



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Carta de Serviços tem como objetivo divulgar os serviços prestados pelo município, como acessar e obter esses serviços, quais são os compromissos com o atendimento e quais são os padrões estabelecidos.

OUVIDORIA

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

A Ouvidoria tem como principal missão ouvir a sociedade e mensurar a sua percepção acerca da qualidade dos serviços públicos e auxiliar o planejamento, acompanhamento e correção dos pontos críticos na gestão, bem como instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos, e garantir espaços mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados a população.

Serviços Oferecidos:

A Ouvidoria Municipal recebe e encaminha denúncias, reclamações, sugestões, os elogios e a solicitação de informações. - **Denúncia:** é a peça apresentada por particular, noticiando à Administração Pública o suposto cometimento de irregularidade associada ao exercício de cargo.

- **Reclamação:** é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público;
- **Solicitação:** pode indicar insatisfação, reclamação, noticiar problemas, deve apresentar um requerimento de atendimento de serviço;
- **Sugestão:** apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública;
- **Elogio:** demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público.

Quem pode solicitar: Qualquer pessoa que necessite do serviço.

Atendimento via Web:

Para encaminhar sua manifestação é necessário acessar o formulário disponível na página https://paranacity.pr.gov.br/?page_id=281, e preencher os campos.

O Registro de Atendimento on-line poderá ser realizado 24h e seu atendimento dar-se-á durante o horário de funcionamento da unidade em observância aos prazos legais.



Atendimento Presencial:

Endereço: Rua Santo Antônio, 1047 – Centro, CEP 87.660-000.

E-mail: ouvidoria@paranacity.pr.gov.br

Telefone: (44) 3080.1501 – Celular: (44) 92001-8094.

Horário de atendimento: Segunda-feira a sexta-feira das 07h30min às 11h30min e das 13h00 às 17h00.

ADMINISTRAÇÃO

Serviços Oferecidos:

Detran

Protocolo

DETRAN

O **Detran de Paranacity** disponibiliza aos cidadãos uma série de serviços para regularizar a documentação de veículos e motoristas, além de fornecer o histórico de multas e da pontuação da CNH.

Quem pode solicitar: Qualquer pessoa que necessite do serviço.

Endereço:

Rua Pedro Paulo Venério, s/n, CEP 87.660-000.

E-mail: detranparanacity@gmail.com

Fone: (44) 3080-1505

Horário de atendimento: De segunda a sexta-feira das 08h00 as 15h00.

PROTOCOLO

O protocolo Geral da Prefeitura Municipal de Paranacity é o órgão vinculado à Secretaria de Administração e é encarregado do recebimento, cadastro e acompanhamento de todos os documentos protocolados e encaminhados às autoridades e aos Setores da Prefeitura Municipal.

Quem pode solicitar: qualquer pessoa que necessite de informações referentes à Prefeitura Municipal de Paranacity.

Documentos necessários:



Possuir requerimento (em 02 vias)

Endereço:

Rua Pedro Paulo Venério, 1022, centro, Paço Municipal, CEP 87.660-000.
Telefone: (44) 3080-1501.

Horário de atendimento: Segunda-feira a sexta-feira das 07h30min às 11h30min e das 13h00 às 17h00.

FINANÇAS

Serviços Oferecidos:

Alvará de Funcionamento
ITBI - Imposto de Transmissão de Bens Imóveis
Alvará de Construção
Habite-se

ALVARÁ DE FUNCIONAMENTO

Toda pessoa física ou jurídica, com atividade de prestação de serviço, comércio, indústria ou outras, mesmo que temporária, ainda que isenta ou imune, deverá, para o seu respectivo exercício, obter o Alvará de Licença de Localização e Funcionamento do Município.

O Alvará de Licença de Localização e Funcionamento somente tem valor para o endereço e para a atividade que foi emitido. Qualquer alteração, seja de atividade, de endereço, de sócios ou de razão social que a empresa sofrer deve ser requerida junto à Prefeitura no prazo de 30 dias.

Quem pode solicitar: Qualquer pessoa que deseja ter algum negócio comercial.

Horário de atendimento: Segunda-feira a sexta-feira das 07h30min às 11h30min e das 13h00 às 17h00 no Setor de Tributação.

