

## **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

A Ouvidoria do Poder Executivo do Município de Lorena/SP, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pela Lei Ordinária Municipal nº 3.928/2021 e Decreto Municipal nº 7.668/2021, divulga a Carta de Serviços ao Usuário.

De acordo com o Capítulo V – Da Carta de Serviços ao Usuário do Decreto Municipal nº 7.668/2021, em seu Artigo 32, § 1º a 5º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá informar:

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários:

I - os serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo municipal;

II - as formas de acesso aos serviços a que se refere o inciso I; e

III - os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

§ 2º Da Carta de Serviços ao Usuário, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

I - ao serviço oferecido;

II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;

III - às etapas para processamento do serviço;

IV - ao prazo para a prestação do serviço;

V - à forma de prestação do serviço;

VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço; e

VII - aos locais e às formas de acessar o serviço.

§ 3º Além das informações referidas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer:

I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;

II - o tempo de espera para o atendimento;

III - o prazo para a realização dos serviços;

IV - os mecanismos de comunicação com os usuários;

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

V - os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

VI - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;

VII - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

VIII - o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;

IX - os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

X - as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;

XI - os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

§ 4º Na hipótese de o serviço se tratar de ato público de liberação, nos termos definidos no [§ 6º do art. 1º da Lei nº 13.874, de 20 de setembro de 2019](#), a Carta de Serviços ao Usuário incluirá também:

I - a listagem:

a) de todos os documentos, taxas, tarifas, comprovantes, pareceres e demais exigências necessárias à instrução do ato público de liberação;

b) dos atos normativos que tratem do ato público de liberação, inclusive aqueles não cogentes; e

c) dos códigos do Cadastro Nacional de Atividades Econômicas - CNAE referentes a atividades aptas a requererem a emissão de ato público de liberação, exceto se a informação for desnecessária;

II - a descrição resumida do fluxo de tramitação do processo administrativo aplicável ao ato, incluídas as fases, os prazos, as autoridades competentes para a decisão e o sistema recursal disponível;

III - a descrição da aplicabilidade dos efeitos dos níveis de risco;

IV - o prazo e as regras para efeitos da aprovação tácita; e



**Lorena**  
P R E F E I T U R A

## **OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

V - o tempo médio de tramitação de pedidos análogos até a decisão e as demais estatísticas relacionadas ao ato público de liberação, conforme os critérios de mensuração definidos pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo municipal.

§5º Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso e as orientações de uso deverão ser objeto de permanente divulgação aos usuários dos serviços públicos, e mantidos visíveis e acessíveis ao público nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet.

Segue abaixo, a Carta de Serviços aos Usuários divididas por Secretarias.

**SECRETARIA DE SAÚDE**

a) Quais Serviços a sua Secretaria realiza?

A Secretaria Municipal de Saúde, segue as diretrizes do Sistema Único de Saúde - SUS, realizando prestação de serviços visando a promoção e prevenção em saúde da população em geral, sendo um serviço para todos.

b) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

Os serviços prestados podem ser acessados através das Unidades de Saúde da Atenção Primária, ou até mesmo pela Secretaria Municipal de Saúde.

c) Quais os documentos necessários para a solicitação de cada um dos serviços?

Os documentos básicos para o acesso de todos os serviços do Sistema Único de Saúde são: Cartão Nacional de Saúde, documentos de identificação pessoal, tais como RG, CPF e Comprovante de Residência.

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

A porta de entrada para o Sistema Único de Saúde, são as Unidades de Saúde da Atenção Primária, além dos serviços específicos de Vigilância Coletiva em Saúde na Secretaria Municipal de Saúde.

e) Quais são os prazos para a realização dos serviços?

O Sistema Único de Saúde não estipula prazos, visto que suas diretrizes regem a equidade, ou seja, oferecer mais a quem precisa de mais, seguindo as políticas públicas de saúde.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

Os serviços são prestados de forma presencial ou meios de comunicação.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

g) Quais locais são prestados os serviços?

Os serviços são prestados através das Unidades Básicas de Saúde, Estratégias de Saúde da Família, Unidades Especiais Ambulatoriais (Centro Odontológico, Centro Especializado em Reabilitação, Ambulatório de Especialidades, Centro de Esterilização Animal, Serviço de Atendimento Móvel de Urgência e Emergência, Secretaria Municipal de Saúde), além de prestadores que são referências conveniados ao Sistema Único de Saúde, sendo que em alguns casos o atendimento domiciliar, visto a necessidade.

h) Qual forma de comunicação com o solicitante dos serviços?

A comunicação é realizada através de contato telefônico e em alguns casos dependendo da necessidade, presencialmente através dos Agentes comunitários de Saúde nas áreas de abrangência de Estratégia de Saúde da Família.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

Os atendimentos do Sistema Único de Saúde, seguem as diretrizes da Universalidade, Integralidade e Equidade, sendo que as prioridades são variáveis dependendo do grau de urgência, entretanto quando se enquadram dentro da rotina de prioridades conforme texto da Lei Nº10.048, de 8 de Novembro de 2000 em seu Art. 1º As pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

O tempo de espera do atendimento é variável dependendo do quadro de prioridade do caso, haja visto que dentre as diretrizes do Sistema Único de Saúde está o da equidade, ou seja, oferecer mais a quem precisa de mais, seguindo as políticas públicas de saúde.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

k) Quais procedimentos são utilizados para receber, atender, gerir e responder as sugestões e reclamações sobre o atendimento e os serviços?

A Secretaria Municipal de Saúde, possuiu a Ouvidoria SUS que pode ser contactada presencialmente na sede da Secretaria ou através do telefone (12) 31531466 ou pelo e-mail: [ouvidoria.saude@lorena.sp.gov.br](mailto:ouvidoria.saude@lorena.sp.gov.br).

l) Quais os mecanismos de consulta ao usuário acerca das etapas cumpridas e pendentes dos serviços e atendimentos?

Através de Contato telefônico e/ou presencialmente nas Unidades de Saúde e Secretaria Municipal de Saúde.

m) Quais elementos existem na Secretaria como sistema de sinalização visual?

Mural de Informações e placas de Sinalização.

n) Quais alterações são necessárias para atingir a acessibilidade, limpeza e conforto da sua secretaria?

São necessárias reformas estruturais, além de adequação tecnológica.

o) Qual meio de atendimento utilizado quando o sistema informatizado esteja indisponível?

A secretaria Municipal de Saúde trabalha com diversos sistemas, dentre esses diversos do Ministério da Saúde, ou seja, quando o sistema informatizado está indisponível não conseguimos realizar várias funções. Como contingência orientamos a população da melhor forma a fim de sanar dúvidas e resolver os problemas dentro do possível.

p) Quais os valores de taxas ou tarifas são devidos pela realização de cada serviço realizado por sua secretaria?

No Sistema Único de Saúde não são cobradas taxas, sendo ilegal segundo as políticas públicas de saúde, salvo exceções referentes à Vigilância em Saúde.

**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO**

a) Quais os serviços a sua Secretaria realiza?

Em conformidade com o Artigo 3º da Lei Ordinária n. 3122 que institui o Sistema Municipal de Ensino, os serviços prestados pela Secretaria Municipal de Educação são:

Art. 3o. As responsabilidades do Município com a educação escolar pública são efetivadas mediante garantia de:

- ensino fundamental obrigatório e gratuito, assegurada, inclusive, sua oferta gratuita para todos os que a ele não tiveram acesso na idade própria;
- atendimento educacional especializado gratuito aos educandos com necessidades especiais, preferencialmente na rede regular de ensino;
- atendimento gratuito em creches e pré-escolas às crianças de zero a cinco anos de idade;
- oferta de ensino noturno regular, adequado às condições do educando;
- oferta de educação escolar regular para jovens e adultos, com características e modalidades adequadas às suas necessidades e disponibilidades, garantindo-se aos que forem trabalhadores as condições de acesso e permanência na escola;
- atendimento ao educando, no ensino fundamental público, por meio de programas suplementares de material didático-escolar, transporte, alimentação e assistência à saúde;
- padrões mínimos de qualidade de ensino, definidos como a variedade e quantidade mínimas, por aluno, de insumos indispensáveis ao desenvolvimento do processo ensino-aprendizagem;
- formas alternativas de acesso aos diferentes níveis de ensino, independente da escolarização anterior, de acordo com o art. 27, inc. II, alíneas a) e d);
- oferta de ensino regular aos alunos de zona rural, com características e modalidades adequadas às condições e necessidades da clientela, com padrões de qualidade que possibilitem ao aluno o acesso e a permanência na escola;

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

- capacitação continuada aos profissionais do ensino, mediante desenvolvimento de programas e projetos específicos;

- sistema atualizado de informações educacionais de forma a subsidiar o processo decisório e o acompanhamento e avaliação do desempenho do Sistema Municipal de Ensino, bem como disponibilizar as informações educacionais aos órgãos da Administração Pública e a todos os usuários do sistema de informática;

- elaboração do Plano Municipal de Ensino, de duração plurianual, visando à articulação e ao desenvolvimento do ensino em seus diversos níveis e à integração das ações do Poder Público Municipal.

b) Quais as formas de acesso aos serviços prestados:

Art. 4o. O Sistema Municipal de Ensino compreende:

- Secretaria Municipal de Educação;
- as instituições de ensino fundamental e de educação infantil, mantidas pelo Poder Público municipal e/ou pelas entidades comunitárias, confessionais ou filantrópicas;
- as instituições de educação infantil criadas e mantidas pela iniciativa privada, com ou sem fins lucrativos;
- Conselho Municipal de Educação;
- Conselho Municipal de Alimentação Escolar;
- Conselho Municipal de Acompanhamento e Controle Social do Fundo Municipal de Manutenção e Desenvolvimento do Ensino Fundamental e de Valorização do Magistério,
- conjunto de normas complementares.

c) Quais os documentos necessários para a solicitação de cada um dos serviços?

Os serviços oferecidos pela SME estão intrinsecamente ligados às inscrições e matrículas dos alunos. Para inscrição/matrículas é necessária a apresentação dos seguintes documentos:

\*Certidão de Nascimento;

\*Certidão de Casamento (se houver, nos casos de alunos da EJA)



**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- \*RG (se possuir);
- \*Comprovante de endereço atualizado (último mês);
- \*Cópia dos documentos pessoais dos pais/ responsáveis;
- \*Declaração da escola de origem e/ou Histórico Escolar;
- \*Duas fotos 3X4
- \*Carteira de vacinação

Observar que no caso da matrícula em Creche, pode ser necessária a apresentação de documentos adicionais.

d) Quais são as etapas para o processamento dos serviços?

Não se aplica.

e) Quais são os prazos para a realização dos serviços?

Por se tratar de processo educacional contínuo, os prazos estão definidos no calendário escolar homologado por meio de Portaria.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

Serviços Centralizados, prestados diretamente pelo Poder Público em seu nome e sob exclusiva responsabilidade.

Serviços descentralizados, prestados por terceiros.

g) Quais são os locais de prestação dos serviços?

As Unidades Escolares da Rede Municipal de Ensino e Secretaria Municipal da Educação.

Qtd.	UNIDADE ESCOLAR	ENDEREÇO	TELEFONE
1	Centro de Recursos Especiais - CRE	Av. São José, 150 Centro	3157-1743

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

2	CIEJAP "Milton Ballerini"	Av. São José, 150 Centro	3153-1548
3	CMEI "Profª Alice Campos de Olivas"	Alameda João Augusto de Lima, s/n Parque das Rodovias	3153-1928
4	CMEI "Francisco Candido Xavier"	R. Profª Luiza Chagas, s/n CECAP	3157-3669
5	CMEI "Irmã Irene Augusto"	R. Jovino Luiz dos Santos, 157 Santa Edwiges	3152-4747
6	CMEI "Presidente Jânio da Silva Quadros"	Av. Targino Vilela Nunes, 1472 Vila Nunes	3157-6343
7	CMEI "Dom João Hipólito de Moraes "	Av. Sete de Setembro, s/n Bairro da Cruz	3157-5022
8	CMEI "Profª Maria José Rodrigues Alves"	R. Antonio Alfredo dos Santos, 130 - Jardim Margarida	3153-1450
9	CMEI " Profª Maria Nazareth Barbosa Marcondes"	Rua Ricardo Marcondes Júnior, 100 - Jardim Primavera	***
10	CMEI "Miguel Rodrigues Ferreira"	Estrada Líbero Laurindo, s/n Cabelinha	3152-8139

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

11	CMEI "Profª Norma Paes Tavares de Andrade,	Rua Benedita da Silva Pereira, 10 - São Roque	***
12	CMEI "Prof. Paulo Pereira dos Reis"	Rua Paraíba, 960 Cidade Industrial	3157-5998
13	EM "Profª Adelina Alves Ferraz"	R. Leon Zephir Denis, 39 Vila Geny	3152-6621
14	EM " Profª Anna Pereira de Lacerda "	Alameda João Augusto de Lima, s/n Parque das Rodovias	3153-2978
15	EM "Profª Aparecida Machado Guedes de Oliveira Cruz"	Av. Aparecida Guedes de Oliveira Cruz, s/n Vila dos Comerciários	3157-4662
16	EM "CAIC Líbero Laurindo"	R. Capitão Leovigildo Areco, 1490 - São Roque	3157-4656
17	EM "Profª Carmelita Vieira de Oliveira Braga"	Av. Antonio Haddad, s/n Santo Antônio	3152-8270
18	EM "Profº Climério Galvão César"	R. Expedicionário Genésio Valentim Correa, 340 Olaria	3153-2202

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

19	EM "Conde de Moreira Lima"	Rua Odila Rodrigues, 138 São Roque	99175- 3427
20	EM "Profª Cyrene Leite de Almeida"	Av. Tiradentes, 78 Ponte Nova	3152-2856
21	EM "Profª Elizabeth Aparecida Pinto"	Praça Santa Rita, s/n Santa Rita	3152-4441
22	EM "Profº Francisco Prudente de Aquino"	R. Prof. Francisco Prudente de Aquino, 150 Cabelinha	3153-3414
23	EM "Dr. Geraldo José Rodrigues Alckmin"	Av. Juscelino Kubistchek de Oliveira, 485 - Vila Brito	3153-2811
24	EM "Profª Hermínia Figueira de Azevedo Almeida"	R. João Aquino, s/n Bairro do Ipê	3157-5343
25	EM "Horácio Victor Bastos"	R. Paraná, 170 Cidade Industrial	3152-8272
26	EM "Presidente Jânio da Silva Quadros"	Av. Targino Vilela Nunes, 1462 Vila Nunes	3157-1414
27	EM "Papa João Paulo I"	Praça Dalle Coutinho, 22 Santo Antônio	3153-1883

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

28	EM "Padre João Renaudin de Ranville"	Av. Tiradentes, 1007 Ponte Nova	3153-3214
29	EM "Profª Leda Maria Bilard de Carvalho"	R. Cardeal Dom Carlos Carmello de Vasconcelos Mota, 65 - Parque das Rodovias	3157-4446
30	EM "Profª Lúcia Maria Vilar Barbosa"	R. Paulo Marcondes, s/n CECAP	3152-9148
31	EM "Profª Maria Antonieta Arantes Ferreira"	R. Paulo Marcondes, s/n CECAP	3152-7048
32	EM "Profª Maria José da Cunha Senne"	R. Wenceslau Brás, 457 Cidade Industrial	3157-6775
33	EM "Governador Mário Covas"	Av. Sete de Setembro, 510 Bairro da Cruz	3157-6771
34	EM " Profª Mônica Senne do Nascimento da Silva"	R. São Judas Tadeu, 130 Cidade Industrial	3157-3292
35	EM "Profº Ruy Brasil Pereira"	R. Maria Victória Brandão, s/n Novo Horizonte	3157-1712
36	EM "Santa Edwiges"	R. Antonio Escada, 250 Santa Edwiges	3153-4477

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

37	EM "Vovó Fiuta"	Av. Doutor Epitácio Santiago, 300 - Centro	3153-2814
38	EMR "Belarmina Fernandes Borges"	Estrada São Miguel, s/n Pinhal Novo	***
39	EMR "Ignez Cardoso Ferreira"	Estrada do Campinho, 2500 Bairro do Campinho	3157-4546
40	EMR "João Justino Mota"	Estrada São Miguel, s/n Sertão Velho	***

h) Qual a forma de comunicação com o solicitante dos serviços?

