

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

1. APRESENTAÇÃO

A **Carta de Serviços ao Cidadão** é um instrumento de transparência e compromisso com a qualidade no atendimento, instituído pela Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público).

Este documento informa ao cidadão quais serviços são prestados pela Prefeitura de Guaraqueçaba, como acessá-los, quais os requisitos necessários e, fundamentalmente, qual o **prazo máximo** para sua prestação.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO GERAL

Para dúvidas gerais, orientações ou serviços não listados, utilize nossos canais centrais:

- **Sede Administrativa (Paço Municipal):**

Endereço: Rua Major Domingos Nascimento, 46.

Horário de Atendimento: Segunda a Sexta, das 08h às 11:30h e das 13h às 17:30h.

- **Telefone Geral:** 3482-1280

- **Portal da Prefeitura:** www.guaraquecaba.pr.gov.br

- **Ouvidoria Geral:** Acesso via ícone "Ouvidoria" no site oficial.

3. CATÁLOGO DE SERVIÇOS POR ÁREA

3.1. FINANÇAS E TRIBUTOS

SERVIÇO: Emissão/Renovação de Alvará de Funcionamento

- **Descrição:** Autorização municipal para funcionamento de estabelecimentos comerciais, industriais e de serviços.
- **Quem pode solicitar:** Proprietário da empresa ou contador responsável.
- **Documentos Necessários:**
CNPJ e Contrato Social;
Espelho do IPTU do imóvel;
Laudo do Corpo de Bombeiros (se aplicável);
RG e CPF do sócio responsável.
- **Forma de Acesso:** Presencial no Setor de Tributação ou via E-mail [email.tributacao@guaraquecaba.pr.gov.br].
- **Prazo Máximo:**
Empresas de Baixo Risco: **Até 48 horas** (Lei da Liberdade Econômica).
Demais atividades: **Até 15 dias úteis**.

SERVIÇO: Emissão de 2ª Via de IPTU

- **Descrição:** Fornecimento de guia para pagamento do Imposto Predial e Territorial Urbano.
- **Quem pode solicitar:** Proprietário do imóvel ou possuidor a qualquer título.
- **Documentos Necessários:** CPF/CNPJ do titular ou número da inscrição imobiliária.
- **Forma de Acesso:**
Imediato (Online): Via site da Prefeitura (Aba Tributos Web).
Presencial: Balcão de Tributação.
- **Prazo Máximo: Imediato.**

3.2. SAÚDE PÚBLICA

SERVIÇO: Consulta Médica (Atenção Básica)

- **Descrição:** Atendimento clínico geral e de enfermagem nas Unidades Básicas de Saúde (UBS).
- **Quem pode solicitar:** Qualquer cidadão residente em Guaraqueçaba.
- **Documentos Necessários:**
Cartão do SUS;
Documento de Identidade (RG/CPF);
Comprovante de Residência.
- **Forma de Acesso:** Presencial na UBS de referência do bairro.
- **Prazo Máximo:**
Casos Agudos (Dor/Urgência leve): **No mesmo dia (encaixe).**
Agendamento de Rotina: **Até 15 dias**, conforme disponibilidade.

SERVIÇO: Fornecimento de Medicamentos (Farmácia Básica)

- **Descrição:** Dispensação de remédios constantes na lista da REMUME (Relação Municipal de Medicamentos).
- **Requisitos:** Receita médica válida emitida pelo SUS.
- **Forma de Acesso:** Presencial na Farmácia Municipal.
- **Prazo Máximo: Imediato** (mediante disponibilidade em estoque).

3.3. URBANISMO E OBRAS

SERVIÇO: Manutenção de Iluminação Pública

- **Descrição:** Troca de lâmpadas queimadas ou reparo em luminárias nas vias públicas.
- **Quem pode solicitar:** Qualquer cidadão.

- **Informações Necessárias:** Nome da Rua, número próximo e ponto de referência do poste (se possível, número da plaqueta do poste).
- **Forma de Acesso:** Ouvidoria Municipal, Telefone ou Presencial na Secretaria de Obras.
- **Prazo Máximo de Execução:** Até 05 dias úteis (Zona Urbana) / Até 10 dias úteis (Zona Rural/Ilhas).

