

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, Centro de Atenção Psicossocial), além de prestadores que são referências conveniadas ao Sistema Único de Saúde, sendo que em alguns casos o atendimento domiciliar, visto a necessidade.

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

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

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

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

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

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

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

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

A Secretaria Municipal de Saúde, possuiu a Ouvidoria SUS que pode ser contactada presencialmente na sede da Secretaria ou através do telefone (12) 31531466 ou pelo e-mail: ouvidoria.saude@lorena.sp.gov.br ou disque saúde do Ministério da Saúde – 136.

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.



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?

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 de Educação são:

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

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

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

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

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

b) Quais as formas de acesso aos serviços prestados:

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

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

As formas de acesso aos serviços prestados poderão se dar mediante o comparecimento presencial nas Instituições acima elencadas, bem como, pelos e-mails institucionais ou através do Portal da Secretaria Municipal da Educação, disponível no <https://conectalorena.com.br/>.

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:

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- *Certidão de Nascimento;
- *Certidão de Casamento (se houver, nos casos de alunos da EJA)
- *RG (se possuir);
- *Comprovante de endereço atualizado (último mês);
- *Cópia dos documentos pessoais dos pais/ responsáveis;
- *Declaração da escola de origem e/ou Histórico Escolar;
- *Duas fotos 3X4
- *Carteira de vacinação

Observar que no caso da matrícula em Creche, pode ser necessária a apresentação de documentos e informações adicionais, para atendimento aos casos de prioridade como:

- Comprovação de vínculo empregatício formal ou autônoma;
- Renda percapta da família da criança;
- Jornada de Trabalho;
- Declaração de atendimento pela Assistência Social: CRAS e CREAS;
- Declaração de Nascimento dos demais filhos;
- Certidão de Nascimento da mãe

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

No caso das solicitações de vaga em Creche e Processo de Matrícula Antecipada (etapa inicial para o próximo ano letivo) para crianças de fora da Rede, seguirá primeiramente a as etapas de inscrição pelo Portal da Secretaria Municipal, disponível no <https://conectalorena.com.br>.

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.

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

Serviços descentralizados, prestados por terceiros.

g) Quais são os locais de prestação dos serviços?

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

Qtd.	UNIDADE ESCOLAR	ENDEREÇO	TELEFONE
1	Centro de Recursos Especiais - CRE	Av. São José, 150 - Centro	3157-1743
2	CIEJAP "Milton Ballerini"	Av. São José, 150 - Centro	3153-1548
3	CMEI "Profª Alice Campos de Olivas"	Alameda João Augusto de Lima, s/n Parque das Rodovias	3153-1928
4	CMEI "Francisco Candido Xavier"	R. Profª Luiza Chagas, s/n CECAP	3157-3669
5	CMEI "Irmã Irene Augusto"	R. Jovino Luiz dos Santos, 157 Santa Edwiges	3152-4747
6	CMEI "Presidente Jânio da Silva Quadros"	Av. Targino Vilela Nunes, 1472 Vila Nunes	3157-6343
7	CMEI "Dom João Hipólito de Moraes "	Av. Sete de Setembro, s/n Bairro da Cruz	3157-5022
8	CMEI "Profª Maria José Rodrigues Alves"	R. Antonio Alfredo dos Santos, 130 - Jardim Margarida	3153-1450

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

9	CMEI "Profª Maria Nazareth Barbosa Marcondes"	Rua Ricardo Marcondes Júnior, 100 - Jardim Primavera	***
10	CMEI "Miguel Rodrigues Ferreira"	Estrada Líbero Laurindo, s/n Cabelinha	3152-8139
11	CMEI "Profª Norma Paes Tavares de Andrade,	Rua Benedita da Silva Pereira, 10 - São Roque	***
12	CMEI "Prof. Paulo Pereira dos Reis"	Rua Paraíba, 960 Cidade Industrial	3157-5998
13	CMEI "Vereador Tenente Claudio Pereira"	Rua Mestre Franscisco da Silva, 974 – Novo Horizonte	***
14	EM "Profª Adelina Alves Ferraz"	R. Leon Zephir Denis, 39 Vila Geny	3152-6621
15	EM " Profª Anna Pereira de Lacerda "	Alameda João Augusto de Lima, s/n Parque das Rodovias	3153-2978
16	EM "Profª Aparecida Machado Guedes de Oliveira Cruz"	Av. Aparecida Guedes de Oliveira Cruz, s/n Vila dos Comerciários	3157-4662

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

17	EM "CAIC Líbero Laurindo"	R. Capitão Leovigildo Areco, 1490 - São Roque	3157-4656
18	EM "Profª Carmelita Vieira de Oliveira Braga"	Av. Antonio Haddad, s/n Santo Antônio	3152-8270
19	EM "Profº Climério Galvão César"	R. Expedicionário Genésio Valentim Correa, 340 - Olaria	3153-2202
20	EM "Conde de Moreira Lima"	Rua Odila Rodrigues, 138 São Roque	99175- 3427
21	EM "Profª Cyrene Leite de Almeida"	Av. Tiradentes, 78 Ponte Nova	3152-2856
22	EM "Profª Elizabeth Aparecida Pinto"	Praça Santa Rita, s/n Santa Rita	3152-4441
23	EM "Profº Francisco Prudente de Aquino"	R. Prof. Francisco Prudente de Aquino, 150 - Cabelinha	3153-3414
24	EM "Dr. Geraldo José Rodrigues Alckmin"	Av. Juscelino Kubistchek de Oliveira, 485 - Vila Brito	3153-2811
25	EM "Profª Hermínia Figueira de Azevedo Almeida"	R. João Aquino, s/n Bairro do Ipê	3157-5343
26	EM "Horácio Victor Bastos"	R. Paraná, 170 Cidade Industrial	3152-8272

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

27	EM "Presidente Jânio da Silva Quadros"	Av. Targino Vilela Nunes, 1462 - Vila Nunes	3157-1414
28	EM "Papa João Paulo I"	Praça Dalle Coutinho, 22 Santo Antônio	3153-1883
29	EM "Padre João Renaudin de Ranville"	Av. Tiradentes, 1007 Ponte Nova	3153-3214
30	EM "Profª Leda Maria Bilard de Carvalho"	R. Cardeal Dom Carlos Carmello de Vasconcelos Mota, 65 - Parque das Rodovias	3157-4446
31	EM "Profª Lúcia Maria Vilar Barbosa"	R. Paulo Marcondes, s/n CECAP	3152-9148
32	EM "Profª Maria Antonieta Arantes Ferreira"	R. Paulo Marcondes, s/n CECAP	3152-7048
33	EM "Profª Maria José da Cunha Senne"	R. Wenceslau Brás, 457 Cidade Industrial	3157-6775
34	EM "Governador Mário Covas"	Av. Sete de Setembro, 510 Bairro da Cruz	3157-6771

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

35	EM "Profª Mônica Senne do Nascimento da Silva"	R. São Judas Tadeu, 130 Cidade Industrial	3157-3292
36	EM "Profº Ruy Brasil Pereira"	R. Maria Victória Brandão, s/n Novo Horizonte	3157-1712
37	EM "Santa Edwiges"	R. Antonio Escada, 250 Santa Edwiges	3153-4477
38	EM "Vovó Fiuta"	Av. Doutor Eptácio Santiago, 300 - Centro	3153-2814
39	EMR "Belarmina Fernandes Borges"	Estrada São Miguel, s/n Pinhal Novo	***
40	EMR "Ignez Cardoso Ferreira"	Estrada do Campinho, 2500 Bairro do Campinho	3157-4546
41	EMR "João Justino Mota"	Estrada São Miguel, s/n Sertão Velho	***

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

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

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

Em 2024, foi adicionado aos meios de comunicação o Portal da Secretaria Municipal da Educação, disponível no <https://conectalorena.com.br>.

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

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

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

No caso das solicitações de vaga em creche, são aplicados os critérios criados por grau de prioridades para oferecimento de vagas nas creches da Rede Municipal de Ensino como:

Vaga prioritária: mãe menor

Obs: Critérios de desempate:

1. Idade da mãe; e
2. Data da efetivação da inscrição;

Demais inscritos:

1. Mãe/responsável trabalhadora com vínculo empregatício formal ou autônoma;
2. Mãe solo;
3. Renda per capita da família da criança;
4. Jornada de trabalho;
5. Família atendida pela Assistência Social: CRAS e CREAS;
6. Mãe/ responsável com mais idade;
7. Número de filhos; e
8. Data e horário da efetivação da inscrição.

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 incluindo pelo Portal da Secretaria Municipal da Educação, disponível no <https://conectalorena.com.br>.

Quando recebidas, são encaminhadas ao devido Setor por meio de despacho ou memorando, para tomada de providências cabíveis.

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?

A consulta aos usuários são feitos pelos meios formais de comunicação, incluindo a utilização da ferramenta Google Forms, bem como através de ferramentas constantes do Portal da Secretaria Municipal da Educação, disponível no <https://conectalorena.com.br>.

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

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

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

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

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

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

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

Não se aplica.



SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

a) Quais serviços a sua Secretaria realiza?

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

b) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

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

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

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

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

Agendamento e realização do serviço.

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

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

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

Através de atendimento presencial.

g) Em quais locais são prestados os serviços?

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

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

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

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

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

No Cemitério o atendimento é por ordem de chegada.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

Variável, dependendo da documentação em posse da família.

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

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

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

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

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

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

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

Todas as normas de acessibilidades são cumpridas no Cemitério de acordo com a Lei. Foi realizado a reforma solicitada pela Administração para melhorar as condições de atendimento em suas estruturas.

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

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

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

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

UFESP 2025	R\$ 37,02
-------------------	------------------

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

SERVIÇO	VALOR EM UFESP	VALOR EM REAL
Cód. 33 - Sepultamento em área geral	1,00	R\$ 37,02
Cód. 34 - Sepultamento particular	2,00	R\$ 74,04
Cód. 35 - Exumação e traslado	12,00	R\$ 444,24
Cód. 36 - Sala de velório - salas nº 1 a 4	-	R\$ 61,07
Cód. 37 - Sala de velório capela	-	R\$ 78,89
Cód. 40 - Concessão de terreno por 50 anos	40,00	R\$ 1.480,80
Cód. 41 - Concessão de gaveta de ossuário	4,00	R\$ 148,08
Cód. 42 - Renovação jazigo por 50 anos	40,00	R\$ 1.480,00
Cód. 58 - Concessão de terreno por 4 anos	2,00	R\$ 74,04

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

Cód. 76 - Concessão de gaveta por 4 anos	10,00	R\$ 370,20
Cód. 77 - Concessão de gaveta por 3 anos	2,00	R\$ 74,04
Cód. 78 - Renovação de gaveta de ossuário	4,00	R\$ 148,08
Cód. 79 - Translado de área geral	2,00	R\$ 74,04

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

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social

a) Quais serviços a sua Secretaria realiza?

A Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social, realiza serviços que visam garantir a proteção social à população, especialmente dos que se encontram em situação de vulnerabilidade e risco, seguindo as diretrizes do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

O SUAS é um sistema descentralizado e participativo que busca promover a inclusão social, a cidadania e a dignidade dos cidadãos. Alguns dos serviços oferecidos pela pasta incluem:

- **Proteção Social Básica:** serviços de assistência social que visam prevenir situações de risco e vulnerabilidade, que acontecem nos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS I e CRAS II e nas Instituições Parceiras de cada serviço.
- **Proteção Social Especializada:** serviços de assistência social que visam atender às necessidades específicas de grupos vulneráveis, como crianças, adolescentes, idosos e pessoas com deficiência, que acontecem no Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS e nas Instituições Parceiras de cada serviço.
- **Proteção Social de Média Complexidade:** serviços de assistência social que visam atender às necessidades de grupos vulneráveis que requerem cuidados mais especializados, que acontecem no Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS e nas Instituições Parceiras de cada serviço.

b) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

Os serviços podem ser acessados por meio do contato direto com o equipamento público de forma presencial ou por telefone. Também por encaminhamento de profissionais da rede socioassistencial, saúde, assistência social e justiça. Outros serviços

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

da assistência social são oferecidos em parceria com algumas Organizações da Sociedade Civil (OSC's).