A forma de comunicação com os solicitantes dos serviços é realizada através dos meios comuns e ou formais de comunicação (presencialmente, por e-mail, telefone).

A Secretaria de Educação, desde 2022, publica em suas páginas das redes sociais (Facebook e Instagram) orientações de interesse geral, alertando a comunidade para períodos de inscrições e matrículas, além de divulgar eventos ligados à Educação Municipal.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

É garantido o acesso à educação a todos os cidadãos, na conformidade da Lei.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

Não se aplica.

k) Quais procedimentos são utilizados para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações sobre o atendimento e os serviços?

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

As sugestões e reclamações são recebidos presencialmente ou pelos meios formais de comunicação. Quando recebidas, são encaminhadas ao devido Setor por meio de despacho ou memorando, para tomada de providências cabíveis.

l) Quais os mecanismos de consulta ao usuário acerca das etapas cumpridas e pendentes dos serviços e atendimentos?

A consulta aos usuários são feitos pelos meios formais de comunicação, incluindo a utilização da ferramenta Google Forms.

m) Quais elementos existem na Secretaria como sistema de sinalização visual?

Existem placas nas portas identificando os setores, sendo que algumas delas carecem ser substituídas. Não há sinalização para deficientes visuais.

n) Quais alterações são necessárias para atingir a acessibilidade, limpeza e conforto de sua Secretaria?

Na Secretaria da Educação contamos apenas com rampas de acesso ao piso térreo. Não há acessibilidade para o piso superior, o que implica a necessidade de um elevador para atendimento adequado à pessoa com deficiência.

o) Qual meio de atendimento utilizado quando o sistema informatizado esteja indisponível?

No caso de desconexão do sistema informatizado, é oferecido o atendimento básico nas repartições da SME, por meio de formulários e registros escritos. A desconexão do sistema informatizado não afeta diretamente a ministração de aulas, que constitui o efetivo serviço oferecido pela SME.

p) Quais os valores de taxas ou tarifas são devidos pela realização de cada serviço realizada por sua Secretaria?

Não se aplica.



**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO**

a) Quais serviços a sua Secretaria realiza?

O Cemitério Municipal pertence a Secretaria de Administração e é considerado uma Diretoria vinculada a esta Secretaria, realizando sepultamentos e exumações.

b) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

Via presencial, via internet pelo site da Prefeitura Municipal e via visitação nos lares de familiares.

c) Quais os documentos necessários para a solicitação desses serviços?

Para realização dos serviços no Cemitério é necessário a apresentação de documentos pessoais, exemplo RG ou CNH e CPF, quando não registrado; comprovante de residência; declaração de óbito ou certidão de óbito.

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

Agendamento e realização do serviço.

e) Quais são os prazos para a realização dos serviços?

De imediato para sepultamento e de até uma semana para exumação, de acordo com o agendamento solicitado pela família.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

Através de atendimento presencial.

g) Em quais locais são prestados os serviços?

No escritório e no pátio do Cemitério, e nas residências dos familiares quando em visita.



**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

h) Qual a forma de comunicação com o solicitante dos serviços?

Presencial, na administração do cemitério ou nas residências, telefônico e internet(e-mails).

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

No Cemitério o atendimento é por ordem de chegada.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

Variável, dependendo da documentação em posse da família.

k) Quais procedimentos são utilizados para receber, atender, gerir e responder as sugestões e reclamações sobre o atendimento e os serviços?

Acesso direto à Administração, ou via telefone ou e-mail.

l) Quais os mecanismos de consulta ao usuário acerca das etapas cumpridas e pendentes dos serviços e atendimentos?

Através de consulta a Administração ou a documentos arquivados na mesma.

m) Quais elementos existem na Secretaria como sistema de sinalização visual?

Placas informativas das quadras e conjuntos, mapa da área do Cemitério e atendimento personalizado.

n) Quais alterações são necessárias para atingir a acessibilidade, limpeza e conforto da sua Secretaria?

Todas as normas de acessibilidades são cumpridas no Cemitério de acordo com a Lei. É necessário apenas a reforma solicitada pela Administração para melhorar as condições de atendimento.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

o) Qual meio de atendimento utilizado quando o sistema informatizado não está disponível?

Quando o sistema não está funcionando solicitamos um endereço eletrônico da família para envio posterior das documentações e boletos, e/ou o retorno dos mesmos quando necessário, vinculando tudo através de cópias de documentação.

p) Quais os valores de taxas ou tarifas são devidos pela realização de cada serviço realizado por sua Secretaria?

**TABELAS DE TAXAS ADMINISTRATIVAS DO CEMITERIO MUNICIPAL DE ACORDO COM A LEI ORDINARIA 3.324 DE 22 DE DEZEMBRO DE 2009 E UFESP 2024**

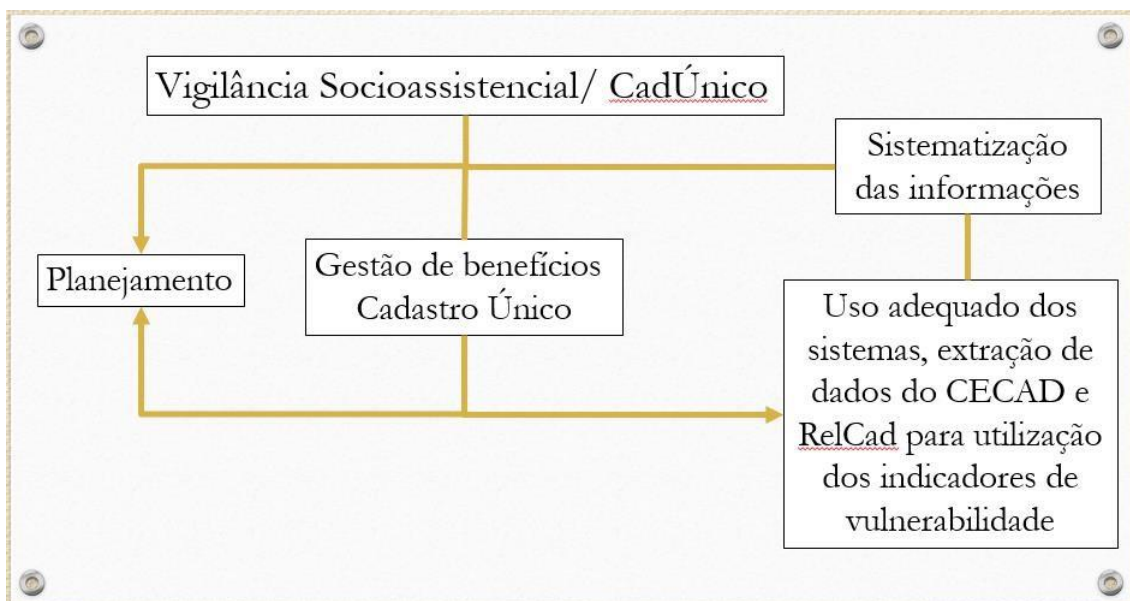
UFESP 2024	R\$ 35,36
------------	-----------

SERVIÇO	VALOR EM UFESP	VALOR EM REAL
Cód. 33 - Sepultamento em área geral	1,00	R\$ 35,36
Cód. 34 - Sepultamento particular	2,00	R\$ 70,72
Cód. 35 - Exumação e traslado	12,00	R\$ 424,32
Cód. 36 - Sala de velório - salas nº 1 a 4	-	R\$ 61,07
Cód. 37 - Sala de velório capela	-	R\$ 78,89
Cód. 40 - Concessão de terreno por 50 anos	40,00	R\$ 1.414,44
Cód. 41 - Concessão de gaveta de osuário	4,00	R\$ 141,44
Cód. 42 - Renovação jazigo por 50 anos	40,00	R\$ 1.414,44
Cód. 58 - Concessão de terreno por 4 anos	2,00	R\$ 70,72
Cód. 76 - Concessão de gaveta por 4 anos	10,00	R\$ 353,60
Cód. 77 - Concessão de gaveta por 3 anos	2,00	R\$ 70,72
Cód. 78 - Renovação de gaveta de osuário	4,00	R\$ 141,44
Cód. 79 - Traslado de área geral	2,00	R\$ 70,72

**SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL**

**Bolsa Família**

a) Quais serviços a sua Secretaria realiza?



**Processos que compõem cada ação**

- Reunião com as equipes da proteção social básica e especial para entrega de formulários para coleta de perfil dos usuários da assistência social;
- Diagnóstico do perfil dos usuários da assistência social;
- Boletins informativos: produção e análise dos indicadores da política da assistência social;
- Monitoramento e avaliação da política da assistência social, através do Censo SUAS e diagnósticos elaborados;
- Plano Municipal da Assistência Social – Estadual, no item Vigilância Socioassistencial/ Diagnóstico;
- Reuniões técnicas com a gestão e as equipes da PSB/ PSE;
- Visitas técnicas nos equipamentos públicos e privados;

## **OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

- Coordenação de gestão dos dados e sistemas da rede SUAS;
- Cadastros novos;
- Atualização cadastral;
- Ações referentes a tarifa social na energia elétrica para fins de baixa renda de consumo;
- Busca ativa sistemática às pessoas com perfil para o Benefício da Prestação Continuada no município;
- Reuniões ampliadas CadÚnico/Serviços da PSB;
- Ações intersetoriais Secretaria de Saúde e Secretaria de Educação;
- Acompanhamento das condicionalidades do Programa Auxílio Brasil;
- Gestão de diversos programas do Ministério da Cidadania por meio do Cadastro Único;
- Serviços de busca ativa: BPC, população em situação de rua e outros;
- Parcerias com proteção social especial para identificação de população de rua, instituições de longa permanência e casas lares;
- Mapeamento da rede protetora de serviços;
- Identificação da demanda da política da assistência social;
- Ações administrativas do sistema integrado do Programa Auxílio Brasil, Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família (SIGPBF);
- Atualização da gestão;
- Atualização da instância de controle social;
- Publicação das listagens;
- Acompanhamento das listagens;
- Utilização do CECAD, RELCAD, Data Explorer, para fontes de informações sobre as pessoas inscritas no Cadastro Único, para subsidiar ações referentes a política da assistência social e outros;

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

b) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

Estamos instalados na Av. Bernardino de Campos, 220 - Centro. Com facilidade de se deslocar caminhando, transporte público e bicicletas ao Posto de Atendimento do Cadastro Único/ Vigilância Socioassistencial.

c) Quais os documentos necessários para a solicitação de cada um dos serviços?

1) Para cadastros novos e atualizações cadastrais, são esses os documentos que os usuários devem trazer:

**Cadastro Único**  **Lorena**  
Conhecer para incluir P R E F E I T U R A

---

Para atualizar ou se cadastrar no Cadastro Único, você precisa trazer esses documentos originais, de **todos que moram na casa**:

- o CPF;
- o RG;
- o Título de Eleitor;
- o Comprovante de residência (de preferência **conta de luz**);
- o Holerite (aqueles que estiverem trabalhando);
- o Telefone para contato (se tiver).

• **Para crianças:**

- o Certidão de nascimento (caso não tenha RG ou CPF);
- o Declaração de matrícula da escola ou creche.

Para que seu cadastro fique mais completo, você pode trazer outros documentos, como carteira de trabalho, extratos de pagamento, entre outros.

---

	(12) 3185-8566 (12) 3153-1311		RUA COMENDADOR CUSTÓDIO VIEIRA, 421- CENTRO
---	----------------------------------	---	---

---

**Segunda a Sexta-feira**      **08h às 17h**

2) Para execução de todas as ações se faz necessário computadores e acesso à internet.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

Para cadastros novos e atualizações cadastrais se faz necessário a presença da pessoa com os documentos pessoais dela e de todos os que residem em sua casa, onde será realizado preenchimento do formulário principal de cadastramento e demais formulários avulsos e suplementares necessários, para o Cadastro Único, por meio de uma entrevista.

Outros serviços são executados por meio de indicadores sociais, análise, qualificação profissional e atividades externas.

e) Quais são os prazos para a realização dos serviços?

Para cadastros novos o prazo para consolidação do serviço é de 24h úteis entre a realização da entrevista e a expedição do NIS (Número de Identificação Social), para atualização cadastral, o prazo é de 40 minutos, duração média da entrevista e consolidação dos dados no sistema.

Para outros serviços, os prazos são determinados pelo Governo Federal, sendo indispensável seu cumprimento para não acarretar prejuízos financeiros para a política da assistência social.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

Acolhida, entrevistas, informações, orientações, divulgações, reuniões e atividades externas.

g) Quais locais são prestados os serviços?

No posto de atendimento do Cadastro Único/ Vigilância Socioassistencial e atividades externas de busca ativa nos equipamentos públicos e privados.

h) Qual a forma de comunicação com o solicitante dos serviços?

Para cadastros novos, atualizações cadastrais e atividades externas utiliza-se a comunicação verbal, para outros serviços, redes sociais e aplicativos do Ministério da

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

Cidadania, bem como email, carta de próprio do usuário e correspondências internas e oficiais.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

Idosos, pessoas com deficiência, gestantes e pessoas com crianças de colos.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

Devido à escassez de RH e recursos físicos e o aumento significativo da procura dos serviços o tempo de espera tem sido de 60 a 120 minutos.

k) Quais procedimentos são utilizados para receber, atender, gerir e responder as sugestões e reclamações sobre o atendimento e os serviços?

Através de email, carta de próprio punho entregue na recepção, escuta direta com a coordenação, memorandos e ofícios.

l) Quais os mecanismos de consulta ao usuário acerca das etapas cumpridas e pendentes dos serviços e atendimentos?

Para os usuários de cadastros novos e atualizações cadastrais, aplicativo Meu CadÚnico e informações in-loco, para demais serviços, aplicativos do Ministério da Cidadania.

m) Quais elementos existem na Secretaria como sistema de sinalização visual?

Cadeiras e piso com sinalização para distanciamento social devido a pandemia de COVID-19 e extintor de incêndio.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

- n) Quais alterações são necessárias para atingir a acessibilidade, limpeza e conforto da sua Secretaria?

É necessário melhorar o espaço físico e adequar para todos os tipos de necessidades especiais, atualmente temos acessibilidade parcial para pessoas com deficiência física, os serviços de limpeza são terceirizados estando de acordo com as necessidades. **Para o conforto dos servidores e usuários:** mobiliários adequados, computadores atualizados, adequação da rede local de internet com cabeamento, a fim de se tornar eficiente a entrega de internet aos computadores, telefone em pleno funcionamento, ambiente climatizado, reparo do prédio no que diz respeito à parte elétrica, hidráulica, reparos estruturais em relação às goteiras e infiltrações.

- o) Qual meio de atendimento utilizado quando o sistema informatizado esteja indisponível?

Para cadastros novos e atualizações cadastrais, utiliza-se formulários físicos, para os demais serviços é indispensável o acesso a computadores ligados à internet.

- p) Quais os valores de taxas ou tarifas são devidos pela realização de cada serviço realizado por sua Secretaria?

Não existe cobrança de taxas ou tarifas para realização de cada serviço realizado por este equipamento.





**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

**SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL**

**CRAS**

a) Quais serviços que este equipamento realiza?

Conforme prevê a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, os serviços da Proteção Social Básica foram definidos:

Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF; Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculo – SCFV;

Serviço de Atendimento no Domicílio para Pessoa com Deficiência ou Idosa.

b) Quais as formas de acesso aos serviços prestados?

Demanda Espontânea;

Busca Ativa;

Rede Socioassistencial.

c) Quais os documentos necessários para solicitação de cada um dos serviços?

Documento de Identificação com foto;

Comprovante de residência.

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

Recepção- Coleta de dados/ documentação/ informações e orientações.  
Acolhimento – atendimento individualizado (Escuta, levantamento de demanda, encaminhamentos, promover acesso a Programas e Serviços).

e) Quais os prazos para realização dos serviços?

Atendimento conforme demanda.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

- Atendimento individualizado; Visitas domiciliares;
- Contato telefônico;
- Articulação com a Rede de serviços socioassistencial.

g) Quais os locais são prestados os serviços?

Unidade do CRAS I situado na Rua Carlos Gomes, 361 – Bairro da Cruz.

Unidade do CRAS II situado Rua Guaicurus, 274 – Vila Hepacaré

Organizações da sociedade Civil conveniadas (PROVIM, SOS, CEMARI, INSTITUTO DIALOGARE);

Equipamentos comunitários (Escolas, Unidades de Saúde).

h) Qual forma de comunicação com o solicitante do serviço?

