



PREFEITURA MUNICIPAL DE
LOUVEIRA

(19) 3878-9700

faleconosco@louveira.sp.gov.br

Rua Catharina Calssavara Caldana, 451

Bairro Leitão - CEP: 13290-000

Louveira | SP



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO
SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA

LOUVEIRA



PREFEITURA MUNICIPAL DE
LOUVEIRA

(19) 3878-9700

faleconosco@louveira.sp.gov.br

Rua Catharina Calssavara Caldana, 451

Bairro Leitão - CEP: 13290-000

Louveira | SP

Conteúdo

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA	3
Item 01 - Imagem de Monitoramento	3
Item 02 - Recurso de 1ª instância de Multas de Trânsito.....	4
Item 03 - Recurso de Multas - Lei do Silêncio.....	4
Item 04 - Recurso de 2ª instância de Multas de Trânsito.....	5
Item 05 – Reclamações, Denúncias, Elogios ou Sugestões à Ouvidoria da Guarda Municipal	5
CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DO DEPARTAMENTO DA GUARDA MUNICIPAL	6
Item 06 - Cópia de Documentos	6
Item 07 - Ocorrência via Aplicativo.....	6
CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DA DIVISÃO MUNICIPAL DE TRÂNSITO	7
Item 08 - Indicação de Condutor	7
Item 09 - Defesa Preliminar de Multas de Trânsito.....	7
Item 10 - 2ª via de Notificação de Autuação e de Penalidade e Boletos Atualizados.....	8
Item 11 - Confecção de Cartão de Vaga Especial de Estacionamento para Idoso.....	8
Item 12 - Confecção de Cartão de Vaga Especial de Estacionamento para Deficiente Físico.....	9
Item 13 - Recolha de Veículo Abandonado	9
Item 14 - Fechamento de Via.....	10
Item 15 - Nova sinalização de Trânsito	10
Item 16 - Mudança de direção de vias.....	11
Item 17 - Lombada	11
CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DA DIVISÃO DE DEFESA CIVIL.....	12
Item 18 - Vistoria em edificações e áreas de risco (infiltrações, trincas, rachaduras, abaulamento em muros de divisas, paredes, teto, e outros)	12



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA

Serviço:	Item 01 - Imagem de Monitoramento
O que é:	Solicitação de imagem de monitoramento da cidade para fins de instrução de processos judiciais ou multas de trânsito.
Requisitos / Documentos:	Conforme o Art. 9º da Lei Nº 2720/2021, as imagens registradas pelo Sistema de Videomonitoramento serão disponibilizadas somente mediante requisições ou solicitações fundamentadas do Poder Judiciário, do Ministério Público, da Polícia Federal, da Polícia Rodoviária Federal, da Polícia Civil e da Polícia Militar.
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	Ao receber o requerimento formal elaborado pelo Poder Público ou Órgão Judicial, a Secretaria Municipal de Segurança, adotará os seguintes procedimentos: 1. Juntada do requerimento e dos documentos; 2. Encaminhamento à Guarda Municipal para realização de pesquisa; e 3. Notificação de ciência ao requerente.
Forma da Prestação:	Presencial.
Local de entrega dos documentos:	Secretaria Municipal de Segurança Rua Angelo Steck, nº 410 – 1º andar – Vila Nova Louveira/SP – CEP 13290-038. Telefone: (19) 3848-4191 - Horário de Atendimento: das 08h às 16h30. Nota: A Secretaria de Segurança é responsável por receber as solicitações dos órgãos e autoridades competentes, assegurando seu cumprimento e encaminhamento conforme as determinações estabelecidas.
Prazo:	Até 30 dias.



Serviço:	Item 02 – Recurso de 1ª instância de Multas de Trânsito
O que é:	Apresentação de recursos de multas de trânsito.
Requisitos / Documentos:	Entrega dos documentos pré-estabelecidos na Notificação.
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	Entrega dos documentos; emissão do recibo; encaminhamento para análise da JARI; expedição de notificação da decisão ao solicitante.
Forma da Prestação:	Presencial, on-line ou por meio de correspondência.
Local / Acesso ao Serviço:	Secretaria Municipal de Segurança Rua Angelo Steck, 410– 1º andar – Vila Nova–Louveira/SP – CEP 13290-038. Telefone: (19) 3848-4191 - Horário de Atendimento: das 08h às 16h30. https://www2.admtransito.com.br/consulta/?USUARIO=louveira-consulta
Prazo:	Até 30 dias para expedição da conclusão, podendo ser suspenso nos ditames da Lei. (envio por correspondência).

