

**PREFEITURA MUNICIPAL DE COLINA**

CNPJ 45.291.234/0001-73

**SECRETARIA MUNICIPAL DE INDÚSTRIA, COMÉRCIO E EMPREENDEDORISMO**

Avenida Ângelo Martins Tristão, n.º 125 - Centro - CEP 14.770-000 - Colina/SP.

CONTATOS: (17) 3341-9150

e-mail: semica@colina.sp.gov.br

---

**CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO - GANHA TEMPO COLINA**  
**RELAÇÃO DE DEPARTAMENTOS E SERVIÇOS PRESTADOS AO USUÁRIO**

01- DETRAN

02- I. I. R. G. D.

03- TOTEM DE AUTOATENDIMENTO

04- PAT - POSTO DE ATENDIMENTO AO TRABALHADOR

05- PAV - POSTO DE ATENDIMENTO VIRTUAL - RECEITA FEDERAL DO BRASIL

06- SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO

07- JUNTA DE SERVIÇO MILITAR MUNICIPAL DE COLINA

08- PROCON MUNICIPAL DE COLINA

09- SECRETARIA MUNICIPAL DE TRÂNSITO

10- SEBRAE Aqui Colina / Sala do Empreendedorismo

11 - BANCO DO POVO

## **CARTA DE SERVIÇOS – DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRANSITO (DETRAN)**

### **Formas De Acesso e Atendimento :**

O atendimento do DETRAN é disponibilizado aos cidadãos por meio de diferentes canais de acesso, com o objetivo de proporcionar maior comodidade, agilidade e eficiência na prestação dos serviços. Os usuários podem optar pelo atendimento presencial nas unidades de atendimento ou pelo atendimento remoto, realizado de forma online por meio do portal oficial do órgão.

O atendimento presencial é destinado aos serviços que necessitam de comparecimento do cidadão para apresentação de documentos, realização de procedimentos específicos, coleta de dados biométricos ou demais etapas que exijam atendimento físico. Nessas situações, o cidadão poderá efetuar previamente o agendamento por meio do portal eletrônico ou pelos canais de autoatendimento (totem), garantindo maior organização e redução do tempo de espera.

### **Informações Gerais**

Informação	Serviços Realizados pelo DETRAN
Horário de Atendimento	Segunda a Sexta-feira – das 07:30 às 16:30h
Local de Atendimento	Unidade Ganha Tempo
Público Atendido	População em geral

### **Principais Serviços Oferecidos:**

- Acompanhar Emissão da CNH ou PID e Rastreo pelos Correios
- Iniciar Processo de 1ª Habilitação e Reabilitação da CNH
- Adicionar Categoria na CNH
- Agendar Exame Teórico de Habilitação
- Atualizar Endereço de Registro e de Entrega da CNH
- Desistir de Categoria no Processo de Habilitação
- Emitir 2ª via da CNH

- Excluir EAR Durante Processo de Habilitação
- Excluir Processo de Habilitação do Renach
- Habilitar Condutor Estrangeiro Para Dirigir no Brasil
- Incluir EAR (Exerce Atividade Remunerada) na CNH
- Redirecionar Exame Médico ou Psicológico
- Renovar CNH
- Renovar CNH para Pessoa com Deficiência (PcD)
- Solicitar Atualização de Dados da CNH
- Solicitar CNH Definitiva
- Solicitar Coleta Biométrica
- Transferir CNH Registrada em Outro Estado
- Consultar Vencimento da CNH
- Consultar ou Cancelar Agendamento de Exame Teórico
- Registrar veículos 0 km
- Solicitar Baixa Permanente do Veículo
- Alterar Características do Veículo
- Alterar Dados no Documento de Propriedade do Veículo
- Atualizar Placa do Veículo para o Padrão Mercosul (Pessoa Jurídica)
- Corrigir Erro em Documento do Veículo Expedido Pelo Detran-SP
- Inserir Gravame Financeiro no Prontuário do Veículo
- Licenciamento de Veículo com Bloqueio Administrativo
- Licenciamento de Veículo de Categoria Aluguel
- Realizar o Licenciamento Anual
- Solicitar Bloqueio por Venda sem Preenchimento do CRV

- Solicitar Regularização da Substituição de Motor\*
- Transferir localidade de veículo - Sem mudança do proprietário
- Transferir Localidade de Veículo Registrado em Outro Estado
- Transferir Propriedade de Veículo Registrado em São Paulo
- Solicitar Cancelamento de Intenção De Venda
- Solicitar Cancelamento de Comunicação de Venda
- Solicitar 2ª Via do Documento de Propriedade de Veículo
- Emitir Atestado de Antecedentes Criminais
- Alteração de Dados no CPF
- Obter Comprovante de Inscrição no CPF
- Obter Comprovante de Situação Cadastral no CPF
- Regularizar CPF
- Consultar e pagar taxa do RG
- Obter Carteira de Identidade Nacional (CIN)
- Obter 2º via de Carteira de Identidade Nacional (CIN)
- Obter Certidão de Prontuário do RG
- Solicitar Cartão para Vaga Especial PCD

**Principais Canais De Comunicação:**

- Online pelo portal Poupatempo ([www.poupatempo.sp.gov.br](http://www.poupatempo.sp.gov.br))
- Presencial

**Observação:**

Para a realização do agendamento por meio do totem, é necessário que o cidadão apresente um documento pessoal oficial com foto, em bom estado de conservação e dentro do prazo de validade, quando aplicável. A apresentação do documento é indispensável para a correta identificação do usuário e para a segurança das informações prestadas durante o atendimento.