Atendimento presencial;

Contato telefônico; Cartas;

Redes Sociais (Quando necessário).

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

O CRAS tem como público prioritário em suas ações os beneficiários de algum favor da assistência social, como por exemplo, o Bolsa Família, ou ainda famílias em situação de fragilidade social e de vínculos familiares ou com a comunidade.

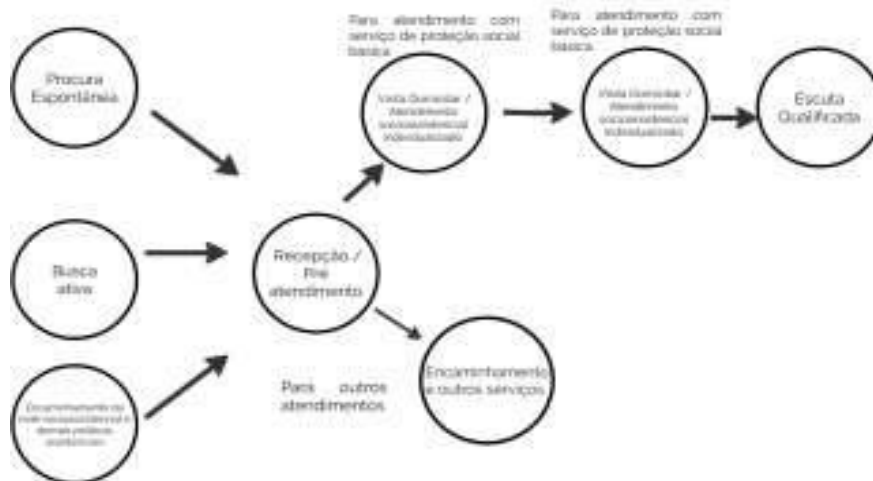
j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

Máximo de Espera 30 minutos – Estamos trabalhando com agendamento prévio, respeitando restrições na Pandemia.

k) Quais procedimento são utilizados para receber, atender, gerir e responder as sugestões e reclamações sobre o atendimento e os serviços?

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

**FLUXO DE ATENDIMENTO NO CRAS**



É função do Coordenador do CRAS e de maneira coordenada com a rede socioassistencial, o acolhimento, inserção, o encaminhamento e acompanhamento dos usuários no SUAS. Os critérios de acesso dos usuários, seu desligamento do serviço e os objetivos a serem cumpridos, entre outros, devem ser acordados entre as organizações que compõem a rede e a coordenação do CRAS. Ressalta-se a centralidade da ação pública no acesso dos usuários ao Sistema, na disponibilização de vagas pelos serviços referenciados ao CRAS, de forma a criar as condições necessárias para o exercício da referência e contrarreferência, tendo como eixo central o trabalho social com famílias.

- l) Quais os mecanismos de consulta ao usuário acerca das etapas cumpridas e pendentes dos serviços de atendimentos?

Visitas domiciliares;  
Contato telefônico.

- m) Quais os elementos existem no equipamento como sistema de sinalização visual?

Placas Informativas.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

n) Quais alterações são necessárias para atingir acessibilidade, limpeza e conforto do seu equipamento?

Piso tátil, marcações no piso, rampas de acesso, banheiros com acessibilidade, barras de apoio.

o) Qual meio de atendimento utilizado quando o sistema informatizado não está disponível?

Ligações telefônicas (quando o procedimento permitir);  
Prontuários.

p) Quais os valores de taxas ou tarifas são devidos pela realização de cada serviço realizado por sua Secretaria?

Os serviços ofertados no CRAS, são isentos de cobrança de taxas.

**SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL**

**CCMI- Centro de Convivência da Melhor Idade**

a) Quais serviços a sua Secretaria realiza?

Este serviço realiza a convivência e fortalecimento de vínculos com os idosos e a emissão da carteirinha municipal do idoso.

b) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

Os idosos acessam o serviço de forma espontânea.

c) Quais os documentos necessários para a solicitação de cada um dos serviços?

Os documentos necessários para o cadastro no CCMI são: xerox do RG/ CPF/ comprovante de residência e atestado médico e para emissão da carteirinha do idoso xerox: comprovante de renda, comprovante de residência, RG, CPF e NIS.

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

Os idosos poderão ter acesso ao serviço após a realização do cadastro e para emissão da carteirinha é só comparecer ao local com os Xerox.

e) Quais são os prazos para a realização dos serviços?

Os serviços funcionam de segunda a quinta-feira nos dois períodos, os idosos devem escolher o período e os dias da semana de interesse.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

Os serviços são prestados através de atividades físicas, viagens, festas, trabalhos manuais, palestras e grupos de convivência.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

g) Quais locais são prestados os serviços?

Os serviços são prestados no CCMI, local próprio com construção exclusiva para o trabalho com idoso.

h) Qual a forma de comunicação com o solicitante dos serviços?

A forma de comunicação é presencial e algumas informações são passadas através de telefone ou grupos de whatsapp.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

O serviço é oferecido aos idosos com idade igual ou superior a 60 anos que residam na cidade de Lorena.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

O serviço tem capacidade para atender 250 idosos, no atual momento não há tempo de espera.

k) Quais procedimentos são utilizados para receber, atender, gerir e responder as sugestões e reclamações sobre o atendimento e os serviços?

Os procedimentos necessários para receber, atender, gerir e responder as sugestões e reclamações é a escuta do idoso.

l) Quais os mecanismos de consulta ao usuário acerca das etapas cumpridas e pendentes dos serviços e atendimentos?

O mecanismo de consulta oferecido pelo CCMI é um cronograma de atividades diárias ofertadas por este equipamento.

m) Quais elementos existem na Secretaria como sistema de sinalização visual?

No CCMI existem placas de sinalização indicando as salas onde serão oferecidas as atividades.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

n) Quais alterações são necessárias para atingir a acessibilidade, limpeza e conforto da sua Secretaria?

As alterações necessárias seriam: rampas, barras nos banheiros, troca de ventiladores, pintura e reparo do prédio, aumento da academia e troca dos aparelhos de musculação.

o) Qual meio de atendimento utilizado quando o sistema informatizado esteja indisponível?

Nosso atendimento é exclusivamente presencial.

p) Quais os valores de taxas ou tarifas são devidos pela realização de cada serviço realizado por sua Secretaria?

Os serviços são todos gratuitos.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

**SECRETARIA DE GABINETE**

a) Quais Serviços a sua Secretaria realiza?

Auxiliar o prefeito nas ações do gabinete e nas relações com as demais secretarias e atendimento ao público em geral.

b) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

Através de ofícios, memorandos e e-mails.

c) Quais os documentos necessários para a solicitação de cada um dos serviços?

Idem item b.

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

Estudo e análise dos pedidos solicitados, com os devidos encaminhamentos aos setores competentes.

e) Quais são os prazos para a realização dos serviços?

Quinze dias.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

Conforme a solicitação, os mesmos são realizados através de documentação pertinente.

g) Quais locais são prestados os serviços?

Todas as secretarias.

h) Qual forma de comunicação com o solicitante dos serviços?

Ofício.



**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

Não há usuários prioritários.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

Em torno de quinze e a vinte dias.

k) Quais procedimentos são utilizados para receber, atender, gerir e responder as sugestões e reclamações sobre o atendimento e os serviços?

Idem item b.

l) Quais os mecanismos de consulta ao usuário acerca das etapas cumpridas e pendentes dos serviços e atendimentos?

Não há mecanismo de consulta.

m) Quais elementos existem na Secretaria como sistema de sinalização visual?

Não há elementos de sinalização de visualização dos pedidos.

n) Quais alterações são necessárias para atingir a acessibilidade, limpeza e conforto da sua secretaria?

Sistema informatizado.

o) Qual meio de atendimento utilizado quando o sistema informatizado esteja indisponível?

Idem item b.

p) Quais os valores de taxas ou tarifas são devidos pela realização de cada serviço realizado por sua secretaria?

Não há taxas ou tarifas nos serviços deste gabinete.

**SECRETARIA DE GOVERNO**

a) Quais Serviços a sua Secretaria realiza?

Prestar assistência direta ao Prefeito Municipal em suas relações administrativas com pessoas, órgãos e entidades, internos ou externos, no cumprimento de suas atribuições.

b) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

Através de redes sociais, canais de comunicação da Prefeitura Municipal.

c) Quais os documentos necessários para a solicitação de cada um dos serviços?

Através de memorandos, ofícios ou protocolos.

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

Depende da demanda apresentada.

e) Quais são os prazos para a realização dos serviços?

Dependendo da demanda apresentada, de 2 a 5 dias úteis.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

Não possuo prestador de serviço direto.

g) Quais locais são prestados os serviços?

Gabinete do Prefeito.

h) Qual forma de comunicação com o solicitante dos serviços?

Através de telefone, atendimento pessoal ou e-mail.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

Todos os atendimentos realizados com prioridade.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

Normalmente é imediato.

k) Quais procedimentos são utilizados para receber, atender, gerir e responder as sugestões e reclamações sobre o atendimento e os serviços?

Através de protocolo gerado internamente, imediatamente são respondidos.

l) Quais os mecanismos de consulta ao usuário acerca das etapas cumpridas e pendentes dos serviços e atendimentos?

Através do site da Prefeitura Municipal ou por telefone.

m) Quais elementos existem na Secretaria como sistema de sinalização visual?

Placa de identificação.

n) Quais alterações são necessárias para atingir a acessibilidade, limpeza e conforto da sua secretaria?

A secretaria já possui acessibilidade.

o) Qual meio de atendimento utilizado quando o sistema informatizado esteja indisponível?

Pessoalmente ou por telefone.

p) Quais os valores de taxas ou tarifas são devidos pela realização de cada serviço realizado por sua secretaria?

Não possui.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

**SECRETARIA DE OBRAS E PLANEJAMENTO URBANO**

a) Quais serviços a sua Secretaria realiza?

A Secretaria de Obras e Planejamento Urbano tem por finalidade, na área de Obras: construção, manutenção e conservação de obras públicas municipais e instalações de prestação de serviços à sociedade, assim como, fiscalizar obras públicas realizadas diretamente pela prefeitura e executadas por terceiros.

Serviços diretos à população: análise e aprovação de plantas para construções residenciais e comerciais; análises de solicitações, em parceria com as demais Secretarias, quanto a Inscrições Municipais; Renovações de Alvará e Alterações Cadastrais para as empresas e prestadores de serviço que atuam na cidade; atendimento de apoio às famílias participantes do Programa Habitacional CDHU e/ou outros relacionados à habitação, através da Assistente Social lotada na Secretaria.

Com o Planejamento Urbano sua função é estabelecer uma política de planejamento urbano em parceria com as demais secretarias, e também realizar a revisão do Plano Diretor do Município para que em seguida possa seguir suas diretrizes proporcionando melhorias na vida da população.

b) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

Presencial, via internet e telefone.

Os meios de telefone e internet (sistema GPRO), são utilizados para obter informações quanto ao andamento dos processos, pois na maioria dos casos, é necessário retirar a documentação providenciada diretamente na Secretaria de Obras e Planejamento Urbano, ou no setor competente, previamente informado via sistema GPRO.

c) Quais os documentos necessários para a solicitação de cada um dos serviços?

**Expedição de Certidões em Geral**

- **Certidão de existência:** Requerimento, cópia da escritura e guia de recolhimento pago;

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- **Certidão de uso do solo:** Requerimento, MCE (Memorial de Caracterização do Empreendimento) preenchido e assinado pelo responsável, guia de recolhimento paga - MCE é emitido pela Secretaria de Obras (via física ou e-mail);
- **Certidão de zoneamento (diretrizes):** Requerimento, cópia da matrícula e croqui de localização legível, guia de recolhimento paga.
  
- **Certidão de diretrizes urbanísticas (1º etapa aprovação de loteamentos/condomínios: Artigo 580 da Lei 1964/92):**
  - a. Requerimento;
  - b. Prova de propriedade da área onde se pretende efetivar o loteamento, e no caso de não ser o requerente o proprietário, procuração com poderes expressos outorgados pelo proprietário para tanto;
  - c. Planta do imóvel;
  - d. Declaração expressa onde conste o tipo de uso predominante a que o loteamento se destina, e em sendo para edificação, apresentar também a densidade populacional máxima prevista;
  - e. Certidão da SABESP;
  - f. Guia de recolhimento paga.
- **Certidão de conformidade:** Requerimento; cópia da certidão de diretrizes urbanísticas; cópia da planta de diretrizes aprovada; matrícula do imóvel e guia de recolhimento paga.

**Fracionamento / Unificação (desdobro) – Ver a partir do Artigo 596 da Lei 1964/92:**

- A. Título de propriedade do imóvel, comprovando o registro em nome do interessado;
- B. Planta em 3 vias do imóvel a ser fracionado, contendo a indicação das vias existentes, bem como as áreas pretendidas a fracionamento, assinadas por profissional responsável legalmente habilitado;
- C. 04 memoriais descritivos
- D. Guia de arrecadação recolhida paga

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

**\* O conteúdo do desdobro deverá também ser entregue por e-mail (tributação)**

**OBS:** As áreas resultantes do fracionamento, inclusive as remanescentes, terão no mínimo 125 m<sup>2</sup> e frente mínima de 5 m.

**Análise Prévia/Aprovação de Projeto (ver Artigo 8 da Lei 1964/92 alterada pela Lei 3504/12)**

1. Requerimento à Prefeitura Municipal solicitando a aprovação do projeto assinado pelo interessado;
2. Cópia de documento de propriedade do terreno objeto de análise;
3. Anotações de responsabilidade técnica do(s) profissional(ais) responsável(eis);
4. Uma cópia do projeto de arquitetura para pré-análise e, posteriormente, quando da autorização para protocolização no setor responsável, quatro vias originais do projeto plotado e devidamente assinadas pelo(s) Autor (es) do projeto de Arquitetura, pelo(s) Responsável (eis) Técnico(s) dos Projetos Executivo e pelo proprietário(s) da propriedade objeto de análise;
5. Uma via do memorial descritivo para pré-análise e, posteriormente, quando da autorização para protocolização no setor responsável, quatro vias originais dos Memoriais Descritivos impressos e devidamente assinadas pelo(s) Autor(es) do Projeto de Arquitetura, pelo(s) Responsável(eis) Técnico(s) dos Projetos Executivos e pelo(s) proprietário(s) da propriedade objeto de análise;
6. Uma via original do Termo de Responsabilidade (Anexo II da Presente Lei) quando for obra nova a construir ou uma via original do Termo de Declaração E Responsabilidade - Regularização (Anexo III da Presente Lei) quando for regularização de imóvel já existente, devidamente assinado pelo(s) Autor(es) do Projeto de Arquitetura, pelo(s) Responsável(eis) Técnico(s) dos Projetos Executivos e pelo proprietário(s) da propriedade objeto de análise;
7. Guia de arrecadação recolhida e paga.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

**Expedição de Numeração**

1. Cópia da frente do IPTU;
2. Cópia da escritura ou contrato de compra e venda;
3. Guia de arrecadação recolhida e paga;
4. Requerimento à prefeitura solicitando a expedição de número;
5. Cópia do RG e do CPF do requerente

**Expedição de Alvarás em Geral**

- **Alvará de Construção:** Requerimento, projeto aprovado e guia de recolhimento pago.
- **Alvará de Reforma:** Requerimento, breve descrição da reforma, xerox da frente do IPTU e guia de recolhimento paga.
- **Alvará de Demolição (ver Artigo 14 da Lei 1964/92):** Requerimento, 04 memoriais descritivos, 4 memoriais justificativos, ART/RRT e guia de recolhimento paga.
- **Alvará de localização:** Requerimento, xerox da inscrição municipal, guia de arrecadação recolhida.

**Expedição de Habite-se (ver Artigo 24 da Lei 1964/92)**

1. Requerimento à Prefeitura Municipal solicitando a autorização de habite-se assinado pelo interessado;
2. Uma via original de projeto de Arquitetura devidamente aprovado pela Prefeitura Municipal de Lorena;
3. Declaração do profissional responsável técnico da obra objeto de análise.
4. Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros quando habitação multifamiliar e/ou comercial;
5. Guia de arrecadação recolhida.

