

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 de Universalidade, Integralidade e Equidade, sendo que as prioridades são variáveis dependendo do grau de urgência, entretanto quando se enquadram dentro da rotina a prioridade são idosos e crianças.

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.

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, possui a Ouvidoria SUS que pode ser contactada presencialmente na sede da Secretaria ou através do telefone (12) 3153-1466.

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?

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.



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

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 da Educação são:

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

I - ensino fundamental obrigatório e gratuito, assegurada, inclusive, sua oferta gratuita para todos os que a ele não tiveram acesso na idade própria;

II - atendimento educacional especializado gratuito aos educandos com necessidades especiais, preferencialmente na rede regular de ensino;

III - atendimento gratuito em creches e pré-escolas às crianças de zero a cinco anos de idade;

IV - oferta de ensino noturno regular, adequado às condições do educando;

V - 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;

VI - atendimento ao educando, no ensino fundamental público, por meio de programas suplementares de material didático-escolar, transporte, alimentação e assistência à saúde;

VII - padrões mínimos de qualidade de ensino, definidos como a variedade e quantidade mínimas, por aluno, de insumos indispensáveis ao desenvolvimento do processo ensino-aprendizagem;

VIII - 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);

IX - 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

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

XI - 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;

XII - 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:

I - Secretaria Municipal de Educação;

II - as instituições de ensino fundamental e de educação infantil, mantidas pelo Poder Público municipal e/ou pelas entidades comunitárias, confessionais ou filantrópicas;

III - as instituições de educação infantil criadas e mantidas pela iniciativa privada, com ou sem fins lucrativos;

IV - Conselho Municipal de Educação;

V - Conselho Municipal de Alimentação Escolar;

VI - Conselho Municipal de Acompanhamento e Controle Social do Fundo Municipal de Manutenção e Desenvolvimento do Ensino Fundamental e de Valorização do Magistério,

VII - conjunto de normas complementares.

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Relação das Unidades Escolares com Endereço e Telefone:

Unidade Escolar	Endereço	Bairro	Telefone
Centro de Recursos Especiais - CRE	Av. São José, 150	Centro	3157-1743
CMEI "Alice Campos de Olivas"	Alameda João Augusto de Lima, s/n	Parque das Rodovias	3153-1928
CMEI "Ângelo Prudente de Aquino, Prof."	Av. Aparecida Guedes de Oliveira Cruz, s/n	Vila dos Comerciantes	corporativo
CMEI "Francisco Candido Xavier"	R. Profª Luiza Chagas, s/n	CECAP	3157-3669
CMEI "Irmã Irene Augusto"	R. Jovino Luiz dos Santos, 157	Santa Edwiges	3152-4747
CMEI "Jânio da Silva Quadros, Presidente"	Av. Targino Vilela Nunes, 1472	Vila Nunes	3157-6343
CMEI "João Hipólito de Moraes, Dom"	Av. Sete de Setembro, s/n	Bairro da Cruz	3157-5022
CMEI "Maria José Rodrigues Alves, Profª"	R. Antonio Alfredo dos Santos, 130	Jardim Margarida	3153-1450
CMEI "Miguel Rodrigues Ferreira"	Estrada Líbero Laurindo, s/n	Cabelinha	3152-8139
CMEI "Norma Paes Tavares de Andrade, Profª"	Rua Benedita da Silva Pereira, 10	São Roque	99735-4412
CMEI "Paulo Pereira dos Reis, Prof"	Rua Paraíba, 620	Cidade Industrial	3157-5998
EM "Anna Pereira de Lacerda, Profª"	Alameda João Augusto de Lima, s/n	Parque das Rodovias	3153-2978
EM "Carmelita Vieira de Oliveira Braga, Profª"	Av. Antonio Haddad, s/n	Santo Antônio	3152-8270
EM "Cyrene Leite de Almeida"	Av. Tiradentes, 78	Ponte Nova	3152-2856
EM "Mônica Senne do Nascimento da Silva, Profª"	R. São Judas Tadeu, 130	Cidade Industrial	3157-3292
EM "Adelina Alves Ferraz, Profª "	R. Leon Zephir Denis, 39	Vila Geny	3152-6621
EM "Aparecida Machado Guedes de Oliveira Cruz, Profª"	Av. Aparecida Guedes de Oliveira Cruz, s/n	Vila dos Comerciantes	3157-4662
EM "Elizabeth Aparecida Pinto, Profª "	Praça Santa Rita, s/n	Santa Rita	3152-4441
EM "Geraldo José Rodrigues Alckmin, Dr."	Av. Juscelino Kubistchek de Oliveira, 485	Vila Brito	3153-2811
EM "Hermínia Figueira de Azevedo Almeida, Profª "	R. João Aquino, s/n	Bairro do Ipê	3157-5343
EM "Horácio Victor Bastos"	R. Paraná, 170	Cidade Industrial	3152-8272
EM "Papa João Paulo I"	Praça Dalle Coutinho, 22	Santo Antônio	3153-1883
EM "Santa Edwiges"	R. Antonio Escada, 250	Santa Edwiges	3153-4477
CIEJAP "Milton Ballerini"	Av. São José, 150	Centro	3153-1548

