



CARTA DE

SERVIÇOS

AOS

USUÁRIOS

CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

A Carta de Serviços aos Usuários da Prefeitura Municipal de São Manoel do Paraná, Estado do Paraná, tem como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo Poder Executivo Municipal, bem como, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Em síntese, a Carta de Serviços é um instrumento que busca esclarecer de maneira clara e precisa quais serviços são disponibilizados pela Prefeitura, indicando como acessá-los, seus prazos de resposta, horários de atendimento e demais informações relevantes. Além disso, proporciona ao cidadão um melhor entendimento das atividades desempenhadas pelo órgão, promovendo transparência e facilitando o exercício da cidadania.

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

Transporte Escolar Municipal

Quem tem direito e como é realizado o serviço?

Os alunos do próprio Município que residem na área rural e necessitam de Transporte Escolar.

O Transporte Escolar tem por finalidade conduzir e transportar de forma segura e satisfatória os alunos até a Instituição de Ensino.

O serviço é solicitado no ato da matrícula, na Instituição de Ensino, pelos pais e/ou responsáveis.

Os documentos necessários para solicitar o serviço são: a matrícula do aluno, certidão de nascimento e comprovante de endereço.

Serviço Prestado: Solicitação de Vaga em Creche (CMEI)

Secretaria Municipal de Educação de São Manoel do Paraná

A Solicitação de Vaga em Creche constitui-se em um dos serviços essenciais ofertados pela Secretaria Municipal de Educação de São Manoel do Paraná, visando garantir o direito à Educação Infantil a crianças de 0 a 3 anos de idade. O processo é regulamentado pelo Decreto Municipal nº 064/2019, que estabelece critérios, fluxos e responsabilidades, assegurando transparência, equidade e organização no acesso às vagas disponíveis nos Centros Municipais de Educação Infantil (CMEI).

A busca pela vaga, bem como a realização da inscrição, ocorre diretamente na própria instituição de ensino onde a família deseja matricular a criança. O atendimento é conduzido pela equipe do CMEI, que orienta os responsáveis, realiza a conferência dos documentos e assegura que todas as informações. O atendimento ocorre no horário regular de funcionamento da instituição, respeitando a organização interna e assegurando acolhimento adequado às famílias.

Para a efetivação da solicitação, os pais ou responsáveis devem apresentar **documentação completa**, que inclui: Certidão de Nascimento da criança; documentos

peçoais dos responsáveis; comprovante de residência atualizado; comprovante de trabalho ou estudo, quando houver; Carteirinha de vacinação atualizada, acompanhada de declaração emitida pela Secretaria Municipal de Saúde; laudo médico (em caso de deficiência); laudo médico, quando a criança possuir alguma intolerância alimentar; comprovante de guarda ou declarações socioeconômicas; quando solicitadas. A apresentação correta dos documentos é fundamental para a correta classificação no cadastro, visto que os **critérios de prioridade** estabelecidos pela normativa consideram elementos como vulnerabilidade social, condição laboral dos responsáveis, existência de deficiência, participação em programas sociais, entre outros.

O serviço é **totalmente gratuito**, não havendo qualquer taxa ou custo para a família no processo de inscrição ou acompanhamento da solicitação. Uma vez registradas as informações, a **inscrição é realizada de forma imediata**, sendo a **alocação da vaga** condicionada exclusivamente à ordem do Cadastro de Espera, à análise dos critérios de prioridade e à disponibilidade real de vagas nas unidades.

Para a efetivação da solicitação, os pais ou responsáveis devem apresentar documentação completa, que inclui: Certidão de Nascimento da criança; documentos pessoais dos responsáveis; comprovante de residência atualizado; comprovante de trabalho ou estudo, quando houver; e demais documentos previstos no Decreto, como laudo médico (em caso de deficiência), comprovante de guarda ou declarações socioeconômicas, quando solicitadas. A apresentação correta dos documentos é fundamental para a correta classificação no cadastro, visto que os critérios de prioridade estabelecidos pela normativa consideram elementos como vulnerabilidade social, condição laboral dos responsáveis, existência de deficiência, participação em programas sociais, entre outros.

O serviço é totalmente gratuito, não havendo qualquer taxa ou custo para a família no processo de inscrição ou acompanhamento da solicitação. Uma vez registradas as informações, a inscrição é realizada de forma imediata, sendo a alocação da vaga condicionada exclusivamente à ordem do Cadastro de Espera, à análise dos critérios de prioridade e à disponibilidade real de vagas nas unidades.

