



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO

1



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

Sumário

MOBILIDADE URBANA	3
Item 01 - Abertura de Reclamação de alteração de Itinerários / Horários de Circulação de Ônibus Municipal.	3
CARTÃO CIDADÃO	3
Item 02 - Cadastro de Morador (Cartão Cidadão).	3
Item 03 - Atualização / Reativação de Cadastro (Cartão Cidadão).....	6



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

MOBILIDADE URBANA

Serviço:	Item 01 - Abertura de Reclamação de alteração de Itinerários / Horários de Circulação de Ônibus Municipal.
O que é:	Abertura de chamado de reclamação sobre alteração de itinerários ou horários de circulação de ônibus municipal.
Requisitos / Documentos:	Acessar os principais canais de comunicação da empresa concessionária – West Side.
Custo:	Gratuito
Principais Etapas do Serviço:	Através da abertura de solicitação a empresa concessionária faz diretamente a prestação de informação ao munícipe.
Forma da Prestação:	Atendimento Telefônico - De segunda a sexta-feira das 08:00h às 16:00h.
Local / Acesso ao Serviço:	Empresa West Side - Telefone 0800 55 65 85.
Prazo:	De 05 a 20 dias úteis.

3

CARTÃO CIDADÃO

Serviço:	Item 02 - Cadastro de Morador (Cartão Cidadão).
O que é:	É um cadastro único que tem como principal objetivo identificar o cidadão Louveirense de forma rápida e prática, garantindo agilidade e eficiência em diversos serviços oferecidos pela prefeitura através de suas Secretarias Municipais.
Requisitos / Documentos:	Ser morador da Cidade de Louveira - Apresentar os respectivos Documentos: <ul style="list-style-type: none">• RG• CPF• Título de eleitor (não obrigatório).• Certidão de nascimento (para crianças).• Certidão de casamento.• Declaração de união estável (para casais que não possuem certidão de casamento).• Cartão do SUS com os registros atualizados.• Comprovante de endereço em seu nome: contas de luz, água, telefone fixo, IPTU, correspondências bancárias, contrato de Locação devidamente assinado e autenticado em cartório por ambas as partes.
Custo:	Gratuito



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

<p>Principais Etapas do Serviço:</p>	<p>Para realização do cadastro o munícipe deve comparecer ao posto de atendimento munido com seus documentos, será preenchido um formulário eletrônico com os dados pessoais do requerente em seguida será aplicado um questionário simples para coleta de algumas informações e registrado uma foto e colhido a digital do morador. Documentos importantes e comprovantes de endereço são anexados ao cadastro do morador. A seguir, alguns critérios importantes para inclusão do cadastro no sistema:</p> <ul style="list-style-type: none">• O comprovante de endereço obrigatoriamente deve estar em nome do requerente. Ressalvo algumas situações abaixo:• Filhos com idade até 21 anos podem utilizar o comprovante de endereço em nome dos pais para efetuar o cadastro. Desde que more com os mesmos. Menores de 16 anos devem estar acompanhados pelos responsáveis legais para todo procedimento ou requerimento referente ao cartão cidadão.• Comprovante de residência que esteja em nome do cônjuge, é necessário apresentar certidão de casamento ou declaração de união estável.• O cadastro de crianças de 0 a 06 meses, é necessário a apresentação do documento da criança (certidão de nascimento), cartão do SUS e comprovante de endereço em nome de um dos pais e o cartão cidadão dos mesmos.• Caso de crianças de 0 a 06 meses, com mães menores de idade, que não tem comprovante de endereço, é permitido usar o comprovante do representante legal pela mãe do recém-nascido.• Cadastro de menores de 18 anos que estão sob os cuidados de parentes ou outra pessoa é necessário que o responsável legal apresente os documentos do menor, comprovante de endereço em seu nome, seu cartão cidadão e termo de responsabilidade ou qualquer outro documento legal emitido por fórum, conselho tutelar ou órgãos competentes.• Cadastro de famílias com crianças em idade escolar, do ensino fundamental que apresentar senha emitida pela secretaria de educação, será realizado o cadastro com comprovante do proprietário. Porém somente será liberado/entregue o cartão cidadão após confirmação de moradia e comprovante de endereço em nome do responsável legal.• Cadastro de idosos é necessário comprovante de endereço em seu nome. Nos casos onde for declarado que o idoso necessita de cuidados especiais, será necessário apresentar laudo médico, curatela, termo de responsabilidade ou declaração de imposto de renda. Casos onde não é possível comprovar moradia mediante comprovante de endereço. Será solicitada autorização da prefeitura para realização do cadastro por uma assistente social na residência.• Cadastro de deficientes ou acamados poderá ser solicitado por algum parente ou pessoa próxima. O solicitante deverá apresentar os documentos pessoais do
---	---