**Aprovação de Loteamentos (ver a partir do Artigo 576 - Lei 1964/92)**

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

1. Cópia da certidão de diretriz urbanística;
2. Cópia da planta de diretriz aprovada;
3. Matrícula do imóvel;
4. Certidão de ônus reais incidentes sobre o imóvel;
5. Certidão negativa de tributos municipais, incidentes sobre o imóvel;
6. Plantas (mínimo 4 vias);
7. Memorial descritivo e justificativo do plano do loteamento e dos projetos de seus equipamentos urbanos;
8. Cronograma de execução das obras de urbanização;
9. ART ou RRT do autor e responsável técnico;
10. Guia de arrecadação recolhida;

**Aprovação de Condomínios (Lei 208/2015 e Lei 1964/92- Artigo 576)**

1. Requerimento;
2. Cópia da certidão de diretriz urbanística;
3. Cópia da planta de diretriz aprovada;
4. Matrícula do imóvel;
5. Certidão de ônus reais incidentes sobre o imóvel;
6. Certidão negativa de tributos municipais, incidentes sobre o imóvel;
7. Levantamento planialtimétrico;
8. Projeto urbanístico (mínimo 4 vias);
9. Projeto de implantação das unidades residenciais;
10. Projeto completo das edificações (unidades autônomas e portaria);
11. Memorial descritivo e justificativo do plano do loteamento e dos projetos de seus equipamentos urbanos;
12. ART ou RRT do autor e responsável técnico;
13. Cronograma de execução das obras de urbanização;
14. Certidões expedidas pelos órgãos técnicos responsáveis pela análise e aprovação dos projetos complementares (SABESP e Empresa Concessionária de Energia Elétrica);



**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

15. Guia de arrecadação recolhido paga;

**Documentação Necessária para TVO (Termo de Vistoria de Obra) Loteamento**

16. Requerimento
17. Cópia do documento do representante legal;
18. Cópia de projeto urbanístico aprovado;
19. Cópia do projeto de drenagem das águas pluviais aprovado;
20. Cópia do certificado GRAPROHAB;
21. Cópia do termo de compromisso de execução de obras;
22. Cópia de certidão de liberação de redes de água e esgoto;
23. Cópia de certidão de liberação de rede de energia elétrica e iluminação pública;
24. Cópia da matrícula do imóvel, contendo o registro do empreendimento;
25. Relatório fotográfico do empreendimento;
26. Cópia da licença de operação da CETESB;
27. Cópia da declaração do DEPRN/CETESB quanto ao cumprimento do TCRA;
28. TAXAS PODE SER HABITE SE ACIMA DE 200M<sup>2</sup>

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

A etapa inicial para o processamento dos serviços se dá no momento em que o requerente gera o protocolo, no setor próprio para tal na PML. Após, os processos de competência da SECPLA, são encaminhados para esta Secretaria. Posteriormente, são designados pela Secretária de Obras e Planejamento Urbano, os responsáveis pela análise de cada processo e feita a entrega respectivamente a cada um deles.

Após a análise, a última etapa para o processamento dos serviços é, se o mesmo necessitar, da assinatura da Secretária de Obras e Planejamento Urbano e disponibilização para retirada pelo requerente.

e) Quais são os prazos para a realização dos serviços?

LEI N° 2.112, DE 31 DE DEZEMBRO DE 1993

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Art. 10. A Prefeitura Municipal terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data de entrega do processo, para pronunciar-se quanto ao projeto apresentado.

Ressaltamos que, caso haja a necessidade de o requerente corrigir todo ou parte do processo por ele solicitado, o prazo para reanálise é automaticamente prorrogável por mais 30 (trinta) dias, a partir da data do recebimento da nova documentação entregue pela parte interessada.

Esse processo é realizado a cada nova avaliação em que resulte a necessidade de realizar correções.

f) Quais as formas de prestação de serviços?

Os serviços são prestados da mesma forma que os demais serviços da PML, na maioria dos casos, de forma presencial com informações prestadas via sistema telefônico, via internet (sistema de protocolo “GPRO”) ou presencial, sendo que o sistema *online* é alimentado, obrigatoriamente, diariamente, de forma a cumprir de maneira transparente com prestação de informações para os solicitantes.

Ressaltamos que a Secretaria de Obras e Planejamento Urbano não dá início a nenhum protocolo, uma vez que a Prefeitura possui um setor próprio para tal, logo, os processos são protocolados no paço municipal e encaminhados a SECPLA para análise e o que mais couber.

No caso de processos que necessitem de vistoria *in loco*, as mesmas são pré-agendadas com os requerentes e realizadas no local objeto da análise, tendo sua finalização diretamente na Secretaria de Obras e Planejamento Urbano ou no setor da PML responsável pelo processo.

g) Quais locais são prestados os serviços?

Os serviços são prestados diretamente na Secretaria de Obras e Planejamento Urbano, salvo nos casos de processos que necessitem de vistoria *in loco*, sendo que as mesmas são pré-agendadas com os requerentes e realizadas no local objeto da análise, tendo sua finalização diretamente na Secretaria de Obras e Planejamento Urbano ou no setor da PML responsável pelo processo.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

h) Qual a forma de comunicação com o solicitante dos serviços?

A comunicação com o solicitante dos serviços se dá majoritariamente através do sistema de protocolo “GPRO” ou, em casos excepcionais, através de contato telefônico ou via e-mail.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

Devido ao gargalo no atendimento, geralmente os atendimentos são realizados por ordem de chegada e como a Secretaria não possui nenhuma sinalização de atendimento prioritário ou distribuição de senhas, os grupos prioritários (idosos, gestantes e deficientes), nem sempre são atendidos primeiro.

Durante o decreto que impedia o livre atendimento presencial, o problema diminuiu consideravelmente, visto que somente eram realizados atendimentos pré-agendados.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

Devido à alta demanda para atendimento e demais serviços e ao baixo número de funcionários para realizar esses atendimentos, o gargalo no atendimento, presencial e por telefone, é relativamente alto, uma vez que a Secretaria de Obras e Planejamento não tem funcionários que ocupem a função exclusivamente de atendimento.

Os servidores que realizam atendimento ao público são os mesmos responsáveis pela realização dos demais serviços, como análise de projetos, vistorias, elaboração de documentos oficiais (memorandos e ofícios), atendimento a chefia imediata, análise e confecção de documentos (numeração, medições, etc.), controle de estoque e de arquivos, entre outras funções.

Como forma de tentar diminuir o tempo de espera nos atendimentos, sem prejudicar a execução dos demais serviços, alguns serviços têm dias específicos para atendimento, como é o caso para retirada de dúvidas quanto a análise de projetos e para os atendimentos do setor de habitação.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

k) Quais procedimentos são utilizados para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações sobre o atendimento e os serviços?

As reclamações, sugestões e informações são recebidas através de e-mail, telefone, presencial ou pelo portal SIC. As mesmas sempre são avaliadas pela chefia imediata (Secretária de Obras e Planejamento Urbano) e direcionadas aos subsetores de interesse.

A Secretaria de Obras e Planejamento Urbano tem como praxe, sugerir ao reclamante que abra uma solicitação formal (através do SIC ou no setor de protocolos da PML), a fim de garantir a lisura do atendimento de sua solicitação.

l) Quais os mecanismos de consulta ao usuário acerca das etapas cumpridas e pendentes dos serviços e atendimentos?

Através do site da PML, o usuário consegue consultar o andamento dos seus processos, além disso, por meio do atendimento presencial, por telefone ou e-mail, todas as informações a respeito dos serviços e atendimentos são prestadas.

m) Quais elementos existem na Secretaria como sistema de sinalização visual?

Existem apenas os que compõem o sistema de combate a incêndio (sinalização de extintores, mangueira e saída).

Qualquer outro elemento visual, tanto para acessibilidade ou para identificação dos subsetores da secretaria não existem ou são confeccionados de forma “manual” (impressos em A4), o que prejudica o acesso à informação por parte dos munícipes.

Além disso, a Secretaria também é carente em relação a sinalização quanto ao distanciamento social e barreiras de proteção (covid-19), o que expõe funcionários e frequentadores do local.

n) Quais alterações são necessárias para atingir a acessibilidade, limpeza e conforto da sua Secretaria?

**Acessibilidade:** Melhor sinalização em todo o prédio do mercado municipal, equipamentos de distribuição de senhas, para correto atendimento prioritário.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

**Limpeza:** Maior disponibilização de materiais de limpeza, visto que a Secretaria de Obras e Planejamento Urbano sempre encaminha a estimativa de uso de materiais de limpeza, porém o quantitativo sempre é reduzido no momento da licitação, o que prejudica a qualidade da limpeza do local durante o ano, devido a falta de insumos para suprir as necessidades da Secretaria.

**Conforto:** Instalação de ar condicionado, troca de equipamentos periféricos depreciados, troca de cadeiras e mesas, fornecimento de sistemas operacionais e softwares atualizados, que permitam agilizar a realização dos serviços.

Fornecimento de espaço para arquivos, visto que a Secretaria não tem local de armazenamento suficiente para os mesmos.

o) Qual meio de atendimento utilizado quando o sistema informatizado esteja indisponível?

Através do telefone ou do e-mail da Secretaria e também por meio de atendimento presencial.

p) Quais os valores de taxas ou tarifas são devidos pela realização de cada serviço realizado por sua secretaria?

- Certidões em geral = R\$ 74,25
- Fracionamento / Unificação (desdobro) = R\$ 74,25
- Análise Prévia = R\$ 74,25 (referente a Requerimento e Memorial

Descritivo)

- Aprovação de Projetos = R\$ 74,25 (requerimento e memorial descritivo) +:

- Até 100 m<sup>2</sup> = R\$ 1,76 por metro quadrado
- De 101 a 200 m<sup>2</sup> = R\$ 3,53 por metro quadrado
- Acima de 200 m<sup>2</sup> = R\$ 5,30 por metro quadrado
- Numeração = R\$ 74,25
- Alvarás em Geral = R\$ 74,25
- Habite-se:

## **OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

- Até 100 m<sup>2</sup> + Requerimento = R\$ 56,93
- De 101 a 200 m<sup>2</sup> + Requerimento = R\$109,61
- Acima de 200 m<sup>2</sup> + Requerimento = R\$ 215,69
- Fora do perímetro urbano = R\$ 357,13
- Busca de papéis arquivados ou parados por ano de busca =  
R\$ 35,36

Ressaltamos que os valores de taxas municipais ficam a critério e fornecimento por parte da Subsecretaria de Tributação.



**SECRETARIA DE FINANÇAS**

a) Quais Serviços a sua Secretaria realiza?

Contabilidade, Finanças, Fiscalização, Tesouraria, Tributação.

b) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

Presencial, via fone, e-mail, site da prefeitura e portal da transparência.

c) Quais os documentos necessários para a solicitação de cada um dos serviços?

Preenchimento de requerimento com dados necessários para solicitação do serviço e documentos pertinentes.

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

Análise, apuração, viabilidade, declaração, parecer, auditoria.

e) Quais são os prazos para a realização dos serviços?

5 a 15 dias, ou conforme documentação apresentada.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

Presencial, via fone, e-mail, relatório.

g) Quais locais são prestados os serviços?

Nos seus respectivos setores e nos estabelecimentos.

h) Qual forma de comunicação com o solicitante dos serviços?

Presencial, via fone, e-mail.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

Não existe prioridade no atendimento, segue conforme demanda.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

O atendimento nos setores Contabilidade, Fiscalização e Tesouraria são imediatos. Já na Tributação segue ordem de chegada, agendamento e/ ou convocação.

k) Quais procedimentos são utilizados para receber, atender, gerir e responder as sugestões e reclamações sobre o atendimento e os serviços?

Via e-mail, requerimentos, protocolos, ofícios.

l) Quais os mecanismos de consulta ao usuário acerca das etapas cumpridas e pendentes dos serviços e atendimentos?

Presencial, via fone, site da prefeitura e portal da transparência.

m) Quais elementos existem na Secretaria como sistema de sinalização visual?

Placas nas portas, painel e totem de senha.

n) Quais alterações são necessárias para atingir a acessibilidade, limpeza e conforto da sua secretaria?

Quanto à acessibilidade dos munícipes, sem nenhuma solicitação. Foi pedido um toldo de ligação entre o prédio do paço e a sala da fiscalização.

Sobre a limpeza, foi solicitado que esta seja mais profunda e periódica.

As solicitações conforto foram: pintura das salas, melhoria das cadeiras, apoio para os pés, computadores adequados.

o) Qual meio de atendimento utilizado quando o sistema informatizado esteja indisponível?

Orientações que não precisam de sistema são passadas. Quando necessário uso do sistema é solicitado que o munícipe informe um contato ou retorne mais tarde.





**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

p) Quais os valores de taxas ou tarifas são devidos pela realização de cada serviço realizado por sua secretaria?

As taxas e tarifas podem ser conferidas nos decretos e leis abaixo:

- - Decreto nº 8.046 de 31/10/2023;
- - Decreto nº 8.047 de 31/10/2023;
- - Decreto nº 8.051 de 01/11/2023;
- - Decreto nº 8.052 de 01/11/2023;
- - Lei Ordinária nº 3.514 de 04/04/2012;
- - Lei Ordinária nº 3.486 de 20/12/2011;
- - Lei Ordinária nº 3.324 de 22/12/2009.



**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

**SECRETARIA DE NEGÓCIOS JURÍDICOS**

a) Quais serviços a sua Secretaria realiza?

O PROCON faz atendimento ao público em geral que reclama de problemas com a compra e/ou contratação de produtos e serviços.

b) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

O acesso se dá exclusivamente presencial na sede do PROCON dentro do Mercado Municipal, e raramente por telefone ou email.

c) Quais os documentos necessários para a solicitação de cada um dos serviços?

Os documentos necessários são o de identificação e os comprovantes da compra ou do contrato que reclama ou outro que comprove a relação.

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

O consumidor assina o nome no livro de ordem de chegada e aguarda ser atendido pelo técnico, que cadastra a reclamação para envio pelos correios, solicitando que o consumidor retorne no prazo de 10 dias úteis.

e) Quais são os prazos para a realização dos serviços?

Prazo de 10 dias úteis, podendo ser prorrogado.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

A formalização da reclamação se dá presencialmente, e as dúvidas simples podem ser tiradas nos telefones (12) 3152-9215 ou (12) 3157-1929 ou email: [procon@lorena.sp.gov.br](mailto:procon@lorena.sp.gov.br).

g) Quais locais são prestados os serviços?

O serviço é prestado na sede do PROCON dentro do Mercado Municipal na Avenida Capitão Messias Ribeiro, 211, Olaria, Lorena/SP.

---

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

h) Qual a forma de comunicação com o solicitante dos serviços?

O PROCON se comunica por telefone com o solicitante ou por email.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

Todos aqueles garantidos pela LEI.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

O tempo de espera no atendimento inicial varia entre 05 minutos a 1 hora.

k) Quais procedimentos são utilizados para receber, atender, gerir e responder as sugestões e reclamações sobre o atendimento e os serviços?

Não temos meios de receber sugestões, reclamações, salvo pela ouvidoria.

l) Quais os mecanismos de consulta ao usuário acerca das etapas cumpridas e pendentes dos serviços e atendimentos?

O usuário só terá acesso presencialmente ou por email quando solicitar.

m) Quais elementos existem na Secretaria como sistema de sinalização visual?

Folha sulfite na porta indicado horário de funcionamento ou outro aviso ao público.

n) Quais alterações são necessárias para atingir a acessibilidade, limpeza e conforto da sua Secretaria?

Precisamos de sinalizações e janelas.

o) Qual meio de atendimento utilizado quando o sistema informatizado esteja indisponível?

A depender da reclamação, podemos usar o telefone, contudo, nosso atendimento é exclusivamente informatizado.



**Lorena**  
P R E F E I T U R A

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

p) Quais os valores de taxas ou tarifas são devidos pela realização de cada serviço realizado por sua Secretaria?

O atendimento no PROCON não tem custo ou tarifa, somente o consumidor deverá custear as fotocópias necessários em comercio local.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

**SECRETARIA DE TRÂNSITO E TRANSPORTES**

a) Quais serviços a sua Secretaria realiza?