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

Para o atendimento no Plantão Social:

- Documento de identificação (RG e CPF de todos os residentes da casa)
- Comprovante de residência;
- Documentação que comprove a composição familiar (certidões, carteira de trabalho, número do NIS etc.);
- Carteirinha de vacinação (caso residam crianças na casa);
- Comprovante de aposentadoria (caso seja aposentado);
- Outros documentos específicos, conforme o serviço solicitado.

Para acessar o Programa Viva Leite:

- Documento de identidade do responsável com foto (RG ou CNH);
- Número do NIS da criança;
- Peso e altura da criança que tenha de 6 meses a 5 anos e 11 meses de idade;
- Renda per capita familiar de $\frac{1}{2}$ salário mínimo e são prioritárias famílias com $\frac{1}{4}$ de salário mínimo.

Para acessar o Benefício de Prestação Continuada - BPC:

- Documento de identificação (RG e CPF de todos os residentes da casa);
- CPF do solicitante e demais residentes da casa;
- Comprovante de residência;
- Número do NIS (Com Cadastro Único Atualizado);
- Comprovante de renda de todos residentes da casa;
- Comprovante de despesas (Como contas com aluguel, supermercado, farmácias);
- Laudo médico com CID (Somente para pessoas com deficiência).

Para acessar a Carteira do Idoso:

- Documento de identificação (RG e CPF);
- Número do NIS (Com Cadastro Único Atualizado);
- Possuir renda individual de até dois salários mínimos;

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

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

Acolhida: O usuário se apresenta na SADS para atendimento no Plantão Social, são distribuídas senhas por ordem de chegada.

Atendimento técnico: Realiza-se uma avaliação inicial das necessidades para identificar as demandas do usuário, determinando a necessidade de acompanhamento familiar, inclusão em programas sociais, participação em serviços de convivência e fortalecimento de vínculos ou encaminhamento para outras políticas públicas.

Encaminhamento ou Acompanhamento Familiar: O usuário é direcionado para o serviço adequado e, quando necessário, incluído em acompanhamento familiar.

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

O atendimento inicial é imediato, mas os prazos podem variar de acordo com o serviço solicitado. O atendimento do plantão social acontece com distribuição de senhas por ordem de chegada, atingindo o número de atendimentos do dia, os usuários são orientados a voltarem no próximo dia útil.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

- Atendimento individual;
- Orientação referente aos equipamentos
- Serviços itinerantes, ações, campanhas e eventos nos territórios;
- Plantões periódicos de atendimento na área rural e instituições da rede socioassistencial.

g) Quais locais são prestados os serviços?

- **Na Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social - SADS**, localizada na Rua Aleixo Pereira, 25 – Centro.

- **No Centro de Referência de Assistência Social – CRAS I**, localizado na Rua Carlos Gomes, 361 – Bairro da Cruz.

- **No Centro de Referência de Assistência Social – CRAS II**, localizado na Rua Guaicurus, 274 – Vila Hepacaré.

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- **No Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS**, localizado na Rua Padre João Renaudin, 240 – Olaria.
- **No Centro de Convivência da Melhor Idade**, localizado na Rua Comendador Custódio Vieira, 487, Centro.
- **No Posto de Cadastramento do Cadastro Único**, localizado na Rua Bernardino de Campos, 220 – Centro.
- **Na Casa SP Afro Brasil**, localizado na Rua Capitão Oscar Santos Bittencourt, 700 – Nova Lorena.

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

- Presencialmente, durante os atendimentos;
- Por telefonemas ou mensagens via WhatsApp;
- Por meio de cartas ou notificações formais.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

- Pessoas com deficiência;
- Pessoas idosas (65 anos);
- Mulheres gestantes e lactantes;
- Pessoas com crianças de colo.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

O tempo de espera pode variar de acordo com a demanda de cada caso e/ou serviço que usuário esteja procurando.

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

- Disponibilização de ouvidoria na Prefeitura Municipal de Lorena;
- Utilização de formulários físicos e digitais para sugestões e reclamações;
- Realização de reuniões periódicas para análise e discussão dos feedbacks;

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

- Dentro dos serviços são realizados semestralmente pesquisas de satisfação com os grupos;

- Por meio de telefonemas nos setores;
- Por meio da central de relacionamento do Ministério do Desenvolvimento Social;
- Presencialmente.

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

O acompanhamento dos serviços e atendimentos podem ter suas etapas consultadas por meio dos canais de atendimento (telefone e presencialmente) para que o usuário possa verificar o andamento das etapas dos serviços prestados.

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

Placas de saída, placas de sinalização de segurança para incêndio, placas de proibição de fumantes, placas de identificação das salas, mapas e folhetos informativos.

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

Precisam inserir rampas de acesso para garantir a acessibilidade, já com a limpeza o setor está de acordo com as exigências.

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

Atendimento manual por meio de formulários impressos.

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

O serviço realizado pelo setor não requer recolhimento de taxas.

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Bolsa Família/CadÚnico

a) Quais serviços a sua Secretaria realiza?

Realiza o cadastramento das famílias de baixa renda do município, registra os dados na base nacional do Cadastro Único, mantém as informações atualizadas e analisa possíveis inconsistências. Responsável pelo planejamento, pelo monitoramento e pela avaliação das ações de cadastramento garantindo que a população tenha acesso ao Cadastro Único, orienta as famílias sobre o CadÚnico e Programas e serviços que o utilizam.

Articula e implementa parcerias, elabora relatórios de gestão, analisa dados e indicadores do Cadastro Único, além de tratar de denúncias e irregularidades. Deve garantir a segurança e integridade das informações constantes na base de dados do Cadastro Único, bem como conceder acesso dos funcionários do SUAS aos sistemas e aplicativos informatizados do CadÚnico e Programa Bolsa Família (SIBEC, SICON, SIGPBF e Cadastro Único V7).

b) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

- Demanda espontânea e presencialmente para inscrições e atualizações cadastrais do Cadastro Único, consultas de benefícios e para realização de denúncias;
- Por telefone para esclarecimento de dúvidas e orientações;
- Cadastro em domicílio quando identificada a necessidade;

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

- Para cadastros novos e atualizações cadastrais:

Documentos originais de todos os moradores do domicílio: RG, CPF, carteira de trabalho e título de eleitor, holerite (das pessoas que trabalham), comprovante de

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

benefício de INSS (para pessoas que recebem pelo INSS), um comprovante de residência (de preferência a conta de energia elétrica) e certidão de nascimento e comprovante de matrícula para crianças.

- Para informações sobre o Cadastro Único ou Programa Bolsa Família:

Essas informações são fornecidas mediante apresentação do RG e CPF original da própria pessoa que deseja a informação.

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

- Entrevista para cadastramento ou atualização no Cadastro Único:

Atendimento por ordem de chegada, apresentação de todos os documentos originais necessários, conforme descrito no item 3, da pessoa e dos membros das famílias, para cadastros novos o Número de Identificação Social será gerado 24h úteis após a entrevista, a pessoa deve passar no dia seguinte no setor para retirada do mesmo.

- Para os Programas sociais e de transferência de renda:

Cada Programa e Serviço usuário do Cadastro Único tem seu processo de seleção.

Para o Programa Bolsa Família, a Tarifa Social de Água e Esgoto, a Tarifa Social de Energia Elétrica e o Auxílio Gás a seleção é feito de forma automática pelo próprio sistema, caso a família esteja no perfil do Programa após atualização ou cadastramento no Cadastro Único.

O Benefício da Prestação Continuada, Programa Viva Leite e Carteira do Idoso, o cidadão deverá dar entrada no pedido nos órgãos responsáveis pelos Programas.

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

Para ser habilitado nos Programas do Governo Federal, os prazos seguem de acordo com o cronograma do órgão competente, para obtenção do Número de Identificação Social, o prazo é de 24h úteis.

- f) Quais as formas de prestação dos serviços?

- O responsável familiar comparece ao Posto de Cadastramento do Cadastro Único portando os documentos de todos os membros da sua residência;

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

- O entrevistador do Cadastro Único faz visita domiciliar para cadastramento e atualização cadastral em domicílio quando identificada a necessidade;
- Plantões periódicos de atendimento na área rural e instituições da rede socioassistencial.

g) Quais locais são prestados os serviços?

- No Posto de Cadastramento do Cadastro Único;
- Em domicílio do usuário mediante agendamento quando identificada a necessidade;
 - Em instituições parceiras da rede socioassistencial do município conforme planejamento mútuo;
 - Plantões periódicos de atendimento na área rural;

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?

Às pessoas com deficiência, aos idosos (65 anos), às gestantes, às lactantes e às pessoas com crianças de colo.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

Aproximadamente 60 minutos.

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

- Através da central de relacionamento do Ministério do Desenvolvimento Social, Família e Combate À Fome, ligando para 121;

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

- Telefones do setor: (12) 3153-1311 e (12) 3185-8566;
- Presencialmente.

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?

Placa de identificação na área externa do imóvel.

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

O setor está de acordo com a exigências.

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

Formulário Principal de Cadastramento físico cedido pela Caixa Econômica Federal.

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

O serviço realizado pelo setor não requer recolhimento de taxas.

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Centro de Referência de Assistência Social - CRAS

a) Quais serviços que este equipamento realiza?

Conforme prevê a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, os serviços da Proteção Social Básica foram definidos: Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF; Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculo – SCFV; Serviço de Atendimento no Domicílio para Pessoa com Deficiência ou Idosa.

O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é uma unidade pública de atendimento à população que oferece serviços de Assistência Social. No âmbito do CRAS, são realizados os seguintes serviços:

- Atendimento e orientação social;
- Acompanhamento de famílias em situação de vulnerabilidade;
- Serviços de convivência e fortalecimento de vínculos;
- Acesso a benefícios socioassistenciais.

b) Quais as formas de acesso aos serviços prestados?

- Demanda Espontânea (Presencialmente no CRAS);
- Busca Ativa;
- Rede Socioassistencial;
- Por telefone;
- Por meio de plataformas digitais.

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

- Documento de identificação (RG ou CPF);
- Comprovante de residência;
- Documentação que comprove a composição familiar (certidões, carteira de trabalho, etc.);
- Outros documentos específicos, conforme o serviço solicitado.

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

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

1. **Acolhida:** O usuário se apresenta no CRAS ou é identificado por meio de busca ativa.

2. **Atendimento técnico:** Realiza-se uma avaliação inicial das necessidades para identificar as demandas do usuário, determinando a necessidade de acompanhamento familiar, inclusão em programas sociais, participação em serviços de convivência e fortalecimento de vínculos ou encaminhamento para outras políticas públicas.

3. **Encaminhamento ou Acompanhamento Familiar:** O usuário é direcionado para o serviço adequado e, se necessário, incluído em acompanhamento familiar.

e) Quais os prazos para realização dos serviços?

Os prazos podem variar conforme a demanda; geralmente, o atendimento inicial é imediato.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

- Atendimento individual;
- Visitas domiciliares;
- Contato telefônico;
- Articulação com a Rede de serviços socioassistencial.
- Realização de grupos e oficinas coletivas;
- Serviços itinerantes em comunidades.

g) Quais os locais são prestados os serviços?

- **No Centro de Referência de Assistência Social – CRAS I**, localizado na Rua Carlos Gomes, 361 – Bairro da Cruz.
- **No Centro de Referência de Assistência Social – CRAS II**, localizado na Rua Guaicurus, 274 – Vila Hepacaré.
- Em atendimentos domiciliares, quando necessário;

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

- Em instituições conveniadas com a Prefeitura Municipal de Lorena.