Serviço:	Item 03 - Recurso de Multas – Lei do Silêncio.
O que é:	Apresentação de recursos de penalidades previstas na LEI Nº 2664, de 13 de novembro de 2020, que dispõe sobre a “Lei do Silêncio” no Município de Louveira.
Requisitos / Documentos:	CPF, RG, Endereço, Contato telefônico - Dados do Solicitante; Justificativa do pedido de recurso.
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	Protocolar o requerimento no Protocolo Geral da Prefeitura Municipal; Análise do pedido pela Secretaria de Segurança Pública; Expedição de Notificação da decisão ao solicitante.
Forma da Prestação:	Presencial.
Local / Acesso ao Serviço:	Paço Municipal de Louveira – Divisão de Protocolo. Rua Catharina Calssavara Caldana, 451 – Bairro Leitão – Louveira/SP. CEP : 13.293-272 - Horário de Atendimento das 9h às 16h.
Prazo:	O autuado poderá exercer o direito à ampla defesa, interpondo recurso administrativo no <u>prazo de 20 (vinte) dias</u> , contado da data de expedição da guia de recolhimento.



Serviço:	Item 04 - Recurso de 2ª instância de Multas de Trânsito
O que é:	Apresentação de recursos de multas de trânsito (havendo o indeferimento da primeira instância).
Requisitos / Documentos:	Entrega dos documentos estabelecidos na Notificação.
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	Entrega dos documentos; emissão do protocolo; encaminhamento para análise do CETRAN; expedição de notificação da decisão ao solicitante.
Forma da Prestação:	Presencial ou por meio de correspondência.
Local / Acesso ao Serviço:	Secretaria Municipal de Segurança Rua Angelo Steck, 410– 1º andar – Vila Nova–Louveira/SP – CEP 13290-038. Telefone: (19) 3848-4191 - Horário de Atendimento: das 08h às 16h30.
Prazo:	Imediato até a emissão do recibo, após, dependerá do órgão estadual que dispõe de prazo para julgamento.

Serviço:	Item 05 – Reclamações, Denúncias, Elogios ou Sugestões à Ouvidoria da Guarda Municipal.
O que é:	São manifestações de usuários do serviço público e cidadãos, acerca dos serviços prestados pela Guarda Municipal de Louveira; reclamações, denúncias, elogios ou sugestões de serviços no âmbito da Segurança Pública Municipal.
Requisitos / Documentos:	Identificação: Nome, RG, Endereço, Telefone e Cartão Cidadão (opcional).
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	Registro do atendimento; instauração de procedimento interno (se couber); encaminhamento ao órgão responsável para retórica (Guarda Municipal ou Corregedoria da Guarda Municipal); ciência ao solicitante (resposta).
Forma da Prestação:	Presencial, telefônico, correspondência, e-mail e site.
Local / Acesso ao Serviço:	Secretaria Municipal de Segurança Rua Angelo Steck, 410– 1º andar – Vila Nova–Louveira/SP – CEP 13290-038. Telefone: (19) 3848-4191 – Horário de Atendimento: das 08h às 17h. E-mail: ouvidoriagm@louveira.sp.gov.br Web: https://louveira.sp.gov.br/contato
Prazo:	Até 15 dias, podendo ser prorrogado por igual período.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
LOUVEIRA

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DO DEPARTAMENTO DA GUARDA MUNICIPAL

(19) 3878-9700
faleconosco@louveira.sp.gov.br
Rua Catharina Calssavara Caldana, 451
Bairro Leitão - CEP: 13290-000
Louveira | SP

Serviço:	Item 06 - Cópia de Documentos
O que é:	Fornecer cópia de ocorrência registrada pela Guarda Municipal de Louveira.
Requisitos / Documentos:	Pessoas físicas e jurídicas, que tenha envolvimento com ocorrências registradas pela corporação.
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	Através do preenchimento de formulário padrão ou via e-mail, o cidadão que se envolveu em uma ocorrência registrada pela Guarda Municipal, pode requerer uma cópia do documento.
Forma da Prestação:	Presencial.
Local / Acesso ao Serviço:	Departamento da Guarda Municipal Rua Wagner Luiz Bevilacqua, 48, Guembe – CEP 13290-150 Fone: (19) 3878-1512. Horário de Atendimento: de segunda a sexta-feira das 08h às 17h.
Prazo:	10 dias.

