



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 DA  
SECRETARIA MUNICIPAL GOVERNO & COMUNICAÇÃO SOCIAL**



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	
DIVISÃO MUNICIPAL DE TRANSPORTES .....	3
Item 01: Transporte de Pacientes .....	3
JUNTA DE SERVIÇO MILITAR.....	4
Item 02 - Alistamento Militar - On Line.....	4
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO. ....	5
Item 03 - Manifestação.....	5
Item 04 - Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão - (E-SIC) .....	6
Item 05 - Serviço de Informação ao Cidadão - (SIC).....	7



### DIVISÃO MUNICIPAL DE TRANSPORTES

<b>Serviço:</b>	<b>Item 01: Transporte de Pacientes</b>
<b>O que é:</b>	Locomoção de pacientes para Hospitais, Postos de Saúde, Ambulatórios e Santa Casa.
<b>Requisitos / Documentos:</b>	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; informar contatos telefônicos válidos.
<b>Custo:</b>	Gratuito.
<b>Principais Etapas do Serviço:</b>	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.
<b>Forma da Prestação:</b>	O atendimento é ofertado conforme horários pré-programados, que varia conforme o destino final, em e veículos com capacidades de 04, 06, 15 e 20 passageiros respectivamente.
<b>Local / Acesso ao Serviço:</b>	1-UBS Miguel Francisco Milan- Rua Martinho de Ludres, nº700 – Burck; 2-UBS Lucilene Mosca Melin- Ruas Frederico Zanella nº375 - Vila Nova; 3-UBS Gilberto Ajar - Av. Gualicho, N°375 – Monterrey; 4-UBS Rosina Sturari Cavalli - Rua Pedro Bassi, 506 - Vista Alegre; 5-UBS Antônio Carlos dos Santos - Rua São Carlos, 177- BSA; 6-UBS Vice Prefeito João Alceu Dias - Rua Luiz Gonzaga, 375 - Jd 21 de Março.
<b>Prazo:</b>	Solicitar com 03 dias úteis de antecedência.



### JUNTA DE SERVIÇO MILITAR

<b>Serviço:</b>	<b>Item 02 - Alistamento Militar - On Line.</b>
<b>O que é:</b>	É quando o brasileiro convocado se inscreve para concorrer à seleção no quartel da Marinha, Exército ou Aeronáutica.
<b>Requisitos / Documentos:</b>	<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), 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);</p> <p>Comprovante de residência (conta de água ou luz atualizada), Carteira de identidade (RG).</p>
<b>Custo:</b>	Se houver multa, será informado no ato do atendimento.
<b>Principais Etapas do Serviço:</b>	<p>Alistamento Online para nascidos no ano de 2005 é até 30 de Junho.</p> <p>Devendo acessar o site: <a href="http://www.alistamento.eb.mil.br">www.alistamento.eb.mil.br</a></p> <p>*QUERO ME ALISTAR</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Cadastrar: CPF, data de nascimento e o nome completo da mãe.</li><li>- Realizar o cadastro, imprimir o CAM (Certificado de Alistamento Militar).</li></ul> <p>Entrar em contato com a Junta Militar para fazer sua comprovação de residência.</p> <p>Nascidos em anos anteriores a 2005 deverão realizar o alistamento através do e-mail: <a href="mailto:juntamilitar094@louveira.sp.gov.br">juntamilitar094@louveira.sp.gov.br</a></p>
<b>Forma da Prestação:</b>	Online Informações: (19) 3878-4226 ou Whatsapp (19) 99963-4860.
<b>Local / Acesso ao Serviço:</b>	<a href="http://www.alistamento.eb.mil.br">www.alistamento.eb.mil.br</a>
<b>Prazo:</b>	Até 30 de Junho - Alistamento Online para nascidos no ano de 2005.



### OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO.

Serviço:	Item 03 - 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"><li>• E-mail: <a href="mailto:ouvidoria@louveira.sp.gov.br">ouvidoria@louveira.sp.gov.br</a></li><li>• Telefone: 0800 77 222 45 (<i>pode ser anônimo</i>)</li><li>• Telefone: 3878-9700 (ramal 9705).</li><li>• Whatsapp: 19 99899-1140</li><li>• Formulário Eletrônico: <a href="http://louveira.sp.gov.br/site/contato">http://louveira.sp.gov.br/site/contato</a></li><li>• Aplicativo: Cartão Cidadão (<u>Android</u>) (<u>iOS</u>)</li><li>• Presencial: Paço Municipal Atendimento das 09:00 às 16:00 horas.</li><li>• Carta: R. Catharina Calssavara Caldana, 451 - Leitão - Louveira/SP - CEP 13293-272</li></ul>
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.



<b>Serviço:</b>	<b>Item 04 - Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão - (E-SIC)</b>
<b>O que é:</b>	Em respeito a Lei de Acesso a Informação N.º 12.527, o Decreto N.º 3889 de 23 de abril de 2013, estabelece 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.
<b>Requisitos / Documentos:</b>	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.
<b>Custo:</b>	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, em conformidade com o Art. 12 – Lei nº 12.527/11 e Decreto N.º 6174 de 30 de Novembro de 2022. <a href="https://dosp.com.br/exibe_do.php?i=MzA1MzUw">https://dosp.com.br/exibe_do.php?i=MzA1MzUw</a>
<b>Principais Etapas do Serviço:</b>	Preencher o formulário solicitando a informação desejada, via portal da transparência.
<b>Forma da Prestação:</b>	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.
<b>Local:</b>	<a href="http://186.209.49.4/Transparencia/Questao/Criar">http://186.209.49.4/Transparencia/Questao/Criar</a>
<b>Prazo:</b>	Se não for possível conceder o acesso imediato a informação, a Ouvidoria Geral deverá, no prazo máximo de <b>20 dias</b> , ( <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 (vigésimo dia)</i> ), 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. ( <i>Art. 11 – Lei nº 12.527/11</i> ).



<b>Serviço:</b>	<b>Item 05 - Serviço de Informação ao Cidadão - (SIC).</b>
<b>O que é:</b>	Em respeito a Lei de Acesso a Informação N.º 12.527, o Decreto N.º 3889 de 23 de abril de 2013, estabelece o SIC, Serviço de Informações ao Cidadão, que permite que qualquer pessoa física ou jurídica, realize presencialmente pedidos de acesso à informação para esta Prefeitura Municipal.
<b>Requisitos / Documentos:</b>	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.
<b>Custo:</b>	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, em conformidade com o Art. 12 – Lei nº 12.527/11 e Decreto N.º 6174 de 30 de Novembro de 2022. <a href="https://dosp.com.br/exibe_do.php?i=MzA1MzUw">https://dosp.com.br/exibe_do.php?i=MzA1MzUw</a>
<b>Principais Etapas do Serviço:</b>	Preencher o formulário (requerendo abertura de Processo Administrativo) solicitando a informação desejada, presencialmente junto ao departamento de Ouvidoria Geral do Município.
<b>Forma da Prestação:</b>	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.
<b>Local:</b>	Paço Municipal - Ouvidoria Geral do Município – Rua Catharina Calssavara Caldana, N.º451 – Bairro Leitão. Atendimento das 09:00 às 16:00h.
<b>Prazo:</b>	Se não for possível conceder o acesso imediato a informação, a Ouvidoria Geral deverá, no prazo máximo de <b>20 dias</b> , ( <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 (vigésimo dia)</i> ) 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).