clandestino

Denúncia de material de construção depositado por mais de 2 dias em vias públicas

Denúncia de panfletagem irregular

Denúncia de poda/remoção não autorizada

Denúncia de preparo de concreto na calçada ou rua

Denúncia de reciclagem irregular

Denúncia de reparo mal executado em calçada por companhias de luz, água, telefone, internet

Denúncia de terreno com muro danificado/inexistente

Emissão de guias para autuação de processos externos

Fiscalização da ausência de vagas preferenciais em estabelecimentos comerciais

Fiscalização de acessibilidade em edificações

Fiscalização de ambulantes

Fiscalização de comida de rua e foodtruck

Fiscalização de descarte irregular de entulho e outros resíduos em área pública

Fiscalização de estabelecimentos comerciais e serviços

Fiscalização de Estacionamentos Particulares

Fiscalização de Feira Livre

Fiscalização de licença de funcionamento de Indústrias

Fiscalização de obras e reforma em imóvel particular

Fiscalização de rebaixamento irregular de guia para acesso de veículos

Fiscalização de Valet

Instalação e manutenção de equipamentos de ginástica na praça

Instalação e manutenção de mobiliário de praça (mesas, bancos, brinquedos, etc)

Limpeza de bueiros, boca de lobo e poços de visita

Limpeza de córrego

Limpeza de valas, valetas e sarjetões
Manutenção de pintura e sinalização de ciclovias, ciclofaixas e ciclorrotas
Manutenção de vielas/escadarias
Nivelamento de vias de terra
Pavimentação de ruas não asfaltadas
Processos físicos e eletrônicos da supervisão de uso e ocupação do solo
Recapeamento
Reclamação de falta de cadeira de rodas em supermercado
Reclamação de falta de limpeza de ruas após a feira
Reclamação de falta de mobiliário adequado
Reclamação de falta de varrição
Reclamação de má execução do serviço de recapeamento ou pavimentação
Reclamação de má execução do serviço de tapa-buraco
Reclamação de não remoção dos sacos de varrição
Reclamação de pintura de guias e postes mal feita
Reclamação sobre ecoponto
Recolocação de ajuste de paralelepípedo
Recurso de multa de muro, passeio e limpeza
Reforma de bueiros, boca de lobo e poços de visita
Reforma e revitalização de praças
Remoção de propaganda irregular
Remoção de veículo/carça abandonado na via pública
Roçada em praças, canteiro central e margem de córregos
Solicitação de Melhoria de Iluminação Pública (SAIP)
Tapa-buraco

Descomplica SP: Jaçanã/Tremembé		
Quadro de Pessoal - Subprefeitura		
Atividade	Perfil Mínimo	Alocação
Postos de Atendimento - Linha de frente	Ensino Fundamental	3
Postos de Atendimento - Retaguarda (Supervisão)	Ensino Fundamental	1

Matriz de Responsabilidades
SMIT - Subprefeitura de Jaçanã/Tremembé



Planejamento e Implantação

Data: 15/02/2023

Área	#	Descrição	SMIT	SUBJT
Programa Descomplica SP	1	Concepção do Descomplica SP	Executa	Participa
	2	Definição do Cardápio de Serviços a serem disponibilizados pela SUBJT na unidade do Descomplica SP	Participa	Executa
	3	Estudo da demanda estimada para os serviços prestados no Local	Participa	Executa
	4	Concepção da sistemática de atendimento do Descomplica SP	Executa	Participa
	5	Normas e Procedimentos para o Descomplica SP	Executa	Participa
	6	Elaboração e publicação de instrumento legal para parcerias com Secretarias e Órgãos	Executa	Participa
Adequação do espaço físico	7	Elaboração do projeto de arquitetura, leiante e engenharia do Descomplica SP	Executa	Participa
	8	Especificação, dimensionamento e adequação da infraestrutura do Descomplica SP	Executa	Participa
	9	Adequação do espaço provisório e remanejamento da praça de atendimento	Executa	Participa
	10	Adequação do espaço físico para o Descomplica SP	Executa	Participa
Mobiliário	11	Dimensionamento, especificação, aquisição e instalação do mobiliário	Executa	Participa
	12	Dimensionamento, aquisição e alocação de mobiliário e eletrodomésticos adicionais, necessários para o refeitório de uso compartilhado	Executa	Participa
Comunicação Visual	13	Elaboração do projeto, aquisição e instalação de comunicação visual para o Descomplica SP	Executa	Participa
Tecnologia da Informação e Comunicação	14	Especificação, dimensionamento e fornecimento dos recursos de TIC	Executa	Participa
	15	Projeto e instalação do cabeamento estruturado para o Descomplica SP	Executa	Participa
	16	Contratação de link para funcionamento da unidade do Descomplica SP	Executa	Participa
Recursos Humanos	17	Chamamento e seleção de pessoal para o Descomplica SP	Executa	Participa
	18	Indicação e alocação de pessoal para os serviços da SUBJT	Participa	Executa
	19	Concepção e realização de programa de formação e capacitação	Executa	Participa
	20	Capacitação em serviços específicos da Subprefeitura	Participa	Executa
	21	Concepção, dimensionamento, aquisição e fornecimento de uniformes e crachás	Executa	Participa
Divulgação	22	Concepção, produção e fornecimento de folheteria do Descomplica SP	Executa	Participa
Gestão de Atendimento	23	Homologação, instalação e disponibilização do sistema de gestão de atendimento (com módulo de agendamento)	Executa	Participa

Matriz de Responsabilidades SMIT - Subprefeitura de Jaçanã/Tremembé				Descom SP
Operação e Manutenção				
<i>Data: 15/02/2023</i>				
Área	#	Descrição	SMIT	
Operação	1	Operação da unidade	Executa	
	2	Administrar e gerenciar o atendimento, os fluxos de atendimento, as filas, as agendas, os sistemas de gerenciamento de senhas e todo o processo de atendimento	Executa	
Manutenção e Alterações da Unidade	3	Manutenção Predial, incluindo instalações elétricas e hidráulicas do Descomplica SP	Participa	
	4	Alterações de leiaute	Executa	
	5	Manutenção e limpeza ar condicionado	Participa	
Mobiliário	6	Manutenção mobiliário	Executa	
Comunicação Visual	7	Manutenção do sistema de comunicação visual	Executa	
Fornecimento e Serviços	8	Custos de fornecimento de energia elétrica	Participa	
	9	Custo de água e esgoto	Participa	
	10	Serviços de limpeza	Participa	
	11	Fornecimento de café e insumos para o Descomplica SP	Executa	
	12	Fornecimento de serviços de impressão e insumos para o Descomplica SP	Executa	
Segurança e Portaria	13	Segurança do prédio	Participa	
	14	Manter serviços de portaria	Participa	
Tecnologia de Informação e Comunicação	15	Manutenção e atualização dos recursos de TIC	Executa	
	16	Manutenção do link para funcionamento da unidade do Descomplica SP	Executa	
	17	Alterações de configuração dos equipamentos de rede local e longa distância, em especial com impacto em segurança	Executa	
	18	Monitoramento e suporte de contingências dos sistemas	Executa	
Material de Escritório	19	Reposição de material de escritório necessário para o desenvolvimento do trabalho da SUBJT	Participa	
Recursos Humanos	20	Controle de frequência dos funcionários da SUBJT	Participa	
	21	Concepção e realização de programa de educação continuada	Executa	
	22	Reforço e atualização nos procedimentos técnicos executados pela Subprefeitura	Participa	
	23	Reposição de uniformes e crachás do Descomplica SP	Executa	
Malote	24	Executar serviços de malote necessários para o desenvolvimento do trabalho da SUBJT	Participa	
Acessibilidade	25	Garantir vagas de estacionamento para munícipes com necessidades especiais	Participa	

plica
SUBJT
Executa
Participa
Executa
Participa
Executa
Participa
Participa
Executa
Executa
Executa
Participa
Participa
Participa
Participa
Executa
Executa
Participa
Executa
Participa
Executa
Executa

LAPA

CARTA DE SERVIÇOS

PRAÇA DE ATENDIMENTO

Acerto de numeração de imóvel

Avaliação e serviços em árvore em área particular

Avaliação e serviços em árvore em área pública

Capinação em guias e sarjetas

Cata bagulho - Reclamação de não retirada de material

Construção de bueiros, boca de lobo e poços de visita

Construção ou reforma de calçadas em áreas públicas e praças

Denúncia de calçada particular irregular, danificada ou inexistente

Denúncia de despejo de água de chuva

Denúncia de despejo de água usada ou esgoto

Denúncia de esgoto a céu aberto

Denúncia de estande de venda irregular

Denúncia de falta de limpeza em terrenos e imóveis particulares

Denúncia de fechamento de ruas e vilas

Denúncia de Ferro velho irregular

Denúncia de janela ou abertura a menos de 1,50m do vizinho

Denúncia de lançamento de lixo/detritos em córrego

Denúncia de ligação irregular de esgoto

Denúncia de lixão clandestino

Denúncia de material de construção depositado por mais de 2 dias em vias públicas

Denúncia de panfletagem irregular

Denúncia de poda/remoção não autorizada

Denúncia de preparo de concreto na calçada ou rua

Denúncia de reciclagem irregular

Denúncia de reparo mal executado em calçada por companhias de luz, água, telefone, internet

Denúncia de terreno com muro danificado/inexistente

Emissão de guias para autuação de processos externos

Fiscalização da ausência de vagas preferenciais em estabelecimentos comerciais

Fiscalização de acessibilidade em edificações

Fiscalização de ambulantes

Fiscalização de comida de rua e foodtruck

Fiscalização de descarte irregular de entulho e outros resíduos em área pública

Fiscalização de descarte irregular de entulho e outros resíduos em área pública

Fiscalização de estabelecimentos comerciais e serviços

Fiscalização de Estacionamentos Particulares

Fiscalização de Feira Livre

Fiscalização de licença de funcionamento de Indústrias

Fiscalização de obras e reforma em imóvel particular

Fiscalização de rebaixamento irregular de guia para acesso de veículos

Fiscalização de Valet

Instalação e manutenção de equipamentos de ginástica na praça

Instalação e manutenção de mobiliário de praça (mesas, bancos, brinquedos, etc)

