

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Prefeitura Municipal de Paranapoema – Paraná

Apresentação

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento que tem por objetivo informar de forma clara e acessível os serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Paranapoema, bem como os compromissos e padrões de qualidade no atendimento ao cidadão, promovendo transparência, eficiência e o fortalecimento da cidadania.

A Prefeitura reafirma seu compromisso com um atendimento humanizado, eficiente e transparente, assegurando aos munícipes o acesso facilitado às informações e aos serviços públicos essenciais.

A Lei Federal n.º 13.460/2017, de 26 de junho de 2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Objetivos

- 1) Informar os cidadãos sobre os serviços públicos disponíveis.
- 2) Explicar como acessar cada serviço.
- 3) Divulgar prazos, locais, canais de atendimento e requisitos.
- 4) Garantir transparência e qualidade na prestação dos serviços.
- 5) Promover a participação social no controle e melhoria contínua dos serviços públicos.

Princípios

- 1) Igualdade
- 2) Legalidade
- 3) Transparência
- 4) Eficiência
- 5) Responsabilidade Social
- 6) Acessibilidade e inclusão

Canais de Atendimento

Atendimento Presencial:

Paço Municipal de Paranapoema

Rua Doutor José Cândido do Muricy, nº 216, Centro – Paranapoema/PR

Horário: Segunda a Sexta – 08h às 11h30 / 13h às 17h

Atendimento Eletrônico:
Portal: www.paranapoema.pr.gov.br
E-mail: prefeitura@paranapoema.pr.gov.br
Telefone: (44) 3342-1133

Compromissos com o Atendimento

- 1) Atendimento humanizado e inclusive
- 2) Informações claras e acessíveis
- 3) Prazo de resposta definido
- 4) Acompanhamento de solicitações
- 5) Acessibilidade

Direitos e Deveres do Cidadão

Direitos: ser atendido com respeito, solicitar informações, acompanhar solicitações.
Deveres: fornecer informações verdadeiras, respeitar servidores.

Participação Social

Ouvidoria, Audiências públicas, Conselhos Municipais, Portal da Transparência.

SERVIÇOS OFERECIDOS À POPULAÇÃO

A seguir, os principais serviços organizados por Secretaria Municipal:

GABINETE DO PREFEITO/ SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO

Serviço	Descrição	Forma de Solicitação	Prazo
Agenda institucional	Agendamento de reunião com o Prefeito	Presencial na recepção	Até 5 dias úteis
Informação institucional	Resposta a pedidos formais	e-SIC/Ouvidoria/ Presencial	Até 20 dias

Documentos diversos de recursos humanos (certidões, declarações, cópias e informações)	Solicitação de informações diversas no setor de RH (requerimento, documentos pessoais e demais informações necessárias para emissão)	Presencial na recepção/ e-SIC	Até 20 dias
Emissão de tributos (IPTU/ISS/TAXAS)	Documento do imóvel/empresa	Setor de Tributação/ Site	Imediato
Certidão Negativa Municipal	CPF/CNPJ	Setor de Tributação/ Site	02 dias úteis
Emissão de RG (primeira e segunda via)	Documentos obrigatórios:	Departamento de Identificação – terça e quinta-feira	Até 20 dias
	Certidão de casamento, Certidão de nascimento, Averbação de divórcio ou Certidão de óbito e CPF.		
	Documento complementares: Título, Cartão do SUS, CNH, Carteira de trabalho, Tipagem sanguínea, PIS/PASEP.		

Junta Militar	Documentos necessários: Comprovante de residência; CPF; RG; Certidão de nascimento ou prova equivalente.	Através do site <u>www.alistamento.eb.mil.br</u>;	Até 20 dias
		ou comparecer a uma Junta de Serviço Militar ;	
Sala do empreendedor	Serviços e orientações diversas ao pequeno empreendedor do município	Presencialmente	Até 20 dias

SECRETARIA DE CONTABILIDADE, TESOUREARIA E FINANÇAS

Serviço	Requisitos	Onde solicitar	Prazo
Protocolo geral para informações	RG e CPF; e/ou CNPJ e descrição do pedido	Ouvidoria/ via e-SIC	Até 20 dias