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

- Por meio de cartas ou notificações formais;
- Por telefonemas ou mensagens via WhatsApp;
- Presencialmente, durante os atendimentos.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

- Famílias em situação de vulnerabilidade social;
- Gestantes e mães com crianças pequenas;
- Pessoas com deficiência e idosos.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

O tempo de espera será definido de acordo com a demanda de cada caso.

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

- Disponibilização de ouvidoria na Prefeitura Municipal de Lorena;
- Utilização de formulários físicos e digitais para sugestões e reclamações;
- Realização de reuniões periódicas para análise e discussão dos feedbacks.

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

A Secretaria disponibiliza um portal de acompanhamento e canais de atendimento (por telefone e presencialmente) para que o usuário possa verificar o andamento das etapas dos serviços prestados.

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

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

- Placas indicativas nas dependências do CRAS, informando sobre os serviços disponíveis;
- Mapas e folhetos informativos.

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

- Adequação das entradas e banheiros para pessoas com mobilidade reduzida;
- Melhoria na ventilação e na iluminação dos espaços.

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

Atendimento manual por meio de formulários impressos.

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

Os serviços do CRAS são gratuitos; não há cobrança de taxas ou tarifas aos usuários.

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

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

CCMI- Centro de Convivência da Melhor Idade

a) Quais serviços a sua Secretaria realiza?

O Centro de Convivência da Melhor Idade oferece atividades de cunho esportivo, social e cultural a pessoas com idade igual ou superior a 60 anos.

b) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

A demanda é espontânea e algumas vezes pessoas encaminhadas por outros equipamentos.

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

A pessoa deve trazer: cópia de comprovante de residência, RG, CPF e NIS.

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

Trazendo os documentos, a pessoa é inserida através de um cadastro e a partir disso, se houver vaga, ela começa a utilizar os serviços em dois dias da semana. Em caso de não haver vaga, é implementada uma lista de espera.

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

Havendo vagas e com a documentação solicitada, o cadastramento e a inclusão da pessoa são imediatos.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

As atividades são yoga, pilates, alongamento, dança, teatro, academia, rodas de conversa, serviço de convivência e fortalecimento de vínculo, escuta com psicóloga, jogos de mesa, passeios, datas comemorativas, entre outros.

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

g) Quais locais são prestados os serviços?

No Centro de Convivência da Melhor Idade, localizado na Rua Comendador Custódio Vieira, 487, Centro – Lorena.

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

Através de nosso telefone ou presencialmente.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

Pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, sem prioridades.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

O atendimento na recepção não tem tempo de espera. O atendimento é imediato. Agora enquanto a participação da pessoa nos serviços o tempo de espera vai depender na quantidade de vagas disponíveis.

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

Escutamos e estamos abertos a receber sugestões e reclamações de todos a todo momento. Para os serviços fazemos rodas de conversa para escutar e aprimorar a qualidade dos serviços ofertados e enquanto ao serviço de convivência e fortalecimento de vínculos é realizado uma pesquisa de satisfação nos meses de julho e dezembro.

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

A gente não realiza consulta com os usuários. Somente a avaliação e o plano de trabalho.

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

Placas de saída, placas de sinalização de segurança para incêndio, placas de proibição a fumantes, placas de identificação das salas.

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?

Acessibilidade precisa inserir mais rampas de acesso, limpeza já está adequada pois tem uma empresa terceirizada.

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

Celulares pessoais e a presencialidade.

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

Os serviços são inteiramente gratuitos.

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

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS

a) Quais serviços a sua Secretaria realiza?

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), integrante do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), constitui-se numa unidade pública municipal, responsável pela oferta de atenções especializadas de apoio, orientação e acompanhamento a indivíduos e famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça, violência, violação de direitos e rompimento de vínculos familiares. Bem como atende adolescentes com ato infracional em liberdade assistida com as medidas sócio educativas. É executado diretamente pelo poder público municipal, na Proteção Social Especial com o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI)

Localização: Rua Padre João Renaudin, 240 - Village Lorena

Telefone: (12) 3157-3706

Objetivo

- Contribuir para o fortalecimento da família no desempenho de sua função protetiva;
- Processar a inclusão das famílias no sistema de proteção social e nos serviços públicos, conforme necessidades;
- Contribuir para restaurar e preservar a integridade e as condições de autonomia dos usuários;
- Contribuir para romper com padrões violadores de direitos no interior da família;
- Contribuir para a reparação de danos e da incidência de violação de direitos;
- Prevenir a reincidência de violações de direitos.



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

Público-alvo

Crianças, adolescentes, jovens, mulheres, pessoas idosas, pessoas com deficiência, e suas famílias, que vivenciam situações de ameaça, vítimas de violência e/ou violações de direitos por ocorrência de abandono, violência física, psicológica ou sexual, exploração sexual comercial, situação de rua, vivência de trabalho infantil e outras formas de submissão a situações que provocam danos e agravos a sua condição de vida, impedindo-os de usufruir de autonomia e bem-estar.

Formas de Acesso:

Encaminhamentos da DDM, Tribunal de Justiça, Ministério Público, Disque 100, Unidades de Saúde, entre outros.

Como funciona:

O CREAS oferece acompanhamento técnico especializado desenvolvido por uma equipe multiprofissional, de modo a potencializar a capacidade de proteção da família e favorecer a reparação da situação de violência vivida.

O atendimento é prestado diretamente no CREAS ou pelo deslocamento de equipes em territórios e domicílios para iniciar os atendimentos quando necessário, funcionando em estreita articulação com o Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, Conselhos Tutelares e outras Organizações de Defesa de Direitos, junto com os demais serviços socioassistenciais e de outras políticas públicas, no intuito de estruturar uma rede efetiva de proteção social.

No município de Lorena contamos com a oferta de serviços da proteção especial em parceria com o Terceiro Setor nas seguintes modalidades:

1. Proteção Social Especial de Média Complexidade:

Serviço de Orientação e Acompanhamento a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade.

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

Estes serviços devem funcionar em estreita articulação com os demais serviços da proteção social básica e especial, com as demais políticas públicas e demais instituições que compõem o Sistema de Garantia de Direitos, no intuito de estruturar uma rede efetiva de proteção social. Executado em parceria com a Prefeitura Municipal pelo Instituto Dialogare.

Rua Capitão Leopoldo Marcondes, nº 66, Olaria – Lorena/SP

2. Proteção Social Especial de Alta Complexidade:

SERVIÇO ESPECIALIZADO PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA

As Casas de Passagem são unidades para acolhimento e proteção de indivíduos afastados do núcleo familiar, bem como para famílias que se encontram em situação de abandono, ameaça ou violação de direitos.

Caracteriza-se pela oferta de acolhimento imediato e emergencial, com um limite de permanência máxima de 90 dias. Com capacidade para atender 50 pessoas, o serviço pode ser acessado por meio do CREAS, do Serviço em Abordagem Social e Centro Pop.

O serviço funciona 24 horas em regime de plantão. É a porta de entrada pela qual a equipe multidisciplinar especializada em diagnóstico, irá analisar a situação de cada usuário de modo a realizar a intervenção necessária, podendo inclusive evitar este tipo de acolhimento ou ofertar um outro tipo de encaminhamento.

3. Executado no município de Lorena em parceria com a Prefeitura Municipal:

Nome da Instituição: Associação Amando o Próximo
CNPJ: 15.585.000/0003-30
Endereço de Execução do Objeto: Rua Conselheiro Rodrigues Alves, nº 160, Centro – Lorena/SP

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

SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA PESSOAS IDOSAS

O acolhimento institucional para pessoas idosas é ofertado pelas Instituições de Longa Permanência (ILPI), unidade institucional que acolhe pessoas idosas com diferentes necessidades e graus de dependência.

As ILPI's destinam-se a idosos com 60 anos ou mais, de ambos os sexos, quando esgotadas todas as possibilidades para seu sustento e convívio familiar. Bem como quando não possuem condições de permanecer em família devido a situações de violência e negligência, ou que estejam em situação de abandono e de rua.

O acolhimento institucional é ofertado pelo Serviço de Acolhimento para Pessoas Idosas e deve garantir a convivência com familiares e amigos, bem como o acesso às atividades culturais, educativas, lúdicas e de lazer na comunidade.

Temos em Lorena 3 parceiros que executam o serviço de acolhimento a idosos, em situação de abandono, violência, sem vínculos familiares, com determinação judicial de acolhimento e baixa renda.

Identificação:
Nome da Instituição: Organização Da Sociedade Civil – OSC Maria de Nazareth
CNPJ: 51.783.728/0001-78
Endereço: Avenida Capitão Leovigildo Areco, nº 278, São Roque – Lorena/SP

Identificação:
Nome da Instituição: Vila Vicentina de Lorena
CNPJ: 46.694.782/0001-07
Endereço: Rua São Vicente de Paula, n ° 100, São Roque – Lorena/SP

Identificação:
Nome da Instituição: Vila Vicentina Sagrada Família
CNPJ: 65.043.325/0001-05
Endereço: Rua Tenente Manoel Barbosa, nº 197, Bairro da Cruz – Lorena/SP

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

SERVIÇO DE ACOLHIMENTO PARA CRIANÇAS E ADOLESCENTES

Atendimento de crianças e adolescentes em acolhimento na modalidade Casa Lar.

No contexto das casas-lares, o serviço de acolhimento provisório para crianças e adolescentes é ofertado em unidades residenciais, que possuam uma pessoa ou casal que trabalhe como educador ou cuidador residente.

A Casa Lar acolhe crianças e adolescentes de 0 a 18 anos sob medida protetiva, sendo permitido no máximo 10 usuários. Este tipo de acolhimento permite o atendimento a grupos de irmãos e de crianças e adolescentes com acolhimento de média ou longa duração.

Em Lorena temos como parceiro na execução desse serviço a Instituição:

4. Aldeias Infantis

Identificação:
Nome da Instituição: Aldeias Infantis SOS Brasil
CNPJ: 35.797.364/0031-44
Endereço: Rua Hepacaré, nº 66, Centro – Lorena/SP

- **SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL** para jovens e adultos com deficiência, entre 18 e 59 anos:

5. Residência Inclusiva

As residências inclusivas são uma modalidade de serviço de acolhimento institucional oferecido a pessoas com deficiência com alto grau de dependência e que têm por finalidade contribuir para a construção progressiva da autonomia, inclusão social e comunitária, bem como o desenvolvimento de capacidades adaptativas para a vida diária.

O acolhimento institucional é ofertado pelo Serviço de Acolhimento Institucional em Residências Inclusivas. Faz uso de tecnologias assistivas para incentivar o

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

desenvolvimento do protagonismo e de capacidades para a realização de atividades da vida diária e desenvolvimento de condições para independência e autocuidado.

As residências inclusivas funcionam 24 horas, possuem capacidade máxima para atender 10 pessoas, jovens e adultos com idades entre 18 e 59 anos, e contam com uma equipe técnica especializada.

Identificação:
Nome da instituição: Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Lorena – APAE
CNPJ: 51.785.590/0001-46
Endereço de execução do objeto: Rua Nossa Senhora da Piedade, nº 86, Centro – Lorena/SP

Identificação:
Nome da instituição: Projeto o Bom Samaritano Casa de Misericórdia
CNPJ: 37.294.045/0001-26
Endereço: Avenida Eduardo Areco, 435 – Vila Geny



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.



OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

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, 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;

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

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

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

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

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

Documentação Necessária para TVO (Termo de Vistoria de Obra)

Loteamento

16. Requerimento
17. Cópia do documento do representante legal;
18. Cópia de projeto urbanístico aprovado;
19. Cópia do projeto de drenagem das águas pluviais aprovado;
20. Cópia do certificado GRAPROHAB;
21. Cópia do termo de compromisso de execução de obras;
22. Cópia de certidão de liberação de redes de água e esgoto;
23. Cópia de certidão de liberação de rede de energia elétrica e iluminação pública;
24. Cópia da matrícula do imóvel, contendo o registro do empreendimento;
25. Relatório fotográfico do empreendimento;
26. Cópia da licença de operação da CETESB;
27. Cópia da declaração do DEPRN/CETESB quanto ao cumprimento do TCRA;
28. TAXAS PODE SER HABITE SE ACIMA DE 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 N° 2.112, DE 31 DE DEZEMBRO DE 1993

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

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

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

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

f) Quais as formas de prestação de serviços?

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

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

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

g) Quais locais são prestados os serviços?

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

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

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

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

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

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

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

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Certidões em geral = R\$ 77,74
- Fracionamento / Unificação (desdobro) = R\$ 77,74
- Análise Prévia = R\$ 77,74 (referente a Requerimento e Memorial Descritivo)
- Aprovação de Projetos = R\$ 77,74 (requerimento e memorial descritivo) +:
 - Até 100 m² = R\$ 1,85 por metro quadrado
 - De 101 a 200 m² = R\$ 3,70 por metro quadrado
 - Acima de 200 m² = R\$ 5,55 por metro quadrado
 - Numeração = R\$ 77,74
 - Alvarás em Geral = R\$ 77,74
 - Habite-se:

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- Até 100 m² + Requerimento = R\$ 59,23
- De 101 a 200 m² + Requerimento = R\$114,76
- Acima de 200 m² + Requerimento = R\$ 225,82
- Fora do perímetro urbano = R\$ 370,20

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



SECRETARIA DE FINANÇAS

a) Quais Serviços a sua Secretaria realiza?

Contabilidade, Finanças, Fiscalização, Tesouraria, Tributação.

b) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

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

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

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

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

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

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

5 a 15 dias, ou conforme documentação apresentada.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

Presencial, via fone, e-mail, relatório.

g) Quais locais são prestados os serviços?

Nos seus respectivos setores e nos estabelecimentos.

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

Presencial, via fone, e-mail.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

Não existe prioridade no atendimento, segue conforme demanda.

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

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

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

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

Via e-mail, requerimentos, protocolos, ofícios.

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

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

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

Placas nas portas, painel e totem de senha.

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

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

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

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

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

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



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

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

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

- Decreto nº 8.244/2024 de 14/10/2024
- Decreto nº 8.243/2024 de 14/10/2024
- Decreto nº 8.245/2024 de 14/10/2024
- Decreto nº 8.246/2024 de 14/10/2024
- Lei Ordinária nº 3.514 de 04/04/2012
- Lei Ordinária nº 3.486 de 20/12/2011
- Lei Complementar 409/2023 de 07/12/2023
- Lei Complementar 442/2024 de 19/11/2024



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

SECRETARIA DE NEGÓCIOS JURÍDICOS

a) Quais serviços a sua Secretaria realiza?

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

b) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

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

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

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

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

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

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

Prazo de 10 dias úteis, podendo ser prorrogado.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

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

g) Quais locais são prestados os serviços?

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

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

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

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

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

Todos aqueles garantidos pela LEI.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

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

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

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

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

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

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

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

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

Precisamos de sinalizações e janelas.

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

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



Lorena
P R E F E I T U R A

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

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

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

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

SECRETARIA DE TRÂNSITO E TRANSPORTES

a) Quais serviços a sua Secretaria realiza?

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

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

b) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

Pelas redes sociais da SMTT (Facebook e Instagram), presencialmente na sede da Secretaria Municipal de Trânsito e Transportes, situada a Rua Irmã Zoraide Vieira da Silva, Nº102 – Centro – 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:

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

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

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

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;
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.

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

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;
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;

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

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.

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.



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?

Em relação as taxas ou tarifas, apenas o serviço relativo à inscrição municipal de transportes (coletivo, individual ou de carga) gera uma taxa a ser paga pelo solicitante, referente a vistoria que será realizada no(s) veículo(s) vinculado a prestação do serviço de transporte.

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

SECRETARIA DE SEGURANÇA

a) Quais serviços a sua Secretaria realiza?

A Secretaria Municipal de Segurança Pública é o Órgão responsável pela coordenação e execução de políticas públicas voltadas à proteção do cidadão e dos bens municipais, além de ações de Defesa Civil e prevenção a desastres.

É constituída pela Guarda Civil Municipal, Guarda Municipal, Coordenadoria de Defesa Civil e pelo Centro de Operações Integradas.

A Guarda Civil Municipal (GCM) e a Guarda Municipal (GM) são as Instituições responsáveis pelo patrulhamento preventivo, proteção ao cidadão e proteção patrimonial dos bens públicos prestando ininterruptamente auxílio direto e indireto à população de Lorena, promovendo a tranquilidade e segurança dos cidadãos. Atuam diuturnamente, em cooperação com as demais Instituições Policiais, em defesa da paz e da tranquilidade social.

O Centro de Operações Integradas (COI), opera ininterruptamente 24 horas por dia, realizando o monitoramento de vias e logradouros públicos, por meio de câmeras de vigilância, distribuídas estrategicamente em locais de interesse da Segurança Pública, possibilitando o registro e a vigilância das principais vias acessos de entrada da Município.

A Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil (COMPDEC) é responsável pela implantação e execução das políticas de prevenção e atendimento às calamidades e desastres no Município, que incluem ações preventivas de alerta, informação e esclarecimento da população sobre riscos naturais, o mapeamento de áreas de risco. Em conjunto com o Corpo de Bombeiros, atua na coordenação e pronta resposta às situações emergências, tais como incêndios em área de preservação ou rural, enchentes, deslizamentos e desmoronamentos.

b) Quais as formas de acesso aos serviços prestados?

Presencialmente na Rua Coronel José Vicente, 1040, Vila Hepacaré:

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- Secretaria Municipal de Segurança Pública - Telefone (12) 3157-3862;
- Guarda Civil Municipal e Guarda Municipal - Telefone (12) 3157-3862, e-mail segurancamunicipal@lorena.sp.gov.br;
- Centro de Operações Integradas - Telefone 153 e WhatsApp (12) 98243-5780
Presencialmente na Avenida Capitão Messias Ribeiro, número 211 (Mercado Municipal):
- Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil – Telefone 199.

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

Todo cidadão Lorenense pode solicitar os serviços da Secretaria dirigindo-se diretamente aos endereços citados.

Para emergências basta a ligação para os números 153 (Centro de Operações Integradas) e 199 (Defesa Civil).

A requisição de imagens do sistema de monitoramento deve ser realizada somente por órgãos de Segurança Pública, tais como Ministério Público, Polícia Militar e Polícia Civil.

A entrega de imagens no Centro de Operações Integradas requer a apresentação de ofício por qualquer órgão de segurança pública, como a Polícia Civil ou a Polícia Militar. No entanto, para otimizar o andamento dos processos, qualquer cidadão pode realizar uma solicitação prévia, a qual não necessita de documentação formal.

A solicitação de serviços que envolvam situações de risco de danos ao patrimônio ou à integridade dos munícipes deve ser realizada diretamente à Coordenadoria de Defesa Civil, com a apresentação de documento de identificação pessoal, RG e ou CPF e comprovante de residência atualizado. A apresentação de fotografias ou outros registros que evidenciem danos, quando aplicável, auxilia a celeridade do atendimento.

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

As solicitações de serviços emergenciais, quer relativas à segurança pública ou de defesa civil, são atendidas após o conhecimento pelos telefones de emergência (199 e 153) e, após breve avaliação são despachadas às equipes de serviço, para atendimento.

Às solicitações não emergenciais de ações de Defesa Civil, são recebidas e registradas pela Coordenadoria, passam por uma análise técnica preliminar, que inclui a

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

verificação e avaliação do risco. Sendo necessário, é agendada uma vistoria técnica no local. Quando necessário, são implementadas ações de proteção e intervenção, para mitigação dos riscos. Ao final, a Coordenadoria relata e comunica os resultados ao solicitante.

A Solicitação de imagens captadas pelo Sistema de Monitoramento do COI poderá ser realizada diretamente ao COI ou à Secretaria de Segurança e serão fornecidas após deliberação do Secretário.

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

Solicitações emergências de Segurança Pública e de Defesa Civil são realizadas imediatamente, após análise do fato e coordenação de meios disponíveis para o atendimento.

Quando necessário vistorias de análise de risco ou visitas técnicas de Defesa Civil, o prazo para o atendimento pode variar de 3 a 7 dias, conforme a complexidade do caso e a finalização do atendimento, que inclui relatórios e laudos pode se estender até 15 dias úteis.

As imagens das câmeras do sistema de vigilância e monitoramento permanecem arquivadas por 28 dias. Após esse período, as imagens são permanentemente excluídas, permanecendo somente aquelas cuja gravação já tenha sido solicitada pelo Munícipe, Poder Judiciário ou Instituição de Segurança Pública.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

A Guarda Civil Municipal e a Guarda Municipal, após análise e despacho de ocorrência, deslocam-se ao local da solicitação, primando pelo atendimento cordial e imediato ao Munícipe, ofertado diretamente pelas equipes em serviço.

O Centro de Operações Integradas, em tempo real, faz o monitoramento e vigilância dos pontos estabelecidos e imediações. Alerta todas as Instituições envolvidas na Segurança Pública sobre qualquer irregularidade ou necessidade de atendimento observada e contacta as autoridades competentes caso haja ato ilícito

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

A Defesa Civil, quando solicitada ou em caso de emergências, presta o atendimento imediato e presencial no local do incidente e realiza avaliação da situação e do risco envolvido. Para garantir a prevenção de riscos, são oferecidas orientações e medidas preventivas, que podem ser fornecidas por telefone ou outros canais digitais, facilitando o acesso à informação e o acompanhamento das medidas necessárias.

g) Quais locais são prestados os serviços?

A Secretaria Municipal de Segurança Pública presta atendimento em todo o território do município de Lorena.

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

A comunicação pode ser feita por meio de telefone, e-mail, WhatsApp ou reuniões presenciais e encontros quando necessário para informações detalhadas.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

O atendimento da Secretaria de Segurança é imediato, devido à própria natureza emergencial, sendo priorizados de acordo com a gravidade e o risco à vida, dignidade humana e risco ao patrimônio municipal.

No atendimento presencial, em nossas sedes, grupos vulneráveis como idosos, grávidas, crianças e pessoas com deficiência, terão preferência no atendimento.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

O atendimento emergencial é imediato, considerando-se apenas o tempo necessário ao deslocamento até o local do fato, de acordo com a disponibilidade de meios.

Para casos não emergenciais, como vistorias e avaliação de risco, o prazo previsto para atendimento pode variar de 24 horas à 7 dias para o atendimento.

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

A Secretaria Municipal de Segurança Pública recebe documentos relacionados aos tópicos supracitados por meio de Protocolo feito na Prefeitura Municipal de Lorena, por

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

meio da Ouvidoria do Município, pelo atendimento presencial em nossas sedes, ou por qualquer outro canal de comunicação como redes sociais e whatsapp.

Após o recebimento, as reclamações ou sugestões são devidamente registradas, analisadas e respondidas pelo Secretário no prazo de até 10 dias, garantindo transparência e comprometimento com a agilidade no atendimento.

Quando necessário, melhorias são estudadas e implementadas, com base nas sugestões recebidas.

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

Atendimentos de Segurança Pública, quando realizados pela Guarda Civil Municipal geram o RDO – Registro de Ocorrência, que pode ser consultado mediante solicitação formal e deliberação do Secretário.

Para as demais atividades, dúvidas são esclarecidas pessoalmente, através de contato telefônico, ou ainda, correio eletrônico e whatsapp.