Limpeza de bueiros, boca de lobo e poços de visita

Limpeza de córrego

Limpeza de valas, valetas e sarjetões
Manutenção de pintura e sinalização de ciclovias, ciclofaixas e ciclorrotas
Manutenção de vielas/escadarias
Nivelamento de vias de terra
Pavimentação de ruas não asfaltadas
Processos físicos e eletrônicos da supervisão de uso e ocupação do solo
Recapeamento
Reclamação de falta de cadeira de rodas em supermercado
Reclamação de falta de limpeza de ruas após a feira
Reclamação de falta de mobiliário adequado
Reclamação de falta de varrição
Reclamação de má execução do serviço de recapeamento ou pavimentação
Reclamação de má execução do serviço de tapa-buraco
Reclamação de não remoção dos sacos de varrição
Reclamação de pintura de guias e postes mal feita
Reclamação sobre ecoponto
Recolocação de ajuste de paralelepípedo
Recurso de multa de muro, passeio e limpeza
Reforma de bueiros, boca de lobo e poços de visita
Reforma e revitalização de praças
Remoção de propaganda irregular
Remoção de veículo/carça abandonado na via pública
Roçada em praças, canteiro central e margem de córregos
Solicitação de Melhoria de Iluminação Pública (SAIP)
Tapa-buraco

Descomplica SP: Lapa		
Quadro de Pessoal - Subprefeitura		
Atividade	Perfil Mínimo	Alocação
Postos de Atendimento - Linha de frente	Ensino Fundamental	6
Postos de Atendimento - Retaguarda (Supervisão)	Ensino Fundamental	2

Matriz Responsabilidades
SMIT - Subprefeitura da Lapa



Operação e Manutenção

Data: 24/08/2023

Área/Etapa	#	Descrição	SMIT	SUBLA
Operação	1	Operação da unidade	Executa	Executa
	2	Administrar e gerenciar o atendimento, os fluxos de atendimento, as filas, as agendas, os sistemas de gerenciamento de senhas e todo o processo de atendimento.	Executa	Participa
Manutenção e Alterações da Unidade	3	Manutenção Predial, incluindo instalações elétricas e hidráulicas e de ar condicionado do Descomplica SP	Executa	Participa
	4	Alterações de leiaute do Descomplica	Executa	Participa
Mobiliário	5	Manutenção mobiliário do Descomplica	Executa	Participa
Comunicação Visual	6	Manutenção do sistema de comunicação visual do Descomplica	Executa	Participa
Fornecimento e Serviços	7	Custos de fornecimento de energia elétrica	Participa	Executa
	8	Custo de água e esgoto	Participa	Executa
	9	Serviços de limpeza do Descomplica	Executa	Participa
	10	Fornecimento de café e insumos para o Descomplica SP	Executa	Participa
	11	Fornecimento de Serviços de impressão e insumos para o Descomplica SP	Executa	Participa
Segurança e Portaria	12	Monitoramento câmeras de segurança do Descomplica	Executa	Participa
	13	Manutenção câmeras de segurança do Descomplica	Executa	Participa
	14	Manutenção do link das câmeras de segurança do Descomplica	Executa	Participa
	15	Segurança do Descomplica	Executa	Participa
	16	Manter serviços de portaria do Descomplica	Executa	Participa
Tecnologia de Informação e Comunicação	17	Manutenção e atualização dos recursos de TIC do Descomplica	Executa	Participa
	18	Manutenção do link para funcionamento da unidade do Descomplica	Executa	Participa
	19	Alterações de configuração dos equipamentos de rede local e longa distância, em especial com impacto em segurança do Descomplica	Executa	Participa
	20	Monitoramento e suporte de contingências dos sistemas do Descomplica	Executa	Participa
Material de Escritório	21	Reposição de material de escritório necessário para o desenvolvimento do trabalho da SUBLA	Participa	Executa
Recursos Humanos	22	Controle de frequência dos funcionários da SUBLA	Participa	Executa
	23	Concepção e realização de programa de educação continuada	Executa	Participa
	24	Reforço e atualização nos procedimentos técnicos executados pela Subprefeitura	Participa	Executa

Data: 24/08/2023

Área/Etapa	#	Descrição	SMIT	SUBLA
	25	Reposição de uniformes e crachás do Descomplica SP	Executa	Participa
Malote	26	Executar serviços de malote necessários para o desenvolvimento do trabalho da SUBLA	Participa	Executa
Acessibilidade	27	Garantir vagas de estacionamento para munícipes com necessidades especiais	Participa	Executa

Matriz Responsabilidades
SMIT - Subprefeitura da Lapa

Descomplica
SP

Planejamento e Implantação

Data: 24/08/2023

Área/Etapa	#	Descrição	SMIT	SUBLA
Programa Descomplica SP	1	Concepção do Descomplica SP	Executa	Participa
	3	Definição do cardápio de serviços a serem disponibilizados pela SUBLA na unidade do Descomplica SP	Participa	Executa
	4	Estudo da demanda estimada para os serviços prestados no Local	Participa	Executa
	5	Concepção da sistemática de atendimento do Descomplica SP	Executa	Participa
	6	Normas e procedimentos para o Descomplica SP	Executa	Participa
	7	Elaboração e publicação de instrumento legal para parcerias com Secretárias e Órgãos	Executa	Participa
	8	Elaboração do projeto de arquitetura, leiaute e engenharia do Descomplica SP	Executa	Participa
Adequação do espaço físico	9	Especificação, dimensionamento e adequação da infraestrutura do Descomplica SP	Executa	Participa
	10	Adequação do espaço provisório e remanejamento da praça de atendimento	Executa	Participa
	11	Adequação do espaço físico para o Descomplica SP	Executa	Participa
	12	Reforma do telhado e marquises do prédio da Subprefeitura	Executa	Participa
Mobiliário	13	Dimensionamento, especificação, aquisição e instalação do mobiliário	Executa	Participa
	14	Dimensionamento, aquisição e alocação de mobiliário e eletrodomésticos adicionais necessários para o refeitório de uso compartilhado	Executa	Participa
Comunicação Visual	15	Elaboração do projeto, aquisição e instalação de comunicação visual para o Descomplica SP	Executa	Participa
Tecnologia da Informação e Comunicação	16	Especificação, dimensionamento e fornecimento dos recursos de TIC	Executa	Participa
	17	Projeto e instalação do cabeamento estruturado para o Descomplica SP	Executa	Participa
	18	Contratação de link para funcionamento da unidade do Descomplica SP	Executa	Participa
	19	Contratação de link para Câmeras de Segurança	Executa	Participa
Recursos Humanos	20	Chamamento e seleção de pessoal para o Descomplica SP	Executa	Participa
	21	Indicação e alocação de pessoal para os serviços da SUBLA	Participa	Executa
	22	Concepção e realização de programa de formação e capacitação	Executa	Participa
	23	Capacitação em serviços específicos da Subprefeitura	Participa	Executa
	24	Concepção, dimensionamento, aquisição e fornecimento de uniformes e crachás.	Executa	Participa
Divulgação	25	Concepção, produção e fornecimento de folheteria do Descomplica SP	Executa	Participa
Gestão de Atendimento	26	Homologação, instalação e disponibilização do sistema de gestão de atendimento (com módulo de agendamento)	Executa	Participa

Descomplica SP - M'BOI MIRIM

CARTA DE SERVIÇOS

PRAÇA DE ATENDIMENTO

Acerto de numeração de imóvel

Avaliação e serviços em árvore em área particular

Avaliação e serviços em árvore em área pública

Capinação em guias e sarjetas

Cata bagulho - Reclamação de não retirada de material

Construção de bueiros, boca de lobo e poços de visita

Construção ou reforma de calçadas em áreas públicas e praças

Denúncia de calçada particular irregular, danificada ou inexistente

Denúncia de despejo de água de chuva

Denúncia de despejo de água usada ou esgoto

Denúncia de esgoto a céu aberto

Denúncia de estande de venda irregular

Denúncia de falta de limpeza em terrenos e imóveis particulares

Denúncia de fechamento de ruas e vilas

Denúncia de Ferro velho irregular

Denúncia de janela ou abertura a menos de 1,50m do vizinho

Denúncia de lançamento de lixo/detritos em córrego

Denúncia de ligação irregular de esgoto

Denúncia de lixão clandestino

Denúncia de material de construção depositado por mais de 2 dias em vias públicas

Denúncia de panfletagem irregular

Denúncia de poda/remoção não autorizada

Denúncia de preparo de concreto na calçada ou rua

Denúncia de reciclagem irregular

Denúncia de reparo mal executado em calçada por companhias de luz, água, telefone, internet

Denúncia de terreno com muro danificado/inexistente

Emissão de guias para autuação de processos externos

Fiscalização da ausência de vagas preferenciais em estabelecimentos comerciais

Fiscalização de acessibilidade em edificações

Fiscalização de ambulantes

Fiscalização de comida de rua e foodtruck

Fiscalização de descarte irregular de entulho e outros resíduos em área pública

Fiscalização de estabelecimentos comerciais e serviços

Fiscalização de Estacionamentos Particulares

Fiscalização de Feira Livre

Fiscalização de licença de funcionamento de Indústrias

Fiscalização de obras e reforma em imóvel particular

Fiscalização de rebaixamento irregular de guia para acesso de veículos

Fiscalização de Valet

Instalação e manutenção de equipamentos de ginástica na praça

Instalação e manutenção de mobiliário de praça (mesas, bancos, brinquedos, etc)