A Secretaria Municipal de Educação reforça que todo o procedimento segue princípios de equidade, eficiência e justiça social, garantindo que a distribuição de vagas ocorra de maneira responsável, objetiva e respeitosa, assegurando às famílias transparência no processo e atendimento adequado às necessidades da primeira infância, reforçando que todo o procedimento segue princípios de **equidade, eficiência e justiça social**, garantindo que a distribuição de vagas ocorra de maneira responsável, objetiva e respeitosa,

assegurando às famílias transparência no processo e atendimento adequado às necessidades da primeira infância.

As informações podem ser obtidas através dos canais de comunicação

- Telefone: (44) 44 9181-5429
- E-mail: educacao@saomanoeldoparana.pr.gov.br
- Presencial: Rua dos Índios, – Centro, São Manoel do Paraná/PR
- Horário de atendimento: 07:30 à 11:30 e 13:00 às 17:00

Todo o serviço prestado é gratuito.

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Unidade Básica de Saúde José Bento Pini

A unidade Básica de Saúde (UBS) é a porta de entrada preferencial do Sistema Único de Saúde (SUS). O objetivo é atender até as demandas de saúde da população, sem que haja a necessidade de encaminhamento para outros serviços, como emergências e hospitais.

Todo cidadão tem direito ao atendimento e de forma gratuita.

Para ter acesso ao serviço, o paciente deve apresentar o CNS (Cartão Nacional do SUS) e documentos pessoais.

O atendimento é feito com acolhimento e classificação de risco, onde se dá prioridade aos atendimentos de urgência. As principais etapas são: apresentar-se na recepção da unidade para preenchimento da ficha de atendimento; e direcionamento ao atendimento necessário, que podem ser:

- Triagem/consulta de enfermagem;
- Atendimento Médico;
- Curativos;
- Vacinas;
- Coleta de preventivos;
- Coletas de exames;
- Solicitação e realização de Visitas Domiciliares pela equipe de Saúde;
- Administração de injetáveis mediante receita médica;
- Pré natal;
- Inalação;
- Aferição da pressão arterial;
- Atendimento na Farmácia Básica (distribuição de medicamentos);
- Procedimentos odontológicos (saúde bucal);
- Procedimentos ambulatoriais;

O serviço deve ser solicitado na Unidade Básica de Saúde de forma presencial ou via telefone, na própria Unidade de Saúde ou Secretaria Municipal de Saúde.

O prazo máximo de atendimento: atendimento no mesmo dia (para acolhimento/demanda espontânea) ou agendamento conforme disponibilidade a agenda (máximo de 01 dia).

Encaminhamento (regulação) para consultas e exames especializados após atendimento pelo Clínico Geral (Solicitação de Vaga na fila de Especialidades); **Setor responsável e local de atendimento:** Setor de Agendamento na Secretaria Municipal de Saúde, o pedido é feito na Secretaria Municipal de Saúde, no Setor de Agendamento, após a consulta com o Clínico Geral, no endereço Rua dos Índios, 435, CEP: 87.215-000, em São Manoel do Paraná. O acompanhamento da fila é feito no site: [https://saomanoeldoparana.equipiano.com.br:7420/transparencia/menuCustomizavel?idAcao=50252].

As informações podem ser obtidas através dos canais de comunicação

- Telefone: (44)99109-9921
- E-mail: saude@saomanoeldoparana.pr.gov.br
- Presencial: Rua dos Índios, 447 – Centro, São Manoel do Paraná/PR
- Horário de atendimento: 07:00 à 11:00 e 13:00 às 17:00

Todo serviço prestado é gratuito.

SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

Atendimento Geral

Serviços prestados:

- Atualização do quadro societário de empresas inscritas no município;
- Atualização de cadastro de empresa inscrita no município;
- Emissão de Certidão Negativa Municipal;
- Emissão de Alvará de Funcionamento;
- Emissão de guias de pagamento (IBTI, IPTU, TAXAS);
- Emissão de guia de pagamento do ISS é de forma online;

As informações podem ser obtidas através dos canais de comunicação

- Telefone: (44)99114-3282/ 99148-2848/ 99104-2521
- E-mail: tributacao@saomanoeldoparana.pr.gov.br
- Presencial: Praça Paraná, 50 – Centro, São Manoel do Paraná/PR
- Horário de atendimento: 07:30 à 11:30 e 13:00 às 17:00

PÁTIO MUNICIPAL

Serviços Urbanos, Rodoviários e Obras

O atendimento é realizado para toda a população do Município.

Os principais serviços são a manutenção e conservação do sistema viário do município, apoio na execução de obras, manutenção e conservação dos prédios públicos, limpeza das vias públicas entre outros.

Todo o serviço é gratuito.