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

Todas as atividades da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Civil são realizadas com viaturas com identificação visual, e os servidores devidamente uniformizados, facilitando a identificação visual pelo munícipe.

As sedes são identificadas visualmente, de acordo com a atividade realizada, e possuem em sua estrutura placas de sinalização de saída, sanitários, estacionamento, entre outros.

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

A Secretaria Municipal de Segurança Pública, necessita realizar a dedetização, reformas estruturais, climatização dos espaços e adequações tecnológicas.

A Defesa Civil necessita de instalação de rampas e sinalização tátil voltadas para deficientes visuais, climatização dos espaços, e algumas reformas estruturais para a



Lorena
P R E F E I T U R A

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

adequação do espaço para um atendimento mais eficiente e inclusivo às pessoas com deficiência.

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

O meio presencial, contato telefônico e registro manual dos dados.

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

Não se aplica.

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

SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE

a) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

- Formulação de Políticas Públicas para o Meio Ambiente;
- Atendimento ao público fornecendo informações;
- Acompanhamento de protocolos solicitados na Prefeitura que são tramitados a esta Secretaria;
- Emissão de documentos que envolvam análise e manifestações ambientais;
- Autorização para o corte (remoção) ou poda de árvores em áreas públicas e particulares;
- Execução do corte (remoção) e poda de árvores nas áreas públicas, como calçadas, escolas municipais, canteiros e praças;
- Autorização e coleta de taxa para o descarte e gestão de Resíduos de Construção Civil no Aterro de Inertes;
- Fiscalização das desconformidades ambientais, como poluição sonora, queimadas, descarte irregular de resíduos, obras, serviços de água e esgoto, entre outras.
- Suporte na proteção animal para coibir a prática de abusos e maus-tratos, atuando de forma integrada a outras secretarias, quando necessário, em especial com a Secretária de Saúde, com o Centro de Zoonoses e Centro de Esterilização.

b) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

Pessoalmente na Secretaria ou por telefone:

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

Por e-mail:

- semear@lorena.sp.gov.br

Informações no site da Secretaria:

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

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

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

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

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

Estão vinculadas às informações do item anterior.

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

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

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

Documental, operacional e pessoalmente na fiscalização.

g) Quais locais são prestados os serviços?

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

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

Pessoalmente, por telefone ou e-mail.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

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

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

Praticamente imediato.

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

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

Recebimento das demandas, protocolização no sistema, fiscalização e aplicação das leis.

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

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

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

N/A.

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

Acessibilidade conforme, inclusive com presença de elevador.

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

Por telefone e pessoalmente.

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

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

Para descarte no Aterro de Inertes, a taxa segue a proporção de 1/2 UFESP (em 2024, R\$ 17,68) para cada 5 m³ da carroceria do caminhão, sendo a taxa mínima por carga de 1/4 UFESP.



Lorena
P R E F E I T U R A

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

Para corte e poda de árvores não há cobrança de taxas.



SECRETARIA DE SERVIÇOS MUNICIPAIS

a) Quais Serviços a sua Secretaria realiza?

Manutenção em geral dos próprios municipais

b) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

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

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

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

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

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

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

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

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

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

g) Quais locais são prestados os serviços?

Em todos os bairros da cidade.

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

Ofício e ou telefonema.

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

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

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

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

30 dias.

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

Igualmente a resposta c.

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

Hoje não temos ferramenta apropriada para isso.

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

SSM.

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

Reestruturação do local.

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

Não há ferramentas apropriadas para tal serviço.

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

Não há taxas ou tarifas na secretaria.



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

SECRETARIA DE AGRICULTURA E DESENVOLVIMENTO RURAL

a) Quais Serviços a sua Secretaria realiza?

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

b) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

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

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

Através de ofícios, memorando, proposituras legislativas, dentre outros meios. Taxas para locação de máquinas equivalente a tabela anexa nos Decretos nº 8000 de 23 de Agosto de 2023 e nº 8243 de 14 Outubro de 2024.

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

Conforme cronograma de serviço com critérios de prioridades e emergências.

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

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

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

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

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

g) Quais locais são prestados os serviços?

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

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

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

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

Os serviços são classificados em urgência e emergência.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

Aproximadamente 30 dias. (exceto emergência)

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

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

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

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

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

Placa de identificação no prédio e no departamento.

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

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



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

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

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

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

De acordo com tabela fixada em decreto atualizado anualmente.

Vigente – Decretos nº 8.000 de 23 de Agosto de 2023 e nº 8.243 de 14 Outubro de 2024.

https://siap.lorena.sp.gov.br/pmlorena/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?

A 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?

Cópia do RG, comprovante de residência, atestado médico e uma foto 3x4.

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

Com a entrega de documentos e conferência, é emitida a carteirinha da Secretaria de Esporte para utilização dos serviços. A emissão do documento tem prazo de 2 dias úteis para ser retirado.

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

Varia de acordo com as atividades e sua disponibilidade de horário e dias.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

Todas as prestações de serviços (atualmente) são presenciais.

g) Quais locais são prestados os serviços?

Estão presentes em vários locais da cidade, como: Centro Social Urbano (CSU), Campo e Quadra do São Roque, AMOVIGE, Campo Parque das Rodovias, Campo do Brasil, Campo do Guarani, Campo São Sebastião, Quadra Ponte Nova, Quadra Santa Edwirges, Quadra CACAP Alta, entre outros.

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

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

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

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

Pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes e lactantes, pessoas com transtorno do Espectro Autista.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

Imediatamente.

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

As sugestões e reclamações são recebidas por meio do balcão de atendimento presencial e já resolvidas no mesmo momento.

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

Atendimento presencial, no balcão de atendimento, o cidadão pode consultar pessoalmente sobre o andamento do serviço solicitado.

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

Placas de identificação e orientação, sinalização de segurança, painel informativo, identidade visual e sinalização de conforto e utilidade.

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

Acessibilidade na infraestrutura física, sinalização e comunicação, avaliação e monitoramento.



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?

Atendimento presencial e atendimento telefônico.

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

Os custos operacionais são financiados pelo orçamento público, proveniente de tributos municipais e repasses governamentais.

SECRETARIA DE CULTURA

a) Quais serviços a sua Secretaria realiza?

A Secretaria de Cultura de Lorena realiza uma ampla gama de atividades relacionadas à promoção, preservação e valorização cultural no município. Entre os principais serviços estão:

1. Promoção de Atividades Culturais:

- Organização de eventos culturais, exposições, palestras, e oficinas de capacitação.
- Realização de festas e celebrações que atendem a diferentes segmentos culturais e tradições locais.

2. Preservação do Patrimônio Histórico e Cultural:

- Avaliação de imóveis tombados pelo Conselho Municipal de Preservação do Patrimônio Cultural (COMPAC).
- Ações voltadas à preservação de patrimônios históricos e culturais do município.

3. Apoio ao Artista e Artesão Local:

- Incentivo à produção artística e artesanal, proporcionando suporte e oportunidades para o desenvolvimento do setor.

4. Gestão de Espaços Culturais:

- Administração do Solar do Conde Moreira Lima e do Solar Baptista Azevedo, promovendo atividades e projetos culturais nesses espaços históricos.

5. Gestão da Biblioteca Municipal:

- Direção e manutenção da Biblioteca Municipal, incentivando o acesso à leitura, ao conhecimento e à pesquisa para a comunidade.

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

Essas iniciativas refletem o compromisso da Secretaria em fomentar a cultura e a história de Lorena, promovendo integração e enriquecimento cultural para todos os cidadãos.

b) Quais as formas de acesso aos serviços prestados?

As formas de acesso aos serviços prestados pela Secretaria de Cultura de Lorena incluem:

1. **E-mail:**

- Envio de solicitações, dúvidas, propostas de projetos e outros assuntos diretamente para o endereço eletrônico oficial da Secretaria.

2. **Ofício:**

- Encaminhamento de documentos formais, como requerimentos ou propostas, direcionados à Secretaria para análise e resposta.

3. **Atendimento Presencial:**

- Comparecimento à sede da Secretaria para esclarecimentos, entrega de documentos ou participação em atividades.

4. **Palestras e Lives:**

- Participação em eventos informativos e educativos promovidos pela Secretaria, seja de forma presencial ou virtual, como palestras e transmissões ao vivo.

Essas diferentes formas garantem acessibilidade e possibilitam que a comunidade se envolva de maneira prática e eficiente com os serviços culturais disponíveis.

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

Os documentos necessários para a solicitação de cada serviço da Secretaria de Cultura de Lorena incluem:

1. **Ofícios:**

- Documento formal contendo:

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- Dados do solicitante (nome, CPF/CNPJ, endereço, e-mail e telefone).
- Descrição clara e objetiva da solicitação.
- Justificativa para a demanda apresentada.
- Assinatura do responsável.

O ofício pode ser utilizado para solicitações de apoio a eventos, parcerias, projetos culturais, entre outros.

2. Memorandos (uso interno entre órgãos públicos):

- Documento com:
 - Identificação do setor emissor e destinatário.
 - Número de referência (se aplicável).
 - Assunto de forma breve e objetiva.
 - Corpo do texto explicando a solicitação ou assunto.
 - Assinatura e identificação do emissor.

3. Protocolo:

- Para solicitação via protocolo, os seguintes documentos são necessários:
 - Requerimento preenchido (fornecido pela Secretaria ou pelo setor de protocolo).
 - Cópia do documento de identidade (RG e CPF ou equivalente).
 - Cópia de comprovante de residência.
 - Documentos específicos relacionados à solicitação (ex.: projeto cultural, orçamento detalhado, fotos ou documentos técnicos para tombamento de patrimônio).

O protocolo é o meio oficial de registro e tramitação das solicitações junto à Secretaria de Cultura.

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

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

As etapas para o processamento dos serviços prestados pela Secretaria de Cultura de Lorena seguem o seguinte fluxo:

1. Solicitação:

- O cidadão ou instituição interessada formaliza a solicitação por meio das formas de acesso disponíveis (e-mail, ofício, atendimento presencial, ou protocolo).
- É necessário anexar os documentos exigidos conforme o tipo de serviço solicitado.

2. Análise:

- A equipe técnica da Secretaria avalia a solicitação considerando os critérios estabelecidos, a viabilidade técnica e orçamentária, e a documentação apresentada.
- Quando necessário, podem ser solicitados esclarecimentos ou complementação de documentos.

3. Resposta:

- A Secretaria emite um parecer formal (deferimento ou indeferimento), comunicando ao solicitante a decisão sobre a solicitação.
- Em caso de deferimento, a resposta inclui orientações detalhadas sobre os próximos passos.

4. Execução:

- Caso a solicitação seja aprovada, inicia-se a implementação ou prestação do serviço solicitado, de acordo com o planejamento acordado.
- A execução é acompanhada pela Secretaria, garantindo que os objetivos e normas sejam cumpridos.

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

Os prazos para a realização dos serviços prestados pela Secretaria de Cultura de Lorena são:

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

Indeterminados, variando de acordo com a natureza e a complexidade de cada serviço solicitado.

Fatores que influenciam os prazos incluem:

- Análise técnica e documental exigida para cada tipo de solicitação.
- Disponibilidade de recursos e cronograma da Secretaria.
- Interdependência com outros órgãos ou setores envolvidos.

Recomenda-se que o solicitante consulte previamente a Secretaria para obter uma estimativa específica do prazo, considerando o serviço demandado.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

As formas de prestação dos serviços pela Secretaria de Cultura de Lorena incluem:

1. Planejamento de Eventos:

- Desenvolvimento de um plano detalhado para a realização do evento, incluindo definição de objetivos, cronograma, público-alvo e atividades programadas.
- Coordenação de todas as etapas de organização, desde o conceito inicial até a finalização.