Limpeza de bueiros, boca de lobo e poços de visita

Limpeza de córrego

Limpeza de valas, valetas e sarjetões
Manutenção de pintura e sinalização de ciclovias, ciclofaixas e ciclorrotas
Manutenção de vielas/escadarias
Nivelamento de vias de terra
Pavimentação de ruas não asfaltadas
Processos físicos e eletrônicos da supervisão de uso e ocupação do solo
Recapeamento
Reclamação de falta de cadeira de rodas em supermercado
Reclamação de falta de limpeza de ruas após a feira
Reclamação de falta de mobiliário adequado
Reclamação de falta de varrição
Reclamação de má execução do serviço de recapeamento ou pavimentação
Reclamação de má execução do serviço de tapa-buraco
Reclamação de não remoção dos sacos de varrição
Reclamação de pintura de guias e postes mal feita
Reclamação sobre ecoponto
Recolocação de ajuste de paralelepípedo
Recurso de multa de muro, passeio e limpeza
Reforma de bueiros, boca de lobo e poços de visita
Reforma e revitalização de praças
Remoção de propaganda irregular
Remoção de veículo/carça abandonado na via pública
Roçada em praças, canteiro central e margem de córregos
Solicitação de Melhoria de Iluminação Pública (SAIP)
Tapa-buraco

Descomplica SP: M' Boi Mirim		
Quadro de Pessoal - Subprefeitura		
Atividade	Perfil Mínimo	Alocação
Postos de Atendimento - Linha de frente	Ensino Fundamental	4
Postos de Atendimento - Retaguarda (Supervisão)	Ensino Fundamental	1

Matriz de Responsabilidades
SMIT - Subprefeitura de Perus

Descomplica
SP

Planejamento e Implantação

Data: 19/03/2024

Área	#	Descrição	SMIT	SUBPR
Programa Descomplica SP	1	Concepção do Descomplica SP	Executa	Participa
	2	Definição do Cardápio de Serviços a serem disponibilizados pela SUBPR na unidade do Descomplica SP	Participa	Executa
	3	Estudo da demanda estimada para os serviços prestados no local	Participa	Executa
	4	Concepção da sistemática de atendimento do Descomplica SP	Executa	Participa
	5	Normas e Procedimentos para o Descomplica SP	Executa	Participa
	6	Elaboração e publicação de instrumento legal para parcerias com Secretarias e Órgãos	Executa	Participa
Adequação do espaço físico	7	Elaboração do projeto de arquitetura, leiaute e engenharia do Descomplica SP	Executa	Participa
	8	Especificação, dimensionamento e adequação da infraestrutura do Descomplica SP	Executa	Participa
	9	Adequação do espaço provisório e remanejamento da praça de atendimento	Executa	Participa
	10	Adequação do espaço físico para o Descomplica SP	Executa	Participa
Mobiliário	11	Dimensionamento, especificação, aquisição e instalação do mobiliário	Executa	Participa
	12	Dimensionamento, aquisição e alocação de mobiliário e eletrodomésticos adicionais, necessários para o refeitório de uso compartilhado	Executa	Participa
Comunicação Visual	13	Elaboração do projeto, aquisição e instalação de comunicação visual para o Descomplica SP	Executa	Participa
Tecnologia da Informação e Comunicação	14	Especificação, dimensionamento e fornecimento dos recursos de TIC	Executa	Participa
	15	Projeto e instalação do cabeamento estruturado para o Descomplica SP	Executa	Participa
	16	Contratação de link para funcionamento da unidade do Descomplica SP	Executa	Participa
Recursos Humanos	17	Chamamento e seleção de pessoal para o Descomplica SP	Executa	Participa
	18	Indicação e alocação de pessoal para os serviços da SUBPR	Participa	Executa
	19	Concepção e realização de programa de formação e capacitação	Executa	Participa
	20	Capacitação em serviços específicos da Subprefeitura	Participa	Executa
	21	Concepção, dimensionamento, aquisição e fornecimento de uniformes e crachás	Executa	Participa
Divulgação	22	Concepção, produção e fornecimento de folheteria do Descomplica SP	Executa	Participa
Gestão de Atendimento	23	Homologação, instalação e disponibilização do sistema de gestão de atendimento (com módulo de agendamento)	Executa	Participa

Matriz de Responsabilidades
SMIT - Subprefeitura de Perus

Descomplica
SP

Planejamento e Implantação

Data: 19/03/2024

Área	#	Descrição	SMIT	SUBPR
Programa Descomplica SP	1	Concepção do Descomplica SP	Executa	Participa
	2	Definição do Cardápio de Serviços a serem disponibilizados pela SUBPR na unidade do Descomplica SP	Participa	Executa
	3	Estudo da demanda estimada para os serviços prestados no local	Participa	Executa
	4	Concepção da sistemática de atendimento do Descomplica SP	Executa	Participa
	5	Normas e Procedimentos para o Descomplica SP	Executa	Participa
	6	Elaboração e publicação de instrumento legal para parcerias com Secretarias e Órgãos	Executa	Participa
Adequação do espaço físico	7	Elaboração do projeto de arquitetura, leiaute e engenharia do Descomplica SP	Executa	Participa
	8	Especificação, dimensionamento e adequação da infraestrutura do Descomplica SP	Executa	Participa
	9	Adequação do espaço provisório e remanejamento da praça de atendimento	Executa	Participa
	10	Adequação do espaço físico para o Descomplica SP	Executa	Participa
Mobiliário	11	Dimensionamento, especificação, aquisição e instalação do mobiliário	Executa	Participa
	12	Dimensionamento, aquisição e alocação de mobiliário e eletrodomésticos adicionais, necessários para o refeitório de uso compartilhado	Executa	Participa
Comunicação Visual	13	Elaboração do projeto, aquisição e instalação de comunicação visual para o Descomplica SP	Executa	Participa
Tecnologia da Informação e Comunicação	14	Especificação, dimensionamento e fornecimento dos recursos de TIC	Executa	Participa
	15	Projeto e instalação do cabeamento estruturado para o Descomplica SP	Executa	Participa
	16	Contratação de link para funcionamento da unidade do Descomplica SP	Executa	Participa
Recursos Humanos	17	Chamamento e seleção de pessoal para o Descomplica SP	Executa	Participa
	18	Indicação e alocação de pessoal para os serviços da SUBPR	Participa	Executa
	19	Concepção e realização de programa de formação e capacitação	Executa	Participa
	20	Capacitação em serviços específicos da Subprefeitura	Participa	Executa
	21	Concepção, dimensionamento, aquisição e fornecimento de uniformes e crachás	Executa	Participa
Divulgação	22	Concepção, produção e fornecimento de folheteria do Descomplica SP	Executa	Participa
Gestão de Atendimento	23	Homologação, instalação e disponibilização do sistema de gestão de atendimento (com módulo de agendamento)	Executa	Participa

Descomplica SP - PARELHEIROS

CARTA DE SERVIÇOS

PRAÇA DE ATENDIMENTO

Acerto de numeração de imóvel

Avaliação e serviços em árvore em área particular

Avaliação e serviços em árvore em área pública

Capinação em guias e sarjetas

Cata bagulho - Reclamação de não retirada de material

Construção de bueiros, boca de lobo e poços de visita

Construção ou reforma de calçadas em áreas públicas e praças

Denúncia de calçada particular irregular, danificada ou inexistente

Denúncia de despejo de água de chuva

Denúncia de despejo de água usada ou esgoto

Denúncia de esgoto a céu aberto

Denúncia de estande de venda irregular

Denúncia de falta de limpeza em terrenos e imóveis particulares

Denúncia de fechamento de ruas e vilas

Denúncia de Ferro velho irregular

Denúncia de janela ou abertura a menos de 1,50m do vizinho

Denúncia de lançamento de lixo/detritos em córrego

Denúncia de ligação irregular de esgoto

Denúncia de lixão clandestino

Denúncia de material de construção depositado por mais de 2 dias em vias públicas

Denúncia de panfletagem irregular

Denúncia de poda/remoção não autorizada

Denúncia de preparo de concreto na calçada ou rua

Denúncia de reciclagem irregular

Denúncia de reparo mal executado em calçada por companhias de luz, água, telefone, internet

Denúncia de terreno com muro danificado/inexistente

Emissão de guias para autuação de processos externos

Fiscalização da ausência de vagas preferenciais em estabelecimentos comerciais

Fiscalização de acessibilidade em edificações

Fiscalização de ambulantes

Fiscalização de comida de rua e foodtruck

Fiscalização de descarte irregular de entulho e outros resíduos em área pública

Fiscalização de estabelecimentos comerciais e serviços

Fiscalização de Estacionamentos Particulares

Fiscalização de Feira Livre

Fiscalização de licença de funcionamento de Indústrias

Fiscalização de obras e reforma em imóvel particular

Fiscalização de rebaixamento irregular de guia para acesso de veículos

Fiscalização de Valet

Instalação e manutenção de equipamentos de ginástica na praça

Instalação e manutenção de mobiliário de praça (mesas, bancos, brinquedos, etc)

Limpeza de bueiros, boca de lobo e poços de visita

Limpeza de córrego

Limpeza de valas, valetas e sarjetões
Manutenção de pintura e sinalização de ciclovias, ciclofaixas e ciclorrotas
Manutenção de vielas/escadarias
Nivelamento de vias de terra
Pavimentação de ruas não asfaltadas
Processos físicos e eletrônicos da supervisão de uso e ocupação do solo
Recapeamento
Reclamação de falta de cadeira de rodas em supermercado
Reclamação de falta de limpeza de ruas após a feira
Reclamação de falta de mobiliário adequado
Reclamação de falta de varrição
Reclamação de má execução do serviço de recapeamento ou pavimentação
Reclamação de má execução do serviço de tapa-buraco
Reclamação de não remoção dos sacos de varrição
Reclamação de pintura de guias e postes mal feita
Reclamação sobre ecoponto
Recolocação de ajuste de paralelepípedo
Recurso de multa de muro, passeio e limpeza
Reforma de bueiros, boca de lobo e poços de visita
Reforma e revitalização de praças
Remoção de propaganda irregular
Remoção de veículo/carça abandonado na via pública
Roçada em praças, canteiro central e margem de córregos
Solicitação de Melhoria de Iluminação Pública (SAIP)
Tapa-buraco

Descomplica SP: Parelheiros		
Quadro de Pessoal - Subprefeitura		
Atividade	Perfil Mínimo	Alocação
Postos de Atendimento - Linha de frente	Ensino Fundamental	2
Postos de Atendimento - Retaguarda (Supervisão)	Ensino Fundamental	1