As informações podem ser obtidas através dos canais de comunicação

- Telefone: (44)99148-4177
- E-mail: patiomunicipal@saomanoeldoparana.pr.gov.br
- Presencial: Rua Japurá, s/n – Centro, São Manoel do Paraná/PR
- Horário de atendimento: 07:00 à 11:0 e 13:00 às 17:00

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Centro de Referência de Assistência Social – CRAS

O atendimento é realizado as famílias/pessoas em risco e situação de vulnerabilidade social.

Os serviços ofertados:

- Centro de Referência de Assistência Social – CRAS;
- Cadastro Único;
- Programa Bolsa Família;
- Oficinas Educativas;
- Atendimento Psicossocial;
- Atendimento à Terceira Idade, com trabalhos manuais, reuniões, caminhadas, e passeios, proporcionando qualidade de vida;
- Serviço de convivência e fortalecimento de vínculos;
- Oferta de Cesta Básica para famílias em situação de vulnerabilidade social.

As informações necessárias para terem acesso aos serviços é possuir documentos pessoais (CPF, RG, comprovante de endereço) sendo que parte do acolhimento e orientação é realizada mesmo sem a apresentação de documentos.

As famílias/pessoas, são acolhidas e realizado triagem da documentação e de serviço solicitado, encaminhando assim para o setor responsável para o atendimento e inclusão ou atualização do Cadastro Único.

As informações podem ser obtidas através dos canais de comunicação

- Telefone: (44) 99176-3493
- E-mail: cras-smp@saomanoeldoparana.pr.gov.br
- Presencial: Avenida Rondon, nº235 – Centro, São Manoel do Paraná/PR
- Horário de atendimento: 07:30 à 11:30 e 13:00 às 17:00

Descrição dos serviços:

Serviços da Proteção Social Básica ofertados obrigatoriamente do CRAS:

Conceituação de PSB: A Proteção Social Básica (PSB) é um conjunto de serviços, programas, benefícios e ações da política de Assistência Social, voltado para prevenir situações de vulnerabilidade e risco social antes que elas se agravem. Ela atua fortalecendo vínculos familiares e comunitários, promovendo acesso a direitos e melhorando a qualidade de vida das pessoas em situação de fragilidade social, mas que ainda não tiveram seus vínculos rompidos.

PAIF: o PAIF – Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família é o principal serviço ofertado na Proteção Social Básica da Assistência Social e constitui a porta de entrada do CRAS. Ele tem como finalidade fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura de vínculos, promover o acesso a direitos e contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas. É um serviço continuado, que acompanha as famílias de forma sistemática, respeitando suas particularidades, potencialidades e necessidades. O trabalho é desenvolvido por meio do acompanhamento familiar, de ações socioeducativas, orientações e encaminhamentos para outras políticas públicas e serviços.

SCFV: O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) é um serviço da Proteção Social Básica que oferece atividades organizadas em grupos, voltadas para crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos, com o objetivo de fortalecer vínculos familiares e comunitários, promover o desenvolvimento de capacidades e potencialidades e prevenir situações de risco social. Ele se caracteriza por ações continuadas, planejadas e que estimulam a convivência, a troca de experiências e o sentimento de pertencimento ao território. O SCFV trabalha de forma complementar ao PAIF, contribuindo para que as famílias ampliem sua participação social, acessem direitos e construam trajetórias de autonomia. As atividades são realizadas conforme faixas etárias e necessidades específicas, incluindo dinâmicas, oficinas culturais, esportivas, artísticas, reflexivas e socioeducativas, sempre com foco no fortalecimento de habilidades individuais e coletivas e na prevenção de violações de direitos. O serviço busca, ainda, estimular a formação de redes de apoio e promover relações solidárias, favorecendo a construção de projetos de vida e a melhoria da qualidade das interações sociais no território.

PSB no Domicílio: O Serviço da Proteção Social Básica no Domicílio para pessoas idosas e pessoas com deficiência é uma oferta complementar da Proteção Social Básica, destinada a famílias e indivíduos que, por limitações físicas, dificuldades de mobilidade, condições de saúde ou ausência de apoio familiar e comunitário, não conseguem acessar os serviços ofertados nos equipamentos socioassistenciais, especialmente no CRAS. O atendimento domiciliar busca garantir acolhimento, orientação e acompanhamento social

diretamente no ambiente onde a pessoa vive, respeitando suas condições, ritmos e singularidades. Ele tem como finalidade fortalecer a autonomia, prevenir o agravamento de vulnerabilidades, promover o acesso a direitos e estimular vínculos familiares e comunitários, mesmo quando o deslocamento até os serviços é limitado. As visitas são planejadas pela equipe técnica, que realiza escuta qualificada, identifica necessidades, orienta sobre benefícios e serviços públicos, apoia na organização da rotina e do autocuidado e, quando necessário, articula encaminhamentos para outras políticas, como saúde, educação ou assistência especializada. Esse serviço contribui para que pessoas em situação de fragilidade, dependência ou isolamento social recebam acompanhamento contínuo e tenham garantido o direito à proteção social, com intervenções que valorizam o cuidado, a dignidade e a convivência familiar e comunitária.