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

EM "CAIC"	R. Capitão Leovigildo Areco, 1490	São Roque	3157-4656
EM "Conde de Moreira Lima"	R. Doutor Rodrigues de Azevedo, 436	Centro	3152-7447
EM "Francisco Prudente de Aquino, Prof."	R. Prof. Francisco Prudente de Aquino, 150	Cabelinha	3153-3414
EM "Governador Mário Covas"	Av. Sete de Setembro, 510	Bairro da Cruz	3157-6771
EM "Jânio da Silva Quadros, Presidente"	Av. Targino Vilela Nunes, 1462	Vila Nunes	3157-1414
EM "Lúcia Maria Vilar Barbosa, Prof ^a "	R. Paulo Marcondes, s/n	CECAP	3152-9148
EM "Maria Antonieta Arantes Ferreira, Prof ^a "	R. Paulo Marcondes, s/n	CECAP	3152-7048
EM "Padre João Renaudin de Ranvile"	Av. Tiradentes, 1007	Ponte Nova	3153-3214
EM "Climério Galvão César, Prof."	R. Expedicionário Genésio Valentim Correa, 340	Olaria	3153-2202
EM "Leda Maria Bilard de Carvalho, Prof ^a "	R. Cardeal Dom Carlos Carmello de Vasconcelo Mota, 65	Parque das Rodovias	3157-4446
EM "Maria José da Cunha Senne, Prof ^a "	R. Wenceslau Brás, 457	Cidade Industrial	3157-6775
EM "Ruy Brasil Pereira, Prof."	R. Maria Victória Brandão, s/n	Novo Horizonte	3157-1712
EM "Vovó Fiuta"	Av. Doutor Epitácio Santiago, 300	Centro	3153-2814
EMR "Belarmina Fernandes Borges"	Estrada São Miguel, s/n	Pinhal Novo	
EMR "Ignez Cardoso Ferreira"	Estrada do Campinho, s/n	Bairro do Campinho	3157-4546
EMR "João Justino Mota"	Estrada São Miguel, s/n	Pinhal Novo	

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)

*RG (se possuir);

*Comprovante de endereço atualizado (último mês);

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

*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.

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).

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

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

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

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?

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.



Lorena
P R E F E I T U R A

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

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?

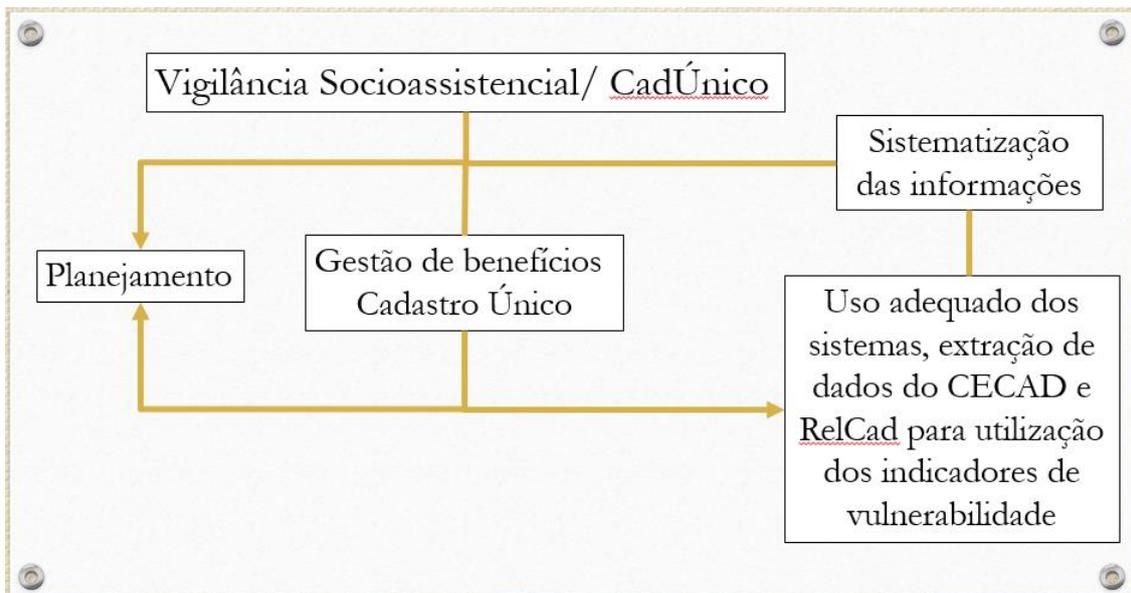
Não se aplica.