Matriz de Responsabilidades
SMIT - Subprefeitura de Parelheiros

Descomplica
SP

Planejamento e Implantação

Data: 12/06/2024

Área	#	Descrição	SMIT	SUBPA
Programa Descomplica SP	1	Concepção do Descomplica SP	Executa	Participa
	2	Definição do Cardápio de Serviços a serem disponibilizados pela SUBPA na unidade do Descomplica SP	Participa	Executa
	3	Estudo da demanda estimada para os serviços prestados no local	Participa	Executa
	4	Concepção da sistemática de atendimento do Descomplica SP	Executa	Participa
	5	Normas e Procedimentos para o Descomplica SP	Executa	Participa
	6	Elaboração e publicação de instrumento legal para parcerias com Secretarias e Órgãos	Executa	Participa
Adequação do espaço físico	7	Elaboração do projeto de arquitetura, leiaute e engenharia do Descomplica SP	Executa	Participa
	8	Especificação, dimensionamento e adequação da infraestrutura do Descomplica SP	Executa	Participa
	9	Adequação do espaço provisório e remanejamento da praça de atendimento	Executa	Participa
	10	Adequação do espaço físico para o Descomplica SP	Executa	Participa
Mobiliário	11	Dimensionamento, especificação, aquisição e instalação do mobiliário	Executa	Participa
	12	Dimensionamento, aquisição e alocação de mobiliário e eletrodomésticos adicionais, necessários para o refeitório de uso compartilhado	Executa	Participa
Comunicação Visual	13	Elaboração do projeto, aquisição e instalação de comunicação visual para o Descomplica SP	Executa	Participa
Tecnologia da Informação e Comunicação	14	Especificação, dimensionamento e fornecimento dos recursos de TIC	Executa	Participa
	15	Projeto e instalação do cabeamento estruturado para o Descomplica SP	Executa	Participa
	16	Contratação de link para funcionamento da unidade do Descomplica SP	Executa	Participa
Recursos Humanos	17	Chamamento e seleção de pessoal para o Descomplica SP	Executa	Participa
	18	Indicação e alocação de pessoal para os serviços da SUBPA	Participa	Executa
	19	Concepção e realização de programa de formação e capacitação	Executa	Participa
	20	Capacitação em serviços específicos da Subprefeitura	Participa	Executa
	21	Concepção, dimensionamento, aquisição e fornecimento de uniformes e crachás	Executa	Participa
Divulgação	22	Concepção, produção e fornecimento de folheteria do Descomplica SP	Executa	Participa
Gestão de Atendimento	23	Homologação, instalação e disponibilização do sistema de gestão de atendimento (com módulo de agendamento)	Executa	Participa

Matriz de Responsabilidades
SMIT - Subprefeitura de Parelheiros

Descomplica
SP

Operação e Manutenção

Data: 12/06/2024

Área	#	Descrição	SMIT	SUBPA
Operação	1	Operação da unidade	Executa	Executa
	2	Administrar e gerenciar o atendimento, os fluxos de atendimento, as filas, as agendas, os sistemas de gerenciamento de senhas e todo o processo de atendimento	Executa	Participa
Manutenção e Alterações da Unidade	3	Manutenção Predial, incluindo instalações elétricas e hidráulicas do Descomplica SP	Participa	Executa
	4	Alterações de leiaute	Executa	Participa
	5	Manutenção e limpeza ar condicionado	Executa	Participa
Mobiliário	6	Manutenção mobiliário	Executa	Participa
Comunicação Visual	7	Manutenção do sistema de comunicação visual	Executa	Participa
Fornecimento e Serviços	8	Custos de fornecimento de energia elétrica	Participa	Executa
	9	Custo de água e esgoto	Participa	Executa
	10	Serviços de limpeza	Participa	Executa
	11	Fornecimento de café e insumos para o Descomplica SP	Executa	Participa
	12	Fornecimento de serviços de impressão e insumos para o Descomplica SP	Executa	Participa
Segurança e Portaria	13	Segurança do prédio	Participa	Executa
	14	Manter serviços de portaria	Participa	Executa
Tecnologia de Informação e Comunicação	15	Manutenção e atualização dos recursos de TIC	Executa	Participa
	16	Manutenção do link para funcionamento da unidade do Descomplica SP	Executa	Participa
	17	Alterações de configuração dos equipamentos de rede local e longa distância, em especial com impacto em segurança	Executa	Participa
	18	Monitoramento e suporte de contingências dos sistemas	Executa	Participa
Material de Escritório	19	Reposição de material de escritório necessário para o desenvolvimento do trabalho da SUBPA	Participa	Executa
Recursos Humanos	20	Controle de frequência dos funcionários da SUBPA	Participa	Executa
	21	Concepção e realização de programa de educação continuada	Executa	Participa
	22	Reforço e atualização nos procedimentos técnicos executados pela Subprefeitura	Participa	Executa
	23	Reposição de uniformes e crachás do Descomplica SP	Executa	Participa
Malote	24	Executar serviços de malote necessários para o desenvolvimento do trabalho da SUBPA	Participa	Executa
Acessibilidade	25	Garantir vagas de estacionamento para munícipes com necessidades especiais	Participa	Executa

Descomplica SP - PERUS**CARTA DE SERVIÇOS****PRAÇA DE ATENDIMENTO**

Acerto de numeração de imóvel

Avaliação e serviços em árvore em área particular

Avaliação e serviços em árvore em área pública

Capinação em guias e sarjetas

Cata bagulho - Reclamação de não retirada de material

Construção de bueiros, boca de lobo e poços de visita

Construção ou reforma de calçadas em áreas públicas e praças

Denúncia de calçada particular irregular, danificada ou inexistente

Denúncia de despejo de água de chuva

Denúncia de despejo de água usada ou esgoto

Denúncia de esgoto a céu aberto

Denúncia de estande de venda irregular

Denúncia de falta de limpeza em terrenos e imóveis particulares

Denúncia de fechamento de ruas e vilas

Denúncia de Ferro velho irregular

Denúncia de janela ou abertura a menos de 1,50m do vizinho

Denúncia de lançamento de lixo/detritos em córrego

Denúncia de ligação irregular de esgoto

Denúncia de lixão clandestino

Denúncia de material de construção depositado por mais de 2 dias em vias públicas

Denúncia de panfletagem irregular

Denúncia de poda/remoção não autorizada

Denúncia de preparo de concreto na calçada ou rua

Denúncia de reciclagem irregular

Denúncia de reparo mal executado em calçada por companhias de luz, água, telefone, internet

Denúncia de terreno com muro danificado/inexistente

Emissão de guias para autuação de processos externos

Fiscalização da ausência de vagas preferenciais em estabelecimentos comerciais

Fiscalização de acessibilidade em edificações

Fiscalização de ambulantes

Fiscalização de comida de rua e foodtruck

Fiscalização de descarte irregular de entulho e outros resíduos em área pública

Fiscalização de estabelecimentos comerciais e serviços

Fiscalização de Estacionamentos Particulares

Fiscalização de Feira Livre

Fiscalização de licença de funcionamento de Indústrias

Fiscalização de obras e reforma em imóvel particular

Fiscalização de rebaixamento irregular de guia para acesso de veículos

Fiscalização de Valet

Instalação e manutenção de equipamentos de ginástica na praça

Instalação e manutenção de mobiliário de praça (mesas, bancos, brinquedos, etc)

Limpeza de bueiros, boca de lobo e poços de visita

Limpeza de córrego

Limpeza de valas, valetas e sarjetões
Manutenção de pintura e sinalização de ciclovias, ciclofaixas e ciclorrotas
Manutenção de vielas/escadarias
Nivelamento de vias de terra
Pavimentação de ruas não asfaltadas
Processos físicos e eletrônicos da supervisão de uso e ocupação do solo
Recapeamento
Reclamação de falta de cadeira de rodas em supermercado
Reclamação de falta de limpeza de ruas após a feira
Reclamação de falta de mobiliário adequado
Reclamação de falta de varrição
Reclamação de má execução do serviço de recapeamento ou pavimentação
Reclamação de má execução do serviço de tapa-buraco
Reclamação de não remoção dos sacos de varrição
Reclamação de pintura de guias e postes mal feita
Reclamação sobre ecoponto
Recolocação de ajuste de paralelepípedo
Recurso de multa de muro, passeio e limpeza
Reforma de bueiros, boca de lobo e poços de visita
Reforma e revitalização de praças
Remoção de propaganda irregular
Remoção de veículo/carça abandonado na via pública
Roçada em praças, canteiro central e margem de córregos
Solicitação de Melhoria de Iluminação Pública (SAIP)
Tapa-buraco

Descomplica SP: Perus		
Quadro de Pessoal - Subprefeitura		
Atividade	Perfil Mínimo	Alocação
Postos de Atendimento - Linha de frente	Ensino Fundamental	5
Postos de Atendimento - Retaguarda (Supervisão)	Ensino Fundamental	1