Cadastro Único e apoio aos programas de transferência de renda: O CRAS realiza cadastramento, atualização e orientações sobre o Cadastro Único, além de apoiar famílias beneficiárias de programas como o Bolsa Família.

Benefício Eventuais: Conforme legislação municipal, o CRAS orienta, acolhe e encaminha famílias para concessão de benefícios eventuais, como auxílio alimentação, auxílio natalidade, entre outros.

Benefícios Eventuais:

- Auxílio natalidade;
- Auxílio Funeral;
- Auxílio alimentação;
- Auxílio para confecção de documentação;
- Auxílio passagem;
- Auxílio aluguel social.

Requisitos:

Para se ter acesso aos benefícios eventuais, conforme lei municipal nº 4/2017, os usuários devem:

Possuir renda per capita de acordo com o benefício a ser concedido, como:

- **Auxílio natalidade: Sem quesito de renda****

- **Auxílio Funeral:** família com renda per capita de 1/2 salário
- **Auxílio alimentação:** 1/4 do salário mínimo vigente.
- **Auxílio para confecção de documentação:** 1/4 do salário mínimo vigente.
- **Auxílio passagem:** 1/2 salário mínimo vigente.
- **Auxílio aluguel social:** O benefício eventual auxílio aluguel visa atender usuários que não possuem renda mensal para suprir a necessidade básica de habitação e apresentam estado de extrema pobreza.**** ou **** Em casos extremos de vulnerabilidade o auxílio aluguel poderá ser concedido a pessoa que possui renda familiar, mediante relatório e parecer técnico mensal elaborado pela equipe multidisciplinar.***

Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

Disponibilizar informações de gestão pública referente aos órgãos e entidade do Poder Executivo Municipal, por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

O cidadão pode ter acesso através do link:

<http://www.saomanoeldoparana.pr.gov.br/#/informacaoEsic>

ou de forma presencial.

As informações podem ser obtidas através dos canais de comunicação

- Telefone: (44)99114-3282
- Presencial: Praça Paraná, 50 – Centro, São Manoel do Paraná/PR
- Horário de atendimento: 07:30 à 11:30 e 13:00 às 17:00

OUVIDORIA

Ouvidoria é um espaço em que você pode apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e outras manifestações. É o canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública (órgãos, entidades e agentes públicos que compõem os diversos setores do governo).

Antes de pedir a intervenção da Ouvidoria, permita que os canais regulares ofereçam a solução de sua reclamação. Para pedido de acesso à informação: utilize os canais do “Acesso à Informação”.

As informações podem ser obtidas através dos canais de comunicação

Órgão Encarregado: Ouvidoria Geral do Município

Responsável: Daine Aparecida Dinato de Souza

Canais de atendimento:

Email: ouvidoria@saomanoeldoparana.pr.gov.br

ou via telefone

0800-6481880

(44)99133-9584

Horário de atendimento: segunda a sexta-feira: 7:00 às 11:00 – 13:00 às 17:00

Prazo para resposta: Conforme Decreto Municipal nº162/2022, o prazo para resposta conclusiva é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias mediante justificativa.

CONSELHO TUTELAR

O objetivo dos serviços prestados é zelar pelos direitos da Criança e do Adolescente.

O Atendimento é realizado de maneira imediata, assim que o Conselho for acionado.

As informações podem ser obtidas através dos canais de comunicação

- Telefone: (44)99146-7378
- Email: conselhotutelar_smpr@hotmail.com
- Presencial: Rua São João, – Centro, São Manoel do Paraná/PR
- Horário de atendimento: 07:30 à 11:30 e 13:00 às 17:00

SALA DO EMPREENDEDOR

Sala do Empreendedor

A Sala do Empreendedor tem como objetivo o atendimento facilitado aos processos de abertura de empresas, regularização e baixa, bem como serviços exclusivos aos Microempreendedores Individuais (MEI), disponibilizando informações e orientações, de forma simples e facilitada, sobre gestão de micro e pequenas empresas.

As informações podem ser obtidas através dos canais de comunicação

- Telefone: (44)99179-9079
- E-mail: saladoempreendedor@saomanoeldoparana.pr.gov.br
- Presencial: Avenida Indianópolis, 959 – Centro, São Manoel do Paraná/PR
- Horário de atendimento: 07:30 à 12:00 e 13:30 às 17:00

Todo o serviço prestado é gratuito.