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Bolsa Família

a) Quais serviços a sua Secretaria realiza?

Equipe composta por 5 servidores, sendo que 4 são públicos e 1 comissionado.



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;

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- Reuniões técnicas com a gestão e as equipes da PSB/ PSE;
- Visitas técnicas nos equipamentos públicos e privados;
- 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 em prédio próprio, na rua Comendador Custódio Vieira, 421, 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?

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



Cadastro Único Conheça para incluir  **Lorena** 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

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

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

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

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 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.

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

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.

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 terceirizado 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 a parte elétrica, hidráulica, reparos estruturais em relação as goteiras e infiltrações.



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

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.

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

CRAS I

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.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

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

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

g) Quais os locais são prestados os serviços?

Unidade do CRAS 1;
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.

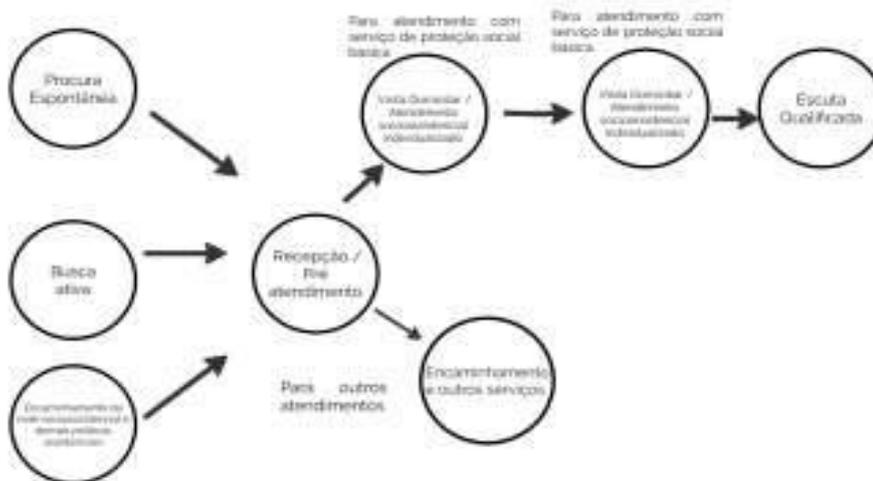
j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

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

k) Quais 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

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.

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



Lorena
P R E F E I T U R A

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

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

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

Ligações telefônicas (Quando o procedimento permitir);
Prontuários.

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

Os serviços ofertados no CRAS 1, são isentos de cobranças 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.

g) Quais locais são prestados os serviços?

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

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.

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Subsecretaria de Juventudes

a) Quais os serviços que este equipamento realiza?

Considerada parte integrada do Plano de Governo Municipal, no âmbito da Política de Assistência Social, a Subsecretaria de Juventudes tem como sua principal finalidade a construção de uma política municipal para juventude, em consonância com a Política Nacional da Juventude, sendo assim, formular, coordenar, integrar e articular estas Políticas; além da promoção de programas de cooperação com organismos municipais e nacionais, públicos e privados, voltados para as políticas juvenis. Cumprindo as finalidades que se propões, a Subsecretaria desenvolve um trabalho transversal com secretarias, os equipamentos, órgãos e instituições públicas e privadas que atuam com o público juvenil município, visando garantir a efetiva realização de ações, projetos e campanhas em parceria.

b) Quais as formas de acesso aos serviços prestados?

A Subsecretaria de Juventude funciona de segunda à sexta-feira das 8h às 17h no endereço Praça Marechal Mallet, 86 Centro. De maneira geral, as oficinas e eventos realizados por este equipamento precisam de inscrição prévia, é feita uma ampla divulgação pelas mídias sociais (Site, Facebook, Instagram e WhatsApp) da Prefeitura e Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social, bem como é informado às nossas instituições parceiras, aos conselhos de direito e à imprensa local.

c) Quais os documentos necessários para solicitação em cada serviço?

Normalmente são solicitados documentos de identificação com foto e no caso de orientações referentes ao Programa ID Jovem do Governo Federal, é informado aos nossos usuários a necessidade de ter o Cadastro Único e de mantê-lo atualizado para adquirir os benefícios.

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

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

Varia de acordo com cada atividade, no caso das oficinas e eventos, é feita uma inscrição prévia e tendo vagas disponíveis é apenas uma questão de aguardar pela realização da atividade. Já em relação a 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 os prazos para realização dos serviços?

Possuindo cadastro único, é imediato. O interessado deve baixar na loja de aplicativo do seu celular o APP ID Jovem, na sequência basta incluir os dados solicitados pela plataforma e ao completar o cadastro a identidade já é emitida.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

No caso das oficinas e eventos são realizados de forma presencial e/ou remota (online).

g) Quais os locais são prestados os serviços?