A Secretaria Municipal de Trânsito e Transportes realiza os seguintes serviços:

1. Sinalização vertical e horizontal nas vias do município;
2. Fiscalização de trânsito;
3. Educação de trânsito (Palestras em escolas, empresas e CFC);
4. Fiscalização de veículos em estado de abandono nas vias públicas;
5. Acompanhamento de Eventos;
6. Organização, obstrução e liberação de vias em casos de sinistro de trânsito e eventos quando necessário;
7. Emissão de credenciais para estacionamento de pessoas idosas e/ou com mobilidade reduzida;
8. Vistoria em veículos que realizam o transporte municipal de passageiros (coletivo ou individual) e de carga;
9. Análise de solicitações de sinalização (municípios e vereadores);
10. Estudo para implantação, alteração e/ou remoção de sinalização vertical e horizontal.

b) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

Pelo facebook da SMTT, presencialmente na sede da Secretaria Municipal de Trânsito e Transportes, situada a Rua Professor Jovino de Aquino, Nº200 – Vila Nunes – Lorena/SP, pelo e-mail [transito@lorena.sp.gov.br](mailto:transito@lorena.sp.gov.br) ou pelo telefone (12) 3153-1250.

c) Quais os documentos necessários para a solicitação de cada um dos serviços?

Documentos necessários:

1. Pedido realizado através de Requerimento, memorando ou ofício, com identificação do solicitante e descrição do local e de qual sinalização o solicitante necessita;

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

2. Quando necessária em locais mais distantes, pode ser solicitado por e-mail, telefone ou presencialmente através da Sede da SMTT;

3. Pedido elaborado através de Requerimento, memorando ou ofício, contato realizado presencialmente, com identificação do solicitante;

4. Por meio do telefone, e-mail ou presencialmente na Sede da SMTT através de requerimento com as informações necessárias (local e veículo);

5. Requerimento elaborado através de Memorando, Ofício, e-mail e/ou presencialmente na sede da SMTT;

6. Em caso de eventos idem ao item anterior;

7. Para pessoa idosa (Maior de 60 anos) – Cópia simples de um documento com foto e de um comprovante de residência no nome do solicitante. Para pessoa com mobilidade reduzida, além de cópia simples de um documento com foto e de um comprovante de residência no nome do solicitante, é necessário um laudo médico com o CID do problema que afeta a mobilidade do solicitante;

8. **Documentos comuns a todos os tipos de transporte** - Cópia simples: CNH, CPF, RG, Título de Eleitor, Comprovante de residência, documento do(s) veículo(s), comprovante de pagamento da taxa referente ao transporte solicitado (Setor de Tributação), antecedentes criminais, atestado de idoneidade e requerimento do transporte que irá exercer. **Documentos específicos por tipo de transporte:** **Transporte Coletivo de Passageiros:** Cópia simples do Curso de Transporte Coletivo de Passageiros; **Transporte Escolar:** Cópia simples do Curso de Transporte Escolar, relação com a idade dos alunos que irá transportar e RG e CPF do monitor que irá acompanhar os alunos que serão transportados; **Transporte de Cargas:** Obrigatório CNH na categoria D; **Transporte Individual de Passageiros (Táxi):** Cópia simples do Curso de Taxista e obrigatório veículo com no máximo 10 (dez) anos de fabricação.

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

As etapas são seguintes:

1. Vistoria no local; Parecer sobre a solicitação; Ordem de Serviço para execução do mesmo em caso de parecer favorável;

---

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

2. Análise da solicitação, em caso de aprovação é expedida Ordem de Serviço;
3. Contato com o solicitante para definição do público alvo e tema a ser abordado, elaboração de palestra sobre o assunto e aplicação da mesma na data agendada;
4. Após a constatação do abandono do veículo, o mesmo é notificado e após o período de 05 dias, caso o veículo ainda esteja em situação de abandono no local, será removido ao Pátio credenciado a PML;
5. A solicitação será analisada pelo Secretário e caso seja necessário, será expedida uma Ordem de Serviço aos agentes de trânsito que irão acompanhar o Evento;
6. Ao ser acionada (comunicada), será designado agentes de trânsito ao local para controlar o fluxo veicular com segurança e serão adotadas as medidas necessárias para reestabelecer a segurança no local;
7. Recebimento dos documentos necessários e no prazo máximo de 48 horas, a credencial será expedida e o solicitante poderá retirar na sede da SMTT;
8. Ao receber o processo para inscrição municipal de transportes, o diretor de mobilidade analisa o processo, entra em contato com o solicitante para marcar a data da realização da vistoria ou para que o solicitante complete os documentos necessários (caso seja necessário), após a realização da vistoria é feito um parecer sobre a mesma e é encaminhado ao setor responsável pela próxima etapa do processo;
9. É realizada vistoria no local solicitado e expedido um parecer da solicitação, caso o pedido seja deferido é expedida uma Ordem de Serviço a equipe de sinalização, para que a mesma faça parte do cronograma de serviços a serem realizados;
10. É realizada vistoria no local solicitado e expedido um parecer da solicitação, caso o pedido seja deferido é expedida uma Ordem de Serviço a equipe de sinalização, para que a mesma faça parte do cronograma de serviços a serem realizados.

e) Quais são os prazos para a realização dos serviços?

Os prazos para realização dos serviços variam conforme descrito abaixo:

1. Varia de acordo com a quantidade de solicitações e com a demanda de Ordem de Serviço;
2. Sempre que possível a ordem de serviço é expedida de forma imediata;

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

3. O serviço é agendado com o solicitante para uma data oportuna ao solicitante e a SMTT;

4. Sempre que possível é realizado de forma imediata;

5. É realizado de acordo com a Ordem de Serviço;

6. Sempre que possível é realizado de forma imediata;

7. Prazo máximo 48 horas após a solicitação;

8. É realizado por agendamento, que varia conforme a disponibilidade do solicitante e da SMTT;

9. Varia de acordo com a quantidade de solicitações;

10. Varia de acordo com a quantidade de solicitações.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

Presencial ou por e-mail, variando conforme o serviço solicitado.

g) Quais locais são prestados os serviços?

Na sede da SMTT ou no local em que o serviço foi solicitado, variando conforme o serviço solicitado.

h) Qual a forma de comunicação com o solicitante dos serviços?

Via e-mail, telefone, presencial ou via ofício, variando conforme o serviço solicitado.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

A prioridade no atendimento se dará através dos seguintes critérios:

1. Pessoas idosas, gestantes ou com alguma deficiência;

2. Ordem de chegada.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

Por não ser uma secretaria com um grande público para atender, normalmente o atendimento é imediato, exceto em casos esporádicos.

---



**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

k) Quais procedimentos são utilizados para receber, atender, gerir e responder as sugestões e reclamações sobre o atendimento e os serviços?

Os procedimentos utilizados são:

1. Analisar a sugestão ou reclamação;
2. Elaborar um parecer sobre a sugestão ou reclamação;
3. Tomar as devidas providências sobre a sugestão ou reclamação.

l) Quais os mecanismos de consulta ao usuário acerca das etapas cumpridas e pendentes dos serviços e atendimentos?

Presencial, via e-mail, telefone ou dependendo do serviço via Sistema GPRO.

m) Quais elementos existem na Secretaria como sistema de sinalização visual?

A SMTT possui 02 placas de identificação, 01 no muro da frente e 01 na parede do andar superior.

n) Quais alterações são necessárias para atingir a acessibilidade, limpeza e conforto da sua Secretaria?

No tocante à acessibilidade, a SMTT necessita de uma rampa de acessibilidade e de um melhor nivelamento do piso da entrada até a recepção, quanto a limpeza e conforto está apta a receber os munícipes.

o) Qual meio de atendimento utilizado quando o sistema informatizado esteja indisponível?

Presencial ou via telefone.

p) Quais os valores de taxas ou tarifas são devidos pela realização de cada serviço realizado por sua Secretaria?

Em relação as taxas ou tarifas, apenas o serviço relativo a inscrição municipal de transportes (coletivo, individual ou de carga) gera uma taxa a ser paga pelo solicitante,



**Lorena**  
P R E F E I T U R A

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

referente a vistoria que será realizada no(s) veículo(s) vinculado a prestação do serviço de transporte.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

**SECRETARIA DE SEGURANÇA**

a) Quais serviços a sua Secretaria realiza?

Realizamos patrulhamentos preventivos visando os bens e serviços do município, participamos de operações especiais em conjunto com as demais Secretarias e as diversas forças policiais. Participamos também de palestras educativas nas escolas referente à Lei 3758/2017 (Dispõe sobre o uso e trânsito de bicicletas, skates, triciclos, patinetes, patins e similares e dá outras providências). Atuamos no COI (Centro de Operações Integradas) visando maior segurança à cidade, objetivando se atentar diuturnamente afim de coibir crimes e depredações em conjunto com as polícias; civil e militar, e auxiliar em acidentes ou incidentes na circulação de tráfego e se necessário acionar a Secretaria de Trânsito para apoio. A Secretaria de Segurança trabalha 24 horas ininterruptas rondando e patrulhando aproximadamente 80 locais de patrimônio, inclusive no atendimento de disparos de alarme, seja noite, dia ou finais de semanas e feriados.

b) Quais as formas de acesso aos serviços prestados?

As formas de acesso são através dos telefones da Secretaria (3157-3862) e 153, e atendimento presencial durante o patrulhamento ou ocorrência e também na Secretaria de Segurança.

c) Quais os documentos necessários para a solicitação de cada um dos serviços?

Para a retirada de cópia de boletim de ocorrência é necessário o documento de identidade pessoal do indivíduo, que também deverá ter o nome constante como parte no B.O. GCM.

Para a retirada de bicicleta, é necessário a retirada de um boleto, realizar o pagamento da taxa da multa e trazer cópia de documento de identidade, cópia da Nota Fiscal da bicicleta e assinar um termo de retirada.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

Para solicitar a guarda/separação de imagens é necessário o Boletim de ocorrência da Polícia Civil e aguardar que o delegado solicite as imagens via Ofício.

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

As etapas são as descritas acima.

e) Quais são os prazos para a realização dos serviços?

Os prazos são realizados de acordo com os serviços/chamados solicitados.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

As formas são, presenciais e por telefone.

g) Quais locais são prestados os serviços?

Na Secretaria de Segurança e em todo o município de Lorena.

h) Qual a forma de comunicação com o solicitante dos serviços?

Por telefone e presencialmente.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

Na Segurança todos os usuários tem prioridade, preferencialmente quem solicitar primeiro ou que apresentar maior gravidade.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

Será de acordo com o procedimento a ser realizado e com a maior presteza possível, porém não existe tempo estipulado.

a) Quais procedimentos são utilizados para receber, atender, gerir e responder as sugestões e reclamações sobre o atendimento e os serviços?

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

As sugestões e reclamações são respondidas por e-mail ou telefone pelo Secretário de Segurança ou reclamações e sugestões; os atendimentos são encaminhados para a Ouvidoria da Prefeitura.

b) Quais os mecanismos de consulta ao usuário acerca das etapas cumpridas e pendentes dos serviços e atendimentos?

Presencialmente ou por telefone (dependendo do caso).

c) Quais elementos existem na Secretaria como sistema de sinalização visual?  
Placa com o nome da Secretaria e do COI (Centro de Operações Integradas)

d) Quais alterações são necessárias para atingir a acessibilidade, limpeza e conforto da sua Secretaria?

Não se aplica

e) Qual meio de atendimento utilizado quando o sistema informatizado esteja indisponível?

Requerimentos e relatórios impressos.

f) Quais os valores de taxas ou tarifas são devidos pela realização de cada serviço realizado por sua Secretaria?

Nenhuma taxa é cobrada para realização dos serviços, apenas a multa à devolução de bicicleta.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

**SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE**

a) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

- Formulação de Políticas Públicas para o Meio Ambiente;
- Atendimento ao público fornecendo informações;
- Acompanhamento de protocolos solicitados na Prefeitura que são tramitados a esta Secretaria;
- Emissão de documentos que envolvam análise e manifestações ambientais;
- Autorização para o corte (remoção) ou poda de árvores em áreas públicas e particulares;
- Execução do corte (remoção) e poda de árvores nas áreas públicas, como calçadas, escolas municipais, canteiros e praças;
- Autorização e coleta de taxa para o descarte e gestão de Resíduos de Construção Civil no Aterro de Inertes;
- Fiscalização das desconformidades ambientais, como poluição sonora, queimadas, descarte irregular de resíduos, obras, serviços de água e esgoto, entre outras.

b) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

**Pessoalmente na Secretaria ou por telefone:**

- Das 08h às 17h, Tel.: (12) 3157-2619.
- Local: R. Comendador Custódio Vieira, 333 - Edifício Guaypacaré - 1º andar - Centro.

**Por e-mail:**

- [semear@lorena.sp.gov.br](mailto:semear@lorena.sp.gov.br)

**Informações no site da Secretaria:**

- <http://www.lorena.sp.gov.br/wordpress/index.php/espacosemear/>

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

c) Quais os documentos necessários para a solicitação de cada um dos serviços?

As informações da documentação necessária para as solicitações de corte e poda de árvores encontram-se no site da Secretaria. Para as demais orientações, solicitar por e-mail ou telefone.

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

Estão vinculadas às informações do item anterior.

e) Quais são os prazos para a realização dos serviços?

Para os serviços que não permitem solução imediata, o prazo é de 30 dias.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

Documental, operacional e pessoalmente na fiscalização.

g) Quais locais são prestados os serviços?

Na Secretaria, quando são formas documentais de prestação de serviço; nos locais públicos institucionais – escolas e parques e na rua, quando em fiscalização e atendimento às reclamações e solicitações.

h) Qual a forma de comunicação com o solicitante dos serviços?

Pessoalmente, por telefone ou e-mail.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

Em geral o atendimento é por ordem de chegada. Casos de risco serão priorizados conforme a ocasião e gravidade.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

Praticamente imediato.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

k) Quais procedimentos são utilizados para receber, atender, gerir e responder as sugestões e reclamações sobre o atendimento e os serviços?

Recebimento das demandas, verificação de veracidade, fiscalização e aplicação das leis.

l) Quais os mecanismos de consulta do usuário acerca das etapas cumpridas e pendentes dos serviços e atendimento?

Sistema GPRO, consulta por telefone para contato com o servidor responsável pelo processo.

m) Quais elementos existem na Secretaria como sistema de sinalização visual?

N/A.

n) Quais alterações são necessárias para atingir a acessibilidade, limpeza e conforto de sua Secretaria?

Acessibilidade conforme, inclusive com presença de elevador.

o) Qual meio de atendimento utilizado quando o sistema informatizado esteja indisponível?

Por telefone e pessoalmente.

p) Quais os valores de taxas ou tarifas são devidos pela realização de cada serviço realizado por sua Secretaria?

Para manifestação e análise ambientais é cobrada a taxa classificada no sistema de emissão de boletos como REQUERIMENTO + CERTIDÃO (Existência, Uso de Solo, Zoneamento, Diretrizes Urbanísticas, Conformidade).

Para descarte no Aterro de Inertes, a taxa segue a proporção de ½ UFESP (em 2023, R\$ 17,68) para cada 5 m<sup>3</sup> da carroceria do caminhão, sendo a taxa mínima por carga de ½ UFESP. Para corte e poda de árvores não há cobrança de taxas.





**SECRETARIA DE SERVIÇOS MUNICIPAIS**

a) Quais Serviços a sua Secretaria realiza?

Manutenção em geral dos próprios municipais

b) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

Através de e-mail, indicações, moções de apelo dos vereadores, atendimento presencial, solicitações através das redes sociais.

c) Quais os documentos necessários para a solicitação de cada um dos serviços?

Através de ofícios, memorandos, proposituras legislativas, dentre outros meios.

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

Após recebimento dos pedidos é feita triagem e divisão as equipes competentes pela execução dos serviços

e) Quais são os prazos para a realização dos serviços?

Os prazos variam de acordo com matéria prima, mão de obra, previsão do tempo e agenda. Em média 30 dias.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

Capina, hidráulica, mecânica, poda, tapa buraco, limpeza de bueiros, manutenção de pontes e guarda corpo, dentre outros serviços gerais da municipalidade.

g) Quais locais são prestados os serviços?

Em todos os bairros da cidade.

h) Qual forma de comunicação com o solicitante dos serviços?

Ofício e ou telefonema.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

Os serviços são classificados em urgência e emergência, não sendo possível usuário preferencial.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

30 dias.

k) Quais procedimentos são utilizados para receber, atender, gerir e responder as sugestões e reclamações sobre o atendimento e os serviços?

