



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



Conteúdo

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



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA

| | |
|--------------------------------------|--|
| Serviço: | Item 01 - Imagem de Monitoramento |
| O que é: | O que é: Solicitação de imagem de monitoramento da cidade para fins de instrução de processos judiciais ou multas de trânsito. |
| Requisitos / Documentos: | Em conformidade com o Art. 9º da Lei N.º 2720/2021, as imagens registradas pelo Sistema de Videomonitoramento somente serão disponibilizadas por intermédio de requisições ou solicitações fundamentadas do Poder Judiciário, do Ministério Público, da Polícia Federal, da Polícia Rodoviária Federal, da Polícia Civil, da Polícia Militar |
| Custo: | Gratuito. |
| Principais Etapas do Serviço: | Solicitação do serviço na Secretaria Municipal de Segurança (*); Juntada do requerimento e dos documentos; Encaminhamento à Guarda Municipal para pesquisa; Ciência ao solicitante. (*) pelo poder/órgão judicial |
| Forma da Prestação: | Presencial. |
| Local / Acesso ao Serviço: | Secretaria Municipal de Segurança - Rua Santo Scarance, 126, Santo Antonio – 13294-420 – Atendimento das 08h às 16h30. Obs. Para a Ouvidoria: A solicitação não é feita na Secretaria e sim em algum órgão judicial – nós apenas recebemos a solicitação dos mesmos e encaminhamos para a GM para dar andamento ao pedido. |
| Prazo: | Até 30 dias. |

| | |
|--------------------------------------|--|
| Serviço: | Item 02 - Indicação de Condutor |
| O que é: | O que é: Solicitação de indicação de condutor em multas de trânsito. |
| Requisitos / Documentos: | Entrega dos documentos pré-fixados na notificação. |
| Custo: | Gratuito. |
| Principais Etapas do Serviço: | Entrega dos documentos; emissão do recibo. |
| Forma da Prestação: | Presencial ou por Correspondência |
| Local / Acesso ao Serviço: | Secretaria Municipal de Segurança - Rua Santo Scarance, 126, Santo Antonio – 13294-420 – Atendimento das 08h às 16h30. |
| Prazo: | Imediato. |



PREFEITURA MUNICIPAL DE
LOUVEIRA

(19) 3878-9700
faleconosco@louveira.sp.gov.br

Rua Catharina Calssavara Caldana, 451
Bairro Leitão - CEP: 13290-000
Louveira | SP

| | |
|--------------------------------------|---|
| Serviço: | Item 03 - Defesa Preliminar de Multas de Trânsito |
| O que é: | O que é: Apresentação de defesa preliminar em multas de trânsito. |
| Requisitos / Documentos: | Requisitos: Entrega dos documentos pré-fixados 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 ou Correspondência |
| Local / Acesso ao Serviço: | Secretaria Municipal de Segurança - Rua Santo Scarance, 126, Santo Antonio – 13294-420 – Atendimento das 08h às 16h30. |
| Prazo: | Até 30 dias para expedição do resultado (envio por correspondência). |

| | |
|--------------------------------------|---|
| Serviço: | Item 04 - Recurso de 1ª instância de Multas de Trânsito |
| O que é: | Apresentação de recursos de multas de trânsito. |
| Requisitos / Documentos: | Entrega dos documentos pré-fixados 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 ou Correspondência |
| Local / Acesso ao Serviço: | Secretaria Municipal de Segurança - Rua Santo Scarance, 126, Santo Antonio – 13294-420 – Atendimento das 08h às 16h30. |
| Prazo: | Até 30 dias (para expedição da conclusão (envio por correspondência)); podendo ser suspenso nos ditames da lei. |



PREFEITURA MUNICIPAL DE
LOUVEIRA

(19) 3878-9700
faleconosco@louveira.sp.gov.br

Rua Catharina Calssavara Caldana, 451
Bairro Leitão - CEP: 13290-000
Louveira | SP

| | |
|--------------------------------------|--|
| Serviço: | Item 05 - 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 pleito. |
| Custo: | Gratuito. |
| Principais Etapas do Serviço: | Protocolização do requerimento junto ao Balcão de Protocolo Geral; encaminhamento para análise da SSP; expedição de notificação da decisão ao solicitante. |
| Forma da Prestação: | Presencial. |
| Local / Acesso ao Serviço: | Paço Municipal – Balcão de Protocolo Geral. Rua Catharina Calssavara Caldana, 451 – Bairro Leitão – Louveira/SP. Atendimento das 9h às 16h. |
| Prazo: | O atuado 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 06 - Recurso de 2ª instância de Multas de Trânsito |
| O que é: | Apresentação de recursos de multas de trânsito (<i>havendo o indeferimento da primeira instância</i>). |
| Requisitos / Documentos: | Entrega dos documentos pré-fixados 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 Correspondência |
| Local / Acesso ao Serviço: | Secretaria Municipal de Segurança - Rua Santo Scarance, 126, Santo Antonio – 13294-420 – Atendimento das 08h às 16h30. |
| Prazo: | Imediato até a emissão do recibo, após, dependerá do órgão estadual que dispõe de prazo para julgamento. |