Matriz de Responsabilidades
SMIT - Subprefeitura de Perus

Descomplica
SP

Planejamento e Implantação

Data: 19/03/2024

Área	#	Descrição	SMIT	SUBPR
Programa Descomplica SP	1	Concepção do Descomplica SP	Executa	Participa
	2	Definição do Cardápio de Serviços a serem disponibilizados pela SUBPR na unidade do Descomplica SP	Participa	Executa
	3	Estudo da demanda estimada para os serviços prestados no local	Participa	Executa
	4	Concepção da sistemática de atendimento do Descomplica SP	Executa	Participa
	5	Normas e Procedimentos para o Descomplica SP	Executa	Participa
	6	Elaboração e publicação de instrumento legal para parcerias com Secretarias e Órgãos	Executa	Participa
Adequação do espaço físico	7	Elaboração do projeto de arquitetura, leiaute e engenharia do Descomplica SP	Executa	Participa
	8	Especificação, dimensionamento e adequação da infraestrutura do Descomplica SP	Executa	Participa
	9	Adequação do espaço provisório e remanejamento da praça de atendimento	Executa	Participa
	10	Adequação do espaço físico para o Descomplica SP	Executa	Participa
Mobiliário	11	Dimensionamento, especificação, aquisição e instalação do mobiliário	Executa	Participa
	12	Dimensionamento, aquisição e alocação de mobiliário e eletrodomésticos adicionais, necessários para o refeitório de uso compartilhado	Executa	Participa
Comunicação Visual	13	Elaboração do projeto, aquisição e instalação de comunicação visual para o Descomplica SP	Executa	Participa
Tecnologia da Informação e Comunicação	14	Especificação, dimensionamento e fornecimento dos recursos de TIC	Executa	Participa
	15	Projeto e instalação do cabeamento estruturado para o Descomplica SP	Executa	Participa
	16	Contratação de link para funcionamento da unidade do Descomplica SP	Executa	Participa
Recursos Humanos	17	Chamamento e seleção de pessoal para o Descomplica SP	Executa	Participa
	18	Indicação e alocação de pessoal para os serviços da SUBPR	Participa	Executa
	19	Concepção e realização de programa de formação e capacitação	Executa	Participa
	20	Capacitação em serviços específicos da Subprefeitura	Participa	Executa
	21	Concepção, dimensionamento, aquisição e fornecimento de uniformes e crachás	Executa	Participa
Divulgação	22	Concepção, produção e fornecimento de folheteria do Descomplica SP	Executa	Participa
Gestão de Atendimento	23	Homologação, instalação e disponibilização do sistema de gestão de atendimento (com módulo de agendamento)	Executa	Participa

Matriz de Responsabilidades
SMIT - Subprefeitura de Perus

Descomplica
SP

Operação e Manutenção

Data: 19/03/2024

Área	#	Descrição	SMIT	SUBPR
Operação	1	Operação da unidade	Executa	Executa
	2	Administrar e gerenciar o atendimento, os fluxos de atendimento, as filas, as agendas, os sistemas de gerenciamento de senhas e todo o processo de atendimento	Executa	Participa
Manutenção e Alterações da Unidade	3	Manutenção Predial, incluindo instalações elétricas e hidráulicas do Descomplica SP	Participa	Executa
	4	Alterações de leiaute	Executa	Participa
	5	Manutenção e limpeza ar condicionado	Participa	Executa
Mobiliário	6	Manutenção mobiliário	Executa	Participa
Comunicação Visual	7	Manutenção do sistema de comunicação visual	Executa	Participa
Fornecimento e Serviços	8	Custos de fornecimento de energia elétrica	Participa	Executa
	9	Custo de água e esgoto	Participa	Executa
	10	Serviços de limpeza	Participa	Executa
	11	Fornecimento de café e insumos para o Descomplica SP	Executa	Participa
	12	Fornecimento de serviços de impressão e insumos para o Descomplica SP	Executa	Participa
Segurança e Portaria	13	Segurança do prédio	Participa	Executa
	14	Manter serviços de portaria	Participa	Executa
Tecnologia de Informação e Comunicação	15	Manutenção e atualização dos recursos de TIC	Executa	Participa
	16	Manutenção do link para funcionamento da unidade do Descomplica SP	Executa	Participa
	17	Alterações de configuração dos equipamentos de rede local e longa distância, em especial com impacto em segurança	Executa	Participa
	18	Monitoramento e suporte de contingências dos sistemas	Executa	Participa
Material de Escritório	19	Reposição de material de escritório necessário para o desenvolvimento do trabalho da SUBPR	Participa	Executa
Recursos Humanos	20	Controle de frequência dos funcionários da SUBPR	Participa	Executa
	21	Concepção e realização de programa de educação continuada	Executa	Participa
	22	Reforço e atualização nos procedimentos técnicos executados pela Subprefeitura	Participa	Executa
	23	Reposição de uniformes e crachás do Descomplica SP	Executa	Participa
Malote	24	Executar serviços de malote necessários para o desenvolvimento do trabalho da SUBPR	Participa	Executa
Acessibilidade	25	Garantir vagas de estacionamento para munícipes com necessidades especiais	Participa	Executa

Descomplica SP - PINHEIROS

CARTA DE SERVIÇOS

PRAÇA DE ATENDIMENTO

Acerto de numeração de imóvel

Avaliação e serviços em árvore em área particular

Avaliação e serviços em árvore em área pública

Capinação em guias e sarjetas

Cata bagulho - Reclamação de não retirada de material

Construção de bueiros, boca de lobo e poços de visita

Construção ou reforma de calçadas em áreas públicas e praças

Denúncia de calçada particular irregular, danificada ou inexistente

Denúncia de despejo de água de chuva

Denúncia de despejo de água usada ou esgoto

Denúncia de esgoto a céu aberto

Denúncia de estande de venda irregular

Denúncia de falta de limpeza em terrenos e imóveis particulares

Denúncia de fechamento de ruas e vilas

Denúncia de Ferro velho irregular

Denúncia de janela ou abertura a menos de 1,50m do vizinho

Denúncia de lançamento de lixo/detritos em córrego

Denúncia de ligação irregular de esgoto

Denúncia de lixão clandestino

Denúncia de material de construção depositado por mais de 2 dias em vias públicas

Denúncia de panfletagem irregular

Denúncia de poda/remoção não autorizada

Denúncia de preparo de concreto na calçada ou rua

Denúncia de reciclagem irregular

Denúncia de reparo mal executado em calçada por companhias de luz, água, telefone, internet

Denúncia de terreno com muro danificado/inexistente

Emissão de guias para autuação de processos externos

Fiscalização da ausência de vagas preferenciais em estabelecimentos comerciais

Fiscalização de acessibilidade em edificações

Fiscalização de ambulantes

Fiscalização de comida de rua e foodtruck

Fiscalização de descarte irregular de entulho e outros resíduos em área pública

Fiscalização de estabelecimentos comerciais e serviços

Fiscalização de Estacionamentos Particulares

Fiscalização de Feira Livre

Fiscalização de licença de funcionamento de Indústrias

Fiscalização de obras e reforma em imóvel particular

Fiscalização de rebaixamento irregular de guia para acesso de veículos

Fiscalização de Valet

Instalação e manutenção de equipamentos de ginástica na praça

Instalação e manutenção de mobiliário de praça (mesas, bancos, brinquedos, etc)

Limpeza de bueiros, boca de lobo e poços de visita

Limpeza de córrego

Limpeza de valas, valetas e sarjetões
Manutenção de pintura e sinalização de ciclovias, ciclofaixas e ciclorrotas
Manutenção de vielas/escadarias
Nivelamento de vias de terra
Pavimentação de ruas não asfaltadas
Processos físicos e eletrônicos da supervisão de uso e ocupação do solo
Recapeamento
Reclamação de falta de cadeira de rodas em supermercado
Reclamação de falta de limpeza de ruas após a feira
Reclamação de falta de mobiliário adequado
Reclamação de falta de varrição
Reclamação de má execução do serviço de recapeamento ou pavimentação
Reclamação de má execução do serviço de tapa-buraco
Reclamação de não remoção dos sacos de varrição
Reclamação de pintura de guias e postes mal feita
Reclamação sobre ecoponto
Recolocação de ajuste de paralelepípedo
Recurso de multa de muro, passeio e limpeza
Reforma de bueiros, boca de lobo e poços de visita
Reforma e revitalização de praças
Remoção de propaganda irregular
Remoção de veículo/carça abandonado na via pública
Roçada em praças, canteiro central e margem de córregos
Solicitação de Melhoria de Iluminação Pública (SAIP)
Tapa-buraco

Descomplica SP: Pinheiros		
Quadro de Pessoal - Subprefeitura		
Atividade	Perfil Mínimo	Alocação
Postos de Atendimento - Linha de frente	Ensino Fundamental	5
Postos de Atendimento - Retaguarda (Supervisão)	Ensino Fundamental	1

Matriz de Responsabilidades
SMIT - Subprefeitura de Pinheiros



Operação e Manutenção

Data: 14/05/2024

Área	#	Descrição	SMIT	SUBPI
Operação	1	Operação da unidade	Executa	Executa
	2	Administrar e gerenciar o atendimento, os fluxos de atendimento, as filas, as agendas, os sistemas de gerenciamento de senhas e todo o processo de atendimento	Executa	Participa
Manutenção e Alterações da Unidade	3	Manutenção Predial, incluindo instalações elétricas e hidráulicas do Descomplica SP	Participa	Executa
	4	Alterações de leiaute	Executa	Participa
	5	Manutenção e limpeza ar condicionado	Participa	Executa
Mobiliário	6	Manutenção mobiliário	Executa	Participa
Comunicação Visual	7	Manutenção do sistema de comunicação visual	Executa	Participa
Fornecimento e Serviços	8	Custos de fornecimento de energia elétrica	Participa	Executa
	9	Custo de água e esgoto	Participa	Executa
	10	Serviços de limpeza	Participa	Executa
	11	Fornecimento de café e insumos para o Descomplica SP	Executa	Participa
	12	Fornecimento de serviços de impressão e insumos para o Descomplica SP	Executa	Participa
Segurança e Portaria	13	Segurança do prédio	Participa	Executa
	14	Manter serviços de portaria	Participa	Executa
Tecnologia de Informação e Comunicação	15	Manutenção e atualização dos recursos de TIC	Executa	Participa
	16	Manutenção do link para funcionamento da unidade do Descomplica SP	Executa	Participa
	17	Alterações de configuração dos equipamentos de rede local e longa distância, em especial com impacto em segurança	Executa	Participa
	18	Monitoramento e suporte de contingências dos sistemas	Executa	Participa
Material de Escritório	19	Reposição de material de escritório necessário para o desenvolvimento do trabalho da SUBPI	Participa	Executa
Recursos	20	Controle de frequência dos funcionários da SUBPI	Participa	Executa
	21	Concepção e realização de programa de educação continuada	Executa	Participa