Poderão ser utilizados documentos como Carteira de Identidade (RG), Carteira de Identidade Nacional (CIN), Carteira Nacional de Habilitação (CNH), Carteira de Trabalho, Passaporte ou outro documento oficial reconhecido em território nacional.

A exigência da documentação visa garantir maior segurança, organização e eficiência na realização dos agendamentos e na prestação dos serviços disponibilizados pela unidade.

## **CARTA DE SERVIÇO DO SETOR CONVENIADO ( IIRGD)**

A implementação dos serviços atrelados ao setor ( IIRGD) visa a melhoria,comodidade,facilidade do cidadão local para atendimento aos mesmos,porem o atendimento e nivel (NACIONAL).

### **ATRIBUIÇÕES RELACIONADAS AO SETOR CONVENIADO COM O IIRGD**

- **Supervisionar o setor (IIRGD) no posto.**
  - **Emissão da nova CIN(1º via menor-1º via maior) –(2º via mediante taxa paga)- setor de segurança pública ,com documentações necessárias,por ex- Certidao estado civil,CPF,titulo eleitoral,cnh,ctps,reservista,comprovante de residência ).**
  - **Emissão da nova CIN(1º via estrangeiro mediante certidão de naturalização ou portaria publicada no diário oficial da união).**
  - **Atendimento domiciliar mediante comprovação da situação do cidadão, e taxa paga (consiste em se locomover ate a residência do cidadão para atendimento ao novo documento)**
  - **Agendamento feito no próprio posto junto ao cidadão com apresentação do CPF.( obs- devido ao novo documento denominado "CIN" a procura aumentou consideravelmente ).**
- OBS – ENTRE ATENDIMENTO A NOVA CIN E SERVIÇOS ATRELADOS ,EM MÉDIA DE 80 A 100 ATENDIMENTOS DIARIOS.**
- **Retiradas dos RGs na seccional de Barretos junto a policial do setor.**
  - **Responder pelo setor junto ao secic - São Paulo,mediante email constantemente.(problemas com divergências na receita federal , ex-divergência no nome ,data nascimento,naturalidade, etc )**
  - **Enviar estatística mensal ao Secui - São Paulo(atendimentos realizados no mês).**
  - **Resolver problemas relacionados a 1º via menor coleta-mista e 2º via maior coleta-mista, Junto a válid de Ribeirão – Preto , com funcionários do setor .**

- Atendimento no equipamento válid/golden (foto,digitais, assinatura) no setor.

- Arquivar FICs (fichas) anuais xerocado , e enviar ao sistema cegaf on line e fisico , ao setor responsável(Secui) - São Paulo.

- Arquivar documentos de todos atendimentos.

- Requerente de certidão de prontuário junto ao secic (São Paulo) mediante taxa paga.

- Emissão de antecedente criminal estadual(nível nacional)mediante documento valido por ex – RG,CIN,CTPS,CNH,PASSAPORTE.

-Emissão de antecedente criminal estadual para estrangeiro ,mediante documento "CRNM"

## **CARTA DE SERVIÇOS - TOTEM DE AUTOATENDIMENTO**

### **Formas De Acesso e Atendimento :**

O totem de autoatendimento permanece disponível aos cidadãos durante o horário de funcionamento da unidade, como uma ferramenta de apoio e facilitação do acesso aos serviços oferecidos pela unidade. Por meio do equipamento, o usuário pode realizar, de forma rápida, prática e acessível, o agendamento prévio dos serviços desejados, possibilitando maior organização e eficiência no atendimento ao público.

O acesso ao sistema é simples e intuitivo, permitindo que o cidadão consulte os serviços disponíveis, selecione o atendimento pretendido e efetue o agendamento conforme a disponibilidade apresentada.

A utilização do totem contribui para a otimização do fluxo de atendimento, redução do tempo de espera e melhoria na prestação dos serviços, proporcionando mais comodidade, autonomia e agilidade aos usuários. Além disso, o equipamento visa ampliar a acessibilidade e facilitar o atendimento da população de maneira organizada e eficiente.

### **Informações Gerais**

Informação	Utilização do totem de autoatendimento
Horário de Atendimento	Segunda a Sexta-feira – das 08h às 16:30h
Local de Atendimento	Unidade Ganha Tempo Municipal De Colina
Público Atendido	População em geral

### **Principais Serviços Oferecidos Pelo Totem**

- Acessar CNH Digital
- Acompanhar Emissão da CNH ou PID e Rastreo pelos Correios
- Acompanhar Processo de 1ª Habilitação e Reabilitação da CNH
- Adicionar Categoria na CNH
- Agendar Exame Teórico de Habilitação

- Atualizar Endereço de Registro e de Entrega da CNH
- Desistir de Categoria no Processo de Habilitação
- Emitir 2ª via da CNH
- Emitir Permissão Internacional para Dirigir (PID)
- Excluir EAR Durante Processo de Habilitação
- Excluir Processo de Habilitação do Renach
- Habilitar Condutor Estrangeiro Para Dirigir no Brasil
- Incluir Autorização para Conduzir Ciclomotor (ACC)
- Incluir EAR (Exerce Atividade Remunerada) na CNH
- Iniciar Processo de 1ª Habilitação
- Mudar Categoria na CNH
- Pesquisar Código de Segurança da CNH Digital
- Rebaixar Categoria da CNH
- Redirecionar Exame Médico ou Psicológico
- Renovar CNH
- Solicitar Atualização de Dados da CNH
- Solicitar CNH Definitiva
- Solicitar Coleta Biométrica
- Transferir CNH Registrada em Outro Estado
- Emitir Certidão de Prontuário da CNH