Serviço:	Item 07 - Ocorrência via Aplicativo
O que é:	A Guarda Municipal de Louveira através do aplicativo: Relou Achou, oferece a possibilidade de acionamento da corporação.
Requisitos / Documentos:	Pessoas físicas que possuam cadastro no Cartão Cidadão de Louveira (ativo) e possuam o aplicativo instalado no celular.
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	Através do aplicativo do cartão cidadão, área SEGURANÇA, o munícipe pode acionar a GM para os seguintes tipos de ocorrências: Perturbação do Sossego, Indivíduo e Veículo em atitude suspeita, Agressão, Furto ou Roubo e Incêndio. Ao encaminhar a solicitação a central da GM recebe a solicitação diretamente no sistema de atendimento, encaminhando a viatura mais próxima para atendimento.
Forma da Prestação:	Via Aplicativo - Telefone móvel.
Local / Acesso ao Serviço:	Departamento da Guarda Municipal Rua Wagner Luiz Bevilacqua, 48, Guembe – CEP 13290-150 - Fone: (19) 3878-1512
Prazo:	O serviço é prestado 24 horas por dia; 07 dias por semana; ininterruptamente.



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DA DIVISÃO DE TRÂNSITO

Serviço:	Item 08 - Indicação de Condutor
O que é:	Solicitação de indicação de condutor em multas de trânsito.
Requisitos / Documentos:	Entrega dos documentos pré-estabelecidos na Notificação.
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	Entrega dos documentos; emissão do recibo.
Forma da Prestação:	Presencial ou por meio de correspondência.
Local / Acesso ao Serviço:	Divisão de Trânsito Rua Anderson Ricardo Marques, nº 70 – Jd. Santo Antonio – CEP 13294-410 Fone: (19) 3848-4145 Horário de Atendimento: das 08h às 17h.
Prazo:	Imediato.

Serviço:	Item 09 - Defesa Preliminar de Multas de Trânsito
O que é:	Apresentação de defesa preliminar em multas de trânsito.
Requisitos / Documentos:	Entrega dos documentos pré-estabelecidos na Notificação.
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	Entrega dos documentos; emissão do recibo; encaminhamento para análise da autoridade de trânsito; expedição de notificação da decisão ao solicitante.
Forma da Prestação:	Presencial, on-line ou por meio de correspondência
Local / Acesso ao Serviço:	Divisão de Trânsito Rua Anderson Ricardo Marques, nº 70 – Jd. Santo Antonio – CEP 13294-410 Fone: (19) 3848-4145. Horário de Atendimento: das 08h às 17h https://www2.admtransito.com.br/consulta/?USUARIO=louveira-consulta
Prazo:	Até 30 dias para expedição do resultado (A Notificação do resultado será por meio de correspondência).



Serviço:	Item 10 - 2ª via de Notificação de Autuação e de Penalidade e Boletos Atualizados
O que é:	Notificações de multas de trânsito municipal.
Requisitos / Documentos:	Documento do Veículo / Identificação da Placa do veículo.
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	Informação da identificação da placa do Veículo / Emissão da segunda via da notificação.
Forma da Prestação:	Presencial ou por e-mail.
Local / Acesso ao Serviço:	Divisão de Trânsito Rua Anderson Ricardo Marques, nº 70 – Jd. Santo Antonio – CEP 13294-410 Fone: (19) 3848-4145 - Horário de Atendimento: das 08h às 17h. E-mail: adm.transito@louveira.sp.gov.br
Prazo:	Imediato.

Serviço:	Item 11 - Confecção de Cartão de Vaga Especial de Estacionamento para Idoso
O que é:	É o Cartão para vaga especial de estacionamento para Idoso, conforme a Resolução nº 303/08 do CONTRAN.
Requisitos / Documentos:	Ter mais de 60 anos, apresentar um documento (RG ou CNH) e um comprovante (recente) de residência do município de Louveira.
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	Apresentação dos documentos na recepção da Divisão de Trânsito; confecção do Cartão.
Forma da Prestação:	Presencial.
Local / Acesso ao Serviço:	Divisão de Trânsito Rua Anderson Ricardo Marques, nº 70 – Jd. Santo Antonio – CEP 13294-410 Fone: (19) 3848-4145 - Horário de Atendimento: das 08h às 17h.
Prazo:	Imediato.