2. Execução de Eventos:

- **Local:** Identificação, reserva e preparação do espaço adequado para a realização do evento.
- **Estrutura:** Disponibilização de infraestrutura necessária, como palco, som, iluminação, tendas, cadeiras, entre outros, de acordo com o porte e as necessidades do evento.
- **Apoio:** Fornecimento de suporte logístico, técnico e operacional, incluindo equipe de produção, segurança e divulgação.

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

g) Quais locais são prestados os serviços?

Os serviços prestados pela Secretaria de Cultura de Lorena são realizados nos seguintes locais:

1. Sede da Secretaria de Cultura:

- Atendimento ao público, orientações, entrega de documentos, reuniões e atividades administrativas.

2. Locais Públicos:

- **Praças:** Utilizadas para eventos ao ar livre, apresentações culturais, feiras e oficinas.
- **Teatros:** Espaços destinados a espetáculos, palestras, shows e eventos artísticos em geral.

3. Locais Particulares:

- **Clubes:** Parcerias com instituições privadas para realização de eventos culturais, conforme a demanda e a necessidade.

Esses locais são escolhidos de acordo com o tipo de serviço ou evento, sempre considerando a acessibilidade, o público-alvo e a infraestrutura disponível.

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

As formas de comunicação com o solicitante dos serviços prestados pela Secretaria de Cultura de Lorena são:

1. Atendimento Pessoalmente:

- Realizado na sede da Secretaria de Cultura, durante o horário de funcionamento, para esclarecimentos, entrega de documentos e acompanhamento de solicitações.

2. E-mail:

- Utilizado para envio de informações, pareceres, solicitações de documentos complementares e respostas formais.

3. WhatsApp Institucional:

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- Ferramenta prática para comunicação rápida e direta, permitindo o envio de mensagens, atualizações e orientações ao solicitante.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

Os usuários que terão prioridade no atendimento pela Secretaria de Cultura de Lorena são:

1. **Idosos:**

- Pessoas com 60 anos ou mais, conforme previsto no Estatuto do Idoso (Lei n.º 10.741/2003).

2. **Pessoas com Deficiência (PCDs):**

- Usuários que possuem deficiência física, mental, intelectual ou sensorial, conforme estabelecido na Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei n.º 13.146/2015).

3. **Trabalhadores da Cultura:**

- Profissionais e agentes culturais que atuam diretamente no setor, garantindo agilidade no atendimento às demandas específicas da classe cultural.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

O tempo de espera para o atendimento na Secretaria de Cultura de Lorena é **indeterminado**, variando de acordo com o tipo de solicitação ou serviço a ser prestado.

Fatores que influenciam o tempo de espera incluem:

- A complexidade e natureza do serviço solicitado.
- O volume de demandas em determinado período.
- A disponibilidade de recursos e equipe para atender às solicitações.

A Secretaria se esforça para atender todos os solicitantes de forma eficiente, buscando minimizar os tempos de espera. Caso o tempo de espera seja mais longo, o solicitante será informado sobre o andamento do processo.

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 pela Secretaria de Cultura de Lorena para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações sobre o atendimento e os serviços são os seguintes:

1. Recebimento de Sugestões e Reclamações:

- **Pessoalmente:** O solicitante pode apresentar sugestões ou reclamações diretamente na sede da Secretaria, onde será registrado o conteúdo.
- **Por E-mail:** O canal eletrônico também é utilizado para o envio de sugestões e reclamações, que são registradas e encaminhadas para análise.

2. Atendimento:

- **Agendamento:** Caso a solicitação ou atendimento demande maior tempo ou complexidade, será feito um agendamento para garantir o devido tempo de atendimento.
- **Atendimento Imediato:** Quando possível, as solicitações serão atendidas prontamente, respeitando a disponibilidade dos responsáveis pela demanda e o fluxo de atendimentos.

3. Gestão:

- A gestão das sugestões e reclamações fica a cargo dos funcionários responsáveis pela demanda e pelo atendimento ao público. Eles são os responsáveis por encaminhar as questões para os setores competentes e garantir que as respostas sejam fornecidas de maneira adequada.

4. Supervisão das Reclamações:

- As reclamações sobre o atendimento e os serviços são supervisionadas pelo **Secretário responsável pela pasta**, que se encarrega de avaliar as situações, tomar as medidas necessárias para resolução e fornecer feedback ao solicitante.

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?

Os mecanismos de consulta ao usuário acerca das etapas cumpridas e pendentes dos serviços e atendimentos da Secretaria de Cultura de Lorena são:

1. Atendimento Pessoalmente:

- O solicitante pode comparecer à sede da Secretaria para consultar o andamento de seu pedido, obter informações sobre as etapas cumpridas e verificar eventuais pendências diretamente com os funcionários responsáveis pelo atendimento.

2. E-mail:

- A Secretaria mantém comunicação por e-mail com os solicitantes, permitindo que eles solicitem atualizações sobre o andamento de suas demandas, etapas cumpridas e pendentes. As respostas por e-mail fornecem informações detalhadas sobre o status do serviço solicitado.

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

Na Secretaria de Cultura de Lorena, o **sistema de sinalização visual** é composto principalmente por **placas**, que são utilizadas para:

1. Identificação de Ambientes:

- Placas indicativas para orientar os visitantes dentro da sede da Secretaria, identificando salas, setores e serviços disponíveis.

2. Direcionamento:

- Placas de sinalização que orientam os cidadãos sobre os locais de atendimento, orientações gerais e outros pontos importantes dentro do espaço.

3. Normas e Informações:

- Placas que comunicam normas, regulamentos ou informações importantes relacionadas aos serviços prestados.

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?

A Secretaria de Cultura de Lorena já atende às necessidades de limpeza e conforto, em razão da manutenção constante do espaço. Contudo, devido ao fato de estar situada em um Solar do Século XIX e ser um patrimônio tombado, a acessibilidade ainda não foi completamente implementada. No entanto, o projeto de restauração do Solar já contempla as medidas necessárias para garantir a acessibilidade, visando atender a todas as pessoas de forma igualitária e confortável.

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

Quando o sistema informatizado da Secretaria de Cultura de Lorena estiver indisponível, o atendimento será realizado pessoalmente. Os solicitantes poderão comparecer diretamente à sede da Secretaria para realizar suas solicitações, obter informações ou resolver pendências de maneira presencial, garantindo que os serviços continuem a ser prestados sem interrupção.

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

A Secretaria de Cultura de Lorena não cobra valores de taxas ou tarifas pelos serviços oferecidos. Todos os serviços prestados, como apoio a eventos, realização de atividades culturais e gestão de espaços culturais, são gratuitos para a população, respeitando o acesso democrático à cultura e o incentivo à participação da comunidade nas ações culturais.

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?

Atendimento presencial para as empresas, orientação sobre doação de terrenos e assessoria nas áreas referente as empresas. Atendimento presencial nas unidades da Secretaria como; Banco do Povo, Pat, Poupa Tempo e Sebrae.

b) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

Presencial e consulta através do sistema da Prefeitura.

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

Todos os documentos exigidos pela LEI N° 327 de 10 de setembro de 2021.

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

O interessado apresenta solicitação e anexa documentos exigidos pela Lei.

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

De acordo com a possibilidade de existência da área de acordo com a necessidade do interessado.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

Presencial.

g) Quais locais são prestados os serviços?

Na sede da Secretaria que se localiza no Mercado Municipal de Lorena.

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

Através do telefone e e-mail.

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

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

Todos os usuários tem prioridade, pois não é feita distinção o acolhimento aos empresários e os munícipes é fundamental.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

Geralmente não temos tempo de espera pois sempre atendemos imediatamente, exceto em casos extraordinários.

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

Presencialmente e através de memorando vindo da Ouvidoria.

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

Através do Protocolo e presencialmente.

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

Placas de sinalização da Secretaria.

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

Como estamos no Mercado Municipal não temos problemas.

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

Através de Telefone.



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?

Apenas o valor de Requerimento.

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

SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

a) Quais serviços a sua Secretaria realiza?

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

b) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

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

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

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

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

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

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

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

- Confecção de artes para impressão: o tempo de criação da arte varia de acordo com a complexidade e tamanho. Após estar pronta, ela é enviada impressão na gráfica.

- Vídeos institucionais: alguns são produzidos pela Secretaria de Comunicação, que monta o roteiro e/ou texto de narração, capta e/ou seleciona as imagens que serão utilizadas, edita o vídeo/áudio e finaliza. Outros, são produzidos por meio da Agência de Publicidade contratada, que produz o vídeo em parceria com a Secom.

- Veiculação em mídias externas: é preciso que todo o conteúdo já esteja pronto para então ser veiculado em jornais, televisão, rádios, portais e quaisquer outros meios, por meio da Agência de Publicidade.

- Cerimoniais: após a solicitação, é preparado o texto do cerimonial e todo o material necessário para o evento.

- Imprensa: de acordo com o tema, realizamos o envio de releases e fotos para os veículos de comunicação regionais e locais. A partir disso, atendemos a dúvidas e agendamos entrevistas com a imprensa.

- Entre outros serviços rotineiros de atendimento às Secretarias Municipais

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

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

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

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

Publicamos todas as notícias de interesse público referentes ao município de Lorena, como ações da Prefeitura, editais, comunicados e campanhas de conscientização, com a utilização de múltiplos canais, visando alcançar o maior número de lorenenses. Todo o conteúdo audiovisual e textual é produzido pela Secom, sendo que, no caso de campanhas, alguns deles são prestados por meio da Agência de Publicidade. Também organizamos os cerimoniais da Prefeitura, organizando e coordenando eventos, inaugurações e outras ocasiões. Também damos suporte às audiências públicas, fazendo a divulgação e transmissão ao vivo, quando solicitado. Outro ponto importante é o atendimento à imprensa, feito diariamente: informamos e respondemos perguntas de jornalistas, gerenciamos entrevistas com porta-vozes e orientamos o Prefeito e Secretários durante entrevistas.

g) Em quais locais são prestados os serviços?

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

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

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

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

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

Primeiramente o Gabinete e o prefeito, visto que ele é a autoridade máxima do Executivo. Em seguida, priorizamos as Secretarias Municipais, de acordo com a complexidade e urgência. O atendimento à imprensa também é prioritário. O atendimento à população, como esclarecimento de dúvidas pelos canais já mencionados é feito todos os dias, por um colaborador específico da Secom.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

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

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

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

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

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

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

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

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?

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

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

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

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

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

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

FUNDO SOCIAL DE SOLIDARIEDADE DE LORENA

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

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

- Corte e Costura
- Artesanato - Patchwork /Pintura em tecido/ Biscuit etc.
- Gastronomia - Confeitaria /Panetone /Pão de Mel/Padaria Artesanal /Ovos de Páscoa / Bombons etc.
- Pedreiro - Azulejista/ Pintura / Alvenaria
- Beleza - Assistente de Cabeleireiro /Manicure/ Pedicure/ Depilação/ Maquiagem/ Design de Sobrancelha / Barbeiro / Extensão de unhas, etc.
- Massoterapia
- Cuidador de idosos / Massoterapia e Libras

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

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

- Situação Laboral
- Renda Familiar e Composição Familiar
- 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 1 pessoa.

O Fundo Social também articula ações e amplia as parcerias com a iniciativa privada, órgãos do governo e sociedade civil, visando reduzir as desigualdades sociais. Para tanto, executa campanhas para arrecadar cobertores, roupas, fraldas, alimentos e outros.

As doações recebidas de cestas básicas, tanto de empresas conscientes da Responsabilidade Social, quanto do FUSSP, são repassadas à SADS para entrega aos munícipes cadastrados e eventualmente o Fundo Social atende à demanda pessoalmente, entregando às instituições e a comunidade.

O Fundo Social em parceria com a Granja Mantiqueira, organiza a distribuição de aproximadamente 200 mil ovos às instituições sociais do município.