Matriz de Responsabilidades				
SMIT - Subprefeitura de Pinheiros				
Descomplica SP				
Operação e Manutenção				
Data: 14/05/2024				
Área	#	Descrição	SMIT	SUBPI
Humanos	22	Reforço e atualização nos procedimentos técnicos executados pela Subprefeitura	Participa	Executa
	23	Reposição de uniformes e crachás do Descomplica SP	Executa	Participa
Malote	24	Executar serviços de malote necessários para o desenvolvimento do trabalho da SUBPI	Participa	Executa
Acessibilidade	25	Garantir vagas de estacionamento para munícipes com necessidades especiais	Participa	Executa

Matriz de Responsabilidades
SMIT - Subprefeitura de Pinheiros

Descomplica
SP

Planejamento e Implantação

Data: 14/05/2024

Área	#	Descrição	SMIT	SUBPI
Programa Descomplica SP	1	Concepção do Descomplica SP	Executa	Participa
	2	Definição do Cardápio de Serviços a serem disponibilizados pela SUBPI na unidade do Descomplica SP	Participa	Executa
	3	Estudo da demanda estimada para os serviços prestados no local	Participa	Executa
	4	Concepção da sistemática de atendimento do Descomplica SP	Executa	Participa
	5	Normas e Procedimentos para o Descomplica SP	Executa	Participa
	6	Elaboração e publicação de instrumento legal para parcerias com Secretarias e Órgãos	Executa	Participa
Adequação do espaço físico	7	Elaboração do projeto de arquitetura, leiaute e engenharia do Descomplica SP	Executa	Participa
	8	Especificação, dimensionamento e adequação da infraestrutura do Descomplica SP	Executa	Participa
	9	Adequação do espaço provisório e remanejamento da praça de atendimento	Executa	Participa
	10	Adequação do espaço físico para o Descomplica SP	Executa	Participa
Mobiliário	11	Dimensionamento, especificação, aquisição e instalação do mobiliário	Executa	Participa
	12	Dimensionamento, aquisição e alocação de mobiliário e eletrodomésticos adicionais, necessários para o refeitório de uso compartilhado	Executa	Participa
Comunicação Visual	13	Elaboração do projeto, aquisição e instalação de comunicação visual para o Descomplica SP	Executa	Participa
Tecnologia da Informação e Comunicação	14	Especificação, dimensionamento e fornecimento dos recursos de TIC	Executa	Participa
	15	Projeto e instalação do cabeamento estruturado para o Descomplica SP	Executa	Participa
	16	Contratação de link para funcionamento da unidade do Descomplica SP	Executa	Participa
Recursos Humanos	17	Chamamento e seleção de pessoal para o Descomplica SP	Executa	Participa
	18	Indicação e alocação de pessoal para os serviços da SUBPI	Participa	Executa
	19	Concepção e realização de programa de formação e capacitação	Executa	Participa
	20	Capacitação em serviços específicos da Subprefeitura	Participa	Executa
	21	Concepção, dimensionamento, aquisição e fornecimento de uniformes e crachás	Executa	Participa
Divulgação	22	Concepção, produção e fornecimento de folheteria do Descomplica SP	Executa	Participa

Matriz de Responsabilidades SMIT - Subprefeitura de Pinheiros Descomplica SP				
Planejamento e Implantação				
Data: 14/05/2024				
Área	#	Descrição	SMIT	SUBPI
Gestão de Atendimento	23	Homologação, instalação e disponibilização do sistema de gestão de atendimento (com módulo de agendamento)	Executa	Participa

Descomplica SP - SANTO AMARO

CARTA DE SERVIÇOS

PRAÇA DE ATENDIMENTO

Acerto de numeração de imóvel

Avaliação e serviços em árvore em área particular

Avaliação e serviços em árvore em área pública

Capinação em guias e sarjetas

Cata bagulho - Reclamação de não retirada de material

Construção de bueiros, boca de lobo e poços de visita

Construção ou reforma de calçadas em áreas públicas e praças

Denúncia de calçada particular irregular, danificada ou inexistente

Denúncia de despejo de água de chuva

Denúncia de despejo de água usada ou esgoto

Denúncia de esgoto a céu aberto

Denúncia de estande de venda irregular

Denúncia de falta de limpeza em terrenos e imóveis particulares

Denúncia de fechamento de ruas e vilas

Denúncia de Ferro velho irregular

Denúncia de janela ou abertura a menos de 1,50m do vizinho

Denúncia de lançamento de lixo/detritos em córrego

Denúncia de ligação irregular de esgoto

Denúncia de lixão clandestino

Denúncia de material de construção depositado por mais de 2 dias em vias públicas

Denúncia de panfletagem irregular

Denúncia de poda/remoção não autorizada

Denúncia de preparo de concreto na calçada ou rua

Denúncia de reciclagem irregular

Denúncia de reparo mal executado em calçada por companhias de luz, água, telefone, internet

Denúncia de terreno com muro danificado/inexistente

Emissão de guias para autuação de processos externos

Fiscalização da ausência de vagas preferenciais em estabelecimentos comerciais

Fiscalização de acessibilidade em edificações

Fiscalização de ambulantes

Fiscalização de comida de rua e foodtruck

Fiscalização de descarte irregular de entulho e outros resíduos em área pública

Fiscalização de estabelecimentos comerciais e serviços

Fiscalização de Estacionamentos Particulares

Fiscalização de Feira Livre

Fiscalização de licença de funcionamento de Indústrias

Fiscalização de obras e reforma em imóvel particular

Fiscalização de rebaixamento irregular de guia para acesso de veículos

Fiscalização de Valet

Instalação e manutenção de equipamentos de ginástica na praça

Instalação e manutenção de mobiliário de praça (mesas, bancos, brinquedos, etc)

Limpeza de bueiros, boca de lobo e poços de visita

Limpeza de córrego

Limpeza de valas, valetas e sarjetões
Manutenção de pintura e sinalização de ciclovias, ciclofaixas e ciclorrotas
Manutenção de vielas/escadarias
Nivelamento de vias de terra
Pavimentação de ruas não asfaltadas
Processos físicos e eletrônicos da supervisão de uso e ocupação do solo
Recapeamento
Reclamação de falta de cadeira de rodas em supermercado
Reclamação de falta de limpeza de ruas após a feira
Reclamação de falta de mobiliário adequado
Reclamação de falta de varrição
Reclamação de má execução do serviço de recapeamento ou pavimentação
Reclamação de má execução do serviço de tapa-buraco
Reclamação de não remoção dos sacos de varrição
Reclamação de pintura de guias e postes mal feita
Reclamação sobre ecoponto
Recolocação de ajuste de paralelepípedo
Recurso de multa de muro, passeio e limpeza
Reforma de bueiros, boca de lobo e poços de visita
Reforma e revitalização de praças
Remoção de propaganda irregular
Remoção de veículo/carça abandonado na via pública
Roçada em praças, canteiro central e margem de córregos
Solicitação de Melhoria de Iluminação Pública (SAIP)
Tapa-buraco

Descomplica SP: Santo Amaro		
Quadro de Pessoal - Subprefeitura		
Atividade	Perfil Mínimo	Alocação
Postos de Atendimento - Linha de frente	Ensino Fundamental	4
Postos de Atendimento - Retaguarda (Supervisão)	Ensino Fundamental	1

Matriz de Responsabilidades
SMIT - Subprefeitura de Santo Amaro

Descomplica
SP

Operação e Manutenção

Data: 23/09/2024

Área	#	Descrição	SMIT	SUBSA
Operação	1	Operação da unidade	Executa	Executa
	2	Administrar e gerenciar o atendimento, os fluxos de atendimento, as filas, as agendas, os sistemas de gerenciamento de senhas e todo o processo de atendimento	Executa	Participa
Manutenção e Alterações da Unidade	3	Manutenção Predial, incluindo instalações elétricas e hidráulicas do Descomplica SP	Participa	Executa
	4	Alterações de leiaute	Executa	Participa
	5	Manutenção e limpeza ar condicionado	Executa	Participa
Mobiliário	6	Manutenção mobiliário	Executa	Participa
Comunicação Visual	7	Manutenção do sistema de comunicação visual	Executa	Participa
Fornecimento e Serviços	8	Custos de fornecimento de energia elétrica	Participa	Executa
	9	Custo de água e esgoto	Participa	Executa
	10	Serviços de limpeza	Participa	Executa
	11	Fornecimento de café e insumos para o Descomplica SP	Executa	Participa
	12	Fornecimento de serviços de impressão e insumos para o Descomplica SP	Executa	Participa
Segurança e Portaria	13	Segurança do prédio	Participa	Executa
	14	Manter os serviços de portaria existentes para acesso à Subprefeitura	Participa	Executa
	15	Manter os serviços de triagem ao cidadão na recepção do Descomplica SP	Executa	Participa
Tecnologia de Informação e Comunicação	16	Manutenção e atualização dos recursos de TIC	Executa	Participa
	17	Manutenção do link para funcionamento da unidade do Descomplica SP	Executa	Participa
	18	Alterações de configuração dos equipamentos de rede local e longa distância, em especial com impacto em segurança	Executa	Participa
	19	Monitoramento e suporte de contingências dos sistemas	Executa	Participa
Material de Escritório	20	Reposição de material de escritório necessário para o desenvolvimento do trabalho da SUBSA	Participa	Executa
Recursos Humanos	21	Controle de frequência dos funcionários da SUBSA	Participa	Executa
	22	Concepção e realização de programa de educação continuada	Executa	Participa
	23	Reforço e atualização nos procedimentos técnicos executados pela Subprefeitura	Participa	Executa
	24	Reposição de uniformes e crachás do Descomplica SP	Executa	Participa