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

	<p>requerente e comprovante de endereço, no ato do cadastro deverá solicitar visita domiciliar para registro da foto.</p> <ul style="list-style-type: none">• Cadastro de ex-presidiário (a) que não tem comprovante de endereço, apresentar comprovante de endereço do proprietário junto com o alvará de soltura expedido em até 06 meses.• Moradores de zona rural, que residam em casas cedidas, devem apresentar comprovante de endereço em nome, nesses casos podem ser contratos de parceria agrícola e arrendamento rural ou contrato de trabalho com casa cedida.• Cadastros da Casa de Abrigo, o cadastro poderá ser solicitado por um funcionário devidamente identificado, munidos dos documentos pessoais da criança e ofício impresso assinado pelo coordenador atestando o atendimento. No caso da casa de acolhimento e ou passagem, o cadastro poderá ser solicitado pelo acolhido mediante apresentação dos documentos pessoais e ofício impresso assinado pelo coordenador atestando o atendimento.
Forma da Prestação:	<p>Após o cadastramento será realizado uma análise minuciosa dos vínculos do solicitante com o município, será detalhado em um relatório e encaminhado para visita domiciliar com a finalidade de confirmação de endereço, as visitas são realizadas por três assistentes sociais e sua equipe de visita. Durante a visita a equipe de visita verificara todos os moradores da residência, colhera informações relativas a tempo de moradia na residência, grupo familiar, necessidades de atendimentos na rede, se houver acamados irá fazer o registro de foto e etc. Todas as informações colhidas na visita serão detalhadas em um relatório individual para que o sistema faça a liberação do cartão. É importante ressaltar que se não houver a confirmação do endereço do munícipe ou a equipe de visita obtiver a informação que o solicitante não resida na cidade o sistema não fará a liberação do cartão cidadão.</p>
Local / Acesso ao Serviço:	<p>Centro: Rua Frederico Zanella, nº 375. De segunda a sexta-feira, das 08:30 às 17:00h. Bairro Santo Antônio: Rua Antônio Chicalhone 338. De Segunda a sexta-feira, das 08:00 às 17:00h, Sábados das 08:00 às 12:00h. Telefones: (19) 3848-1039 e 0800 772 1013 WhatsApp (19) 98915-5172 Email: falecosco@cartaocidadao.com.br</p>



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

Prazo:	<p>O prazo de retirada do cartão cidadão é 90 dias, exceto cadastro de recém-nascido onde a liberação do cartão é feita no ato do cadastro mediante a apresentação dos documentos necessários e os cartões dos pais estejam ativos e o endereço declarado seja o mesmo do cadastro. Após análise e confirmação de moradia através da visita domiciliar, o cartão será liberado para ser retirado em um dos postos de atendimento mediante apresentação do documento de identificação. É de suma importância que os cidadãos mantenham seus dados (documentos, número de telefone e endereço) atualizados em caso de alguma mudança para evitar inativação do cartão.</p> <ul style="list-style-type: none">• A apresentação do documento original de identificação no ato da entrega do cartão é um requisito obrigatório.• Cartão de menores só são entregues aos pais ou responsável legal mediante apresentação dos documentos.• Cartão de recém-nascidos em que o cadastro dos pais esteja em outro endereço, suspenso ou inativo respeitara o prazo de até 15 dias para liberação.• Caso haja mudança de endereço no prazo estipulado para entrega poderá haver alteração no prazo informado, visto que será feita nova análise no endereço atual.
---------------	--

6

Serviço:	Item 03 - Atualização / Reativação de Cadastro (Cartão Cidadão).
O que é:	O sistema do cartão cidadão é semelhante a qualquer outro sistema que precise de atualização de dados, caso a atualização não seja efetuada, se houver a constatação de que o cidadão não resida em Louveira ou até mesmo inatividade do cartão superior a 06 meses pode ocorrer à suspensão (<i>notificada</i>) do cartão.
Requisitos / Documentos:	Para solicitar a reativação do cartão é necessário apresentar os seguintes documentos: <ul style="list-style-type: none">• RG.• CPF.• Certidão de nascimento (para crianças).• Comprovante de endereço no próprio nome ou representante legal.
Custo:	Gratuito.
Principais Etapas do Serviço:	Solicitada a Atualização / Reativação em um dos postos de cadastramento, com o objetivo de atualizar seus dados, o documental será encaminhado para avaliação e realização da visita domiciliar para comprovação de residência/Moradia.
Forma da Prestação:	Presencial.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LOUVEIRA

Local / Acesso ao Serviço:	Centro: Rua Frederico Zanella, nº 375. De segunda a sexta-feira, das 08:30 às 17:00h. Bairro Santo Antônio: Rua Antônio Chicalhone 338. De Segunda a sexta-feira, das 08:00 às 17:00h, Sábados das 08:00 às 12:00h. Telefones: (19) 3848-1039 e 0800 772 1013 WhatsApp (19) 98915-5172 Email: falecosco@cartaocidadao.com.br
Prazo:	<ul style="list-style-type: none">• Cadastros / cartões que estão suspensos inferiores há seis meses, realiza atualização em qualquer um dos postos do cartão cidadão, com comprovante de endereço em seu nome e no mesmo endereço cadastrado, após análise cadastral, a reativação é feita no ato.• Cadastros / cartões que estão suspensos superiores há seis meses, realiza atualização em qualquer um dos postos do cartão cidadão, com comprovante de endereço em seu nome e no mesmo endereço cadastrado, após análise, reativação é feita em até 15 dias após análise cadastral e comprovação de endereço.• Cadastros / cartões suspensos com endereço Diferente inferior a 06 meses, o morador realiza atualização em qualquer um dos postos do cartão cidadão, com comprovante de endereço em seu nome a reativação é feita em até 15 dias após análise cadastral e comprovação de endereço.• Cadastros / cartões suspensos com endereço Diferente superior a 06 meses, o morador realiza atualização em qualquer um dos postos do cartão cidadão, com comprovante de endereço em seu nome a reativação é feita em até 90 dias após análise cadastral e comprovação de endereço.