Estação Juventudes, CIEJAP Milton Ballerini (Cozinha do Fundo Social), Auditórios do Teatro São Joaquim e Obra Social São Luís, além do Centro de Convivência da Melhor Idade.

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

As oficinas e eventos realizados precisam de inscrição prévia, neste caso os interessados deixam suas formas de contato (número de telefone, endereço e e-mail). Além disso, é feita uma ampla divulgação pelas mídias sociais (Site, Facebook, Instagram e WhatsApp) da Prefeitura e Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social, bem como é informado às nossas instituições parceiras, aos conselhos de direito e à imprensa local.

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 de reduzida e jovens gestantes.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

Em dias normais, seguindo a rotina da Subsecretaria, a equipe costuma atender os usuários que se apresentam de forma imediata, não costumando haver filas ou tempo de espera.

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

Todas as questões levantadas pelo nosso público sejam por meio de sugestão e/ou reclamação direta, envio de e-mail, pautas levantadas por conselhos diretos e ou afins são analisadas de maneira técnica entre o equipamento e órgão gestor, na intenção de identificar os pontos a serem melhorados, buscando sempre oferecer o melhor serviço a população.

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

Busca ativa por meio das formas de contato, outrora disponibilizados pelos mesmos. (Número de contato telefônico, endereço residencial e de e-mail). Bem como, a consulta à órgão afim como é o caso dos jovens matriculados em escolas.

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

Placas de identificação do espaço na área externa, placas de sinalização de segurança tais como: proibido fumar, extintor de incêndio, cuidado com a caixa de alta tensão.

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

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

Rampa de acesso pela entrada principal do equipamento, banheiros adaptados para cadeirantes, obras no telhado para solucionar o problema das excessivas goteiras. Garantia de uma funcionária em tempo integral fazendo a limpeza do espaço, ou minimamente em meio período durante todos os dias da semana. Para dar mais conforto ao espaço e garantir a efetivação dos trabalhos realizados, seria necessária a contratação mínima de pelo menos mais uma pessoa, no entanto o ideal seria pelo menos duas. Com o problema das goteiras e considerando que a última reforma foi há quase 4 anos, revitalizar a pintura do prédio tanto interna quanto externamente é de suma importância. Além da aquisição de mobiliário e equipamentos de informática, de um número corporativo de WhatsApp, a resolução de maneira definitiva dos problemas técnicos ora apresentados pela linha telefônica, a disponibilização de uma conta de e-mail corporativa.

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

É feito o atendimento presencial, são repassadas as informações solicitadas e entregues materiais informativos impressos sobre os trabalhos da Subsecretaria de Juventude e quando solicitado, dos demais equipamentos da Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social.

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

Nenhum serviço deste equipamento é realizado mediante pagamento, tudo o que oferecemos é de forma de gratuita.

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 a 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 pago - 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

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

D. Guia de arrecadação recolhida paga

*** 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 m² 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)

1. Cópia da certidão de diretriz urbanística;
2. Cópia da planta de diretriz aprovada;

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

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);
15. Guia de arrecadação recolhido paga;

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

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

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 200M²

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 Nº 2.112, DE 31 DE DEZEMBRO DE 1993

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.

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

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\$ 61,08
 - Fracionamento / Unificação (desdobro) = R\$ 61,08
 - Análise Prévia = R\$ 61,08 (referente a Requerimento e Memorial Descritivo)
 - Aprovação de Projetos = R\$ 61,08 (requerimento e memorial descritivo)
- +:
- Até 100 m² = R\$ 1,45 por metro quadrado
 - De 101 a 200 m² = R\$ 2,90 por metro quadrado
 - Acima de 200 m² = R\$ 4,36 por metro quadrado
 - Numeração = R\$ 61,08
 - Alvarás em Geral = R\$ 61,08
 - Habite-se:



Lorena
P R E F E I T U R A

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- Até 100 m² + Requerimento = R\$ 46,53
- De 101 a 200 m² + Requerimento = R\$ 90,17
- Acima de 200 m² + Requerimento = R\$ 177,44
- Fora do perímetro urbano = R\$ 276,10

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, Terceiro Setor, 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, Terceiro Setor 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, disponível no site:

https://siap.lorena.sp.gov.br/pmlorena/websis/siapegov/legislativo/leis/consulta_leis.php

- Decreto nº 7.505 de 22/10/2020.
- Decreto nº 7.507 de 22/10/2020.
- Decreto nº 7.508 de 22/10/2020.
- Decreto nº 7.509 de 22/10/2020.
- 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 orienta, educa e defende os consumidores contra abusos praticados pelos fornecedores de bens e serviços nas relações de consumo, bem como orienta o público sobre outras dúvidas/reclamações.

b) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

O PROCON faz atendimento ao público de modo presencial das 9h às 17h, fechando para almoço.