Serviço:	Item 12 – Confecção de Cartão de Vaga Especial de Estacionamento para Deficiente Físico
O que é:	É o Cartão para vaga especial de estacionamento para deficiente físico, conforme a Resolução nº 304/08 do CONTRAN.
Requisitos / Documentos:	Ser portador de deficiência física ou mental; ou com dificuldade de locomoção. Apresentar documento original com foto (RG ou CNH), comprovante de residência do município de Louveira e laudo médico (recente).
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	Apresentação dos documentos na recepção da Divisão de Trânsito; Confecção do Cartão.
Forma da Prestação:	Presencial.
Local / Acesso ao Serviço:	Divisão de Trânsito Rua Anderson Ricardo Marques, nº 70 – Jd. Santo Antonio – CEP 13294-410 Fone: (19) 3848-4145 - Horário de Atendimento: das 08h às 17h.
Prazo:	Imediato.

Serviço:	Item 13 - Recolha de Veículo Abandonado
O que é:	Solicitação de recolha de veículo abandonado em via pública, conforme Lei Municipal N.º 2296 de 16 de maio de 2013.
Requisitos / Documentos:	Formalizar o pedido com os dados completos do endereço.
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	Solicitação do serviço na Divisão de Trânsito ou diretamente no Protocolo Geral da Prefeitura Municipal; Juntada do requerimento e dados; Análise e vistoria; Notificação ao proprietário do veículo; Recolha do veículo. <i>(Procedimentos elencados na Lei Municipal 2296/2013).</i>
Forma da Prestação:	Presencial ou por telefone.
Local / Acesso ao Serviço:	Divisão de Trânsito Rua Anderson Ricardo Marques, nº 70 – Jd. Santo Antonio – CEP 13294-410 Fone: (19) 3848-4145 - Horário de Atendimento: das 08h às 17h. Paço Municipal de Louveira – Divisão de Protocolo. Rua Catharina Calssavara Caldana, 451 – Bairro Leitão – Louveira/SP. CEP : 13.293-272 - Horário de Atendimento das 9h às 16h.
Prazo:	Até 30 dias para notificação ao proprietário.



Serviço:	Item 14 - Fechamento de Via
O que é:	Solicitação de interdição de via pública por prazo determinado.
Requisitos / Documentos:	Ser morador local; apresentar abaixo-assinado dos moradores aceitando a interdição do dia e horário.
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	Solicitação do serviço no Protocolo Municipal; Juntada do requerimento e dos documentos; Encaminhamento à Divisão de Trânsito para análise; Ciência ao solicitante.
Forma da Prestação:	Presencial
Local / Acesso ao Serviço:	Divisão de Trânsito Rua Anderson Ricardo Marques, nº 70 – Jd. Santo Antonio – CEP 13294-410 Fone: (19) 3848-4145 - Horário de Atendimento: das 08h às 17h. Paço Municipal de Louveira – Divisão de Protocolo. Rua Catharina Calssavara Caldana, 451 – Bairro Leitão – Louveira/SP. CEP : 13.293-272 - Horário de Atendimento das 9h às 16h. Secretaria Municipal de Segurança Rua Angelo Steck, 410– 1º andar – Vila Nova–Louveira/SP – CEP 13290-038. Telefone: (19) 3848-4191 – Horário de Atendimento: das 08h às 17h. (somente em casos de empresas e/ou realização de obras).
Prazo:	Até 15 dias.