SECRETARIA DE SAÚDE

Serviço	Requisitos	Local	Prazo
Agendamento de consultas no PSF	Cartão SUS, RG	UBS Municipal	Conforme agenda
Agendamento de consultas e exames via consórcio	Cartão SUS, RG/CPF, comprovante de residência, pedido médico assinado por especialista credenciado no SUS	Agendamento da saúde	Conforme vagas existentes
Agendamento de exame de sangue no município	Cartão SUS, RG/CPF, pedido médico dos exames por médico do PSF	UBS Municipal	Conforme agenda
Sala de Vacina	Cartão SUS e Carteira de Vacinação	UBS Municipal	Conforme calendário nacional de imunização

Transporte para exames/consultas	Solicitação e comprovação médica	Secretaria de Saúde	5 dias de antecedência
Fornecimento de medicamentos	Prescrição médica e Cartão SUS	Farmácia Municipal	Imediato
Vigilância em saúde	Licença sanitária, vigilância epidemiológica, saúde do trabalhador e vigilância ambiental	Vigilância Sanitária, Epidemiológica	Imediato
Urgência e Emergência	Cartão SUS, RG	Pronto Atendimento Municipal	Conforme grau
Ouvidoria	Reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informações diversos	Ouvidoria da Saúde	Via sistema da ouvidoria ou presencialmente, até 20 dias.

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, CULTURA, ESPORTE E LAZER

Serviço	Descrição	Local	Prazo
Matrícula escolar, Vagas e Transferências	Documentação escolar e pessoal	CMEI/escolas	Imediato
Transporte escolar	Comprovante escolar	SEMED	05 dias úteis
Merenda	Alunos da rede municipal com alimentação especial devem levar as informações médicas	Unidade escolar	Permanente
Informações sobre oficinas da secretaria de esportes e matrícula	Municípios que se enquadrem nas oficinas	Departamento de Esportes	Até 10 dias

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Serviço	Descrição	Local	Prazo
Informações sobre oficinas e matrículas	Grupos e horários de oficinas ofertadas pelo SCFV	CRAS	Até 10 dias
Cadastro Único/CRAS	Cadastro e atualização	CRAS	Até 10 dias
Benefícios eventuais	Critérios socioassistenciais	CRAS	Até 5 dias
Programas estaduais	Cadastro e atualização	CRAS	Até 10 dias

SECRETARIA DE OBRAS, SERVIÇOS URBANOS, TRANSPORTES E VIAÇÃO

Serviço	Descrição	Local	Prazo
Manutenção de vias urbanas e rurais	Solicitação e vistoria	Secretaria	Até 15 dias
Iluminação pública	Comunicação da falha	Telefone/Protocolo	Até 10 dias
Manutenção de Fossa	Limpeza e pedidos de manutenção	Garagem Municipal	Até 5 dias
Coleta de resíduos urbanos	Coleta de resíduos urbanos, recicláveis, entulhos e diversos	Porta a porta	Conforme cronograma da secretaria
Utilização de serviços e materiais	Conforme decreto de utilização	Garagem Municipal	Após o pagamento da taxa, até 5 dias.

SECRETARIA DE INDÚSTRIA, COMÉRCIO, AGRICULTURA, PECUÁRIA, ABASTECIMENTO E MEIO AMBIENTE

Serviço	Descrição	Local	Prazo
Emissão de CCIR	Emissão de cadastro de imóvel	Agricultura	Via e-SIC ou presencialmente, até 20 dias.
CAD-PRO	Emissão, alteração ou exclusão	Agricultura	Via e-SIC ou presencialmente, até 20 dias.
Notas de produtor rural	Serviços diversos em relação à produção	Agricultura	Presencialmente, até 20 dias.
Emissão de certidão de uso e ocupação de solo	Certidão de uso e ocupação do solo	Meio Ambiente	Via e-SIC ou presencialmente, até 20 dias.
Pedidos diversos e informações	Solicitação de serviços diversos	Secretaria	Via e-SIC ou presencialmente, até 20 dias.

Atualização da Carta

Esta Carta de Serviços será revisada e atualizada periodicamente para garantir maior eficiência na prestação dos serviços públicos e transparência administrativa.

Prefeitura Municipal de Paranapoema – Paraná
Compromisso com o cidadão. Transparência com responsabilidade