Endereço:

Rua Pedro Paulo Venério, 1022, centro, Paço Municipal, CEP 87.660-000.
E-mail: tributacao@paranacity.pr.gov.br
Telefone: (44) 3080-1501.

Documentos necessários:



- CNPJ
- Contrato social e alterações e/ou requerimento de Empresário individual
- Documentos pessoais (CPF e RG) dos sócios
- Comprovante de endereços dos sócios
- Comprovante de domicílio da empresa (contrato de locação imóvel e ou de propriedade da empresa)
- Demais documentos pertinentes ao comércio (Ex: Laudo do Corpo de Bombeiros, Registro da Classe, CICAD...)
- Plano de Resíduos Sólidos

Forma de solicitação do serviço: Presencial ou Empresa Fácil (<http://www.empresafacil.pr.gov.br/>)

Prazos e atendimento: Atendimento imediato. Após toda a documentação necessária ser apresentada, há o encaminhamento da mesma para o Protocolo, após ser protocolada inicia os trâmites interno.

Formas de acompanhamento: telefone ou pessoalmente.

ITBI - IMPOSTO DE TRANSMISSÃO DE BENS IMÓVEIS

É um tributo municipal que é obrigatório quando acontece qualquer aquisição imobiliária. Ele deve ser pago para assegurar a transferência do imóvel ao novo comprador. No caso de não haver o pagamento, o imóvel não é transferido e a documentação não é liberada.

Quem pode solicitar: Qualquer pessoa que necessite do serviço.

Horário de atendimento: Segunda-feira a sexta-feira das 07h30min às 11h30min e das 13h00 às 17h00 no Setor de Tributação.

Endereço:

Rua Pedro Paulo Venério, 1022, centro, Paço Municipal, CEP 87.660-000.

E-mail: tributacao@paranacity.pr.gov.br

Telefone: (44) 3080-1501.

Documentos necessários:

- Escritura e Matrícula atualizadas

Forma de solicitação do serviço: Pessoalmente

Prazos e atendimento: Atendimento imediato. Gerado o requerimento encaminhado



para a Comissão de Avaliação de ITBI, após a avaliação retorna ao Setor de Tributação para emissão da guia de pagamento referente à a Avaliação.

Formas de acompanhamento: presencial ou telefone

ALVARÁ DE CONSTRUÇÃO

Documento que autoriza o requerente a executar obras e serviços. É obrigatório para obras e serviços de construção, ampliação, demolição, reforma, movimentação de terra e muro de arrimo.

Quem pode solicitar: Pessoas que estejam construindo ou reformando.

Horário de atendimento: Segunda-feira a sexta-feira das 07h30min às 11h30min e das 13h00 às 17h00 no Setor de Tributação.

Endereço:

Rua Pedro Paulo Venério, 1022, centro, Paço Municipal, CEP 87.660-000.

E-mail: engenharia@paranacity.pr.gov.br

Telefone: (44) 3080-1501.

Documentos necessários:

- 02 vias do projeto;
- ART paga;
- Documento do Imóvel

Forma de solicitação do serviço: Pessoalmente

Prazos e atendimento: Atendimento imediato. Tendo toda a documentação reunida é gerado o Requerimento do serviço e a Guia de Pagamento do mesmo. Após apresentação do comprovante de pagamento a documentação é encaminhada ao protocolo e depois para a Secretaria de Planejamento, Urbanismo e Projetos.

Formas de acompanhamento: presencial ou telefone

HABITE-SE

É uma certidão de conclusão de obra expedida pela Prefeitura atestando que o imóvel (casa ou prédio residencial ou comercial) está pronto para ser habitado e foi construído ou reformado conforme as exigências legais estabelecidas pelo município.

Quem pode solicitar: Pessoas que possuam Alvará de Construção e já concluíram a



obra.

Período de Solicitação: Segunda à sexta das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00 hrs no Setor de Tributação.

Documentos necessários:

- Requerimento e cópia do Alvará de Construção

Forma de solicitação do serviço: Pessoalmente

Horário de atendimento: Segunda-feira a sexta-feira das 07h30min às 11h30min e das 13h00 às 17h00 no Setor de Tributação.