Serviço:	Item 15 - Nova sinalização de Trânsito.
O que é:	Solicitação de instalação de sinalização em via pública.
Requisitos / Documentos:	Apresentar abaixo-assinado dos moradores da via aceitando a implementação da sinalização; Preencher os requisitos de instalação legais conforme o CONTRAN/DENATRAN. Apontar a localização com imagem ou croqui explicitando o trecho com a numeração local e/ou referências.
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	Solicitação do serviço junto a Divisão de Protocolo Municipal; Juntada do requerimento e dos documentos; Encaminhamento à Divisão de Trânsito para análise e vistoria; Devolutiva (ciência) ao solicitante. No Deferimento, encaminhamento às equipes operacionais para a implementação.
Forma da Prestação:	Presencial
Local / Acesso ao Serviço:	Paço Municipal de Louveira - Divisão de Protocolo Rua Catharina Calssavara Caldana, nº 451– Bairro Leitão Horário de Atendimento: das 9h às 16h.
Prazo:	Até 30 dias para a ciência ao solicitante.



Serviço:	Item 16 - Mudança de direção de vias.
O que é:	Solicitação de alteração direção do fluxo de veículos (<i>mão</i>), em via pública.
Requisitos / Documentos:	Apresentar abaixo-assinado dos moradores da via aceitando a mudança da direção da respectiva via; Preencher os requisitos de instalação legais conforme o CONTRAN/DENATRAN. Apontar a localização com imagem ou croqui explicitando o trecho com a numeração local e/ou referências.
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	Solicitação do serviço junto a Divisão de Protocolo Municipal; Juntada do requerimento e dos documentos; Encaminhamento à Divisão de Trânsito para análise e vistoria; Resposta ao solicitante. Havendo o deferimento, encaminhamento à Secretaria de Serviços Públicos para a realização.
Forma da Prestação:	Presencial
Local / Acesso ao Serviço:	Paço Municipal de Louveira - Divisão de Protocolo Rua Catharina Calssavara Caldana, 451 – Bairro Leitão – CEP 13293-272 Horário de Atendimento: das 9h às 16h.
Prazo:	Até 30 dias para a devolutiva (ciência) ao solicitante. A realização do serviço poderá ser executada por empresa contratada.

Serviço:	Item 17 - Lombada
O que é:	Solicitação de redutor de velocidade em via pública.
Requisitos / Documentos:	Apresentar abaixo-assinado dos moradores da via aceitando a instalação do redutor de velocidade; Preencher os requisitos de instalação legais conforme o CONTRAN/DENATRAN. Apontar a localização com imagem ou croqui explicitando inclusive a numeração local.
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	Solicitação do serviço no Protocolo Municipal; Juntada do requerimento e dos documentos; Encaminhamento à Divisão de Trânsito para análise e vistoria; Ciência ao solicitante; Havendo o Deferimento, encaminhamento à Secretaria de Serviços Públicos para a realização.
Forma da Prestação:	Presencial
Local / Acesso ao Serviço:	Paço Municipal de Louveira - Divisão de Protocolo Rua Catharina Calssavara Caldana, 451 – Bairro Leitão – CEP 13293-272 Horário de Atendimento: das 9h às 16h.
Prazo:	Até 30 dias para a ciência ao solicitante. A realização do serviço estará condicionada ao cronograma interno de serviços da Secretaria Municipal de Serviços Públicos.



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DA DIVISÃO DE DEFESA CIVIL

Serviço:	Item 18 - Vistoria em edificações e áreas de risco (infiltrações, trincas, rachaduras, abaulamento em muros de divisas, paredes, teto, e outros).
O que é:	Solicitação de análise técnica da Defesa Civil, afim de promover a identificação e avaliação das ameaças, suscetibilidades e vulnerabilidades a desastres.
Requisitos / Documentos:	Ser parte legítima; apresentar documentos quando necessários.
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	Solicitação do serviço; Juntada de documentos (quando necessário); Análise e vistoria; Ciência ao solicitante. Vistoriar edificações e áreas de risco e promover, quando for o caso, a intervenção preventiva e a evacuação da população das áreas de alto risco ou das edificações vulneráveis (<i>Conf. Art. 8 VII da Lei N.12.608</i>).
Forma da Prestação:	Presencial ou por telefone.
Local / Acesso ao Serviço:	Divisão de Defesa Civil Rua Anderson Ricardo Marques, nº 70 – Jd. Santo Antonio – CEP 13294-410 Fone: (19) 3848-3097 - Horário de Atendimento: das 08h às 17h. Emergências, Feriados e Finais de semana, entrar em contato com o Departamento da Guarda Municipal, através dos nºs 153 ou (19) 3878-1512.
Prazo:	Até 30 dias / Imediato em caso emergenciais.

Atualização: Julho de 2024.