



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

1

SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO E COMUNICAÇÃO SOCIAL



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

Sumário

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DA DIVISÃO MUNICIPAL DE TRANSPORTES.....	3
Item 01: Transporte de Pacientes	3
CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DA JUNTA DE SERVIÇO MILITAR.....	4
Item 02 - Alistamento Militar - On Line.....	4
Item 03 - Carteira de Trabalho Digital.....	5
CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO.	6
Item 04 – Manifestação.....	6
Item 05 - Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão - (E-SIC).....	7
Item 06 - Serviço de Informação ao Cidadão - (SIC físico).	8



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DA DIVISÃO MUNICIPAL DE TRANSPORTES

Serviço:	Item 01: Transporte de Pacientes
O que é:	Locomoção de pacientes para Hospitais, Postos de Saúde, Ambulatórios e Santa Casa.
Requisitos / Documentos:	O Agendamento do Transporte é realizado de modo presencial. É necessário comparecer a uma Unidade Básica de Saúde que realiza agendamento de transporte (a mais próxima de seu domicílio), portando RG, Cartão Cidadão e comprovante do agendamento da consulta ou exame do paciente.
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	O cidadão após o agendamento do transporte, deverá aguardar no local e horário programado para o embarque, nos casos quando menor de 18 anos ou acima de 60 anos é necessário responsável/acompanhante.
Forma da Prestação:	O atendimento é ofertado conforme horários pré-programados, que varia conforme o destino final, em e veículos com capacidades de 04, 06 e 15 passageiros respectivamente.
Local / Acesso ao Serviço:	CEMO – CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS E ODONTOLÓGICAS - Rua das Rosas s/n – B° Santo Antonio. UBS MIGUEL FRANCISCO MILAN - Rua Martinho de Ludres nº 700 – Burck. UBS LUCILENE MOSCA MELIN - Rua Frederico Zanella nº 375 – Vila Nova. UBS GILBERTO AJJAR - Avenida Gualicho nº 1.185 – B.º Monterrey.
Prazo:	Solicitar com 03 dias Úteis de Antecedência



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DA JUNTA DE SERVIÇO MILITAR

Serviço:	Item 02 - Alistamento Militar - On Line.
O que é:	É quando o brasileiro convocado se inscreve para concorrer à seleção no quartel da Marinha, Exército ou Aeronáutica.
Requisitos / Documentos:	<p>Ser brasileiro do sexo masculino e deve alistar-se no ano em que completar 18 anos, nos primeiros 6 meses (janeiro a junho) do ano em completar 18 anos de idade. Possuir CPF (Cadastro de Pessoa Física), ou caso não possua: Deve levar os seguintes documentos:</p> <p>Certidão de nascimento ou no caso de brasileiro naturalizado ou por opção, a prova de naturalização ou certidão do termo de opção (prova equivalente); Comprovante de residência ou declaração assinada; e convém levar um documento oficial com fotografia (carteira de identidade; carteira de trabalho; carteira profissional; passaporte; carteira de identificação funcional; ou outro documento público) que permita sua identificação, caso necessário.</p>
Custo:	Se houver multa será informado no ato do atendimento.
Principais Etapas do Serviço:	<p>Deve acessar o site www.alistamento.eb.mil.br - O Alistamento On line para nascidos no ano de 2002, foi prorrogado até 30/09/2020.</p> <p>www.alistamento.eb.mil.br</p> <p>* QUERO ME ALISTAR - Cadastrar: Seu CPF, sua data de nascimento e o nome completo de sua mãe. - Fazer seu cadastro, imprimir o CAM (Certificado de Alistamento Militar).</p> <p>ENTRAR NOVAMENTE NO SITE: www.alistamento.eb.mil.br</p> <p>*JÁ ME ALISTEI - Requerer Certificado de dispensa - Gerar boleto - Fazer o pagamento - Anexar boleto e o comprovante de pagamento - Aguardar mensagem (e-mail, SMS ou via WhatsApp) com data, hora e local do Juramento a Bandeira.</p>
Forma da Prestação:	On line – Informações: (19) 3878-4226 ou WhatsApp (19) 996934860.
Local / Acesso ao Serviço:	www.alistamento.eb.mil.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

Serviço:	Item 03 - Carteira de Trabalho Digital.
O que é:	A Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) é o documento que registra a vida profissional do trabalhador e garante o acesso aos direitos trabalhistas previstos em lei. A carteira de trabalho será emitida de forma prioritária no formato digital e excepcionalmente no formato físico.
Requisitos / Documentos:	Qualquer pessoa inscrita no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF. Para obter a Carteira de Trabalho Digital, você vai precisar: - do número do CPF - criar uma conta autenticada no gov.br
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	1. Acesse o site acesso.gov.br e clique em “Criar sua conta”; 2. Preencha os campos com suas informações pessoais; 3. Escolha uma forma de ativação (email ou SMS); 4. Acesse seu email ou verifique seu SMS para criar uma senha e ativar sua conta;
Forma da Prestação:	On Line.
Local / Acesso ao Serviço:	https://www.gov.br/pt-br/temas/trabalho-emprego



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO.