Endereço:

Rua Pedro Paulo Venério, 1022, centro, Paço Municipal, CEP 87.660-000.

E-mail: engenharia@paranacity.pr.gov.br

Telefone: (44) 3080-1501.

Prazos e atendimento: Atendimento imediato. Tendo toda a documentação reunida é gerada a Guia de Pagamento referente ao valor do serviço. Após apresentação do comprovante de pagamento a documentação é encaminhada ao protocolo e depois para a Secretaria de Planejamento, Urbanismo e Projetos.

Formas de acompanhamento: presencial ou telefone

VALOR DA GR (GUIA DE RECOLHIMENTO) POR SERVIÇO SOLICITADO.

DOCUMENTO	VALOR/ UNIDADE DE MEDIDA
ALVARÁ DE CONSTRUÇÃO	ATÉ 70M ² - ISENTO ACIMA DE 70,1M ² - R\$ 1,69 POR M ² BARRACÕES – R\$ 1,01 POR M ²
CERTIDÕES EM GERAL	GRATUITAMENTE
HABITE-SE	ATÉ 70M ² - R\$ 0,67 POR M ² DE 70,1M ² ATÉ 300M ² - R\$ 1,01 POR M ² ACIMA DE 300M ² – R\$ 1,35 POR M ²
IPTU (IMÓVEIS EDIFICADOS)	0,5% DO VALOR VENAL
IPTU (TERRENOS BALDIOS)	2% DO VALOR VENAL
ISS	DE 2% A 5% CONFORME LISTA DE SERVIÇOS DO CÓDIGO TRIBUTÁRIO DO MUNICÍPIO
ITBI	2% DO VALOR TOTAL AVALIADO



OBRAS, SERVIÇOS URBANOS E AGRICULTURA

Serviços Oferecidos:

Caçambas Estacionarias

Hora Máquina

Limpeza de Fossa

CAÇAMBAS ESTACIONARIAS

Serviço de colocação e retirada de caçambas estacionárias (tira entulho), por meio de caminhão poliguindaste, a fim de contribuir com o munícipe na limpeza de seu terreno/lote, em relação a retirada de materiais orgânicos e não orgânicos, exceto de origem animal.

Quem pode solicitar: Qualquer pessoa que necessite do serviço.

Horário de atendimento: Segunda-feira a sexta-feira das 07h30min às 11h30min e das 13h00 às 17h00 na Secretaria de Obras, Serviços Urbanos e Agricultura.

Endereço:

Rua Pedro Paulo Venério, 1293, centro, Garagem Municipal, CEP 87.660-000.

E-mail: obras@paranacity.pr.gov.br

Telefone: (44) 3080-1506

Prazos e atendimento: Conforme disponibilidade das caçambas estacionárias (tira entulho); O atendimento será efetuado de acordo com a ordem cronológica dos agendamentos.

HORA MAQUINA

Realização de serviços de hora máquina e equipamentos em propriedades particulares na área urbana e rural do município.

Quem pode solicitar: Qualquer pessoa que necessite do serviço.

Horário de atendimento: Segunda-feira a sexta-feira das 07h30min às 11h30min e das 13h00 às 17h00 na Secretaria de Obras, Serviços Urbanos e Agricultura.

Prazos e atendimento:

- Efetuar requerimento na Secretaria de Obras, Serviços Urbanos e Agricultura, ou no departamento de Agricultura;



- Emissão da guia de pagamento no Setor de Tributação do Município;
- Retornar a Secretaria de Obras, Serviços Urbanos e Agricultura, ou Departamento de Agricultura com a guia devidamente paga, para programar disponibilidade de data para execução do serviço.

Endereço:

Rua Pedro Paulo Venério, 1293, centro, Garagem Municipal, CEP 87.660-000.

E-mail: obras@paranacity.pr.gov.br

Telefone: (44) 3080-1506.

LIMPEZA DE FOSSA

O cidadão que perceber a necessidade de limpeza de fossa, deverá solicitar o agendamento do serviço que será prestado o quanto antes sendo respeitada a ordem dos pedidos e disponibilização de equipe e maquinário necessário.

Quem pode solicitar: Qualquer pessoa que necessite do serviço.