SERVIÇO: Coleta de Resíduos Sólidos (Lixo Comum)

- **Descrição:** Recolhimento de lixo doméstico devidamente ensacado.
- **Forma de Acesso:** O serviço segue cronograma fixo por bairros.
- **Cronograma:** Segunda, Quarta e Sexta.
- **Prazo:** Conforme rota pré-estabelecida.

3.4. EDUCAÇÃO

SERVIÇO: Matrícula Escolar (Ensino Fundamental e Infantil)

- **Descrição:** Ingresso de alunos na Rede Municipal de Ensino.
- **Quem pode solicitar:** Pais ou responsáveis legais.
- **Documentos Necessários:**
Certidão de Nascimento da criança;
Histórico Escolar (se transferência);
Comprovante de residência (Copel);
Carteira de Vacinação atualizada;
RG/CPF dos pais.
- **Forma de Acesso:** Secretaria da Escola Municipal mais próxima.

- **Prazo Máximo: Imediato** (durante o período de matrículas aberto no calendário escolar).

3.5. ASSISTÊNCIA SOCIAL

SERVIÇO: Cadastro Único (CadÚnico/Bolsa Família)

- **Descrição:** Inclusão ou atualização de dados para acesso a programas sociais do Governo Federal.
- **Quem pode solicitar:** Famílias de baixa renda (até meio salário mínimo per capita).
- **Documentos Necessários:** RG, CPF, Título de Eleitor, Carteira de Trabalho de todos os moradores da casa e Comprovante de Residência.
- **Forma de Acesso:** Presencial no CRAS (Centro de Referência de Assistência Social).
- **Prazo Máximo:** Atendimento por agendamento ou senha, realizado **no mesmo dia** do comparecimento.

4. OUVIDORIA E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Caso o serviço não seja prestado no prazo informado acima ou o atendimento não tenha sido satisfatório, o cidadão tem o direito de acionar a **Ouvidoria Geral do Município.**

- **Finalidade:** Receber Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões e Solicitações.
- **Prazo de Resposta da Ouvidoria: 30 (trinta) dias,** conforme Decreto Municipal nº 588/2025.
- **Como Acionar:**
 1. Acesse www.guaraquecaba.pr.gov.br



2. Clique no ícone "Ouvidoria" na parte inferior da página.



3. Registre sua manifestação (pode ser anônima).

[Início](#)
[Fale Conosco](#)

Fale Conosco

Formulário de contato

Nome Completo
 Email

Telefone
 Assunto

Consulta

Controladoria Interna

Digite sua mensagem aqui

☐ Não sou um robô

A principal função da ouvidoria municipal é fomentar um canal direto de comunicação entre as administrações públicas e os cidadãos. A ouvidoria é indispensável para que a administração viabilize o relacionamento democrático com a sociedade, além de ser um instrumento fundamental para garantir transparência aos órgãos públicos. Entendendo a importância da ferramenta na transparência da administração e prezando pelo bom relacionamento com os cidadãos esta administração disponibiliza aqui todas as ferramentas necessárias para o funcionamento Ouvidoria Online.

Os manifestantes poderão relatar as necessidades da cidade, fazer denúncias, reclamações, solicitações de informações, dar opiniões e fazer sugestões sobre qualquer assunto relacionado à prefeitura municipal e a cidade.

Endereço: Rua Major Domingos Do Nascimento, Nº 46 - Guaraqueçaba
Horário de Atendimento: Segunda a Sexta-feira: De Segunda a Sexta das 08:00h Às 12:00h - 13:00h Às 17:00h
Fone: (41) 3482-1280
Email: ouvidoria@guaraquecaba.pr.gov.br

PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARAQUEÇABA

Trabalhando com Transparência e Eficiência.

Atualização: Novembro/2025



Prefeitura Municipal de
GUARAQUEÇABA