Serviço:	Item 04 – Manifestação.
O que é:	É a voz do cidadão, a ouvidoria é um espaço que funciona como uma ponte entre o cidadão e a Prefeitura. É um serviço aberto ao público para escuta de suas solicitações, denúncias, sugestões e também elogios e reclamações.
Requisitos / Documentos:	Os requisitos básicos são as seguintes informações: a. O QUE: Descrição do acontecimento de maneira clara. b. ONDE: Local onde aconteceu o fato. c. QUANDO: Data e o horário aproximado do acontecimento/ fato. d. QUEM: Nome das pessoas envolvidas.
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	Recebimento e registro das manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração dos casos. A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar irregularidades no órgão ou entidade.
Forma da Prestação:	Se você tiver alguma sugestão, elogio ou solicitação referente à prestação de nossos serviços, reclamação ou denúncias referentes a atuação e/ou conduta de profissionais, departamentos ou Secretarias desta Prefeitura de Louveira, deve acionar um dos 08 canais disponíveis de Ouvidoria.
Local / Acesso ao Serviço:	<ul style="list-style-type: none">• E-mail: ouvidoria@louveira.sp.gov.br• Telefone: 0800 77 222 45 (<i>pode ser anônimo</i>)• Telefone: 3878-9700• Whatsapp: 19 99899-1140• Formulário Eletrônico: http://louveira.sp.gov.br/site/contato• Aplicativo: Cartão Cidadão (Android) (iOS)• Presencial: Paço Municipal Atendimento das 09:00 às 16:00h• Carta: R. Catharina Calssavara Caldana, 451 - Leitão - Louveira/SP
Prazo:	A ouvidoria tem um prazo de até 30 dias para apresentar uma resposta conclusiva ao cidadão, porém este prazo pode ser prorrogado por igual período, havendo justificativa. Nos casos em que houver a necessidade de obter informações complementares, é reiniciada a contagem do referido prazo.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

Serviço:	Item 05 - Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão - (E-SIC)
O que é:	O E-SIC é um Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão, que permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação de forma remota para esta Prefeitura Municipal.
Requisitos / Documentos:	Para acesso ao Serviço de Informação Eletrônico, deverá conter a identificação do requerente (NOME / CPF / E-MAIL) e, a especificação de forma clara e precisa da informação requerida.
Custo:	O serviço de busca e o fornecimento da informação são gratuitos. Apenas nas hipóteses de reprodução de documentos poderá ser cobrado o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados (Art. 12 – Lei nº 12.527/11) - Decreto N.º5324 de 18 de Novembro de 2019 - (https://dosp.com.br/exibe_do.php?i=ODQ5ODY=).
Principais Etapas do Serviço:	Preencher o formulário solicitando a informação desejada, via portal da transparência.
Forma da Prestação:	A Ouvidoria Geral do Município encaminhará a solicitação ao departamento correspondente o qual se encarregará de disponibilizar a informação solicitada nos prazos estabelecidos. Após o recebimento da informação, esta será remetida ao solicitante (<i>preferencialmente via e-mail</i>), sinalizando a conclusão/andamento no Portal da Transparência.
Local:	http://186.209.49.4/Transparencia/Questao/Criar
Prazo:	<p>Se não for possível conceder o acesso imediato a informação, a Ouvidoria Geral deverá, no prazo máximo de 20 dias, (<i>a contar do primeiro dia útil após o recebimento da solicitação, excluindo-se a o dia do recebimento e incluindo o último dia do prazo</i> (vigésimo dia)), apresentar resposta ao solicitante comunicando:</p> <p>Data, local e modo para realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão / Informação solicitada.</p> <p>O prazo para resposta poderá ser prorrogado por, no máximo, mais 10 dias, com justificativa expressa. (Art. 11 – Lei nº 12.527/11).</p>



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

Serviço:	Item 06 - Serviço de Informação ao Cidadão - (SIC).
O que é:	O SIC é um Serviço de Informações ao Cidadão, que permite que qualquer pessoa física ou jurídica, realize presencialmente pedidos de acesso à informação para esta Prefeitura Municipal.
Requisitos / Documentos:	Para requerer o Serviço o pedido deverá conter a identificação do requerente (NOME / CPF / ENDEREÇO / TELEFONE / MEIO DISPONÍVEL PARA RECEBIMENTO DA INFORMAÇÃO (<i>eletrônico ou físico</i>)) e a especificação de forma clara e precisa da informação requerida.
Custo:	O serviço de busca e o fornecimento da informação são gratuitos. Apenas nas hipóteses de reprodução de documentos poderá ser cobrado o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados (Art. 12 – Lei nº 12.527/11) - Decreto N.º5324 de 18 de Novembro de 2019 - (https://dosp.com.br/exibe_do.php?i=ODQ5ODY=).
Principais Etapas do Serviço:	Preencher o formulário (requerendo abertura de Processo Administrativo) solicitando a informação desejada, presencialmente junto ao departamento de OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO.
Forma da Prestação:	A Ouvidoria Geral do Município encaminhará a solicitação ao departamento correspondente o qual se encarregará de disponibilizar a informação solicitada nos prazos estabelecidos. Após o recebimento da informação, esta será remetida ou disponibilizada à vistas ao solicitante, após, o processo será remetido para arquivo ao Protocolo Geral.
Local:	Paço Municipal - Ouvidoria Geral do Município – Rua Catharina Calssavara Caldana, N.º451 – Bairro Leitão – Atendimento das 09:00 às 16:00h.
Prazo:	Se não for possível conceder o acesso imediato a informação, a Ouvidoria Geral deverá, no prazo máximo de 20 dias , (<i>a contar do primeiro dia útil após o recebimento da solicitação, excluindo-se a o dia do recebimento e incluindo o último dia do prazo</i> (vigésimo dia)) apresentar resposta ao solicitante comunicando: Data, local e modo para realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão / Informação solicitada. O prazo para resposta poderá ser prorrogado por, no máximo, mais 10 dias, com justificativa expressa. (Art. 11 – Lei nº 12.527/11).