



Consulta Pública Aprova Fácil 2025

1º RELATÓRIO DE AÇÕES IMPLEMENTADAS
MAIO/2025

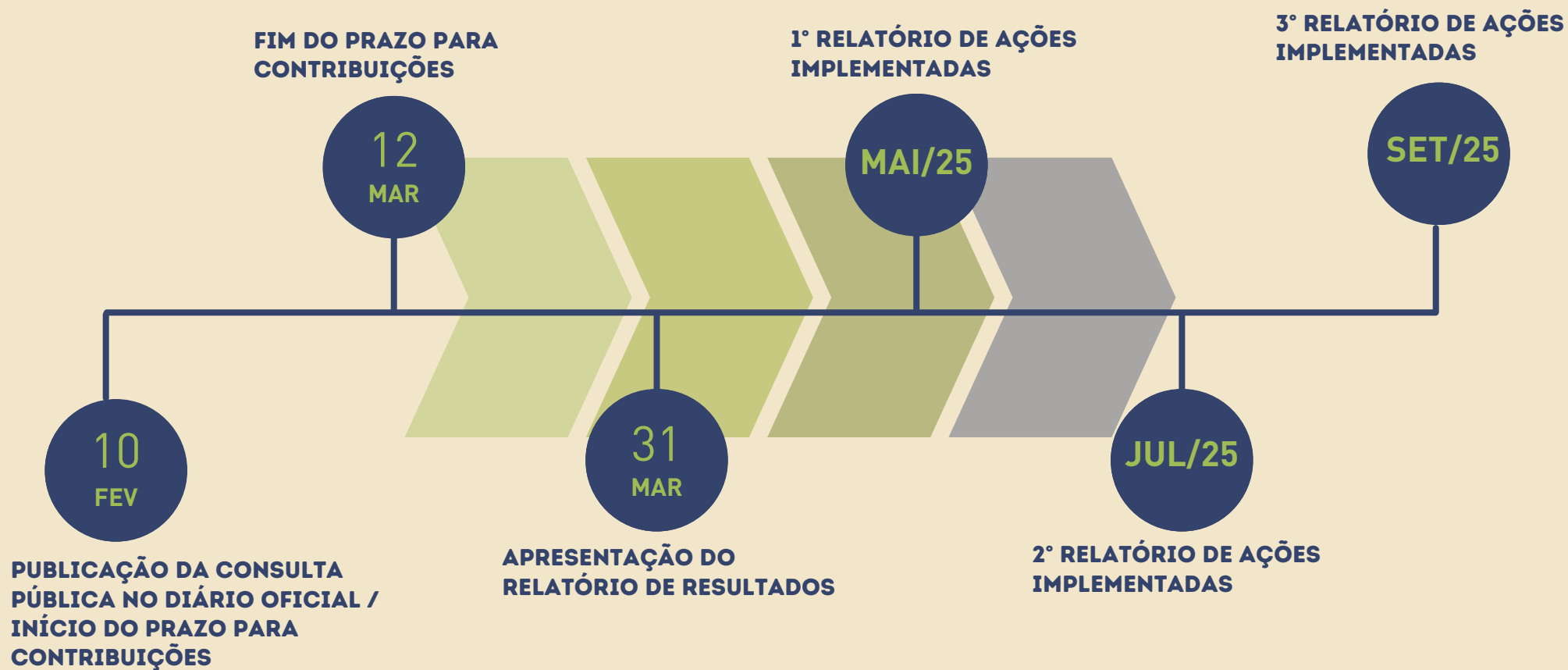


SECRETARIA DE
URBANISMO




PREFEITURA DE
CAMPINAS

ETAPAS



Os resultados serão divulgados na página da Consulta Pública:

<https://campinas.sp.gov.br/sites/consultasemurb>



DESCRIÇÃO	DATA
Retirar a validação do CPF indicado como proprietário do imóvel na base de dados cadastral do IPTU.	Abril/2025
Retirar a obrigatoriedade de revalidação do credenciamento de pessoa física.	Maió/2025
Desobrigar o credenciamento prévio dos proprietários da obra e do imóvel.	Abril/2025
Ampliar os canais de atendimento Aprova Fácil, com foco ao atendimento imediato (presencial/chat/telefônico).	Abril e Maio/2025
Permitir que o solicitante anexe documentos faltantes mesmo após o envio de uma solicitação.	Abril/2025

AÇÕES
Implementadas no
Período

SIMPLIFICAÇÃO NA INDICAÇÃO DE PROPRIETÁRIOS

ANTES

Obrigatório inserir CPF do proprietário do imóvel ao abrir solicitação.

Plataforma valida nome do proprietário do imóvel com banco de dados do IPTU. Caso não haja a validação, não há como prosseguir a solicitação.

Proprietário do imóvel/da obra era obrigado a criar credenciamento na plataforma.

DEPOIS

Campo “Proprietário do Imóvel” se tornou de preenchimento opcional.

Plataforma solicita a inclusão da matrícula do imóvel. Caso a obra seja realizada por um terceiro, será necessário incluir um termo de anuência do proprietário do imóvel, autorizando a obra.

A plataforma desobrigou a indicação do proprietário do imóvel. No caso do proprietário da obra, poderá ser representado por procuração

ANEXAÇÃO DE DOCUMENTOS

ANTES

Após o envio da solicitação, o usuário não conseguia anexar documentos, sendo necessário aguardar a conclusão da análise técnica e “compareça” do analista para incluir os arquivos.

DEPOIS

O usuário tem a opção de retirar a solicitação da fila de análise para incluir os arquivos necessários, enviando antecipadamente os documentos que seriam requisitados pelo técnico.

MENOS BUROCRACIA NO CREDENCIAMENTO

ANTES

Plataforma bloqueava o acesso após 1 (um) ano de credenciamento, obrigando o usuário a revalidar seu cadastro. Durante a revalidação, documentos atualizados eram solicitados. O acesso era liberado novamente após a análise e aprovação do cadastro, realizada pela equipe de atendimento da Secretaria de Urbanismo.

A revalidação anual obrigatória sobrecarregava a fila de análise de credenciamentos e gerava lentidão.

DEPOIS

Após 1 (um) ano de credenciamento, a plataforma pergunta ao usuário se deseja atualizar seus dados. Em caso positivo, o usuário é redirecionado a revalidar seu cadastro. Caso o cadastro não esteja desatualizado, a revalidação não será necessária e o acesso não será bloqueado.

Como a revalidação ocorre apenas nos cadastros desatualizados, a análise de credenciamento ganhou mais agilidade.

AÇÕES PARA AMPLIAR O ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

AÇÃO

Treinamento de funcionários para suporte aos usuários da plataforma

Investimento em estrutura tecnológica:

- instalação de computadores novos e scanner na recepção do 2º andar, para utilização dos usuários;
- instalação de computadores novos para os postos de atendimento técnico;
- instalação de rede wi-fi corporativa;
- aquisição da plataforma corporativa Microsoft 365.

OBJETIVO

- Agilizar o atendimento presencial e remoto (Fale Conosco, telefone e e-mail);
- Agilizar a análise de credenciamentos e procurações.
- Prover estrutura tecnológica para utilização dos usuários, com auxílio de funcionário da secretaria, se necessário;
- Fornecer estrutura para atender dúvidas técnicas de solicitações que tramitam em formato eletrônico;
- Garantir rede de internet mais rápida e estável, impedindo a ocorrência de falhas que atrasem os trabalhos;
- Estudar novos formatos de atendimento virtual à população.



SECRETARIA DE
URBANISMO



PREFEITURA DE
CAMPINAS

Secretária Municipal: Carolina Baracat N. Lazinho

Fone: (19) 2116-0873

E-mail: semurb.gabinete@campinas.sp.gov.br