- Consultar Vencimento da CNH
- Consultar ou Cancelar Agendamento de Exame Teórico
- Emitir Certidão de Pontos da CNH
- Registrar veículos 0 km
- Solicitar Baixa Permanente do Veículo
- Acompanhar serviços de veículos
- Alterar Características do Veículo
- Alterar Dados no Documento de Propriedade do Veículo
- Alterar Endereço do Veículo no Mesmo Município
- Atualizar Placa do Veículo para o Padrão Mercosul
- Corrigir Erro em Documento do Veículo Expedido Pelo Detran-SP
- Inserir Gravame Financeiro no Prontuário do Veículo
- Transferência de Veículos
- Solicitar Cancelamento de Intenção De Venda
- Solicitar Cancelamento de Comunicação de Venda
- Solicitar 2ª Via do Documento de Propriedade de Veículo
- Emitir Atestado de Antecedentes Criminais
- Alteração de Dados no CPF
- Obter Comprovante de Inscrição no CPF
- Obter Comprovante de Situação Cadastral no CPF
- Regularizar CPF
- Obter Carteira de Identidade Nacional (CIN)
- Obter 2ª via de Carteira de Identidade Nacional (CIN)
- Obter Certidão de Prontuário do RG

### **Principais Canais De Comunicação:**

- Online pelo portal Poupatempo ([www.poupatempo.sp.gov.br](http://www.poupatempo.sp.gov.br))
- Presencial

### **Observação:**

Para a realização do agendamento por meio do totem, é necessário que o cidadão apresente um documento pessoal oficial com foto, em bom estado de conservação e dentro do prazo de validade, quando aplicável.

A apresentação do documento é indispensável para a correta identificação do usuário e para a segurança das informações prestadas durante o atendimento.

Poderão ser utilizados documentos como Carteira de Identidade (RG), Carteira de Identidade Nacional (CIN), Carteira Nacional de Habilitação (CNH), Carteira de Trabalho, Passaporte ou outro documento oficial reconhecido em território nacional.

A exigência da documentação visa garantir maior segurança, organização e eficiência na realização dos agendamentos e na prestação dos serviços disponibilizados pela unidade.

# PAT (POSTO DE ATENDIMENTO AO TRABALHADOR)

## **1. Apresentação**

O PAT oferece suporte e orientação ao trabalhador, realizando a captação de currículos e promovendo a inserção no mercado de trabalho. Também auxilia os profissionais na busca por oportunidades e no desenvolvimento de seu crescimento profissional.

Além disso, o PAT realiza todo o processo de regularização do seguro-desemprego e a emissão da Carteira de Trabalho.

O órgão também busca parcerias com empresas para a realização de feirões de emprego, contribuindo para a abertura de novas vagas e ampliando as oportunidades no mercado de trabalho.

## **2. Serviços Prestados**

### **2.1 Cadastro de Currículos**

Documentos Necessários

Documento pessoal com foto.

Carteira de Trabalho

## **2.2 Carteira de Trabalho**

### **Documentos Necessários**

Documento pessoal com foto

## **2.3 Seguro Desemprego**

### **Documentos Necessários**

Documento pessoal com foto.

Rescisão Contratual

Requerimento de Seguro Desemprego.

## **3. Canais de Atendimento**

Atendimento presencial - Ganha Tempo Colina (Avenida Ângelo Martins Tristão, nº125 - Centro Colina/SP)

Telefone (17) 3341-9150

E-Mail: [patcolina@sde.sp.gov.br](mailto:patcolina@sde.sp.gov.br)

#### **4 . Horário de Funcionamento**

Segunda a Sexta Feira: das 07:30 as 17:00

Exceto feriados e pontos facultativos municipais.

## CARTA DE SERVIÇOS DO SETOR PAV - POSTO DE ATENDIMENTO VIRTUAL RECEITA FEDERAL DO BRASIL

- Abrir conta gov e elevar o nível
- Alterar ou regularizar CPF
- Consultar pendências fiscais (portal e-cac)
- Cópia de declaração - imposto de Renda e Imóvel Rural (portal e-cac)
- Emissão de darf ou GPS (portal e-cac)
- Emissão de comprovante de inscrição e situação cadastral de cpf
- Protocolar pedidos de atualização e regularização de CPFs não concluído no Posto
- Outras orientações relativas a serviços prestados pela Receita Federal e disponíveis na internet.

### DICA 1

#### A pessoa sabe o CPF.

- Se a situação cadastral estiver REGULAR e precisa atualizar os dados - Fazer atualização do cadastro.
- Se a pessoa estiver com o CPF SUSPENSO, fazer a regularização do cadastro
- Em qualquer caso, gerando o protocolo, encaminha a documentação para nós.
- Apesar de não ser mais obrigatório a apresentação do Título de Eleitor atualizado, se vocês pedirem a atualização do Título e esperar os dias para atualização do TSE, vocês conseguem atualizar o CPF pelo sistema com sucesso.
- O documento com foto é inegociável
- O nome da mãe é o constante da certidão de nascimento.