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

O PROCON pede ao público os documentos pertinentes à reclamação.

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

O PROCON ouve o consumidor, analisa a documentação, orienta se há direito violado e, se sim, formaliza por escrito a reclamação; caso não, orienta-o para solucionar o problema.

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

O PROCON, após abrir reclamação, pede o prazo de até 10 dias úteis para obtermos retorno da parte contrária, ora fornecedor; caso não haja resposta, reiteramos a reclamação e pedimos mais 10 dias uteis. Quando o atendimento é por telefone, o prazo é de 5 dias úteis.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

O PROCON presta dois tipos de serviço por atendimento preliminar via telefone e por escrito via correio com aviso de recebimento.

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

g) Quais locais são prestados os serviços?

O PROCON presta serviço dentro do Mercado Municipal.

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

O PROCON se comunica por telefone com os consumidores que registraram a reclamação.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

O PROCON possui somente 1 funcionário para atendimento, todos são iguais perante a Lei e, conforme ordem de chegada se faz o atendimento;

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

O PROCON atende de 15 a 60 pessoas por dia, a espera pode acontecer em até 2 (duas) horas.

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

O PROCON não possui esse meio.

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

O PROCON informa que os usuários são instados a voltar ao Procon para obter a resposta no prazo de 10 dias úteis, conforme agendado.

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

O PROCON possui placa de folha sulfite indicando o horário de funcionamento e um livro contendo os nomes dos usuários do dia para atendimento por ordem de chegada.



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?

O PROCON necessita de janelas em 3 cômodos.

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

O PROCON pode fazer o atendimento físico e por escrito, em caso de indisponibilidade da internet, registrando no sistema após disponibilidade.

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

O PROCON não cobra nenhuma taxa ou tarifa.

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 (municipais 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 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.



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 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.

Para solicitar a guarda/separação de imagens, é necessário o preenchimento de um requerimento e o Boletim de ocorrência da Polícia Civil.



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

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.

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

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.

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

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

Presencialmente ou por telefone (dependendo do caso).

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

Placa com o nome da Secretaria e do COI (Centro de Operações Integradas)

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

Não se aplica

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

Requerimentos e relatórios impressos.

v) 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.

SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE

Competência da Secretaria

Artigo 34. A Secretaria de Meio Ambiente tem como competência:

- Formular e executar a política municipal de desenvolvimento e meio ambiente da cidade de Lorena em consonância com as diretrizes estabelecidas pela Política Nacional de Meio Ambiente,
- Coordenar e planejar ações voltadas á recuperação de áreas e educação ambiental,
- Trabalhar para melhoria da conservação de áreas verdes, APPs (Áreas de Proteção Ambiental),
- Elaborar políticas e diretrizes, programas de educação ambiental,
- Coordenar ações de licenciamento, controle e fiscalização ambiental.

Quais serviços a sua Secretaria realiza?

A Secretaria de Meio Ambiente de Lorena é responsável pelas ações de prevenção, fiscalização e preservação ambiental no município. Ela atua em todas as áreas da cidade, fiscalizando ambientes que sofrem degradação cometida por atos de infração ambiental ou de ações consideradas crime ambiental.

Dentre as fiscalizações executadas pela Semear as que mais se destacam são sobre:

- Construção em Áreas de Preservação Ambiental APP (coibir, retirar e recuperar);
- Supressão de árvores de espécies nativas; (coibir, multar, compensar, recuperar)
- Poluição do ar (coibir, multar, verificar correção)
- Poluição sonora, inclusive incômodos urbanos (aplicação e cumprimento da lei 3478)

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

- Poluição do solo e dos recursos hídricos (coibir, multar, acompanhar monitoramento)
- Saneamento ambiental: captação e destinação final do esgoto. Fiscalização dos trabalhos da concessionária para coibir, e corrigir lançamento inadequado).

A secretaria de Meio Ambiente é conveniada CESTEB para dar licenciamento Ambiental de empreendimentos de médio porte no município (<https://www.ambiente.sp.gov.br/consema/licenciamento-ambiental-municipal>).

Decorre desse convênio a atribuição da Secretaria de Meio Ambiente emitir Manifestação Ambiental para diversos empreendimentos, após visita técnica *in loco* para análise das áreas para o empreendimento.

Da mesma forma emite parecer sobre inscrições municipais de vários empreendimentos, orientando sobre as leis que devem ser observadas e as adequações a serem feitas no local para a emissão dos alvarás de funcionamento.

Participa ativamente em conjunto com a Secretaria Municipal de Educação em programas de Educação Ambiental para conscientização ambiental.