Além disso, organiza anualmente a logística de funcionamento e distribuição da arrecadação do funcionamento do “Trenzinho Solidário”.

O Fundo Social funciona em uma sala anexa ao Gabinete à Avenida Capitão Messias Ribeiro 625.

SECRETARIA DE JUVENTUDES

a) Quais serviços a sua Secretaria realiza?

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

b) Quais as formas de acesso aos serviços prestados?

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

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

Para inscrição em oficinas e cursos, solicitamos documento de identificação com foto, CPF, comprovante de residência e, no caso de menores de idade, também é necessário apresentar documento de identificação do responsável e declaração de matrícula escolar. Para orientações referentes ao Programa ID Jovem do Governo Federal, é informado aos usuários a necessidade de ter o Cadastro Único e de mantê-lo atualizado para adquirir os benefícios.

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

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

Para as oficinas e cursos, é feita uma inscrição prévia e, tendo vagas disponíveis, basta apenas aguardar o início das turmas. Já no caso da Identidade Jovem, do Governo Federal, primeiramente o interessado precisa estar inscrito no CadÚnico, possuir renda de até 2 salários mínimos por pessoa da família e ter entre 15 e 29 anos para usufruir de descontos e gratuidade em viagens interestaduais, eventos culturais, artísticos e esportivos.

e) Quais são os prazos para realização dos serviços?

A carga horária de nossos cursos pode variar, mas geralmente tem entre três e seis meses de duração. Já no caso do ID Jovem (Identidade Jovem), para o interessado ter acesso aos benefícios, deverá primeiramente realizar seu Cadastro Único, depois baixar o aplicativo ID Jovem em seu celular. Já no aplicativo, basta incluir os dados solicitados pela plataforma e ao completar o cadastro a identidade virtual já é emitida.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

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

g) Em quais locais são prestados os serviços?

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

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

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

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

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

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

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

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

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

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

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

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

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

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

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?

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

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

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

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

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



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

a) Quais serviços a sua Secretaria realiza?

Formular o planejamento estratégico municipal, propor e implantar novos modelos e padrões de gerenciamento dos recursos municipais; avaliar o impacto socioeconômico, financeiro e orçamentário das políticas e programas do governo municipal e elaborar estudos especiais para a reformulação de políticas, coordenar e gerir sistemas de planejamento e orçamentos municipais, elaborar, acompanhar e avaliar o plano plurianual de investimentos, a lei de diretrizes orçamentárias e orçamentos anuais, coordenar as relações com o terceiro setor e controlar e acompanhar as relações com os governos federal e estadual.

b) Quais as formas de acesso aos serviços prestados?

Através dos memorandos internos, são feitas solicitações de demandas das demais secretarias, e sendo necessário informação ao público externo, estas solicitações deverão ser via ofício.

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

Memorando ou Ofício.

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

De acordo com a solicitação, os serviços são elencados por prioridade, análise, pareceres técnicos embasados em dados reais e execução da atividade demandada.

e) Quais são os prazos para realização dos serviços?

Parte desses serviços tem sua data estabelecida por lei, e outros, respeitando dentro das possibilidades, os prazos solicitados.

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

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

Capacidade técnica utilizando os sistemas disponíveis pela Prefeitura e documentos formulados especificamente por demanda.

g) Em quais locais são prestados os serviços?

Os serviços são prestados na Secretaria de Planejamento e Gestão, excepcionalmente na Câmara Municipal do município e nos auditórios das escolas quando for o caso.

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

Memorandos, Ofícios e e-mails.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

As Secretarias, respeitando a necessidade de cada uma.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

Não há possibilidade de medir esse tempo.

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

Os procedimentos dos serviços executados pela Secretaria de Planejamento e Gestão, são todos fidedignamente embasados na Legislação vigente.

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

Não se aplica.

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

Não se aplica.



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?

No momento é necessário instalação de ar condicionado para melhor refrigeração do ambiente.

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

Telefone ou pessoalmente quando possível.

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

Não se aplica.

SECRETARIA DE TURISMO

a) Quais serviços a sua Secretaria realiza?

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

Promoção e Marketing Turístico:

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

Informações Turísticas:

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

Desenvolvimento de Roteiros Turísticos:

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

Infraestrutura Turística:

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

Eventos Turísticos:

- Organização e promoção de eventos relacionados ao Turismo, como o Cicloturismo que movimentou a cidade recentemente.

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- Apoio à realização de eventos que atraíam diferentes públicos.

Capacitação Profissional:

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

Preservação do Patrimônio:

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

Atendimento ao Turista:

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

Monitoramento e Avaliação:

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

Desenvolvimento de Projetos Estratégicos:

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

b) Quais as formas de acesso aos serviços prestados?

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

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

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

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

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

Atendimento telefônico e presencial.

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

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

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

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

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

e) Quais são os prazos para realização dos serviços?

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

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

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

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

g) Em quais locais são prestados os serviços?

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

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

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

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

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

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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?

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

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

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

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

SECRETARIA DE POLÍTICAS PARA MULHER

a) Quais serviços a sua Secretaria realiza?

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

b) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

As formas de acesso são:

- atendimento presencial no endereço Praça Doutor Arnolfo de Azevedo, nº 03, Centro, CEP 12.600-210 - Lorena/SP

- redes sociais @secmulherlorena

- email mulher@lorena.sp.gov.br

- telefônico/whatsapp (12) 98243-5773

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

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

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

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

e) Quais os prazos para a realização dos serviços?

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

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

Atendimento, orientação e encaminhamento.

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

g) Quais locais são prestados os serviços?

O local prioritário de atendimento é na sede da Secretaria, na Praça Doutor Arnolfo de Azevedo, nº 03, Centro, CEP 12.600-210 - Lorena/SP.

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

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

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

A Secretaria atende à Lei Federal de prioridades.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

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

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

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

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

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

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

A Secretaria possui placa e faixa.



Lorena
P R E F E I T U R A

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

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

Nenhuma.

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

O meio é o atendimento presencial.

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

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

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

SECRETARIA DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

A) Quais serviços a sua Secretaria realiza?

A Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência realiza diversos serviços voltados à inclusão, acessibilidade e ao bem-estar das pessoas com deficiência. Entre os principais, estão:

- Emissão de carteirinhas de identificação para PCD: Facilitando o acesso a serviços e garantindo direitos.
- Ações de conscientização: Campanhas educativas sobre acessibilidade, uso correto de vagas de estacionamento para PCD, e inclusão social em diferentes espaços da cidade.
- Projetos inclusivos: Como eventos culturais, esportivos e educacionais, entre eles a FESTIVA (primeira festa inclusiva da cidade) e a caminhada inclusiva pelo Dia Nacional de Luta da Pessoa com Deficiência.
- Empréstimos de equipamentos: Como cadeiras de rodas, quando disponíveis, para auxiliar na mobilidade.
- Consultoria e projetos de acessibilidade: Parcerias com supermercados, shoppings e outros espaços para adequação às normas de acessibilidade.
- Programas de empregabilidade: Incentivo à inclusão no mercado de trabalho.
- Desenvolvimento de políticas públicas (projetos de leis, projetos e programas de acessibilidades e inclusão social).

B) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

As formas de acesso aos serviços prestados incluem:

- Atendimento presencial: Comparecendo à sede da Secretaria, onde uma equipe capacitada orienta sobre os serviços disponíveis e realiza o encaminhamento necessário.
- Whatsapp (1298882-4848) ou e-mail (direitospcd@lorena.sp.gov.br): Disponibilizamos contato direto para que as pessoas tirem dúvidas, solicitem informações ou agendem atendimentos.
- Parcerias com instituições: Trabalhamos em conjunto com outras secretarias, associações, sociedade civil e privada, que também atuam na inclusão e nos encaminham demandas.

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- Participação em eventos e campanhas: Durante eventos como a FESTIVA, caminhadas inclusivas e ações de conscientização, há oportunidade de conhecer os serviços e solicitar informações diretamente.
- Redes sociais (@sepedlorena) e aplicativo (SIPPcidade): Divulgamos informações, projetos e campanhas nas plataformas oficiais da Secretaria, facilitando o acesso a quem busca ajuda ou orientação.
- Parceria com escolas e unidades de saúde: Recebemos encaminhamentos de escolas e profissionais de saúde para atender demandas de crianças e jovens, como no caso de bullying ou necessidades específicas de adaptação.

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

Os documentos necessários para solicitar os serviços podem variar de acordo com o tipo de serviço solicitado.

Carteirinha de identificação para PCD:

- Cópia RG e CPF
- Cópia do comprovante de residência atualizado (máximo 3 meses).
- Laudo médico
- Cópia documentos responsável
- Foto 3x4
- Cópia comprovante tipo sanguíneo

Para Empréstimo de Equipamentos:

- Termo de responsabilidade assinado, quando aplicável, para a utilização temporária de itens como cadeiras de rodas.

D) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

As etapas para o processamento dos serviços seguem um fluxo simples, garantindo agilidade e acessibilidade. As principais etapas são:

- Atendimento Inicial: Presencial ou remoto: O interessado ou responsável faz o primeiro contato com a Secretaria (presencialmente, por whatsapp, e-mail ou redes sociais). Triagem: A equipe avalia a demanda apresentada e fornece orientações sobre os documentos necessários e o procedimento a ser seguido.

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- Entrega de Documentação: O interessado apresenta os documentos exigidos para o serviço solicitado (presencialmente ou, em alguns casos, por meio digital). A equipe confere a documentação para garantir que está completa e válida.
- Avaliação da Solicitação: Análise técnica - A Secretaria avalia o caso com base nos documentos e informações fornecidas. Se necessário, pode haver contato com profissionais externos (médicos, psicólogos, etc.) para obter pareceres. Encaminhamento interno ou externo: Caso o serviço precise de colaboração com outra secretaria ou instituição, a solicitação é direcionada ao órgão competente.
- Execução do Serviço: A Secretaria presta o serviço diretamente (como emissão de carteirinhas, orientação, campanhas) ou encaminha o usuário para o local adequado para execução da demanda. O usuário é informado sobre prazos e eventuais atualizações ou ações complementares.
- Encerramento e Feedback: Após a conclusão do serviço, a equipe realiza uma avaliação para garantir a satisfação e identificar melhorias no processo.

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

Os prazos para a realização dos serviços podem variar dependendo do tipo de atendimento ou projeto.

- Emissão de carteirinha de identificação para PCD: Após o envio de toda a documentação, o prazo é geralmente de até 30 dias úteis.
- Empréstimo de cadeiras de rodas ou outros equipamentos: Geralmente é imediato, dependendo da disponibilidade do equipamento.
- Orientação ou vistoria de acessibilidade em locais públicos: O prazo é definido conforme a demanda, mas geralmente ocorre em até 30 dias úteis após a solicitação.
- Ações de conscientização ou participação em eventos: São planejadas com antecedência, sendo divulgadas publicamente no cronograma da Secretaria.

F) Quais as formas de prestação dos serviços?

As formas de prestação dos serviços incluem:

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- Atendimento Presencial: Realizado na sede da Secretaria, onde as pessoas podem solicitar serviços e orientações.
- Atendimento Whatsapp (12 98882-8484): Disponível para tirar dúvidas, agendar atendimentos e orientar sobre serviços.
- Atendimento Online: Por meio de e-mails ou redes sociais da Secretaria, algumas solicitações e informações podem ser atendidas remotamente.
- Parcerias com outras instituições: Serviços como equoterapia ou acessibilidade em eventos são realizados em parceria com instituições especializadas.
- Eventos e campanhas públicas: Prestação de serviços e conscientização durante ações como a caminhada inclusiva, a FESTIVA, e outras campanhas voltadas à inclusão.
- Visitas Técnicas: Realizadas em locais públicos ou privados para avaliar e orientar sobre acessibilidade.
- Empréstimo de Equipamentos: Fornecimento de cadeiras de rodas ou outros itens de mobilidade para quem precisa, quando disponíveis, de forma ágil e gratuita.