Igualmente a resposta c.

l) Quais os mecanismos de consulta ao usuário acerca das etapas cumpridas e pendentes dos serviços e atendimentos?

Hoje não temos ferramenta apropriada para isso.

m) Quais elementos existem na Secretaria como sistema de sinalização visual?

SSM.

n) Quais alterações são necessárias para atingir a acessibilidade, limpeza e conforto da sua secretaria?

Reestruturação do local.

o) Qual meio de atendimento utilizado quando o sistema informatizado esteja indisponível?

Não há ferramentas apropriadas para tal serviço.

p) Quais os valores de taxas ou tarifas são devidos pela realização de cada serviço realizado por sua secretaria?

Não há taxas ou tarifas na secretaria.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

**SECRETARIA DE AGRICULTURA E DESENVOLVIMENTO RURAL**

a) Quais Serviços a sua Secretaria realiza?

Manutenção em toda área rural, assim como, manutenção e conservação das estradas, construção e manutenção pontes existentes, assistência aos produtores rurais para melhor escoamento da produção agrícola e atendimento ao produtor familiar.

b) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

Através de e-mail, indicações, moções de apelo dos vereadores, atendimento presencial e solicitações através das redes sociais, e ou via Tel. (12) 3153 – 1166.

c) Quais os documentos necessários para a solicitação de cada um dos serviços?

Através de ofícios, memorando, proposituras legislativas, dentre outros meios.

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

Conforme cronograma de serviço com critérios de prioridades e emergências.

e) Quais são os prazos para a realização dos serviços?

Os prazos dependem dos trabalhos a serem executados e previsão do tempo e do local, tendo assim, locais que tem distância de 30 km até 50 km, agendando em média de 30 dias, salvo as emergências.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

Deslocando as equipes e equipamentos da nossa sede até o local do evento.

g) Quais locais são prestados os serviços?

Em toda extensão rural do município de acordo com as prioridades.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

h) Qual forma de comunicação com o solicitante dos serviços?

Ofícios, Telefones, WhatsApp e presencialmente para vistoria do serviço solicitado.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

Os serviços são classificados em urgência e emergência.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

Aproximadamente 30 dias.

k) Quais procedimentos são utilizados para receber, atender, gerir e responder as sugestões e reclamações sobre o atendimento e os serviços?

Normalmente pessoalmente e ou através de WhatsApp – telefone da secretaria.

l) Quais os mecanismos de consulta ao usuário acerca das etapas cumpridas e pendentes dos serviços e atendimentos?

Via secretaria ou telefone – (12) 3153-1166.

m) Quais elementos existem na Secretaria como sistema de sinalização visual?

Placa de identificação no prédio e no departamento.

n) Quais alterações são necessárias para atingir a acessibilidade, limpeza e conforto da sua secretaria?

Readequação da instalação antiga e contratação de funcionário para serviços gerais.

o) Qual meio de atendimento utilizado quando o sistema informatizado esteja indisponível?

Telefone (12) 3153- 1166 e WhatsApp – Pessoal.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

p) Quais os valores de taxas ou tarifas são devidos pela realização de cada serviço realizado por sua secretaria?

De acordo com tabela fixada em decreto atualizado anualmente.

Vigente – Decreto.

[https://siap.lorena.sp.gov.br/pmlorena/siapegov/legislatico/leis/consulta\\_leis.php](https://siap.lorena.sp.gov.br/pmlorena/siapegov/legislatico/leis/consulta_leis.php)

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

**SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER**

a) Quais serviços a sua Secretaria realiza?

Secretaria realiza serviços variados de atividades esportivas, físicas e fitness, desde iniciação até nível competitivo em diversas idades e em ambos os sexos.

b) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

Mediante apresentação de documentos do munícipe.

c) Quais os documentos necessários para solicitação de cada um dos serviços?

Uma foto 3x4, Xerox do RG, comprovante de residência e atestado médico.

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

Com a entrega dos documentos e conferência, é emitida a carteira da Secretaria de Esportes, para utilização dos serviços. A emissão do documento tem prazo de 02 a 03 dias úteis para ser retirado.

e) Quais são os prazos para a realização dos serviços?

Varia de acordo com as atividades e suas disponibilidades de horários e dias.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

Todas as prestações de serviços (atualmente) são presenciais nas atividades.

g) Quais locais são prestados os serviços?

Estão presentes em vários locais da cidade como: Centro Social Urbano, Quadra do São Roque, AMOVIGE, Campo Parque das Rodovias, Campo do Brasil, Campo do Guarani, Campo São Sebastião, Quadra Ponte Nova, Quadra Santa Edwiges, Quadra CECAP alta, entre outros.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

h) Qual a forma de comunicação com o solicitante dos serviços?

Via telefone da Secretaria (12) 3157-8767, redes sociais: Facebook e Instagram da Secretaria @sellorena, grupos das modalidades e Secretaria localizada no Centro Social Urbano (CSU), com que funcionamento de segunda a sexta-feira das 7h00 às 11h00 e 13h00 às 16h00.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

Prioridade geralmente em ordem de chegada do munícipe e de acordo com sua categoria de idade e gênero e opções do serviço ele será direcionado.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

Atendimento é de imediato, via secretaria.

k) Quais procedimentos são utilizados para receber, atender, gerir e responder as sugestões e reclamações sobre atendimento e os serviços?

Via secretaria, onde será levado aos responsáveis para uma resposta adequada aos problemas apresentados pelos munícipes.

l) Quais os mecanismos de consulta ao usuário acerca das etapas cumpridas e pendentes dos serviços e atendimentos?

Via direta aos professores e instrutores da modalidade

m) Quais elementos existem na Secretaria como sistema de sinalização visual?

Utilização de placas de identificação dos locais dos serviços (modalidades esportivas), no CSU. Utilização do Facebook, Instagram @sellorena e site da prefeitura.

n) Quais alterações são necessárias para atingir a acessibilidade, limpeza e conforto da sua Secretaria?

Obras diretas para atingir tal objetivo.

---



**Lorena**  
P R E F E I T U R A

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

o) Qual meio de atendimento utilizado quando o sistema informatizado esteja indisponível?

Utilização do telefone fixo, para entrar em contato com os munícipes interessados pelos serviços.

p) Quais os valores de taxas ou tarifas são devidos pela realização de cada serviço realizado por sua Secretaria?

Na Secretaria de Esporte e Lazer não existe cobrança de taxa ou tarifa para os serviços.





**SECRETARIA DE CULTURA**

a) Quais serviços a sua Secretaria realiza?

Atividades ligadas à cultura (eventos culturais, exposições, palestras, oficinas de capacitação, festas de vários seguimentos, avaliação de imóveis tombados pelo COMPAC, Preservação de patrimônios culturais, apoio ao artista e artesão local), direção da Biblioteca Municipal, gestão do Solar do Conde Moreira Lima e Solar Baptista Azevedo.

b) Quais as formas de acesso aos serviços prestados?

E-mail, ofício, pessoalmente, Palestras e Lives.

c) Quais os documentos necessários para a solicitação de cada um dos serviços?

Ofícios, memorandos e protocolo, licitação (orçamento).

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

Solicitação, análise, resposta e execução.

e) Quais são os prazos para a realização dos serviços?

Indeterminado (depende de cada serviço a ser realizado).

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

Planejamento e execução de evento (local, estrutura, apoio).

g) Quais locais são prestados os serviços?

Na sede da Secretaria e em locais públicos e particulares (praça, teatros e clubes).

h) Qual a forma de comunicação com o solicitante dos serviços?

Pessoalmente na sede da secretaria de Cultura ou e-mail.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

Idosos, PCFS e Trabalhadores da Cultura.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

Indeterminado (depende de cada atendimento a ser realizado).

k) Quais procedimentos são utilizados para receber, atender, gerir e responder as sugestões e reclamações sobre o atendimento e os serviços?

Recebemos pessoalmente, por e-mail e telefone. O atendimento ocorre através de agendamento ou de imediato dependendo da disponibilidade. A gestão fica a cargo dos funcionários responsáveis pela demanda e atendimento ao público. As reclamações sobre o atendimento e os serviços são supervisionadas e supridas pela secretária responsável pela pasta.

l) Quais os mecanismos de consulta ao usuário acerca das etapas cumpridas e pendentes dos serviços e atendimentos?

Pessoalmente e e-mail.

m) Quais elementos existem na Secretaria como sistema de sinalização visual?

Placas.

n) Quais alterações são necessárias pra atingir a acessibilidade, limpeza e conforto da sua Secretaria?

Em relação a esse quesito, nossa secretaria atende as necessidades de e limpeza e conforto, por se tratar de um Solar do Século XIX e por ser um patrimônio tombado o solar não possui acessibilidade, mas já consta as medidas no projeto de restauração.



**Lorena**  
P R E F E I T U R A

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

o) Qual meio de atendimento utilizado quando o sistema informatizado esteja indisponível?

Pessoalmente.

p) Quais os valores de taxas ou tarifas são devidos pela realização de cada serviço realizado por sua secretaria?

Não há valores de taxas ou tarifas nos serviços oferecidos.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

**SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, CIÊNCIA,  
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**

a) Quais Serviços a sua Secretaria realiza?

A Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação (SDECTI) exerce papel fundamental do “*Crescimento Econômico Sustentável*” para a reindustrialização e atração de investimentos ao Município de Lorena, na busca de avaliar, coordenar, dirigir, executar, formular, organizar e promover políticas públicas, com foco na geração de emprego e renda, criando ambiente propício para atração de grandes investimentos.

- Tem como instituições conveniadas junto à Secretaria de Desenvolvimento do Estado de São Paulo:
  - ✓ O Banco do Povo Paulista (BPP) – Unidade de Lorena. A pasta possui programas voltados ao empreendedorismo e linhas de crédito do Banco do Povo para pequenos negócios;
  - ✓ O Bolsa Trabalho, que tem como objetivo oferecer ocupação, renda e qualificação profissional para a população desempregada.
  - ✓ O Posto de Atendimento ao Trabalhador (PAT) – Unidade de Lorena tendo como ações realizadas Seguro-Desemprego, Captação de vagas, Intermediação de mão de obra, Qualificação Profissional, Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec), Administração de Vagas e Pré-Seleção;
  - ✓ O Poupatempo possui um leque extenso de serviços disponíveis, entre eles renovar Carteira Nacional de Habilitação - CNH, obter 1ª e 2ª via do RG, licenciar veículo, liberar veículo apreendido pelo Detran-SP, emitir atestado de antecedentes criminais, obter carteirinha da pessoa com autismo, obter carteira de vacinação da Covid-19, obter carteira de trabalho, consultar valor do IPVA, etc.;

## **OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- ✓ A Universidade Virtual do Estado de São Paulo (UNIVESP), instituição de Ensino Superior, exclusivamente de educação à distância.
- Tem como parceiro o Sistema “S”, que se refere a prestadoras de serviços administradas de forma independente por Confederações Empresariais dos principais setores de economia, como:
  - ✓ Confederação Nacional de Agricultura o Serviço Nacional de Aprendizagem Rural (SENAR);
  - ✓ Confederação Nacional do Comércio o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC) e o Serviço Social do Comércio (SESC);
  - ✓ Sistema de Cooperativas Nacional o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP);
  - ✓ Confederação Nacional da Indústria o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) e o Serviço Social da Indústria (SESI);
  - ✓ Confederação Nacional do Transporte o Serviço Social do Transporte (SEST) e o Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte (SENAT);
  - ✓ Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), sediado junto a Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação no Mercado Municipal (SEBRAE AQUI).

b) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

Com relação à Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação, no tocante a reindustrialização e atração de investimentos ao Município de Lorena com foco na geração de emprego e renda, o atendimento se faz presencialmente com agendamento, como também através de pedidos feitos via protocolo realizados no Sistema Gerenciamento de Processos - GPRO da Prefeitura Municipal de Lorena e pelo e-mail “[sdet@lorena.sp.gov.br](mailto:sdet@lorena.sp.gov.br)”.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

Com relação aos “Convênios e Parcerias”, a forma de acesso aos serviços prestadas pela Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação depende de cada órgão conveniado e/ou parceiro e do projeto desenvolvido. No entanto, as principais entradas são inscrição via site para cursos e cadastramento no Posto de Atendimento ao Trabalhador para vagas de emprego.

c) Quais os documentos necessários para a solicitação de cada um dos serviços?

Considerando a diversificação dos serviços, o solicitante entra em contato com a Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação e é orientado de acordo com sua necessidade com base nas medidas legais para o seu cumprimento. Os documentos necessários para a solicitação de cada serviço variam de acordo com o órgão parceiro e/ou conveniado. Em via de regra, são solicitados os documentos originais (RG., CPF., comprovante de residência, Carteira de Trabalho física ou digital, etc.).

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

Primeiro é feita uma solicitação via protocolo no sistema da Prefeitura que depois tramita de acordo com a necessidade. Cada setor vinculado à Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação possui o seu próprio processamento, visto que em função de suas especificidades as etapas são bem distintas.

Os atendimentos são realizados por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo.

e) Quais são os prazos para a realização dos serviços?

Dependendo do programa ou serviço prestado os prazos podem variar de acordo com a complexidade da solicitação, podendo ser resolvido em média de 10 (dez) dias em diante.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

Os serviços são prestados presencialmente nos diversos setores da Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação ou via Protocolo.

g) Quais locais são prestados os serviços?

Na Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação, na unidade do Sebrae Aqui, na unidade do Banco do Povo e na unidade do Pat localizados no Mercado Municipal, no Poupa Tempo dentro do Eco Valle Shopping e a Univesp na Escola Municipal Profissionalizante Milton Ballerini.

h) Qual forma de comunicação com o solicitante dos serviços?

Presencialmente, através do protocolo, telefone, WhatsApp e Email.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

Os atendimentos são realizados por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

O tempo de atendimento geralmente rápido, exceto nos dias que a procura se torna maior e está a sujeita a espera em virtude da solicitação de cada um, podendo ser solicitado o agendamento para o devido atendimento de 30 a 45 minutos por solicitação.

k) Quais procedimentos são utilizados para receber, atender, gerir e responder as sugestões e reclamações sobre o atendimento e os serviços?

Os procedimentos são feitos através de protocolo, onde nos encontramos sempre atentos a melhorar a qualidade do atendimento.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

l) Quais os mecanismos de consulta ao usuário acerca das etapas cumpridas e pendentes dos serviços e atendimentos?

Presencialmente; através do site da Prefeitura Municipal de Lorena, utilizando do número de Protocolo referente ao processo em questão; via e-mail e telefônico.

m) Quais elementos existem na Secretaria como sistema de sinalização visual?

A Secretaria disponibiliza notícias através do Site da Prefeitura Municipal de Lorena (<http://www.lorena.sp.gov.br>), das Redes Sociais e através de banners fixado nas áreas dos setores de atendimento.

n) Quais alterações são necessárias para atingir a acessibilidade, limpeza e conforto da sua secretaria?

Seria considerável a mudança do mobiliário para melhorar conforto dos colaboradores e usuários.

o) Qual meio de atendimento utilizado quando o sistema informatizado esteja indisponível?

O Atendimento Presencial é um forte elemento na Secretaria, orientando os usuários nas etapas necessárias, mantendo-se também e-mail, telefone ou WhatsApp.

p) Quais os valores de taxas ou tarifas são devidos pela realização de cada serviço realizado por sua secretaria?

Os valores e taxas são de acordo com a tabela de custos da Prefeitura.



**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

**SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL**

a) Quais serviços a sua Secretaria realiza?

Comunicação institucional da prefeitura de Lorena e suporte às demais secretarias.

b) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

Através da internet, por meio do site, e-mail, Facebook, Instagram, Youtube e WhatsApp, que são os canais oficiais de comunicação da Prefeitura de Lorena, além do relacionamento com a imprensa, com envio de releases, fotos, agendamento de entrevistas entre outros. Também confeccionamos materiais gráficos para identificação dos serviços da Prefeitura e divulgação de ações de forma offline, como banners, outdoors, fachadas, faixas, panfletos, entre outros. Além disso, fazemos o atendimento à população via telefone fixo e WhatsApp, bem como por e-mail e presencialmente, de forma esporádica. Outro serviço são os cerimoniais de eventos, que envolvem desde a elaboração do texto do cerimonial, preparação do local, com bandeiras, púlpito, som, etc., recepção dos convidados e participantes, cobertura fotográfica e de vídeo. Também realizamos a publicação de informações institucionais e campanhas em canais externos, como televisão, rádio, portais de notícias e jornais impressos, contratados por meio da Agência de Publicidade, no caso de campanhas.

c) Quais os documentos necessários para a solicitação desses serviços?