### DICA 2

#### PRECISA ATUALIZAR O CADASTRO

Faz a atualização/regularização/inscrição no sistema. Se gerar protocolo...

Documentos a serem enviados:


A) um documento com foto.

Isso é inegociável. O poupa tempo não pode recusar a emissão de RG por ausência de CPF, nem a Polícia Federal recusa a emissão do Registro de Estrangeiro por ausência de CPF. Nesse documento com foto deve ter a data de nascimento e nome da mãe.

B) autorização PGFAZ ou WORD assinada e no campo observação, colocar o serviço desejado, por exemplo, "alterar nome nascimento".

C) Protocolo gerado no sistema.

D) comprovante de endereço.

  
Wilson André Abourigmer Neme  
CPF: 078.566.128-96

E) se o RG não estiver atualizado com a alteração desejada, juntar a certidão de nascimento ou casamento,

F) foto do rosto do contribuinte com documento com foto ao lado. Deve ser o mesmo documento apresentado e com assinatura igual. Devemos ser capazes de ver na foto do documento o rosto do contribuinte. RG não tem validade, mas a foto deve ser capaz de identificar o portador.

### **DICA 3**

#### **ESTRANGEIRO RESIDENTE**

Faz a atualização/regularização/inscrição no sistema. Se gerar protocolo...

A) documento com foto, no caso, o Registro Nacional de Estrangeiro emitido pela Polícia Federal. Se proveniente da Argentina, Paraguai e Uruguai, serve o RG deles.

B) autorização PGFAZ ou WORD assinada e no campo observação, colocar o serviço desejado, por exemplo, "alterar nome casamento".

C) Protocolo gerado no sistema.

D) Declaração firmada pelo requerente informando endereço, caso não tenha um comprovante em seu nome e nome de mãe - fazer no word e entregar para ele assinar.

E) foto do rosto do contribuinte com documento com foto ao lado. Deve ser o mesmo documento apresentado e com assinatura igual. Devemos ser capazes de ver na foto do documento o rosto do contribuinte. RG não tem validade, mas a foto deve ser capaz de identificar o portador.

### **DICA 4**

#### **ESTRANGEIRO NÃO RESIDENTE**

Faz a atualização/regularização/inscrição no sistema. Se gerar protocolo...

A) documento com foto, no caso, passaporte. Se proveniente da Argentina, Paraguai e Uruguai, serve o RG deles.

B) autorização PGFAZ ou WORD assinada e no campo observação, colocar o serviço desejado, por exemplo, "alterar nome casamento".

C) Protocolo gerado no sistema.

D) Declaração de estrangeiro não residente,

E) foto do rosto do contribuinte com documento com foto ao lado. Deve ser o mesmo documento apresentado e com assinatura igual. Devemos ser capazes de ver na foto do documento o rosto do contribuinte. RG não tem validade, mas a foto deve ser capaz de identificar o portador.

### **DICA 5**

#### **ESTRANGEIRO EM SITUAÇÃO ILEGAL**

Estrangeiro não proveniente da Argentina, Paraguai e Uruguai e que não tenha passaporte, está ilegal no país. Tem de procurar a Polícia Federal.

## **DICA 6**

### **QUALQUER PESSOA QUE NÃO POSSA SE LOCOMOVER OU AGIR POR SI.**

Faz a atualização/regularização/inscrição no sistema. Se gerar protocolo...

Documentos a serem enviados:

A) um documento com foto.

Isso é inegociável. O poupa tempo não pode recusar a emissão de RG por ausência de CPF, nem a Polícia Federal recusa a emissão do Registro de Estrangeiro por ausência de CPF. Nesse documento com foto deve ter a data de nascimento e nome da mãe.

B) autorização PGFAZ ou WORD assinada e no campo observação, colocar o serviço desejado, por exemplo, "alterar nome casamento",

C) Protocolo gerado

D) comprovante de endereço

E) se o RG não estiver atualizado com a alteração desejada, juntar a certidão de nascimento ou casamento,

F) foto do rosto do requerente com documento com foto ao lado. Deve ser o mesmo documento apresentado e com assinatura igual. Devemos ser capazes de ver na foto do documento o rosto do contribuinte. RG não tem validade, mas a foto deve ser capaz de identificar o portador.

G) laudo médico, mesmo que privado, ou termo de tutela/curatela onde conste o motivo da incapacidade.

## **DICA 7**

### **PESSOA NÃO SABE O NÚMERO DO CPF E É MAIOR DE IDADE**

Documentos a serem enviados:

A) um documento com foto.

Isso é inegociável. O poupa tempo não pode recusar a emissão de RG por ausência de CPF, nem a Polícia Federal recusa a emissão do Registro de Estrangeiro por ausência de CPF. Nesse documento com foto deve ter a data de nascimento e nome da mãe.

B) autorização PGFAZ ou WORD assinada e no campo observação, colocar o serviço desejado, por exemplo, "alterar nome casamento",

C) comprovante de endereço

D) foto do rosto do requerente com documento com foto ao lado. Deve ser o mesmo documento apresentado e com assinatura igual. Devemos ser capazes de ver na foto do documento o rosto do contribuinte. RG não tem validade, mas a foto deve ser capaz de identificar o portador.

