



# PREFEITURA DE COTIA

## SECRETARIA DE TRANSPORTES E MOBILIDADE

Serviços oferecidos aos usuários:

Secretaria de Transportes e Mobilidade	ALVARÁ	MULTAS	CARTÃO ESTACIONAMENTO	DEMUTRAN	TRANSPORTE PUBLICO
1. Serviços oferecidos.	Conceder alvará de serviço de transporte.	Orientação e Recebimento de Defesa, recursos e indicação de condutor.	Concessão de cartão de estacionamento para idoso e pessoa com deficiência.	Apoio ao Trânsito, atendimento de ocorrências e Fiscalização	Fiscalização dos serviços prestados pela concessionária do Município.
2. Requisitos, documentos, Formas e informações necessárias para acessar os serviços.	Exigidos na Lei Municipal 244/1988 e 1553/2009.	A parte interessada, deverá atender exigências conforme CTB (Código Trânsito Brasileiro). Lei Federal nº 9.503, de 23 de setembro de 1997	Os requisitos, documentos exigidos e informações são conforme CTB (Código de Trânsito Brasileiro) Lei Federal nº 9.503, de 23 de setembro de 1997	Solicitações via e-mail, telefônico e presencial.	Os usuários dos transportes públicos poderão solicitar disponibilização de linhas.
3. Principais etapas para processamento do serviço.	Concessão e Renovação.	Processamento de multas, Cadastro de Defesa Previa, recursos de multas 1º e 2º instancia e	Entrega de documentos que atendem a legislação.	Mediante necessidade dos serviços.	Solicitação via processo administrativo ou e-mail, do qual deverá conter informações do itinerário pretendido.



# PREFEITURA DE COTIA

## SECRETARIA DE TRANSPORTES E MOBILIDADE

		Indicação de condutor.			
4. Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço.	Concessão mediante disponibilidade, seguindo ordem cronológica. Renovação de Alvara anual.	Prazos estabelecidos conforme CTB (Código trânsito brasileiro). Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997	15 (quinze) dias úteis para emissão do cartão, com vencimento de 05(cinco) anos para o cartão do idoso e 02(dois) anos para pessoas com deficiência.	Conforme demanda	Conforme demanda
5. Forma de prestação do serviço.	Presencial e Pessoal	Presencial e Postal	Recebimento de documentação e cadastro por e-mail ou presencialmente.	Atendimento aos usuários mediante necessidade preventiva, urgências e emergência	via processo administrativo ou e-mail.
6. Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.	Por escrito, via processo administrativo ou requerimento diretamente no departamento.	Secretaria de Transportes e Mobilidade, Departamento de Processamento de Multas	Secretaria de Transportes e Mobilidade, junto a Recepção, ou por e-mail.	Secretaria de Transportes e Mobilidade, departamento de trânsito, via telefone presencial e e-mail.	Secretaria de Transportes e Mobilidade, departamento de transportes.

Além disso, segue detalhamento dos compromissos e padrões:



# PREFEITURA DE COTIA

## SECRETARIA DE TRANSPORTES E MOBILIDADE

Secretaria de Transportes e Mobilidade	ALVARÁ	MULTAS	CARTÃO ESTACIONAMENTO	DEMUTRAN	TRANSPORTE PUBLICO
a. Prioridades de atendimento.	Aos permissionários ativos.	Indefinido.	Idosos e pessoas com deficiências	Atendimento externo de fiscalização orientação trânsito.	Conforme necessidades e demanda dos usuários.
b. Previsão de tempo de espera.	Após elaboração de viabilidade.	imediato	imediata	imediato	Após a elaboração do estudo de viabilidade técnica.
c. Mecanismos de comunicação com usuários.	Comunicados Pessoais, Virtual, Telefônico e Presencial.	Presencial e Postal	Presencial, telefônico e e-mail	Presencial, telefônico e e-mail	Postal ou e-mail.
d. Procedimento para receber e responder as manifestações do usuário.	Após requerimento apresentado ou processo recebido, serão devidamente analisados, e posteriormente convocados ou comunicados.	Presencial e Postal	Presencial e/ou e-mail	Presencial, telefônico e e-mail	Presencial, telefônico e e-mail
e. Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de	Mediante consulta no GIAP, atendimento telefônico, presencial e e-mail.	Presencial, telefônico e site oficial do Município.	Presencial, telefônico ou e-mail.	Presencial, telefônico e e-mail	Mediante consulta no GIAP, atendimento telefônico, presencial e e-mail.



# PREFEITURA DE COTIA

SECRETARIA DE TRANSPORTES E MOBILIDADE

eventual manifestação					
--------------------------	--	--	--	--	--

Para qualquer informação referente aos serviços oferecidos desta Secretaria, só entrar em contato na Rua Jorge Caixe, 246 – sala 12, Portão, Cotia/SP, pelos telefones: 4243 1138, 4703 2617 e 4148.6839, ou no e-mail [settrans@cotia.sp.gov.br](mailto:settrans@cotia.sp.gov.br).

Sem mais,

**Joaquim Pereira da Silva**  
**Secretário**