Memorandos, ofícios, pedidos por e-mail e telefone, ou pedidos oficiais através de nosso grupo interno de comunicação no WhatsApp, que conta com ao menos 1 (um) membro de cada secretaria.

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

- Postagens em redes sociais e site: após a solicitação, a matéria entra na fila semanal de postagens, por ordem de prioridade, considerando prazos e relevância. Os textos das publicações começam a ser preparados conforme a chegada de informações por

## **OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

parte do solicitante. A produção de fotos, vídeos ou artes para acompanhar o conteúdo é feita de acordo com a demanda, muitas vezes de forma antecipada.

- Confeção de artes para impressão: o tempo de criação da arte varia de acordo com a complexidade e tamanho. Após estar pronta, ela é enviada para a gráfica/empresa contratada que fará a impressão.
- Vídeos institucionais: alguns são produzidos pela Secretaria de Comunicação, que monta o roteiro e/ou texto de narração, capta e/ou seleciona as imagens que serão utilizadas, edita o vídeo/áudio e finaliza. Outros, são produzidos por meio da Agência de Publicidade contratada, que produz o vídeo em parceria com a Secom.
- Veiculação em mídias externas: é preciso que todo o conteúdo já esteja pronto para então ser veiculado em jornais, televisão, rádios, portais e quaisquer outros meios, por meio da Agência de Publicidade.
- Cerimoniais: após a solicitação, é preparado o texto do cerimonial e todo o material necessário para o evento.
- Imprensa: de acordo com o tema, realizamos o envio de releases e fotos para os veículos de comunicação regionais e locais. A partir disso, atendemos a dúvidas e agendamos entrevistas com a imprensa.
- Entre outros serviços rotineiros de atendimento às Secretarias Municipais.

e) Quais são os prazos para a realização dos serviços?

- Postagens em redes sociais e site: de 1 hora a 7 dias;
- Confeção de artes: de 1 hora a 7 dias;
- Impressão de artes: de 1 a 15 dias;
- Produção de vídeos: de 1 hora a 15 dias;
- Cerimoniais: de 1 hora a 7 dias;
- Releases e atendimento à imprensa: diariamente, de acordo com o deadline;
- Veiculação em mídias externas: de 1 a 7 dias;
- Outros serviços: de 1 a 30 dias.

Ambos prazos variam de acordo com a complexidade e urgência da solicitação.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

Publicamos todas as notícias de interesse público referentes ao município de Lorena, como ações da Prefeitura, editais, comunicados e campanhas de conscientização, com a utilização de múltiplos canais, visando alcançar o maior número de lorenenses. Todo o conteúdo audiovisual e textual é produzido pela Secom, sendo que, no caso de

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

campanhas, alguns deles são prestados por meio da Agência de Publicidade. Também organizamos os cerimoniais da Prefeitura, organizando e coordenando eventos, inaugurações e outras ocasiões. Também damos suporte às audiências públicas, fazendo a divulgação e transmissão ao vivo, quando solicitado. Outro ponto importante é o atendimento à imprensa, feito diariamente: informamos e respondemos perguntas de jornalistas, gerenciamos entrevistas com porta-vozes e orientamos o Prefeito e Secretários durante entrevistas.

g) Em quais locais são prestados os serviços?

Do ponto de vista da produção, eles são prestados na Secretaria de Comunicação e nos locais onde ocorrem os eventos. Do ponto de vista da divulgação, grande parte dos serviços é prestado via internet, por meio das redes sociais, site e aplicativos de mensagens oficiais da Prefeitura, além dos veículos de mídia privados da região, que geralmente replicam espontaneamente, de forma total ou parcial, algumas das principais notícias e releases que repassamos diariamente a eles, via grupo de imprensa no WhatsApp. Além disso, a SECOM dá suporte à realização dos eventos oficiais, ficando responsável em praticamente todas as ocasiões pela elaboração e realização do cerimonial, equipamentos de som, cobertura do evento e divulgação. Também fazemos a comunicação tradicional, com materiais impressos.

h) Qual a forma de comunicação com o solicitante dos serviços?

- Para munícipes: via telefone, e-mail, WhatsApp e mensagens privadas ou abertas no Facebook, Instagram ou Youtube, além de ofícios, para solicitações formais.
- Para colaboradores da Prefeitura: via telefone, e-mail, WhatsApp, memorandos e de forma presencial.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

Primeiramente o Gabinete e o prefeito, visto que ele é a autoridade máxima do Executivo. Em seguida, priorizamos as Secretarias Municipais, de acordo com a complexidade e urgência. O atendimento à imprensa também é prioritário. O atendimento à população,

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

como esclarecimento de dúvidas pelos canais já mencionados é feito todos os dias, por um colaborador específico da Secom.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

Trabalhamos com ordem de prioridade. Informações urgentes são replicadas, em média, em um prazo de uma hora. O esclarecimento de dúvidas da população, especialmente pelas redes sociais, é feito de acordo com a demanda, podendo demorar até uma semana para serem atendidos.

k) Quais procedimentos são utilizados para receber, atender, gerir e responder as sugestões e reclamações sobre o atendimento e os serviços?

Utilizamos os mesmos veículos de comunicação já mencionados para receber, atender, gerir e responder sugestões e reclamações.

l) Quais os mecanismos de consulta ao usuário acerca das etapas cumpridas e pendentes dos serviços e atendimentos?

Os pedidos são atendidos basicamente pelas redes sociais e outros meios já mencionados, como telefone, e-mail, ofícios e aplicativo de mensagens. Nós encaminhamos a solicitação para o setor responsável e, assim que este setor nos dá um retorno, encaminhamos a resposta para o solicitante.

m) Quais elementos existem na Secretaria como sistema de sinalização visual?

A SECOM possui uma placa de identificação na porta da sala, dentro do Paço Municipal.

n) Quais alterações são necessárias para atingir a acessibilidade, limpeza e conforto da sua Secretaria?

Compra de itens como cadeiras e mesas, bem como de um carro para transporte dos equipamentos já adquiridos e que são frequentemente utilizados em eventos.



**Lorena**  
P R E F E I T U R A

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

o) Qual meio de atendimento utilizado quando o sistema informatizado não está disponível?

Via telefone, presencialmente na secretaria ou via memorando/ofício.

p) Quais os valores de taxas ou tarifas são devidos pela realização de cada serviço realizado por sua Secretaria?

Hoje a SECOM fornece e custeia, entre outras coisas, a confecção de materiais gráficos licitados; a impressão colorida de documentos para as Secretarias, bem como o aluguel da impressora; a divulgação oficial da Prefeitura em jornal de grande circulação; os serviços da Agência de Publicidade e o provedor de e-mail da Comunicação.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

**FUNDO SOCIAL DE SOLIDARIEDADE DE LORENA**

O Fundo Social de Solidariedade de Lorena foi criado junto ao Gabinete do Prefeito, com o objetivo de exercer a solidariedade educativa, visando o resgate da dignidade da pessoa humana, capacitando-os profissionalmente para que atinjam metas de emprego e renda.

Os cursos administrados pelo Fundo Social são gratuitos e tem carga horária de 20h a 180h, de acordo com o que for ofertado e são realizados presencialmente na EMP Milton Ballerini, onde existem salas apropriadas para a qualificação de:

- Corte e Costura
- Artesanato- Patchwork /Pintura em tecido/ Biscuit etc.
- Gastronomia – Confeitaria /Panetone /Pão de Mel/Padaria Artesanal /Ovos de Páscoa /Bombons etc.
- Pedreiro
- Beleza – Cabeleireiro /Manicure/ Pedicure/ Depilação/ Maquiagem/ Design de Sobrancelha etc.
- Outros eventuais

Esses cursos são oferecidos gratuitamente através de redes sociais, parceiros e também divulgado através do Mural da SADS. Eles são abertos à comunidade, condicionado a matrícula e a capacidade de aproveitamento e não necessariamente ao nível de escolaridade. A participação dos alunos às aulas, somente será permitida mediante matrícula efetivada mediante a entrega de toda documentação seguinte:

- RG
- CPF
- Endereço com comprovante – Bairro e ponto de referência
- Telefone confirmado
- Email
- Situação Laboral
- Renda Familiar e Composição Familiar

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

- Assinatura do termo de uso de imagem e voz

As vagas serão preenchidas por ordem de chegada dos interessados e se esgotarão após o preenchimento do número oferecido.

Não será efetuado o curso cujo número de vagas preenchido não atinja o mínimo de 10 pessoas.

O Fundo Social também articula ações e amplia as parcerias com a iniciativa privada, órgãos do governo e sociedade civil, visando reduzir as desigualdades sociais. Para tanto, executa campanhas para arrecadar cobertores, roupas, fraldas, alimentos e outros. As doações recebidas de cestas básicas, tanto de empresas conscientes da Responsabilidade Social, quanto do FUSP, são repassadas à SADS para entrega aos municípios cadastrados e eventualmente o Fundo Social atende à demanda pessoalmente, entregando às instituições e a comunidade.

O Fundo Social funciona em uma sala cedida pela SADS à Rua Godoy Neto 480, tendo dois funcionários comissionados.

**SECRETARIA DE JUVENTUDES**

a) Quais serviços a sua Secretaria realiza?

Em consonância com a Coordenadoria de Políticas para Juventude (CPJ), buscamos promover programas de cooperação entre poder público e privado, além de voluntariado, sempre com o objetivo de proporcionar apoio e oportunidades à juventude de Lorena. A Secretaria desenvolve seu trabalho visando oferecer capacitação de qualidade através da colaboração e expertise de pessoas reconhecidas e respeitadas em sua área de atuação. Desta forma, os jovens iniciarão a vida adulta mais preparados e já com um ou mais certificados de formação profissional.

b) Quais as formas de acesso aos serviços prestados?

A Secretaria de Juventudes funciona de segunda à sexta-feira, das 8h às 17h, no endereço Praça Marechal Mallet, s/nº, Centro – conhecida popularmente como “Praça da Estação”. De maneira geral, as oficinas e cursos realizados pela Secretaria requerem inscrição prévia, portanto é feita ampla divulgação destas orientações onde há mais visibilidade para a juventude: as mídias sociais (Site, Facebook, Instagram) da Prefeitura de Lorena e da Secretaria de Juventudes, bem como é divulgado pela imprensa local.

c) Quais os documentos necessários para a solicitação de cada um dos serviços?

Para inscrição em oficinas e cursos, solicitamos documento de identificação com foto, CPF, comprovante de residência e, no caso de menores de idade, também é necessário apresentar documento de identificação do responsável e declaração de matrícula escolar.

Para orientações referentes ao Programa ID Jovem do Governo Federal, é informado aos usuários a necessidade de ter o Cadastro Único e de mantê-lo atualizado para adquirir os benefícios.

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?



**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

Para as oficinas e cursos, é feita uma inscrição prévia e, tendo vagas disponíveis, basta apenas aguardar o início das turmas.

Já no caso da Identidade Jovem, do Governo Federal, primeiramente o interessado precisa estar inscrito no CadÚnico, possuir renda de até 2 salários mínimos por pessoa da família e ter entre 15 e 29 anos para usufruir de descontos e gratuidade em viagens interestaduais, eventos culturais, artísticos e esportivos.

e) Quais são os prazos para realização dos serviços?

A carga horária de nossos cursos pode variar, mas geralmente tem entre três e seis meses de duração.

Já no caso do ID Jovem (Identidade Jovem), para o interessado ter acesso aos benefícios, deverá primeiramente realizar seu Cadastro Único, depois baixar o aplicativo ID Jovem em seu celular. Já no aplicativo, basta incluir os dados solicitados pela plataforma e ao completar o cadastro a identidade virtual já é emitida.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

As oficinas e cursos são realizados de forma presencial na Secretaria, ou em outra locação que possua a infraestrutura necessária para o ensino e a prática dos jovens.

g) Em quais locais são prestados os serviços?

Estação Juventudes (prédio da Secretaria), CIEJAP Milton Ballerini, Fundação CASA Lorena.

h) Qual a forma de comunicação com o solicitante dos serviços?

As informações gerais sempre são divulgadas nas mídias sociais, como site, Facebook e Instagram da Prefeitura e da Secretaria de Juventudes. Contudo, o contato direto com a população jovem que já se inscreveu em nossas oficinas e cursos, é presencial, através de telefone e/ou aplicativo de mensagens instantâneas. Os dados de contato são colhidos no momento da inscrição.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

Jovens portadores de alguma deficiência e/ou mobilidade reduzida, e jovens gestantes.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

Normalmente o atendimento diário é imediato. No que se refere a vagas disponíveis para realizar oficinas e cursos, quando a turma já está formada, iniciamos lista de espera.

k) Quais procedimentos são utilizados para receber, atender, gerir e responder as sugestões e reclamações sobre o atendimento e os serviços?

Nossa recepção, atendimento, gestão e respostas são sempre diretas e descomplicadas, justamente no intuito de falar a linguagem que acolha e seja acessível à juventude. No caso de sugestões e reclamações, as mesmas são avaliadas pela equipe junto ao Secretário, buscando a melhor forma de atender à população jovem.

l) Quais os mecanismos de consulta ao usuário acerca das etapas cumpridas e pendentes dos serviços e atendimentos?

Busca ativa através dos dados de contato colhidos na Secretaria. Uma vez que lidamos com jovens, inclusive menores de idade, habitualmente solicitamos contatos adicionais, como dos pais/responsáveis. Com esta simples atitude, procuramos estreitar a comunicação entre jovem, poder público e pais/responsáveis.

m) Quais os elementos existem na Secretaria como sistema de sinalização visual?

Duas placas de identificação da “Estação Juventudes” na fachada, placas de sinalização de segurança tais como: proibido fumar, extintor de incêndio, caixa de alta tensão.

n) Quais alterações são necessárias para atingir a acessibilidade, limpeza e conforto da sua Secretaria?

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

Incluir rampa de acesso na entrada principal do prédio. Adaptar banheiros para Pessoas com Deficiência - PcD. Melhorar a iluminação interna e a climatização, instalando aparelhos de ar condicionado ou mesmo ventiladores. Reparar o telhado para solucionar o problema expressivo com goteiras. Revitalizar a pintura interna e externa do prédio. Substituir as placas de sinalização para “Secretaria de Juventudes”, pois ainda consta como “Subsecretaria”. Instalar uma placa de sinalização mais avançada na praça, para facilitar a visualização da população para este prédio público e histórico. Revitalizar o jardim em frente ao prédio. Disponibilizar um contato corporativo de WhatsApp também seria interessante e facilitaria o acesso aos jovens.

o) Qual meio de atendimento utilizado quando o sistema informatizado esteja indisponível?

É feito o atendimento pessoal e atencioso, são repassadas as informações solicitadas, entregamos material informativo impresso, e colhemos dados de contato da pessoa atendida.

p) Quais os valores de taxas ou tarifas são devidos pela realização de cada serviço realizado por sua Secretaria?

A prestação de serviços da Secretaria de Juventudes à população é totalmente gratuita.

**SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO**

a) Quais serviços a sua Secretaria realiza?

Coordenar a formulação do planejamento estratégico municipal, propor e implantar novos modelos e padrões de gerenciamento dos recursos municipais; avaliar o impacto socioeconômico das políticas e programas do governo municipal e elaborar estudos especiais para a reformulação de políticas, coordenar e gerir sistemas de planejamento e orçamentos municipais, elaborar, acompanhar e avaliar o plano plurianual de investimentos, a lei de diretrizes orçamentárias e orçamentos anuais, viabilizar novas fontes de recurso para os planos de governo, definir, implementar, coordenar e executar políticas públicas em tecnologia da informação da Administração Direta e Indireta, coordenar as ações de descentralização administrativa, coordenar a expedição, publicação e registro de atos oficiais e a tramitação e controle de processos administrativos, coordenar as relações com o terceiro setor e controlar e acompanhar as relações com os governos federal e estadual.

b) Quais as formas de acesso aos serviços prestados?