## **DICA 8**

### **PESSOA NÃO SABE O NÚMERO DO CPF E É MENOR DE IDADE**

Documentos a serem enviados:

- A) um documento com foto do menor ou certidão de nascimento.
- B) autorização PGFAZ ou WORD assinada pelo responsável legal e no campo observação, colocar o serviço desejado, por exemplo, "número do CPF do menor",
- C) comprovante de endereço
- D) foto do rosto do requerente (responsável pelo menor) com documento com foto ao lado. Deve ser o mesmo documento apresentado e com assinatura igual. Devemos ser capazes de ver na foto do documento o rosto do contribuinte. RG não tem validade, mas a foto deve ser capaz de identificar o portador.

## **DICA 9**

### **CONTRIBUINTE PENDENTE DE REGULARIZAÇÃO.**

Este contribuinte deixou de entregar declaração do imposto de renda nos últimos cinco anos.

Caso tenha conta GOV.BR OURO ou PRATA, é possível saber o ano omissivo e os rendimentos a serem declarados no menu CONSULTA PENDÊNCIAS" ou "MEU IMPOSTO DD RENDA"

Caso não tenha conta GOV.BR OURO ou PRATA, ele precisa verificar junto a sua fonte pagadora, quando ultrapassou o limite de 28.559,67 anuais de salário recebido nos últimos cinco anos.

## **DICA 10**

### **TITULAR FALECIDO**

O requerente precisa constar no atestado de óbito (cônjuge ou filhos)

Não precisa gerar protocolo de atendimento.

- A) Autorização com a observação de que precisa alterar a situação cadastral
- B) Atestado de óbito original
- C) Documento do falecido, se houver
- D) RG, CPF e foto do requente.

## **DICA 11**

### **MUDANÇA DE SEXO/GÊNERO**

Para correção de erro no cadastro, basta o documento atual da pessoa.

Para mudança de sexo no CPF baseada em alteração no Registro Civil, é necessário haver comprovação apenas documental, que pode ser feita apresentando qualquer um dos seguintes itens abaixo, junto ao formulário de autorização, documento de identificação e foto de rosto com documento:

- 1) Certidão de nascimento nova, em que conste o número do CPF;
- 2) Documento de identificação antigo + Documento de identificação novo, se não houver menção ao CPF;
- 3) Certidão de nascimento antiga + Certidão de nascimento nova, se não houver menção ao CPF;
- 4) Certidão de nascimento nova (sem o número do CPF)/ Documento de identificação novo (sem o número do CPF) + cópia simples da decisão judicial ou certidão de objeto e pé, se for o caso;

Obs.: Comprovante ou declaração de endereço no próprio formulário de autorização é praxe em todos os pedidos.

## **DICA 12**

**Link do forms para informar números de atendimento**

<https://forms.office.com/r/rBBdwwrg8w?origin=lprLink>

## **DICA 13**

**Link da Pesquisa sobre o atendimento dos PAV**

<https://forms.office.com/r/7ZnA5fFSYb>

# **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

## **SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO**

---

### **1. APRESENTAÇÃO**

A Secretaria Municipal de Habitação de Colina, em atendimento à Lei Federal nº 13.460/2017, disponibiliza a presente Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de informar à população os serviços prestados, formas de acesso, requisitos, prazos, locais de atendimento e mecanismos de participação social.

Este documento visa promover transparência, eficiência administrativa e melhoria contínua dos serviços públicos oferecidos à população.

---

### **2. MISSÃO DA SECRETARIA**

Planejar, coordenar e executar políticas públicas habitacionais, promovendo acesso à moradia digna, regularização fundiária e melhoria das condições habitacionais da população.

---

### **3. VISÃO**

Garantir desenvolvimento urbano sustentável e ampliar o acesso à habitação de interesse social no município.

---

### **4. VALORES**

- Transparência;
- Legalidade;
- Eficiência;
- Humanização;
- Inclusão social;
- Responsabilidade pública.

---

## **5. SERVIÇOS OFERECIDOS**

### **CDHU/COHABS**

**\*BOLETOS**

**\*ACORDOS**

**\*TRANSFERÊNCIAS/ JUDICIAIS**

**\*RENEGOCIAÇÕES**

**\*REVISÃO DE VALORES**

**\*CONTRATOS DE QUITAÇÃO**

---

### **5.1 CADASTRO HABITACIONAL**

#### **Descrição do Serviço**

Inscrição (quando há) e atualização de famílias interessadas em programas habitacionais municipais, estaduais e federais.

#### **Público-Alvo**

Famílias residentes no município.

#### **Requisitos**

## **Documentos Necessários**

- RG e CPF;
- Comprovante de residência atualizado;
- Comprovante de renda familiar;
- Certidão de nascimento ou casamento;
- Número do NIS/CadÚnico (quando houver).

## **Forma de Atendimento**

- Presencial;
- Online (quando disponível).

## **Etapas do Atendimento**

1. Protocolo do pedido;
2. Conferência documental;
3. Análise cadastral;
4. Inclusão no sistema habitacional.

## **Prazo Máximo**

Até 30 dias úteis.

## **Taxa**

Serviço gratuito.

---

# **5.2 REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA – REURB**

## **Descrição do Serviço**

Procedimentos administrativos e jurídicos destinados à regularização de imóveis urbanos informais.

## **Público-Alvo**

Moradores de núcleos urbanos informais.

## **Documentos Necessários**

- Documento pessoal;
- Comprovante de posse;
- Comprovante de residência.

## **Etapas**

1. Solicitação;
2. Vistoria técnica;
3. Análise urbanística e jurídica;
4. Emissão da documentação.

## **Prazo**

Conforme complexidade do processo.