Matriz de Responsabilidades
SMIT - Subprefeitura de Santo Amaro

Descomplica
SP

Planejamento e Implantação

Data: 23/09/2024

Área	#	Descrição	SMIT	SUBSA
Programa Descomplica SP	1	Concepção do Descomplica SP	Executa	Participa
	2	Definição do Cardápio de Serviços a serem disponibilizados pela SUBSA na unidade do Descomplica SP	Participa	Executa
	3	Estudo da demanda estimada para os serviços prestados no local	Participa	Executa
	4	Concepção da sistemática de atendimento do Descomplica SP	Executa	Participa
	5	Normas e Procedimentos para o Descomplica SP	Executa	Participa
	6	Elaboração e publicação de instrumento legal para parcerias com Secretarias e Órgãos	Executa	Participa
Adequação do espaço físico	7	Elaboração do projeto de arquitetura, leiaute e engenharia do Descomplica SP	Executa	Participa
	8	Especificação, dimensionamento e adequação da infraestrutura do Descomplica SP	Executa	Participa
	9	Adequação do espaço provisório e remanejamento da praça de atendimento	Executa	Participa
	10	Adequação do espaço físico para o Descomplica SP	Executa	Participa
Mobiliário	11	Dimensionamento, especificação, aquisição e instalação do mobiliário	Executa	Participa
	12	Dimensionamento, aquisição e alocação de mobiliário e eletrodomésticos adicionais, necessários para o refeitório de uso compartilhado	Executa	Participa
Comunicação Visual	13	Elaboração do projeto, aquisição e instalação de comunicação visual para o Descomplica SP	Executa	Participa
Tecnologia da Informação e Comunicação	14	Especificação, dimensionamento e fornecimento dos recursos de TIC	Executa	Participa
	15	Projeto e instalação do cabeamento estruturado para o Descomplica SP	Executa	Participa
	16	Contratação de link para funcionamento da unidade do Descomplica SP	Executa	Participa
Recursos Humanos	17	Chamamento e seleção de pessoal para o Descomplica SP	Executa	Participa
	18	Indicação e alocação de pessoal para os serviços da SUBSA	Participa	Executa
	19	Concepção e realização de programa de formação e capacitação	Executa	Participa
	20	Capacitação em serviços específicos da Subprefeitura	Participa	Executa
	21	Concepção, dimensionamento, aquisição e fornecimento de uniformes e crachás	Executa	Participa
Divulgação	22	Concepção, produção e fornecimento de folheteria do Descomplica SP	Executa	Participa
Gestão de Atendimento	23	Homologação, instalação e disponibilização do sistema de gestão de atendimento (com módulo de agendamento)	Executa	Participa

CARTA DE SERVIÇOS

PRAÇA DE ATENDIMENTO

Acerto de numeração de imóvel

Avaliação e serviços em árvore em área particular

Avaliação e serviços em árvore em área pública

Capinação em guias e sarjetas

Cata bagulho - Reclamação de não retirada de material

Construção de bueiros, boca de lobo e poços de visita

Construção ou reforma de calçadas em áreas públicas e praças

Denúncia de calçada particular irregular, danificada ou inexistente

Denúncia de despejo de água de chuva

Denúncia de despejo de água usada ou esgoto

Denúncia de esgoto a céu aberto

Denúncia de estande de venda irregular

Denúncia de falta de limpeza em terrenos e imóveis particulares

Denúncia de fechamento de ruas e vilas

Denúncia de Ferro velho irregular

Denúncia de janela ou abertura a menos de 1,50m do vizinho

Denúncia de lançamento de lixo/detritos em córrego

Denúncia de ligação irregular de esgoto

Denúncia de lixão clandestino

Denúncia de material de construção depositado por mais de 2 dias em vias públicas

Denúncia de panfletagem irregular

Denúncia de poda/remoção não autorizada

Denúncia de preparo de concreto na calçada ou rua

Denúncia de reciclagem irregular

Denúncia de reparo mal executado em calçada por companhias de luz, água, telefone, internet

Denúncia de terreno com muro danificado/inexistente

Emissão de guias para autuação de processos externos

Fiscalização da ausência de vagas preferenciais em estabelecimentos comerciais

Fiscalização de acessibilidade em edificações

Fiscalização de ambulantes

Fiscalização de comida de rua e foodtruck

Fiscalização de descarte irregular de entulho e outros resíduos em área pública

Fiscalização de descarte irregular de entulho e outros resíduos em área pública

Fiscalização de estabelecimentos comerciais e serviços

Fiscalização de Estacionamentos Particulares

Fiscalização de Feira Livre

Fiscalização de licença de funcionamento de Indústrias

Fiscalização de obras e reforma em imóvel particular

Fiscalização de rebaixamento irregular de guia para acesso de veículos

Fiscalização de Valet

Instalação e manutenção de equipamentos de ginástica na praça

Instalação e manutenção de mobiliário de praça (mesas, bancos, brinquedos, etc)

Limpeza de bueiros, boca de lobo e poços de visita

Limpeza de córrego

Limpeza de valas, valetas e sarjetões
Manutenção de pintura e sinalização de ciclovias, ciclofaixas e ciclorrotas
Manutenção de vielas/escadarias
Nivelamento de vias de terra
Pavimentação de ruas não asfaltadas
Processos físicos e eletrônicos da supervisão de uso e ocupação do solo
Recapeamento
Reclamação de falta de cadeira de rodas em supermercado
Reclamação de falta de limpeza de ruas após a feira
Reclamação de falta de mobiliário adequado
Reclamação de falta de varrição
Reclamação de má execução do serviço de recapeamento ou pavimentação
Reclamação de má execução do serviço de tapa-buraco
Reclamação de não remoção dos sacos de varrição
Reclamação de pintura de guias e postes mal feita
Reclamação sobre ecoponto
Recolocação de ajuste de paralelepípedo
Recurso de multa de muro, passeio e limpeza
Reforma de bueiros, boca de lobo e poços de visita
Reforma e revitalização de praças
Remoção de propaganda irregular
Remoção de veículo/carça abandonado na via pública
Roçada em praças, canteiro central e margem de córregos
Solicitação de Melhoria de Iluminação Pública (SAIP)
Tapa-buraco

Descomplica SP: Sé		
Quadro de Pessoal - Subprefeitura		
Atividade	Perfil Mínimo	Alocação
Postos de Atendimento - Linha de frente	Ensino Fundamental	3
Postos de Atendimento - Retaguarda (Supervisão)	Ensino Fundamental	1

**Matriz Responsabilidades
SMIT - Subprefeitura Sé**

**Descomplica
SP**

Planejamento e Implantação

Data: 01/12/2023

Área	#	Descrição	SMIT	SUBSE
Programa Descomplica SP	1	Concepção do Descomplica SP	Executa	Participa
	2	Administrar e gerenciar o atendimento, os fluxos de atendimento, as filas, as agendas, os sistemas de gerenciamento de senhas e todo o processo de atendimento.	Executa	Participa
	3	Definição do cardápio de serviços a serem disponibilizados pela SUBSE na unidade do Descomplica SP	Participa	Executa
	4	Estudo da demanda estimada para os serviços prestados no Local	Participa	Executa
	5	Concepção da sistemática de atendimento do Descomplica SP	Executa	Participa
	6	Normas e procedimentos para o Descomplica SP	Executa	Participa
	7	Elaboração e publicação de instrumento legal para parcerias com Secretárias e Órgãos	Executa	Participa
Adequação do espaço físico	8	Elaboração do projeto de arquitetura, leiaute e engenharia do Descomplica SP	Executa	Participa
	9	Especificação, dimensionamento e adequação da infraestrutura do Descomplica SP	Executa	Participa
	10	Adequação do espaço provisório e remanejamento da praça de atendimento	Executa	Participa
	11	Adequação do espaço físico para o Descomplica SP	Executa	Participa
Mobiliário	12	Reforma do telhado e marquises do prédio da Subprefeitura	Participa	Executa
	13	Dimensionamento, especificação, aquisição e instalação do mobiliário	Executa	Participa
Comunicação Visual	14	Dimensionamento, aquisição e alocação de mobiliário e eletrodomésticos adicionais necessários para o refeitório de uso compartilhado	Executa	Participa
	15	Elaboração do projeto, aquisição e instalação de comunicação visual para o Descomplica SP	Executa	Participa
Tecnologia da Informação e Comunicação	16	Especificação, dimensionamento e fornecimento dos recursos de TIC	Executa	Participa
	17	Projeto e instalação do cabeamento estruturado para o Descomplica SP	Executa	Participa
	18	Contratação de link para funcionamento da unidade do Descomplica SP	Executa	Participa
Recursos Humanos	19	Chamamento e seleção de pessoal para o Descomplica SP	Executa	Participa
	20	Indicação e alocação de pessoal para os serviços da SUBSE	Participa	Executa
	21	Concepção e realização de programa de formação e capacitação	Executa	Participa
	22	Capacitação em serviços específicos da Subprefeitura	Participa	Executa
	23	Concepção, dimensionamento, aquisição e fornecimento de uniformes e crachás.	Executa	Participa
Divulgação	24	Concepção, produção e fornecimento de folheteria do Descomplica SP	Executa	Participa
Gestão de Atendimento	25	Homologação, instalação e disponibilização do sistema de gestão de atendimento (com módulo de agendamento)	Executa	Participa

Matriz Responsabilidades
SMIT - Subprefeitura Sé

Descomplica
SP

Operação e Manutenção

Data: 01/12/2023

Área	#	Descrição	SMIT	SUBSE
Operação	1	Operação da unidade	Executa	Executa
Manutenção e Alterações da Unidade	2	Manutenção Predial, incluindo instalações elétricas e hidráulicas do Descomplica SP	Participa	Executa
	3	Alterações de leiaute	Executa	Participa
	4	Manutenção e limpeza ar condicionado	Participa	Executa
Mobiliário	5	Manutenção mobiliário	Executa	Participa
Comunicação Visual	6	Manutenção do sistema de comunicação visual	Executa	Participa
Fornecimento e Serviços	7	Custos de fornecimento de energia elétrica	Participa	Executa
	8	Custo de água e esgoto	Participa	Executa
	9	Serviços de limpeza	Participa	Executa
	10	Fornecimento de café e insumos para o Descomplica SP	Executa	Participa
	11	Fornecimento de Serviços de impressão e insumos para o Descomplica SP	Executa	Participa
Segurança e Portaria	12	Segurança do prédio	Participa	Executa
	13	Manter serviços de portaria	Participa	Executa
Tecnologia de Informação e Comunicação	14	Manutenção e atualização dos recursos de TIC	Executa	Participa
	15	Manutenção do link para funcionamento da unidade	Executa	Participa
	16	Alterações de configuração dos equipamentos de rede local e longa distância, em especial com impacto em segurança	Executa	Participa
	17	Monitoramento e suporte de contingências dos sistemas	Executa	Participa
Material de Escritório	18	Reposição de material de escritório necessário para o desenvolvimento do trabalho da SUBSE	Participa	Executa
Recursos Humanos	19	Controle de frequência dos funcionários da SUBSE	Participa	Executa
	20	Concepção e realização de programa de educação continuada	Executa	Participa
	21	Reforço e atualização nos procedimentos técnicos executados pela Subprefeitura	Participa	Executa
	22	Reposição de uniformes e crachás do Descomplica SP	Executa	Participa
Malote	23	Executar serviços de malote necessários para o desenvolvimento do trabalho da SUBSE	Participa	Executa