PREFEITURA MUNICIPAL DE
LOUVEIRA

(19) 3878-9700
faleconosco@louveira.sp.gov.br

Rua Catharina Calssavara Caldana, 451
Bairro Leitão - CEP: 13290-000
Louveira | SP

| | |
|--------------------------------------|--|
| Serviço: | Item 07 - 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 E-mail. |
| Local / Acesso ao Serviço: | Secretaria Municipal de Segurança - Rua Santo Scarance, 126, Santo Antonio – 13294-420 – Atendimento das 08h às 16h30. E-Mail: assessoria.seguranca@louveira.sp.gov.br |
| Prazo: | Imediato. |

| | |
|--------------------------------------|--|
| Serviço: | Item 08 - Reclamação, denúncias, elogios ou sugestões à Ouvidoria da Guarda Municipal. |
| O que é: | São reclamações, denúncias, elogios ou sugestões de serviços realizados a área de segurança e/ou serviços realizados pela Guarda Municipal de Louveira. |
| Requisitos / Documentos: | Identificação (Nome, RG, endereço, telefone, cartão cidadão). |
| 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 (retórica). |
| Forma da Prestação: | Presencial, Telefônico, Correspondência ou meios tecnológicos. |
| Local / Acesso ao Serviço: | Secretaria Municipal de Segurança - Rua Santo Scarance, 126, Santo Antonio – 13294-420 – Atendimento das 08h às 16h30. https://louveira.sp.gov.br/contato |
| Prazo: | Até 15 dias, podendo ser prorrogado por igual período. |



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DO DEPARTAMENTO DA GUARDA MUNICIPAL

| | |
|--------------------------------------|--|
| Serviço: | Item 09 - 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: | O serviço é prestado de segunda a sexta-feira das 08h às 17h. |
| Local / Acesso ao Serviço: | Departamento da Guarda Municipal: Rua Wagner Luiz Bevilacqua, 48, Guembe. |
| Prazo: | 10 dias. |

| | |
|--------------------------------------|--|
| Serviço: | Item 10 - Ocorrência via Aplicativo |
| O que é: | A Guarda Municipal de Louveira através do aplicativo do cartão cidadão oferece a possibilidade de acionamento da corporação. |
| Requisitos / Documentos: | Pessoas físicas que possua o Cartão Cidadão de Louveira (ativo) e possua 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 ocorrência: Perturbação do Sossego, Individuo e Veiculo 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. |
| Prazo: | O serviço é prestado 24 horas por dia 07 dias por semana ininterruptamente. |



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DA DIVISÃO MUNICIPAL DE TRÂNSITO

| | |
|--------------------------------------|---|
| 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 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 Gabriel Scocco, 56 - Bairro Santo Antonio - Louveira. |
| 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: | Requisitos: Ser portador de deficiência física ou mental; ou com dificuldade de locomoção. Apresentar um documento (RG ou CNH), comprovante de residência do município de Louveira e um 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 Gabriel Scocco, 56 – Bairro Santo Antonio – Louveira. |
| 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: | Requisitos: 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 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 / Via fone. |
| Local / Acesso ao Serviço: | Divisão de Trânsito: Rua Gabriel Scocco, 56 – Bairro Santo Antonio – Louveira. Telefone: (19) 3848-4145. Paço Municipal – Balcão de Protocolo Geral - (Atendimento das 9h às 16h). Rua Catharina Calssavara Caldana, 451 – Bairro Leitão – Louveira/SP. |
| 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: | Paço Municipal – Rua Catharina Calssavara Caldana, 451 – Bairro Leitão – Atendimento das 9h às 16h. Secretaria Municipal de Segurança: Rua Santo Scarance, 126, Santo Antonio <i>(em casos de Empresas e/ou Realização de Obras).</i> Divisão de Trânsito: Rua Gabriel Scocco, 56, Santo Antonio. |
| 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 no Protocolo Municipal; Juntada do requerimento e dos documentos; Encaminhamento à Divisão de Trânsito para análise e vistoria; Ciência ao solicitante; Em caso de Deferimento, encaminhamento às equipes operacionais para a implementação. |
| Forma da Prestação: | Presencial |
| Local / Acesso ao Serviço: | Paço Municipal – Balcão de Protocolo Geral / Atendimento das 9h às 16h. Rua Catharina Calssavara Caldana, 451 – Bairro Leitão – Louveira/SP. |
| 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 no Protocolo Municipal; Juntada do requerimento e dos documentos; Encaminhamento à Divisão de Trânsito para análise e vistoria; Ciência ao solicitante; Em caso de Deferimento, encaminhamento à Secretaria de Serviços Públicos para a realização. |
| Forma da Prestação: | Presencial |
| Local / Acesso ao Serviço: | Paço Municipal – Balcão de Protocolo Geral / Atendimento das 9h às 16h. Rua Catharina Calssavara Caldana, 451 – Bairro Leitão – Louveira/SP. |
| Prazo: | Até 30 dias para a ciência ao solicitante. A realização do serviço é executada por empresa contratada. |



| | |
|--------------------------------------|--|
| Serviço: | Item 17 - Lombada |
| O que é: | 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; Em caso de Deferimento, encaminhamento à Secretaria de Serviços Públicos para a realização. |
| Forma da Prestação: | Presencial |
| Local / Acesso ao Serviço: | Paço Municipal – Balcão de Protocolo Geral / Atendimento das 9h às 16h. Rua Catharina Calssavara Caldana, 451 – Bairro Leitão – Louveira/SP. |
| Prazo: | Até 30 dias para a ciência ao solicitante. A realização do serviço compete à Secretaria 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 / Via fone. |
| Local / Acesso ao Serviço: | Divisão de Defesa Civil: R. Gabriel Scocco, 56 – B. Santo Antonio - 3848-3097. Em caso de emergência, em feriados e finais de semana, ligue para Guarda Municipal e Defesa Civil pelos números 153 ou (19) 3878-1512. |
| Prazo: | Até 30 dias / Imediato em caso emergenciais. |