## **Taxa**

Conforme legislação municipal vigente.

---

## **5.3 ALUGUEL SOCIAL**

### **Descrição do Serviço**

Benefício temporário destinado a famílias em situação de vulnerabilidade habitacional.

### **Público-Alvo**

Famílias:

- desabrigadas;
- removidas de áreas de risco;
- atingidas por calamidade pública.

### **Documentos Necessários**

- Documentos pessoais;
- Relatório social;
- Laudo técnico da Defesa Civil (quando aplicável).

### **Prazo**

Até 15 dias úteis após análise social.

## **Taxa**

Gratuito.

---

## **5.4 MELHORIAS HABITACIONAIS**

### **Descrição do Serviço**

Execução de pequenas reformas e melhorias em moradias de famílias de baixa renda.

### **Serviços Incluídos**

- Reparos estruturais;
- Construção de banheiro;
- Melhorias sanitárias;
- Adequação de acessibilidade.

### **Crítérios**

Avaliação social e técnica da equipe municipal.

### **Prazo**

Conforme cronograma da Secretaria.

---

### **Horário de Funcionamento**

Segunda a sexta-feira  
Das 07:30 às 17:00 Horas

### **Atendimento Telefônico**

Telefone: (17) 3341-9150 / (17) 3341-9444 (prefeitura municipal)

## **7. PADRÕES DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO**

A Secretaria Municipal de Habitação compromete-se a:

- atender com respeito e cordialidade;
  - garantir acessibilidade;
  - assegurar sigilo das informações;
  - cumprir os prazos informados;
  - disponibilizar informações claras e atualizadas.
- 

## **8. DIREITOS DOS USUÁRIOS**

O usuário dos serviços públicos possui direito a:

- atendimento adequado;
  - acesso às informações públicas;
  - igualdade no atendimento; .
- 

- elogios;
- pedidos de informação.

### **Canais de Atendimento**

Telefone: (17) 3341-9150 / (17) 3341-9444  
Endereço: Avenida Angêlo Martins Tristão nº 125

---

## **10. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

- Constituição Federal;
  - Lei Federal nº 13.460/2017;
  - Lei Federal nº 10.257/2001 – Estatuto da Cidade;
  - Lei Federal nº 13.465/2017 – REURB;
  - Legislação Municipal pertinente.
- 

## **11. RESPONSÁVEL PELO SETOR DE HABITAÇÃO**

Agente Municipal de Habitação:  
Célia Regina Lopes

# **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO PROCON MUNICIPAL DE COLINA**

## **1. APRESENTAÇÃO**

Em observância aos princípios da transparência, eficiência e publicidade na Administração Pública, e visando garantir ao cidadão acesso claro, objetivo e organizado às informações sobre os serviços públicos, o PROCON Municipal de Colina apresenta a presente Carta de Serviços ao Usuário.

Este documento tem como finalidade informar a população sobre os serviços disponibilizados, bem como os meios de acesso e atendimento oferecidos pelo órgão.

## **2. SERVIÇOS PRESTADOS**

### **2.1 Atendimento ao Consumidor e Registro de Reclamações (CIP e Processo Administrativo)**

Atendimento presencial destinado ao registro de reclamações relacionadas a produtos e serviços, orientação sobre direitos do consumidor e encaminhamento das demandas.

O serviço é realizado por meio da plataforma PROCON SP Digital, garantindo maior agilidade, transparência e controle dos processos. Também inclui orientação e apoio na negociação de débitos junto a fornecedores, inclusive quanto a possibilidades de parcelamento.

#### **Forma de acesso:**

- Exclusivamente presencial

#### **Documentos necessários:**

- Documento pessoal com foto;
- Documentos relacionados à reclamação (nota fiscal, contrato,

comprovantes, protocolos, boletos, faturas, entre outros);

- Procuração simples assinada, em caso de representação por terceiros.

#### **Prazo de atendimento:**

• Imediato para registro, com acompanhamento conforme a natureza da demanda.

#### **Observações:**

- Consumidores com e-mail cadastrado poderão acompanhar a reclamação, receber notificações e interagir com o processo pela plataforma;
- No momento, não estão sendo realizadas audiências de conciliação;
- O PROCON Municipal atua como órgão de atendimento, orientação e encaminhamento das demandas;
- Também são prestadas orientações por telefone e e-mail.

## **2.2 Recebimento e Encaminhamento de Denúncias**

Recebimento de denúncias relativas a práticas abusivas no mercado de consumo. As demandas são registradas e encaminhadas à unidade regional de São José do Rio Preto e/ou ao PROCON-SP, responsáveis pelas providências fiscalizatórias cabíveis.

## **2.3 Orientação e Educação para o Consumo**

Prestação de orientações aos consumidores sobre seus direitos, com foco na prevenção de conflitos. Inclui a distribuição de materiais educativos, participação em meios de comunicação locais, como rádio, para divulgação de informações e esclarecimentos à população, bem como a realização de palestras voltadas a comerciantes, grupo da terceira idade e estudantes, com o intuito de orientar sobre os direitos junto ao mercado de consumo e cuidados ao contratar serviços e adquirir produtos.

## **2.4 Apoio ao Consumidor**

Auxílio aos consumidores na obtenção e impressão de boletos, bem como suporte em questões relacionadas a débitos e faturas, especialmente em situações de dificuldade de acesso a meios digitais.