Mantém contato técnico com as Companhias responsáveis pela concessão de Água e Esgoto (Sabesp) para fiscalização de emissão irregular de esgoto em rios e Energia Elétrica (EDP Bandeirantes) para podas em locais de fiação de alta tensão.

a) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

A Semear possui uma secretaria situada na Rua Comendador Custódio Vieira, 333, 1º andar no Edifício Guaypacaré e oferece nos seus serviços comunicação via telefone através do nº 3157-2619, email: semear@lorena.sp.gov.br e Facebook e atendimento presencial a todos os municípios.

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

Os serviços mais solicitados em nossa secretaria são pedidos e autorização para poda e corte de árvores em residências e estabelecimentos comerciais e manifestação ambiental para licenciamento de empresas. Os documentos exigidos são:

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

Poda e Corte Árvores: O Cidadão deve protocolar na sede prefeitura a solicitação com justificativa, anexar documento comprovando a posse ou a locação do imóvel, cópia do documento de identificação pessoal, endereço e telefone de contato. Depois de recebidas essas informações a equipe técnica realiza a vistoria *in loco* e após emite o laudo técnico dando parecer favorável, favorável em parte ou negativa. O laudo é assinado por Eng.º Agrônomo concursado.

Licenciamento Ambiental: São necessárias as informações da área a ser licenciada por meio de projeto de engenharia aprovado pela Secretaria de Obras e Planejamento Urbano do município bem como a certidão de diretrizes, as coordenadas geográfica, Checklist dentre outros. A equipe técnica analisa esses projetos e as leis ambientais pertinentes a serem aplicadas para posteriormente emitir a manifestação ambiental.

Parecer para Inscrição Municipal: O empreendedor é orientado a cumprir as leis ambientais de destinação de dejetos, de destinação de efluentes de proteções acústicas para empreendimentos que produzam som, de observação de espaço para plantio de arborização urbana e orientação para melhor escolha das espécies de árvores a serem plantadas.

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

- Protocolos junto à secretaria de meio ambiente
- Análise de documentos
- Emissão ao solicitante

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

Prazos – de 15 a 30 dias quando a liberação depende dos Conselhos, pois os trabalhos são voluntários. E de 10 a 15 dias quando a liberação depende somente da SEMEIA.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

Serviços internos e externos

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

g) Quais locais são prestados os serviços?

Os Serviços internos são prestados através de análise e verificação técnica dos documentos e verificação das leis ambientais pertinentes, emissão de laudos. Os serviços externos são: vistorias e fiscalizações em estabelecimentos, residenciais, comerciais e industriais e áreas do município.

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

Através dos dados emitidos no protocolo de solicitação sendo: telefone e e-mail.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

A secretaria de meio ambiente atende presencialmente e por telefone os munícipes que solicitam serviços desta pasta, mas a prioridade é concedida mediante lei igual para todos e emergências ambientais e infrações causadoras de danos ao meio ambiente.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

Para os atendimentos em nossa secretaria, o atendimento é imediato salvo quando o munícipe, empreendedor ou solicitante deseja conversar com o Secretário do Meio Ambiente e o mesmo não está na secretaria. Então, pode ocorrer uma espera de um dia ou dois.

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

Mediante recebimento de uma reclamação seja presencial, por meio de telefone ou e-mail é realizado o registro, a triagem destas solicitações, e é realizada uma reunião entre a equipe técnica para, de maneira rápida, solucionar o problema e quando há a necessidade de envolvimento de outras secretarias é realizado o contato via telefone e envio de memorandos além das cobranças de prazo.

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

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

Telefone, email ou presencial

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

Cartazes e placas.

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

Reforma para melhoria da infraestrutura física do (1º andar do prédio Guaypacaré) bem como a aquisição de equipamentos.

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

Atendimento presencial por meio de agendamento e comunicação através do contato telefônico ou celular.

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

Por gentileza, consultar o setor de Protocolo ou Secretaria de Tributação. A Secretaria de Meio Ambiente não recebe pagamento de taxas. Taxa de licenciamento é simulada pela CETESB no licenciamento;

RESPOSTAS POR ÍTEM DE COMPETÊNCIA

• **Formular e executar a política municipal de desenvolvimento e meio ambiente da cidade de Lorena em consonância com as diretrizes estabelecidas pela Política Nacional de Meio Ambiente:**

▪ Atualmente está sendo realizada a elaboração do Plano Municipal de Arborização Urbana. A meta é cadastrar Lorena como uma TCOW. Para isso, a Secretaria está fazendo o passo 1: INVENTÁRIO ARBÓREO no município. Medindo, registrando

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

e cadastrando casa árvore uma a uma. Conta para isso com dois funcionários e está buscando parcerias com instituições para aumentar esta mão de obra e agilizar o processo. Este é um dos passos para a elaboração da Política Municipal de Meio Ambiente.