Trata-se de serviços internos, como base de apoio às demais secretarias, sendo assim os pedidos são feitos por memorando interno, caso haja necessidade de informação ao público externo a solicitação deverá ser via ofício.

c) Quais os documentos necessários para a solicitação de cada um dos serviços?

Memorando ou ofício.

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

Não se aplica.



**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

e) Quais são os prazos para realização dos serviços?

Não há prazos definidos.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

Não se aplica.

g) Em quais locais são prestados os serviços?

Os serviços são prestados na Secretaria de Planejamento e Gestão.

h) Qual a forma de comunicação com o solicitante dos serviços?

Memorando ou ofício.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

As secretarias. Serão analisados os processos para definir prioridade.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

Não há tempo definido.

k) Quais procedimentos são utilizados para receber, atender, gerir e responder as sugestões e reclamações sobre o atendimento e os serviços?

Análises documentais e análises das informações do sistema de gestão.

l) Quais os mecanismos de consulta ao usuário acerca das etapas cumpridas e pendentes dos serviços e atendimentos?

Não se aplica.

m) Quais os elementos existem na Secretaria como sistema de sinalização visual?

Não existe.



**Lorena**  
P R E F E I T U R A

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

n) Quais alterações são necessárias para atingir a acessibilidade, limpeza e conforto da sua Secretaria?

Não se aplica.

o) Qual meio de atendimento utilizado quando o sistema informatizado esteja indisponível?

Telefone.

p) Quais os valores de taxas ou tarifas são devidos pela realização de cada serviço realizado por sua Secretaria?

Não se aplica.

**SECRETARIA DE TURISMO**

a) Quais serviços a sua Secretaria realiza?

A Secretaria Municipal de Turismo em Lorena pode oferecer uma variedade de serviços para promover o turismo local, melhorar a infraestrutura e proporcionar uma experiência positiva para os visitantes. Aqui estão alguns serviços que essa secretaria vem realizando:

**Promoção e Marketing Turístico:**

- Desenvolvimento de campanhas de marketing para atrair turistas.
- Participação em feiras de turismo e eventos promocionais.
- Criação de material de promoção, estamos numa pré-confecção de material publicitário para divulgar ainda mais os atrativos turísticos de nossa cidade.

**Informações Turísticas:**

- Estabelecimento de centros de informações turísticas para atender visitantes, inclusive com a criação do passaporte Lorena, como uma forma de divulgar os atrativos turísticos de nossa cidade.
- Criação e manutenção de um link no site da municipalidade com informações sobre atrações, eventos e serviços locais.

**Desenvolvimento de Roteiros Turísticos:**

- Elaboração de roteiros turísticos que destaquem os pontos de interesse locais.

**Infraestrutura Turística:**

- Manutenção e melhoria de instalações turísticas, como praças, parques, museus e pontos de observação.
- Desenvolvimento de projetos para melhorar a acessibilidade e segurança turística.

**Eventos Turísticos:**

- Organização e promoção de eventos relacionados ao Turismo, como o Cicloturismo que movimentou a cidade recentemente.
- Apoio à realização de eventos que atraiam diferentes públicos.

**Capacitação Profissional:**

## **OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- Estamos buscando junto ao Secretário Estadual de Turismo a oferta de programas de capacitação para profissionais da indústria turística local, assim como a de treinamento para prestadores de serviços turísticos, como guias e funcionários de hotéis.

### **Preservação do Patrimônio:**

- Incentivo à preservação de patrimônio cultural e natural.
- Desenvolvimento de projetos que promovam o turismo de forma sustentável.

### **Atendimento ao Turista:**

- Serviço de atendimento ao turista para fornecer informações, mapas e assistência.
- Promoção de boas práticas e comportamento turístico responsável.

### **Monitoramento e Avaliação:**

- Implementação de sistemas de monitoramento para avaliar o fluxo de turistas.
- Avaliação da eficácia das estratégias e ajustes conforme necessário.

### **Desenvolvimento de Projetos Estratégicos:**

- Identificação e implementação de projetos estratégicos que impulsionem o turismo na região, hoje consideramos o Projeto que torna Lorena como Município de Interesse Turístico o mais importante para alcançar referido objetivo, salientamos que toda a documentação já foi enviada aos órgãos técnicos do Governo do Estado de São Paulo para que possamos alavancar referida conquista, essa que possibilitará maiores concentrações de investimento na área turística de nossa cidade.

b) Quais as formas de acesso aos serviços prestados?

Para proporcionar efetivo acesso dos usuários aos serviços prestados pela Secretaria Municipal de Turismo de Lorena, é fundamental adotar uma abordagem abrangente e inclusiva, por isso apostamos em divulgação:

Centro de Informações Turísticas: que hoje, de maneira provisória, encontra-se na Biblioteca Municipal e no Memorial do Padre Leo, onde são carimbados os “passaportes de Lorena”.



**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Plataformas Online: também são disponibilizadas para acessos, para informações detalhadas sobre eventos, atrações turísticas, serviços disponíveis e contato.

Redes Sociais: utilizamos plataformas como Instagram e Facebook para divulgar informações sobre eventos, assim como, para interagirmos com turistas e residentes que queiram se manifestar, além de utilizarmos também para responder consultas, fornecer atualizações regulares sobre atividades turísticas.

Atendimento telefônico e presencial.

Sinalização turística: como a que em parceria com a Secretaria Municipal de Trânsito onde atualizamos a sinalização do “Centro Histórico de Lorena”.

c) Quais os documentos necessários para a solicitação de cada um dos serviços?

Buscando efetividade e eficiência no atendimento aos usuários, como munícipes e turistas locais, não são exigidos documentos complementares além dos de identificação pessoal, e quando necessários os de qualificação técnica.

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

As etapas para a realização dos serviços são diversas e simples, depende de cada serviços solicitado, exemplificando, um usuário que deseja informação sobre qualquer serviço, pode dirigir-se a Secretaria Municipal de Turismo que fica no Paço Municipal e conversar diretamente com a Secretária Municipal de Turismo, sendo para isso apenas uma etapa, logicamente quando tratar-se de algo mais complexo deverá respeitar as etapas dos procedimentos adotados pelo Paço Municipal, como protocolo, despachos internos, análises jurídicas, etc.

e) Quais são os prazos para realização dos serviços?

Os prazos para a realização dos serviços são diversos, contudo, nunca superiores a 15 (quinze) dias.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

Diversas são as formas de prestação de serviços, preferencialmente sempre de maneira presencial, quando não for possível através do site da Prefeitura Municipal de Lorena no link Turismo, e também nas redes sociais da Secretaria Municipal do Turismo.

g) Em quais locais são prestados os serviços?

Os serviços são prestados no Paço Municipal, na sala da Secretaria Municipal de Turismo, assim como na Biblioteca Municipal.

h) Qual a forma de comunicação com o solicitante dos serviços?

A comunicação com o solicitante se dá preferencialmente presencialmente, não sendo possível são usados os mecanismos da rede mundial de computadores como e-mail e rede social.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

Os usuários com prioridade de atendimento são idosos, mulheres grávidas, pessoas portadoras de necessidades especiais e crianças, além dos quais são previstos em lei.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

O tempo de espera do atendimento dependerá muito da demanda de serviços, contudo as respostas em média levam entre três dias e no máximo de quinze dias, depende muito da solicitação.

k) Quais procedimentos são utilizados para receber, atender, gerir e responder as sugestões e reclamações sobre o atendimento e os serviços?

Gerir e responder às solicitações de usuários na Secretaria Municipal de Turismo em Lorena envolve a implementação de procedimentos eficientes para garantir um atendimento de qualidade. Aqui estão alguns passos que diuturnamente procuramos

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

desenvolver, cadastro de todas as solicitações, pedidos de informação, sugestões, reclamações, elogios, assim:

- Estabelecemos fluxo de atendimento entre os funcionários da Secretaria;
- Criamos canais de comunicação diversos como e-mail institucional, telefone e redes sociais;
- Atribuímos números de protocolos as demandas, com a finalidade de registro e acompanhamento;
- Treinamos habilidades de comunicação e empatia;
- Os prazos são claros e transparentes;
- As respostas são personalizadas;
- Quando possível buscamos coletar feedback e avaliação no atendimento;

l) Quais os mecanismos de consulta ao usuário acerca das etapas cumpridas e pendentes dos serviços e atendimentos?

O usuário pode consultar diretamente de forma presencial, por telefone ou através das redes sociais acerca do cumprimento de suas solicitações.

m) Quais os elementos existem na Secretaria como sistema de sinalização visual?

Existe o logotipo exposto para identificar a Secretaria Municipal de Turismo no Paço Municipal.

n) Quais alterações são necessárias para atingir a acessibilidade, limpeza e conforto da sua Secretaria?

Tendo em vista que a Secretaria Municipal de Turismo encontra-se no Paço Municipal já existe acessibilidade, existe a necessidade de mais colaboradores para limpeza e manutenção física da estrutura.

o) Qual meio de atendimento utilizado quando o sistema informatizado esteja indisponível?



**Lorena**  
P R E F E I T U R A

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

Quando o sistema está indisponível o atendimento sempre será preferencialmente presencial.

p) Quais os valores de taxas ou tarifas são devidos pela realização de cada serviço realizado por sua Secretaria?

Não existe previsão legal para cobrança de taxas ou tarifas dentro da Secretaria Municipal de Turismo.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

**SECRETARIA DE POLÍTICAS PARA MULHER**

a) Quais serviços a sua Secretaria realiza?

A Secretaria presta serviço de atendimento e orientação a mulheres cis e trans de todas as idades, esclarecendo-as sobre seus direitos e encaminhando-as para os serviços disponíveis na rede.

b) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

As formas de acesso são:

- atendimento presencial no endereço Rua: Doutor José Machado Coelho de Castro, nº 302, Sala 07 – Boulevard San Francesco, Centro, CEP: 12600-050 Lorena/SP
- redes sociais @secmulherlorena
- email [mulher@lorena.sp.gov.br](mailto:mulher@lorena.sp.gov.br)
- telefônico/whatsapp (12) 98243-5773

c) Quais os documentos necessários para a solicitação de cada um de serviços?

A usuária deverá se identificar com seus documentos pessoais e comprovantes de residência no município de Lorena/SP.

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

A Secretaria irá atender a mulher, orientar e encaminhar ou auxiliar no pleito desejado.

e) Quais os prazos para a realização dos serviços?

O atendimento é imediato. A realização dos serviços depende da rede de apoio, conforme cada caso.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

Atendimento, orientação e encaminhamento.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

g) Quais locais são prestados os serviços?

O local prioritário de atendimento é na sede da Secretaria, na Rua: Doutor José Machado Coelho de Castro, nº 302, Sala 07 – Boulevard San Francesco, Centro, CEP: 12600-050 Lorena/SP

h) Qual a forma de comunicação com o solicitante do serviço?

O solicitante poderá acionar via redes sociais, email, telefone, whatsapp e presencialmente.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

A Secretaria atende à Lei Federal de prioridades.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

Não há como precisar o tempo de espera, pois depende da complexidade do atendimento.

k) Quais procedimentos são utilizados para receber, atender, gerir e responder as sugestões e reclamações sobre o atendimento e os serviços?

As sugestões e reclamações deverão ser realizadas na própria Secretaria e, caso necessário, na ouvidoria do Município;

l) Quais os mecanismos de consulta ao usuário acerca das etapas cumpridas e pendentes dos serviços e atendimentos?

Esta Secretaria não conta com um mecanismo específico para consulta de usuários, sendo o acompanhamento do processo feito via telefone, email ou presencialmente.

m) Quais elementos existem na Secretaria como sistema de sinalização visual?

A Secretaria possui placa e faixa.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

n) Quais alterações são necessárias para atingir a acessibilidade, limpeza e conforto da sua Secretaria?

Nenhuma.

o) Qual meio de atendimento utilizado quando o sistema informatizado esteja indisponível?

O meio é o atendimento presencial.

p) Quais os valores de taxas ou tarifas são devidos pela realização de cada serviço realizado por sua Secretaria?

Não há custo para acessar os serviços da Secretaria de Políticas para a Mulher.

**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

**SECRETARIA DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA**

a) Quais serviços a sua Secretaria realiza?

Garantir o acesso das pessoas com deficiência a todos os bens, produtos e serviços existentes e suas necessidades.

b) Quais as formas de acesso aos serviços prestados?

Através do email [direitospcd@lorena.sp.gov.br](mailto:direitospcd@lorena.sp.gov.br), e em breve teremos um telefone direto da SEPED - Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência.

c) Quais os documentos necessários para a solicitação de cada um dos serviços?

Documentos pessoais, laudo médico e cartão SUS, que são primordiais em qualquer atendimento.

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

A solicitação é realizada através do email [direitospcd@lorena.sp.gov.br](mailto:direitospcd@lorena.sp.gov.br), o pedido é analisado. A secretaria procura o setor responsável pela devida informação e verifica a possibilidade de um retorno imediato com a devida solução, caso não seja possível, retorna ao solicitante com as orientações devidas.

e) Quais são os prazos para realização dos serviços?

Cada situação é única. A SEPED tem como objetivo dar ao solicitante a possibilidade de uma resolução mais rápida possível. Já ocorreram resoluções imediatas como também houve casos que demandaram de mais tempo.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

A SEPED possui o atendimento presencial, por email e terá por telefone (WhatsApp).



**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

g) Em quais locais são prestados os serviços?

Pessoalmente, apenas na secretaria, na Av. Marechal Teixeira Lott 302, sala 10

h) Qual a forma de comunicação com o solicitante dos serviços?

A forma de comunicação será aquela que o solicitante terá entendimento e que atenda à sua necessidade.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

Trata-se de uma secretaria onde todos tem prioridade, portanto, se houver a necessidade de tal, será analisado o caso pontualmente.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

O objetivo é que o solicitante saia com seu problema solucionado e para isso o tempo é aliado. Por esse motivo, sempre será agendado horário.

k) Quais procedimentos são utilizados para receber, atender, gerir e responder as sugestões e reclamações sobre o atendimento e os serviços?

Além do email da SEPED, ainda há o da prefeitura.

l) Quais os mecanismos de consulta ao usuário acerca das etapas cumpridas e pendentes dos serviços e atendimentos?

Já está sendo providenciada uma página da SEPED que irá auxiliar no atendimento e informações.

m) Quais os elementos existem na Secretaria como sistema de sinalização visual?

A SEPED está em fase de implementação em seu espaço físico.



**OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE**  
Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

---

n) Quais alterações são necessárias para atingir a acessibilidade, limpeza e conforto da sua Secretaria?

Como indicado no item anterior a SEPED está em fase de implementação.

o) Qual meio de atendimento utilizado quando o sistema informatizado esteja indisponível?

Como citado no item B, a SEPED conta com o atendimento do email e futuramente via celular (WhatsApp), além do auxílio do email da Prefeitura.

p) Quais os valores de taxas ou tarifas são devidos pela realização de cada serviço realizado por sua Secretaria?

Todo e qualquer trabalho prestado pela Secretaria da Pessoa com Deficiência será sem ônus algum ao solicitante.

### **GOVERNANÇA DIGITAL**

De início, cumpre consignar que, consoante dispõe a Lei Complementar Municipal nº 398, de 24 de julho de 2023, a Secretaria de Governança Digital é responsável por conduzir ações governamentais voltadas à realização das articulações entre os órgãos e entidades da Prefeitura do Município de Lorena e dos diversos setores da sociedade, visando a implementação das políticas e diretrizes de orientação e normatização dos recursos de tecnologia da informação e comunicação do município.

Um dos objetivos centrais é a implementação de softwares, plataformas e/ou aplicativo baseados em novas tecnologias através da transformação digital, workflow e assinatura com validade jurídica.

A integração de dados inteligentes, análises avançadas e automação têm o potencial de quebrar barreiras, multiplicar e aumentar as capacidades dos sistemas de processos digitais, de forma a proporcionar uma maior transparência na administração, redução no gasto de papel, celeridade nos processos internos e externos, bem como uma larga economia para o município.

Assim é que, considerando a premente necessidade de regulamentar os instrumentos necessários ao aumento da eficácia da Administração Pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão, a Secretaria Municipal de Governança Digital se presta a ofertar plataformas e serviços compartilhados de tecnologia da informação e comunicação em governo digital, no âmbito da administração pública municipal, visando sempre a prospecção de novas tecnologias que aprimorem as ações finalísticas dos órgãos e das entidades da administração pública municipal.