Horário de atendimento: Segunda-feira a sexta-feira das 07h30min às 11h30min e das 13h00 às 17h00.

Prazos e atendimento:

- Emissão da guia de pagamento no Setor de Tributação do Município;
- Ir até Secretaria de Obras, Serviços Urbanos e Agricultura com a guia devidamente paga, para programar disponibilidade de data para execução do serviço.

Endereço:

Rua Pedro Paulo Venério, 1293, centro, Garagem Municipal, CEP 87.660-000.

E-mail: obras@paranacity.pr.gov.br

Telefone: (44) 3080-1506.

ASSITÊNCA SOCIAL

Serviços Oferecidos:

Centro de Referência Da Assistência Social - CRAS

Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF

Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV

Conselho Tutelar



CENTRO DE REFERENCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS

O Centro de Referência de Assistência Social-CRAS é uma unidade de execução dos Serviços de Proteção Social Básica destinado à população em situação de vulnerabilidade social, em articulação com a rede de serviços socioassistenciais. A Proteção Social no âmbito da Assistência Social consiste no conjunto de ações, cuidados, atenções, benefícios e auxílios ofertados pelo Sistema único de Assistência Social (SUAS) para redução e prevenção do impacto das questões sociais e naturais ao ciclo da vida, à dignidade humana e à família como núcleo básico de sustentação afetiva, biológica e relacional. Sendo assim, o CRAS tem como objetivo: • Prover serviços, programas, projetos e benefícios de proteção social para famílias, indivíduos e grupos que dele necessitem; • Contribuir com a inclusão e a equidade dos usuários e grupos específicos, ampliando o acesso aos bens e serviços socioassistenciais básicos e especiais, em áreas urbana e rural; • Assegurar que as ações no âmbito da assistência social tenham centralidade na família, e que garantam a convivência familiar e comunitária.

Quem pode solicitar: População que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros) e, ou, fragilização de vínculos afetivos – relacionais e de pertencimento social.

Serviços ofertados: São ofertados o Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) e o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV). Na unidade, os cidadãos também são orientados sobre os benefícios assistenciais e podem ser inscritos no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal.

Horário de atendimento: Segunda-feira a sexta-feira das 08h00min às 11h30min e das 13h00 às 17h00.

Endereço:

Rua Dom Pedro II, 1053, centro, CRAS, CEP 87.660-000.

E-mail: cras@paranacity.pr.gov.br

Telefone: (44) 3080-1546.

SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO INTEGRAL À FAMÍLIA – PAIF

O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida. Prevê o



desenvolvimento de potencialidades e aquisições das famílias, o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, por meio de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo.

A quem se destina: Famílias em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, do precário ou nulo acesso aos serviços públicos, da fragilização de vínculos de pertencimento e sociabilidade e/ou qualquer outra situação de vulnerabilidade e risco social residentes nos territórios de abrangência dos Cras.

Horário de atendimento: Segunda-feira a sexta-feira das 08h00min às 11h30min e das 13h00 às 17h00.

Endereço:

Rua Dom Pedro II, 1053, centro, CRAS, CEP 87.660-000.

E-mail: cras@paranacity.pr.gov.br

Telefone: (44) 3080-1546.

SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS - SCFV

É um Serviço da Proteção Social Básica que tem por foco o desenvolvimento dos serviços que contribuam no processo para autonomia e a sociabilidade, no fortalecimento dos vínculos familiares e do convívio em comunidade e na prevenção de situações de risco social. Formação para a participação e cidadania, desenvolvimento do protagonismo e da autonomia das crianças e adolescentes, a partir dos interesses, das demandas e das potencialidades dessa faixa etária. Um dos principais Serviço da Proteção Básica e referenciado no CRAS. Desenvolve atividades com crianças, famílias e comunidade, para fortalecer vínculos e prevenir ocorrência de situações de exclusão social e de risco, em especial a violência doméstica e o trabalho infantil, sendo complementar e diretamente articulado ao PAIF.

A quem se destina: Atendimentos em grupo com crianças, adolescentes, adultos e idosos.

Horário de atendimento: Segunda-feira a sexta-feira das 08h00min às 11h30min e das 13h00 às 17h00.