## **3. CANAIS DE ATENDIMENTO**

- Atendimento presencial – Ganha Tempo Colina (Avenida Ângelo Martins Tristão, nº 125 – Centro Colina / SP)
- Telefone: (17) 3341-9150
- E-mails: [procon@colina.sp.gov.br](mailto:procon@colina.sp.gov.br) | [proconcolina@gmail.com](mailto:proconcolina@gmail.com)

## **4. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**

- Segunda a sexta-feira: das 07h30 às 17h00
- Exceto feriados e pontos facultativos municipais

## **5. DISPOSIÇÕES FINAIS**

O PROCON Municipal de Colina reafirma seu compromisso com a transparência, a eficiência e a qualidade no atendimento, promovendo a defesa dos direitos do consumidor e o acesso facilitado aos serviços públicos.

...the ... of ...

...the ... of ...

...the ... of ...

...the ... of ...

...the ... of ...

...the ... of ...

...the ... of ...

...the ... of ...

...the ... of ...

...the ... of ...

...the ... of ...

Procedimento destinado aos cidadãos que necessitam transferir o vínculo da Junta Militar para outro município.

**Forma de acesso:**

- Presencial.

**Documentos necessários:**

- Documento militar;
- Documento pessoal com foto;
- CPF;
- Comprovante de residência atualizado.

## **2.5 Atualização de Dados Cadastrais**

Atualização de endereço, estado civil, escolaridade e demais informações cadastrais junto ao sistema militar.

**Forma de acesso:**

- Presencial.

**Documentos necessários:**

- Documento oficial com foto;
- CPF;
- Comprovante atualizado das informações a serem alteradas.

## **2.6 Orientações Gerais sobre Serviço Militar**

Prestação de informações e orientações aos cidadãos sobre:

- Obrigações militares;
- Prazos de alistamento;

**Observações:**

- O alistamento deve ser realizado dentro do prazo estabelecido pelo Exército Brasileiro – janeiro a junho de cada ano;
- O não cumprimento pode acarretar impedimentos administrativos previstos em lei.

**2.2 Emissão de Certificados Militares**

Emissão e entrega de documentos militares, conforme situação do cidadão perante o Serviço Militar.

**Documentos emitidos:**

- Certificado de Dispensa de Incorporação (CDI);
- Certificado de Reservista;
- Certificado de Isenção (CI);
- 2ª via de documentos militares.

**Forma de acesso:**

- Exclusivamente presencial.

**Documentos necessários:**

- Documento pessoal com foto;
- CPF;
- Documento militar anterior, quando houver;
- Boletim de ocorrência, em caso de perda ou extravio.

**Prazo de atendimento:**

- Conforme disponibilidade e liberação do sistema militar competente.

## Secretaria Municipal de Trânsito e Transportes e Manutenção de Veículos

### Carta de Serviço do Setor de Trânsito.

#### 1. Emissão de Cartão do Idoso e Pessoa com Deficiência

Realização de atendimento para emissão de cartão de estacionamento destinado a idosos e pessoas com deficiência.

##### Documentos necessários:

- RG ou CNH;
- CPF;
- Comprovante de endereço em nome do solicitante;
- Caso não possua comprovante em seu nome, apresentar declaração de residência com firma reconhecida.

#### 2. Informações e Recursos de Multas de Trânsito do Município

Atendimento ao cidadão para esclarecimentos sobre multas municipais, indicação de condutor, recursos administrativos, sinalização viária e monitoramento por câmeras.

##### Serviços oferecidos:

- Consulta de multas municipais;
- Indicação de condutor infrator;
- Recurso de Defesa de Autuação;
- Recurso em 1ª Instância;
- Recurso em 2ª Instância;
- Informações sobre sinalização horizontal e vertical;
- Solicitação de análise de monitoramento por câmeras em vias públicas.

##### Documentos para indicação de condutor:

- CNH do proprietário do veículo;
- CNH do condutor indicado;
- CRLV do veículo;
- Notificação de Autuação preenchida e assinada, com assinaturas idênticas às da CNH;
- Para pessoa jurídica: Contrato Social e documentos que comprovem o responsável legal pelo veículo.

##### Documentos para recurso de Defesa e 1ª Instância:

- CNH do recorrente;
- CRLV do veículo;
- Notificação de Autuação (para Defesa);
- Notificação de Penalidade (para recurso em 1ª Instância);

- Requerimento assinado pelo responsável infrator;
- Para pessoa jurídica: documentos da empresa que comprovem a legitimidade do responsável.

#### **Solicitação de monitoramento de filmagens:**

- Requerimento detalhando o ocorrido;
- Boletim de Ocorrência;
- Documentos pessoais do requerente;
- Assinatura do solicitante;
- Protocolo realizado na Prefeitura Municipal – Setor de Protocolo.

### **3. Informações de Multas de Outros Municípios, Órgãos Estaduais e Federais**

Prestação de orientações sobre:

- Multas emitidas por outros municípios;
- Multas estaduais e federais;
- Solicitação de segunda via de multas;
- Processo de indicação de condutor;
- Recursos de infrações;
- Bloqueio de veículos por infrações de trânsito;
- Procedimentos para liberação de veículos.

### **4. Licenciamento de Veículo Bloqueado por Infração em Outro Estado**

Orientação sobre regularização de veículos com bloqueio de licenciamento devido a infrações registradas em outros estados, incluindo procedimentos para retirada de pendências e desbloqueio do veículo.

