



## **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](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 Pedro Paulo Venério, 1022, centro, Paço Municipal, CEP 87.660-000.

E-mail: [ouvidoria@paranacity.pr.gov.br](mailto:ouvidoria@paranacity.pr.gov.br)

Telefone: (44) 3463-8101.

**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](mailto:detranparanacity@gmail.com)

Fone: (44)3463-8105

**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) 3463-8101.

**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](mailto:tributacao@paranacity.pr.gov.br)

Telefone: (44)3463-8101.



**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](mailto:tributacao@paranacity.pr.gov.br)

Telefone: (44)3463-8101.

**Documentos necessários:**

- Escritura e Matrícula atualizadas

**Forma de solicitação do serviço:** Pessoalmente



**Prazos e atendimento:** Atendimento imediato. Gerado o requerimento e encaminhado para a Comissão de Avaliação de ITBI, após a avaliação retorna ao Setor de Tributação para emissão da guia de pagamento referente à 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](mailto:engenharia@paranacity.pr.gov.br)

Telefone: (44)3463-8101

**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](mailto:engenharia@paranacity.pr.gov.br)

Telefone: (44)3463-8101

**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 <sup>2</sup> - ISENTO ACIMA DE 70,1M <sup>2</sup> - R\$ 1,69 POR M <sup>2</sup> BARRACÕES – R\$ 1,01 POR M <sup>2</sup>
CERTIDÕES EM GERAL	GRATUITAMENTE
HABITE-SE	ATÉ 70M <sup>2</sup> - R\$ 0,67 POR M <sup>2</sup> DE 70,1M <sup>2</sup> ATÉ 300M <sup>2</sup> - R\$ 1,01 POR M <sup>2</sup> ACIMA DE 300M <sup>2</sup> – R\$ 1,35 POR M <sup>2</sup>
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](mailto:obras@paranacity.pr.gov.br)

Telefone: (44)3463-8100 / ramal: 1415.

**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](mailto:obras@paranacity.pr.gov.br)

Telefone: (44)3463-8100 / ramal: 1415.

### 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](mailto:obras@paranacity.pr.gov.br)

Telefone: (44)3463-8100 / ramal: 1415.

### ASSITÊNCIA 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](mailto:cras@paranacity.pr.gov.br)

Telefone: (44)3463-8146

### **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](mailto:cras@paranacity.pr.gov.br)

Telefone: (44)3463-8146

### **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](mailto:cras@paranacity.pr.gov.br)

Telefone: (44)3463-8146



### 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)3463-8100 – ramal 4301

**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](mailto:conselhotutelar@paranacity.pr.gov.br)

Telefone: (44)3463-8100 – ramal 4401

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](mailto:euripedespregidio@hotmail.com)

Telefone: (44) 3463-8128

Diretora: Adalgisa de Campos Galbiate

**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](mailto:educacao@paranacity.pr.gov.br)

Telefone: (44) 3463-8125

Diretora: Ana Cláudia Brasil da Silva

**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](mailto:educacao@paranacity.pr.gov.br)

Telefone: (44) 3463-8125

Diretora: Edmara Aparecida Carvalho Monteiro

**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](mailto:educacao@paranacity.pr.gov.br)

Telefone: (44) 3463-8125



Diretora: Aparecida de Lourdes Messias Alves

**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](mailto:educacao@paranacity.pr.gov.br)

Telefone: (44) 3463-8125

Diretora: Fabiana Nobre Ito

**OFERTA:**

Ensino Pré Escolar – Creche