G) Em quais locais são prestados os serviços?

Os serviços são prestados em diferentes locais para atender às necessidades da população de maneira inclusiva. Aqui estão os principais:

- Sede da Secretaria (Rua Dr. José Machado Coelho de Castro,302, Sala10 Centro): Local principal de atendimento para solicitações, orientações e emissão de documentos, como carteirinhas de identificação.
- Locais Públicos: Avaliações de acessibilidade, campanhas de conscientização e eventos inclusivos são realizados em espaços públicos como praças, ruas e centros comunitários.
- Supermercados e Shopping: Ações como projetos de acessibilidade, fiscalização e conscientização sobre vagas para PCD ocorrem diretamente nesses locais.
- Residências: Em casos de impossibilidade de locomoção do solicitante, visitas domiciliares podem ser realizadas para avaliação ou entrega de equipamentos.
- Eventos e Campanhas Itinerantes: Durante ações como a FESTIVA, caminhada inclusiva ou feiras, os serviços são levados até a comunidade.

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

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

A Secretaria utiliza diversas formas de comunicação para garantir agilidade, acessibilidade e clareza no atendimento. As principais formas incluem:

- Atendimento Presencial: Comunicação direta na sede da Secretaria, onde o solicitante pode esclarecer dúvidas e solicitar serviços pessoalmente.
- Whatsapp (12 98882-8484): Para informações, agendamentos e orientações iniciais.
- E-mail (direitospcd@lorena.sp.gov.br): Envio de documentos, atualizações sobre o andamento dos serviços e respostas a dúvidas mais detalhadas.
- Redes Sociais (@sepedlorena): Comunicação rápida para esclarecimentos, divulgação de ações e orientações gerais.
- Ofícios ou Comunicados Impressos: Em situações formais ou quando necessário, como na emissão de encaminhamentos para instituições parceiras.

I) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

Os usuários que têm prioridade no atendimento são:

- Pessoas com Deficiência (PCD): Principal público atendido pela Secretaria, considerando as demandas específicas de cada tipo de deficiência (visual, auditiva, física, intelectual, múltipla, etc.).
- Idosos: Conforme o Estatuto do Idoso, pessoas com 60 anos ou mais têm prioridade no atendimento, especialmente se estiverem acompanhando ou necessitarem dos serviços.
- Gestantes, Lactantes e Pessoas com Crianças de Colo: Garantindo o cumprimento das leis de atendimento prioritário.
- Acompanhantes de PCD: Quando estiverem solicitando serviços ou representando a pessoa com deficiência.

J) Qual será o tempo de espera do atendimento?

O tempo de espera no atendimento com Deficiência pode variar dependendo do tipo de serviço e da demanda no momento. No entanto, a Secretaria busca garantir agilidade e eficiência.

- Atendimento Presencial na Sede: O tempo médio de espera costuma ser de 15 a 30 minutos, dependendo da fila e da complexidade dos atendimentos em andamento.

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

- Atendimento Telefônico ou Online (e-mail/WhatsApp): Respostas rápidas são priorizadas, geralmente dentro de 24 horas úteis.
- Serviços de Emissão de Documentos: Após o atendimento inicial e entrega dos documentos, o processo pode levar de 10 a 30 dias úteis.
- Eventos ou Campanhas: Atendimento no local dos eventos geralmente ocorre de forma imediata, com equipes prontas para receber os participantes.

A Secretaria se esforça para reduzir ao máximo o tempo de espera, oferecendo atendimento prioritário conforme a necessidade do usuário.

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

A Secretaria adota procedimentos claros e acessíveis para receber, atender, gerir e responder a sugestões e reclamações sobre seus serviços.

- Recebimento de Sugestões e Reclamações: Presencialmente - Usuários podem registrar suas sugestões ou reclamações diretamente na sede da Secretaria, em formulários próprios ou verbalmente.
- Por telefone ou WhatsApp: Para quem prefere uma abordagem mais rápida e acessível.
- Por e-mail: Mensagens enviadas são protocoladas e direcionadas à equipe responsável.
- Análise e Gestão: Uma equipe avalia o conteúdo recebido, identificando a natureza da solicitação (elogio, sugestão ou reclamação) e a urgência da resposta. Casos mais complexos são discutidos em reuniões internas para definição de soluções ou ações corretivas.
- Resposta ao Solicitante: O retorno é feito no mesmo canal utilizado pelo usuário (presencial, WhatsApp ou e-mail) dentro de um prazo máximo de 10 dias úteis. Nos casos que exigem mais tempo, o solicitante é informado sobre o andamento do processo.
- Monitoramento e Melhoria: Reclamações recorrentes ou sugestões frequentes são analisadas para implementação de melhorias nos serviços e processos da Secretaria.

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?

A Secretaria utiliza vários mecanismos para manter o usuário informado sobre as etapas cumpridas e pendentes dos serviços de atendimento. Esses mecanismos garantem transparência e acompanham o progresso das solicitações de forma acessível e eficiente.

- Comunicação Direta por Canais de Atendimento: WhatsApp - O usuário pode entrar em contato diretamente para obter informações atualizadas sobre o andamento de sua solicitação.
- E-mail: Respostas periódicas ou atualizações sobre o andamento do serviço são enviadas por e-mail, informando sobre o progresso e quaisquer pendências.
- Atendimento Presencial: O usuário pode ir até a Secretaria para esclarecer dúvidas diretamente com a equipe responsável, que fornecerá informações detalhadas sobre o status de seu atendimento.
- Consultas e Solicitações de Informações: Visitas ou ligações de acompanhamento - Se necessário, a equipe da Secretaria realiza chamadas ou visitas ao usuário para garantir que as etapas do atendimento estejam sendo cumpridas e oferecer mais orientações.

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

Atualmente, a Secretária não possui um sistema de sinalização visual implementado.

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

Para garantir a acessibilidade, limpeza e conforto, é importante considerar diversas alterações e melhorias que atendam às necessidades do público-alvo e proporcionem um ambiente acolhedor.

- Acessibilidade: Adequação de Entradas e Portas - Portas automáticas ou de fácil abertura para garantir o acesso de cadeirantes e pessoas com mobilidade reduzida.
- Sinalização Acessível: Placas em braille e alto contraste para pessoas com deficiência visual. Pictogramas e ícones claros para facilitar a compreensão de todas as pessoas, incluindo aquelas com deficiência

OUVIDORIA MUNICIPAL - GABINETE

Prefeitura de Lorena – Estado de São Paulo

intelectual. Sinalização em Libras para indicar a disponibilidade de intérpretes ou serviços relacionados à comunidade surda.

- Espaços de Atendimento Adaptados: Cadeiras e poltronas confortáveis para atender ao público de maneira inclusiva.

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

Quando o sistema informatizado não está disponível, utiliza meios alternativos para garantir que o atendimento não seja prejudicado.

- Atendimento Presencial: Formulários manuais - Os usuários podem preencher formulários físicos para registrar suas solicitações e informações, com a equipe da Secretaria auxiliando no preenchimento, se necessário. Atendimento direto - A equipe de atendimento pode continuar oferecendo serviços de maneira presencial, registrando informações manualmente e fornecendo suporte para a demanda do usuário.
- Atendimento WhatsApp: A equipe pode realizar o atendimento através de mensagens no WhatsApp, garantindo que os usuários possam obter informações, tirar dúvidas ou agendar atendimentos enquanto o sistema informatizado não estiver disponível.
- Comunicação por E-mail: O e-mail pode ser utilizado para encaminhar informações e atender a solicitações simples, sempre que possível. Mesmo sem o sistema informatizado, a equipe pode enviar e-mails com atualizações ou orientações aos usuários.
- Processamento Manual de Documentos: Quando necessário, a equipe pode processar documentos de maneira manual, como a emissão de carteirinhas de PCD, para que os usuários não fiquem sem o serviço enquanto o sistema está fora do ar.
- Notificação de Problemas e Alternativas: Caso o sistema não esteja disponível por um período prolongado, a Secretaria pode informar os usuários sobre os meios alternativos de atendimento por meio de avisos em redes sociais, telefones e no local de atendimento.

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?

A Secretaria não cobra taxas ou tarifas pela realização de seus serviços. Todos os atendimentos, orientações e emissão de documentos são gratuitos para os cidadãos.

GOVERNANÇA DIGITAL

a) Quais serviços a sua Secretaria realiza?

A SGD é uma secretaria recém criada na atual administração (meados de 2023), tendo como atividade principal o apoio as demais secretarias. O auxílio técnico de ferramentas tecnológicas em todo âmbito da administração municipal, com o objetivo de melhorar, facilitar e agilizar os serviços prestados para a população.

Também como meta a SGD busca contribuir par a inclusão digital, dando oportunidade para que todos possam ter acesso a Internet, com a implantação em 2024 do primeiro lote de praças de wifi livre espalhados em alguns pontos da cidade. Ressaltamos que em breve será disponibilizado o chamamento público para empresas na implantação de mais novos lotes de praças digitais, contribuindo com o custeio, e em contra partida a exploração publicitária, gerando uma significativa economia aos cofres públicos na implantação deste serviço de mais pontos Wifi Livre na cidade.

Ainda em 2024 realizamos a implantação do aplicativo mobile SIPP CIDADE, com uma infinidade de ferramentas destinadas ao atendimento da população. Vale ressaltar que estamos acrescentando ainda mais itens de serviços, com desenvolvimento próprio por profissionais de nosso quadro de serviços da secretaria.

Atuamos também na orientação de aquisição, implantação e identificação de ferramentas tecnológicas para as demais secretarias, quando solicitado tal consultoria.

b) Quais formas de acesso aos serviços prestados?

Como já relatado anteriormente, a SGD não atende diretamente a população, e sim desenvolve, auxilia na aquisição de ferramentas para auxiliar as demais secretarias, propondo facilidades no atendimento dos serviços públicos.

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

A SGD implantou o aplicativo SIPP CIDADE, que pode ser baixado pelas lojas virtuais APPLE STORES e GOOGLE PLAY. Com o aplicativo a população consegue

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

agilizar diversos serviços e informações, gerando um canal mais rápido de comunicação com a administração pública.

d) Quais as etapas para o processamento dos serviços?

Quando a população solicita através do aplicativo SIPP CIDADE os serviços disponibilizados, principalmente os serviços de zeladoria, é gerado um protocolo digital, onde todas as etapas de realização destes serviços ficam disponibilizados para o munícipe em seu próprio celular, com o acompanhamento on line de todas as etapas de execução. E com esta ferramenta, os gestores de serviços municipais, conseguem identificar altas demandas de serviço e eficiência, e com isso, melhorar o atendimento.

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

A SGD é uma secretária que não atende diretamente a população.

f) Quais as formas de prestação dos serviços?

A SGD não presta serviços diretamente à população, e sim as demais secretarias da administração. Já respondido em perguntas anteriores.

g) Em quais locais são prestados os serviços?

A SGD é uma secretária que não atende diretamente a população.

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

A SGD é uma secretária que não atende diretamente a população.

i) Quais usuários terão prioridade no atendimento?

A SGD é uma secretária que não atende diretamente a população.

j) Qual será o tempo de espera do atendimento?

A SGD é uma secretária que não atende diretamente a população.

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

A SGD é uma secretária que não atende diretamente a população.

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?

A SGD é uma secretária que não atende diretamente a população.

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

A SGD é uma secretária que não atende diretamente a população.

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

Apesar da SGD ser uma secretaria que não atende diretamente ao munícipe, suas instalações possuem acessibilidade.

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

A SGD é uma secretária que não atende diretamente a população.

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

A SGD é uma secretária que não atende diretamente a população.