- **Coordenar e planejar ações voltadas á recuperação de áreas e educação ambiental:**

- A Prefeitura é ganhadora de uma Verba Estadual do FEHIDRO para recuperação de uma das nascentes do Ribeirão Tabuão. O projeto contempla o plantio de aproximadamente 20.000 mudas e programa de educação ambiental com visita das escolas municipais ao parque de mesmo nome com atividades lúdico-educacionais.

- **Trabalhar para melhoria da conservação de áreas verdes, APPs (Áreas de Proteção Ambiental):**

- Política Municipal de Arborização Urbana, cuidado e monitoramento do PET – Parque Ecológico do Tabuão, cuidado das praças e parques municipais; Fábrica de mudas para doação; Orientação sob pedido aos munícipes sobre plantio e cuidados com as árvores.

- **Elaborar políticas e diretrizes, programas de educação ambiental:**

- Além das já descritas, participação da agenda educacional do município com atividades de orientação, exemplo e incentivo nas datas festivas.

- **Coordenar ações de licenciamento, controle e fiscalização ambiental.**

Atividades técnicas já descritas.

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 feito 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, assim como, manutenção das estradas com a construção de pontes e regularização das mesmas.

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.

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

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

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

Após recebimento dos solicitações e feito vistoria nos locais, com divisão das equipes para execução dos serviços.

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.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

Em todos os bairros rurais, os serviços são classificados como urgência e emergência, não sendo possível priorizar usuário preferencial.

g) Quais locais são prestados os serviços?

Em todos os bairros da área rural.

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

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

Ofício e ou telefonemas.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

Os serviços são classificados em urgência e emergência.

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 apropriadas para isso.

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

Secretaria de Agricultura e Desenvolvimento Rural.

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 serviços.



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?

Conforme Decreto nº 7.509 de 22 de outubro de 2020, que dispõe sobre fixação de valores para locação de equipamentos por hora, disponível no site: https://siap.lorena.sp.gov.br/pmlorena/websis/siapegov/legislativo/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 e comprovante de residência e atestado médico.

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

Com a entrega dos documentos e conferência, é feito a carteira da secretaria, para utilização dos serviços, demora de 03 a 05 dias para o início das atividades.

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 do Vera Cruz, Campo Parque das Rodovias, Campo do Novo Horizonte, Campo do Guarani, Campo São Sebastião, Quadra Ponte Nova, Quadra Santa Edwirges, Quadra CECAP alta, entre outros.

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

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

Via telefone da Secretaria, Facebook e Site da secretaria, grupos das modalidades e a secretaria que funciona das 7h00 – 11h00 e 13h00 – 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 sexo é 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 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.

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

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 E TURISMO

a) Quais serviços a sua Secretaria realiza?

Atividades ligadas ao turismo e à cultura (eventos culturais, exposições, palestras, festas de vários seguimentos, avaliação de imóveis tombados pelo COMPAC, Preservação de patrimônios culturais, apoio ao artista e artesão local), direção da Biblioteca Municipal, fomento na área do turismo.

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 (teatros e clubes).

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

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

Via telefone ou e-mail.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

Trabalhadores da Cultura.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

15 (quinze) minutos

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 é fica a cargo do funcionário responsável 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?

Via telefone, 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 acessibilidade e limpeza e conforto.



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?

Via telefone ou 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 é responsável por desenvolver projetos e parcerias para geração de emprego e renda no município de Lorena. Para tanto, congrega outros serviços tais como:

- PAT – Posto de Atendimento ao Trabalhador;
- Banco do Povo;
- SEBRAE AQUI;
- Univesp.

Além disso, faz parcerias com outras entidades, como:

- SENAI;
- SENAC;
- FATEC;
- Poupa Tempo;
- Novo Futuro Tech;
- Outros.

b) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

A forma de acesso aos serviços prestados pela secretaria depende de cada órgão 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?

Os documentos necessários para solicitação de cada serviço variam de acordo com o órgão conveniado. Em via de regra, é solicitado o documento original e cópia do RG,

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

CPF e comprovante de residência. Outro documento que pode ser solicitado é a carteira de trabalho.

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

Cada setor vinculado à secretaria possui o seu próprio processamento, e em função de suas especificidades as etapas são bem distintas.

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

Dependendo do programa ou serviço prestado os prazos podem variar. Por exemplo, uma vaga de emprego pode demorar de 1 dia até a vaga ser preenchida, que pode ser mais de 1 mês.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

Atendimento presencial.

g) Quais locais são prestados os serviços?

Os serviços são prestados nas secretarias da Prefeitura Municipal de Lorena, no Posto de Atendimento ao Trabalhador, na Escola Profissionalizante Milton Ballerini e no Mercado Municipal de Lorena.

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

Normalmente, a comunicação com o solicitante dos serviços é feita por e-mail, telefone e presencialmente.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

A secretaria prioriza o atendimento de pessoas com deficiência, idosos com 60 anos ou mais, gestantes e pessoas acompanhadas por criança de colo. Assim como assuntos de grande urgência.