Descomplica SP - VILA MARIANA

CARTA DE SERVIÇOS

PRAÇA DE ATENDIMENTO

Acerto de numeração de imóvel

Avaliação e serviços em árvore em área particular

Avaliação e serviços em árvore em área pública

Capinação em guias e sarjetas

Cata bagulho - Reclamação de não retirada de material

Construção de bueiros, boca de lobo e poços de visita

Construção ou reforma de calçadas em áreas públicas e praças

Denúncia de calçada particular irregular, danificada ou inexistente

Denúncia de despejo de água de chuva

Denúncia de despejo de água usada ou esgoto

Denúncia de esgoto a céu aberto

Denúncia de estande de venda irregular

Denúncia de falta de limpeza em terrenos e imóveis particulares

Denúncia de fechamento de ruas e vilas

Denúncia de Ferro velho irregular

Denúncia de janela ou abertura a menos de 1,50m do vizinho

Denúncia de lançamento de lixo/detritos em córrego

Denúncia de ligação irregular de esgoto

Denúncia de lixão clandestino

Denúncia de material de construção depositado por mais de 2 dias em vias públicas

Denúncia de panfletagem irregular

Denúncia de poda/remoção não autorizada

Denúncia de preparo de concreto na calçada ou rua

Denúncia de reciclagem irregular

Denúncia de reparo mal executado em calçada por companhias de luz, água, telefone, internet

Denúncia de terreno com muro danificado/inexistente

Emissão de guias para autuação de processos externos

Fiscalização da ausência de vagas preferenciais em estabelecimentos comerciais

Fiscalização de acessibilidade em edificações

Fiscalização de ambulantes

Fiscalização de comida de rua e foodtruck

Fiscalização de descarte irregular de entulho e outros resíduos em área pública

Fiscalização de estabelecimentos comerciais e serviços

Fiscalização de Estacionamentos Particulares

Fiscalização de Feira Livre

Fiscalização de licença de funcionamento de Indústrias

Fiscalização de obras e reforma em imóvel particular

Fiscalização de rebaixamento irregular de guia para acesso de veículos

Fiscalização de Valet

Instalação e manutenção de equipamentos de ginástica na praça

Instalação e manutenção de mobiliário de praça (mesas, bancos, brinquedos, etc)

Limpeza de bueiros, boca de lobo e poços de visita

Limpeza de córrego

Limpeza de valas, valetas e sarjetões
Manutenção de pintura e sinalização de ciclovias, ciclofaixas e ciclorrotas
Manutenção de vielas/escadarias
Nivelamento de vias de terra
Pavimentação de ruas não asfaltadas
Processos físicos e eletrônicos da supervisão de uso e ocupação do solo
Recapeamento
Reclamação de falta de cadeira de rodas em supermercado
Reclamação de falta de limpeza de ruas após a feira
Reclamação de falta de mobiliário adequado
Reclamação de falta de varrição
Reclamação de má execução do serviço de recapeamento ou pavimentação
Reclamação de má execução do serviço de tapa-buraco
Reclamação de não remoção dos sacos de varrição
Reclamação de pintura de guias e postes mal feita
Reclamação sobre ecoponto
Recolocação de ajuste de paralelepípedo
Recurso de multa de muro, passeio e limpeza
Reforma de bueiros, boca de lobo e poços de visita
Reforma e revitalização de praças
Remoção de propaganda irregular
Remoção de veículo/carça abandonado na via pública
Roçada em praças, canteiro central e margem de córregos
Solicitação de Melhoria de Iluminação Pública (SAIP)
Tapa-buraco

Descomplica SP: Vila Mariana		
Quadro de Pessoal - Subprefeitura		
Atividade	Perfil Mínimo	Alocação
Postos de Atendimento - Linha de frente	Ensino Fundamental	1
Postos de Atendimento - Retaguarda (Supervisão)	Ensino Fundamental	1

Matriz de Responsabilidades
SMIT - Subprefeitura da Vila Mariana

Descomplica
SP

Planejamento e Implantação

Data: 15/02/2023

Área	#	Descrição	SMIT	SUBVM
Programa Descomplica SP	1	Concepção do Descomplica SP	Executa	Participa
	2	Definição do Cardápio de Serviços a serem disponibilizados pela SUBVM na unidade do Descomplica SP	Participa	Executa
	3	Estudo da demanda estimada para os serviços prestados no Local	Participa	Executa
	4	Concepção da sistemática de atendimento do Descomplica SP	Executa	Participa
	5	Normas e Procedimentos para o Descomplica SP	Executa	Participa
	6	Elaboração e publicação de instrumento legal para parcerias com Secretarias e Órgãos	Executa	Participa
Adequação do espaço físico	7	Elaboração do projeto de arquitetura, leiaute e engenharia do Descomplica SP	Executa	Participa
	8	Especificação, dimensionamento e adequação da infraestrutura do Descomplica SP	Executa	Participa
	9	Adequação do espaço provisório e remanejamento da praça de atendimento	Executa	Participa
	10	Adequação do espaço físico para o Descomplica SP	Executa	Participa
Mobiliário	11	Dimensionamento, especificação, aquisição e instalação do mobiliário	Executa	Participa
	12	Dimensionamento, aquisição e alocação de mobiliário e eletrodomésticos adicionais, necessários para o refeitório de uso compartilhado	Executa	Participa
Comunicação Visual	13	Elaboração do projeto, aquisição e instalação de comunicação visual para o Descomplica SP	Executa	Participa
Tecnologia da Informação e Comunicação	14	Especificação, dimensionamento e fornecimento dos recursos de TIC	Executa	Participa
	15	Projeto e instalação do cabeamento estruturado para o Descomplica SP	Executa	Participa
	16	Contratação de link para funcionamento da unidade do Descomplica SP	Executa	Participa
Recursos Humanos	17	Chamamento e seleção de pessoal para o Descomplica SP	Executa	Participa
	18	Indicação e alocação de pessoal para os serviços da SUBVM	Participa	Executa
	19	Concepção e realização de programa de formação e capacitação	Executa	Participa
	20	Capacitação em serviços específicos da Subprefeitura	Participa	Executa
	21	Concepção, dimensionamento, aquisição e fornecimento de uniformes e crachás	Executa	Participa
Divulgação	22	Concepção, produção e fornecimento de folheteria do Descomplica SP	Executa	Participa
Gestão de Atendimento	23	Homologação, instalação e disponibilização do sistema de gestão de atendimento (com módulo de agendamento)	Executa	Participa

Matriz de Responsabilidades
SMIT - Subprefeitura da Vila Mariana

Descomplica
SP

Operação e Manutenção

Data: 15/02/2023

Área	#	Descrição	SMIT	SUBVM
Operação	1	Operação da unidade	Executa	Executa
	2	Administrar e gerenciar o atendimento, os fluxos de atendimento, as filas, as agendas, os sistemas de gerenciamento de senhas e todo o processo de atendimento	Executa	Participa
Manutenção e Alterações da Unidade	3	Manutenção Predial, incluindo instalações elétricas e hidráulicas do Descomplica SP	Participa	Executa
	4	Alterações de leiaute	Executa	Participa
	5	Manutenção e limpeza ar condicionado	Participa	Executa
Mobiliário	6	Manutenção mobiliário	Executa	Participa
Comunicação Visual	7	Manutenção do sistema de comunicação visual	Executa	Participa
Fornecimento e Serviços	8	Custos de fornecimento de energia elétrica	Participa	Executa
	9	Custo de água e esgoto	Participa	Executa
	10	Serviços de limpeza	Participa	Executa
	11	Fornecimento de café e insumos para o Descomplica SP	Executa	Participa
	12	Fornecimento de serviços de impressão e insumos para o Descomplica SP	Executa	Participa
Segurança e Portaria	13	Segurança do prédio	Participa	Executa
	14	Manter serviços de portaria	Participa	Executa
Tecnologia de Informação e Comunicação	15	Manutenção e atualização dos recursos de TIC	Executa	Participa
	16	Manutenção do link para funcionamento da unidade do Descomplica SP	Executa	Participa
	17	Alterações de configuração dos equipamentos de rede local e longa distância, em especial com impacto em segurança	Executa	Participa
	18	Monitoramento e suporte de contingências dos sistemas	Executa	Participa
Material de Escritório	19	Reposição de material de escritório necessário para o desenvolvimento do trabalho da SUBVM	Participa	Executa
Recursos Humanos	20	Controle de frequência dos funcionários da SUBVM	Participa	Executa
	21	Concepção e realização de programa de educação continuada	Executa	Participa
	22	Reforço e atualização nos procedimentos técnicos executados pela Subprefeitura	Participa	Executa
	23	Reposição de uniformes e crachás do Descomplica SP	Executa	Participa
Malote	24	Executar serviços de malote necessários para o desenvolvimento do trabalho da SUBVM	Participa	Executa

Matriz de Responsabilidades			Descomplica SP	
SMIT - Subprefeitura da Vila Mariana				
Operação e Manutenção				
<i>Data: 15/02/2023</i>				
Área	#	Descrição	SMIT	SUBVM
Acessibilidade	25	Garantir vagas de estacionamento para munícipes com necessidades especiais	Participa	Executa