### **5. Multas de Radar com Placa Adulterada**

Atendimento ao cidadão em casos de multas indevidas ocasionadas por adulteração de placa com uso de adesivos ou alteração da originalidade do veículo.

A Secretaria realiza:

- Verificação das informações;
- Orientação ao proprietário;
- Procedimentos administrativos para regularização da pendência.

### **6. Regularização de Documentação de Veículos**

Em parceria com o DETRAN, a Secretaria auxilia na:

- Regularização documental de veículos;
- Resolução de pendências relacionadas a multas;
- Orientações administrativas e procedimentos necessários.

---

### **7. Fechamento de Via para Eventos e Solicitação de Comercialização em Via Pública**

Recebimento e análise de pedidos para:

- Fechamento de vias públicas para eventos;
- Autorização de comercialização em vias públicas.

**Documentos necessários para fechamento de via:**

- Requerimento contendo informações do evento;
- Documentos pessoais ou documentação jurídica do solicitante.

**Documentos para comercialização em via pública:**

- Requerimento com informações da atividade;
- Documentação pessoal ou jurídica;
- Em caso de veículo, reboque ou similar:
  - CRLV;
  - Fotos do veículo.

---

### **8. Fiscalização de Veículos Abandonados**

Realização de fiscalização e notificação de veículos abandonados em vias públicas, visando a regularização ou retirada do veículo conforme legislação vigente.

## SEBRAE Aqui Colina/ Sala do Empreendedor

Serviço para:  
Cidadão

Formas de acesso:

Presencial

Sebrae Aqui é o canal de atendimento presencial do Sebrae SP e tem como vocação fortalecer o empreendedorismo e o desenvolvimento econômico no município.

Serviços:

- **Declaração Anual (DASN-SIMEI):** Auxílio no preenchimento e envio da declaração obrigatória de faturamento.
- **Alteração Cadastral:** Atualização de dados da empresa, como endereço ou atividades.
- **Baixa do MEI:** Encerramento formal das atividades jurídicas.
- **Emissão de Guias:** Suporte na emissão do boleto mensal DAS.

### Capacitação e Eventos

- **Cursos de Gestão e Técnicos gratuitos.**
- **Palestras Gratuitas:** Eventos locais focados em tendências de mercado e comportamento empreendedor.

**CUSTOS:** Gratuito.

**JUSTIFICATIVA:** Promover o empreendedorismo no município.

**ACOMPANHAMENTO:** Ganha Tempo

**FORMAS DE ACESSO:** Presencial e Redes sociais

**Presencialmente:**

Ganha Tempo

End: Avenida Angelo Martins Tristão, nº 125- Centro

**PREVISÃO DE ATENDIMENTO:** Imediato.

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:** Segunda a sexta: 07:30 as 17:00.

- **Emissão de Alvaras para Microempreendedores**

SOLICITAÇÃO DE NOTA FISCAL DE SERVIÇOS  
RECUPERAÇÃO DE SENHA DA NOTA FISCAL  
EMISSÃO DE NOTA FISCAL DE SERVIÇOS

**EMISSÃO DE DOCUMENTOS:**

CERTIDÃO ESTADUAL

CCMEI

CARTÃO DO CNPJ

CERTIDÃO NEGATIVA DE DEBITOS MUNICIPAIS

CERTIDÃO DA RECEITA FEDERAL DA UNIÃO

CERTIDÃO TRABALHISTA

CERTIDÃO DE INSOLVÊNCIA CIVIL

CERTIDÃO DE FALÊNCIA E CONCORDATA

ANTECEDENTES CRIMINAIS

ELABORAÇÃO E EMISSÃO DE ORÇAMENTOS

ANALISE E EMISSÃO DE DOCUMENTAÇÕES PARA PROCESSOS DE LICITAÇÕES

# BANCO DO POVO

## **1. Apresentação**

O Banco do Povo oferece linhas de crédito com taxas de juros mais acessíveis do que as praticadas pelo mercado financeiro tradicional, proporcionando ao pequeno e médio empreendedor melhores condições para investir em seu negócio. Esse incentivo contribui para a consolidação da empresa no mercado, fortalecendo suas atividades e possibilitando seu crescimento sustentável.

## **2. Serviços Prestados**

### **2.1 Crédito ao Empreendedor**

#### **Documentos Necessários**

ORÇAMENTO

RG, CPF

RG, CPF DO ESPOSO (a)

CERTIDÃO DE CASAMENTO OU NASCIMENTO

COMPROVANTE DE RESIDÊNCIA

COMPROVANTE DE ENDEREÇO DO NEGÓCIO

DECLARAÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA MEI

COMPROVANTE DE ENDEREÇO DO NEGÓCIO  
DECLARAÇÃO DE IMPOSTO DE RENDA MEI  
CND  
EXTRATO BANCÁRIO (3 ÚLTIMO MESES)  
CONTRATO SOCIAL  
ALVARA DE FUNCIONAMENTO  
DECA  
CARTÃO CNPJ  
CRF  
CERTIFICADO CURSO SEBRAE

### **3. Canais de Atendimento**

Atendimento presencial - Ganha Tempo Colina (Avenida Ângelo  
Martins Tristão, nº125 - Centro Colina/SP)

Telefone (17) 3341-9150

E-Mail: [patcolina@sde.sp.gov.br](mailto:patcolina@sde.sp.gov.br)

### **4 . Horário de Funcionamento**

Segunda a Sexta Feira: das 07:30 as 17:00

Exceto feriados e pontos facultativos municipais.