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

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

O tempo de espera para o atendimento presencial varia entre 2 minutos e 15 minutos.

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

O procedimento utilizado para o recebimento, atendimento, gerenciamento e resposta as sugestões e reclamações sobre o atendimento e os serviços, é o feedback presencial e através do e-SIC.

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

Nosso mecanismo de consulta ao usuário é via e-mail e telefone.

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

O sistema de sinalização visual é feito através de placa de identificação do setor/secretaria.

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

Em relação à acessibilidade, podemos sugerir uma sala maior, tendo em vista que recebemos muitas pessoas e tem pouco espaço para acomodá-las. Para o conforto da secretaria, sugerimos a troca das cadeiras e mesas, assim como armários para arquivar documentos.

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

O meio de atendimento utilizado quando o sistema informatizado está indisponível é o atendimento presencial.



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?

Na Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação os serviços e ações são isentas de taxas e tarifas.

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, Facebook, Instagram, Youtube e Twitter, que são os canais oficiais de comunicação da Prefeitura de Lorena, considerando que atualmente a Secretaria de Comunicação não possui verba e nem meios viáveis para a publicação de informações institucionais em mídias externas e pagas, como jornais impressos e rádios.

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

Memorandos, ofícios, pedidos por e-mail 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?

Considerando as postagens: após a solicitação, colocamos a publicação na ordem semanal e regular de cada secretaria. As que necessitam de publicidade possuem 1 (um), 2 (dois) ou 7 (sete) dias na semana reservados em nossa agenda de publicações. As publicações institucionais e oficiais também são organizadas por ordem de prioridade.

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

De uma hora a 7 dias, dependendo da urgência e complexidade da publicação solicitada.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

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

Através de banners, fotos e vídeos gravados ou ao vivo. Também organizamos toda parte cerimonial da Prefeitura, organizando eventos, inaugurações e cerimoniais. Salientamos que a parte de organização de eventos estaria alocada na Secretaria de Cultura e Turismo, no entanto, devido ao número reduzido de funcionários na cultura, a SECOM assumiu provisoriamente esse papel.

g) Em quais locais são prestados os serviços?

Na internet. Contudo, enviamos releases diários a todos os veículos de mídia da região, que são aproximadamente 50 (cinquenta). Esses veículos geralmente replicam de forma total ou parcial algumas informações que repassamos de forma diária através de outro grupo oficial de comunicação da prefeitura, no WhatsApp, dedicado somente à imprensa. Além disso, a SECOM fornece suporte à realização dos eventos e produz conteúdo.

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

Via telefone, e-mail, WhatsApp e mensagens privadas ou abertas no Facebook, Instagram, Twitter ou Youtube – no caso de sugestões vindas de munícipes.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

Primeiramente o Prefeito, visto que ele é a autoridade máxima do executivo, cujas ações precisam ser constantemente acompanhadas e divulgadas à população. Em seguida, priorizamos a divulgação da Secretaria de Saúde; Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social; Secretaria de Educação e Secretaria de Segurança. As demais secretarias são atendidas em seguida, mas podem assumir carácter emergencial dependendo da situação apresentada.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

Trabalhamos com ordem de prioridade. Informações urgentes são replicadas num prazo máximo de uma hora.

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?

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?

Não existe esse mecanismo. Pretendemos futuramente adotar um aplicativo informatizado onde os munícipes poderão trazer sugestões, fazer reclamações e solicitar pedidos de qualquer secretaria e também acompanhar o processamento dessas sugestões, reclamações ou pedidos.

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

A SECOM possui uma placa de identificação dentro da Prefeitura Municipal de Lorena e sinalizações nos corredores indicando seu local específico.

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

Expansão da sala, compra de materiais em geral como cadeiras, computadores, mesas e materiais de uso habitual de qualquer Secretaria de Comunicação (câmeras, drone, microfones, caixa de som, kits de iluminação, tripés de filmagem, dentre outros). já mencionados no PPA 2022-2024.

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

Telefone somente e presencialmente na secretaria.

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



Lorena
P R E F E I T U R A

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Hoje a SECOM é responsável pelo custeio das impressões e aluguel da impressora. Demais gastos referentes a comunicação não estão alocados nessa secretaria por falta de orçamento oriundo do PPA vigente ainda da gestão passada.

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 ampliam 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 a demanda pessoalmente, entregando às instituições e a comunidade.

O Fundo Social funciona em uma sala cedida pela SADS à Rua Godoy Neto 482, tendo apenas um funcionário comissionado, se fazendo necessário urgentemente de mais um colaborador que seja conhecedor da área administrativa - contábil, devido a licitação e prestação de contas dos convênios realizados com o FUSP e instituições. Faz-se necessário também um computador que atenda a demanda, visto que utilizamos o da SADS quando necessário.