Endereço:

Rua Dom Pedro II, 1053, centro, CRAS, CEP 87.660-000.

E-mail: cras@paranacity.pr.gov.br

Telefone: (44) 3080-1546



SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS - SCFV

Oferecem as crianças e adolescentes, oficinas de cidadania, música, informática, dança e oficinas de esportes.

Telefone: (44) 3080-1547.

Quem Pode Solicitar: Pai, Mãe ou responsável pela criança ou adolescente.

Endereço: Rua Rua Tiradentes, 850 - próximo a Emater

Horário de Atendimento: Segunda a sexta-feira, das 08h00 as 17h00.

CONSELHO TUTELAR

O Conselho Tutelar é um órgão público municipal que representa a sociedade na missão de proteger e defender crianças e adolescentes que tiveram direitos violados ou que estão em situação de risco, encaminhamento de denúncias ao Ministério Público; a imposição de medidas protetivas, como o acolhimento institucional; além da requisição de serviços públicos nas áreas de saúde, educação, serviço social, previdência, trabalho e segurança, direcionados a crianças e adolescentes.

Quem pode solicitar: Qualquer pessoa que necessite do serviço.

Horário de atendimento: Segunda-feira a sexta-feira das 08h00min às 11h30min e das 13h00 às 17h00 - com escala de plantão.

Endereço:

Rua Dom Pedro II, 1053, centro, CEP 87.660-000.

E-mail: conselhotutelar@paranacity.pr.gov.br

Telefone: (44) 3080-1548

Celular: (44) 93300-8619 (plantão)

EDUCAÇÃO

Serviços Oferecidos:

Unidades Escolares

UNIDADES ESCOLARES

• **ESCOLA MUNICIPAL PROFESSOR EURÍPEDES PREGÍDIO – EDUCAÇÃO INFANTIL E ENSINO FUNDAMENTAL**

Horário de atendimento: Segunda-feira a sexta-feira das 07h45min às 11h45min, das 13h00 às 17h00 e das 19h00 às 22h00.

Endereço:



Rua Mário Xavier de Souza, 1.594 – CEP: 87.660-000

Email: euripedespregidio@hotmail.com

Telefone: (44) 3080-1570

OFERTA:

- Educação Infantil – Infantil 4 e Infantil 5
- Ensino Fundamental I – Anos Iniciais
- Educação de Jovens e Adultos – EJA Fase I

• **ESCOLA MUNICIPAL LIGIA BORTOLETTO – EDUCAÇÃO INFANTIL E ENSINO FUNDAMENTAL**

Horário de atendimento: Segunda-feira a sexta-feira das 07h45min às 11h45min e das 13h00 às 17h00.

Endereço:

Avenida Jaffet, s/n – CEP: 87.660-000

Email: educacao@paranacity.pr.gov.br

Telefone: 3080-1570

OFERTA:

- Educação Infantil – Infantil 4 e Infantil 5
- Ensino Fundamental I – Anos Iniciais

• **CENTRO MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO INFANTIL DOCE INFÂNCIA**

Horário de atendimento: Segunda-feira a sexta-feira das 08h00min às 16h00min.

Endereço:

Rua Libano, 333 – conjunto João Lopes – CEP: 87.660-000

Email: educacao@paranacity.pr.gov.br

Telefone: (44) 3080-1570

OFERTA:

Ensino Pré Escolar – Creche

• **CENTRO MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO INFANTIL MARIA FERRATO**

Horário de atendimento: Segunda-feira a sexta-feira das 08h00min às 16h00min.

Endereço:

Rua Tiradentes, 41 – Conjunto João Lopes – CEP: 87.660-000

Email: educacao@paranacity.pr.gov.br

Telefone: (44) 3080-1570

OFERTA:

- Ensino Pré Escolar – Creche



- **CENTRO MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO INFANTIL CRIANÇA FELIZ**

Horário de atendimento: Segunda-feira a sexta-feira das 08h00min às 16h00min.

Endereço:

Avenida Jaffet, s/n – CEP: 87.660-000

Email: educacao@paranacity.pr.gov.br

Telefone: (44) 3080-1570

OFERTA:

Ensino Pré Escolar – Creche