

# **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**



PREFEITURA MUNICIPAL DE  
**ARIRANHA DO IVAÍ**

ATUALIZAÇÃO EM 28 DE SETEMBRO DE 2021

## **1. Introdução**

### **2. Secretarias Municipais**

- 2.1 - Gabinete Executivo
- 2.2 - Secretaria Municipal de Governo
- 2.3 - Secretaria Municipal de Administração
- 2.4 - Secretaria Municipal de Finanças
- 2.5 - Secretaria Municipal de Desenvolvimento (Agricultura)
- 2.6 - Secretaria Municipal de Educação
- 2.7 - Secretaria Municipal de Saúde
- 2.8 - Secretaria Municipal Obras e Serviços Públicos
- 2.9 - Secretaria Municipal Assistência Social
- 2.10 - Secretaria Municipal Cultura e Esportes
- 2.11 - Unidade de Controle Interno

### **3. Conselhos Municipais**

- 3.1 - Conselho do Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais da Educação (FUNDEB)
- 3.2 - Conselho Municipal de Alimentação Escolar
- 3.3 - Conselho Municipal de Educação
- 3.4 - Conselho Municipal de Saúde
- 3.5 - Conselho Municipal da Assistência Social
- 3.6 - Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa Idosa
- 3.7 - Conselho Municipal da Criança e do Adolescente
- 3.8 - Conselho Municipal de Desenvolvimento Rural
- 3.9 - Comitê do Plano de Prevenção e Contingenciamento em Saúde do Coronavírus (Covid-19)

### **4. Serviços**

- 4.1 - Alistamento Militar
- 4.2 - Emissão do Registro de Identificação - RG
- 4.3 - Emissão da CTPS - Carteira de Trabalho e Previdência Social
- 4.4 - CRAS - Centro de Referência de Assistência Social
- 4.5 - Emissão do Histórico Escolar
- 4.6 - Ouvidoria



# 1. Introdução

A **Carta de Serviços ao Usuário** é o instrumento que informa os cidadãos sobre os serviços prestados pelo órgão público. Além de disponibilizar os Serviços Municipais, a Carta tem o compromisso de indicar como o usuário pode acessá-los e quais são os compromissos e padrões de atendimento. Neste documento, o cidadão poderá conferir diversas informações, entre elas os serviços de seu interesse, a sua descrição e finalidade, as formas de acesso disponíveis, a previsão do prazo máximo para a sua prestação, os requisitos e documentos exigidos, os endereços e horários de atendimento e as taxas cobradas, caso haja.

**Além de aproximar a Administração dos cidadãos, a Carta de Serviços ao Usuário tem como objetivo proporcionar mais transparência sobre os serviços públicos oferecidos, simplificar a busca por informações e aumentar a eficácia e efetividade dos atendimentos.**

## 2. Secretarias Municipais

### Gabinete Executivo

**Prefeito:** Thiago Epifanio da Silva

**Vice-prefeito:** Sebastião Derneis

**Endereço:** Rua Miguel Verenka, Nº14 – Ariranha do Ivaí

**Telefone:** (43)3433-1013 | (43)3433-1166

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 8:00 às 12:00 - 13:00 às 17:00

### Secretaria Municipal de Governo

**Responsável:** Amanda Marques Borges Carneiro Tardivo

**Endereço:** Rua Miguel Verenka, Nº14 – Ariranha do Ivaí/PR

**Telefone:** (43)3433-1013 | (43) 3433-1166

**Email:** [gabinete@ariranhadoivai.pr.gov.br](mailto:gabinete@ariranhadoivai.pr.gov.br)

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 8:00 às 12:00 - 13:00às 17:00

### Secretaria Municipal de Administração

**Responsável:** Daniely Fernandes Dias Manfrin

**Endereço:** Rua Miguel Verenka, Nº14 – Ariranha do Ivaí/PR

**Telefone:** (43)3433-1013 | (43)3433-1166

**Email:** [administrativo@ariranhadoivai.pr.gov.br](mailto:administrativo@ariranhadoivai.pr.gov.br)

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 8:00 às 12:00 - 13:00 às 17:00



## 2. Secretarias Municipais

### Secretaria Municipal de Finanças

**Responsável:** Marcia Nishimura Epifanio da Silva

**Endereço:** Rua Miguel Verenka, N°14 – Ariranha do Ivaí

**Telefone:** (43)3433-1013 | (43)3433-1166

**Email:** [financas@ariranhadoivai.pr.gov.br](mailto:financas@ariranhadoivai.pr.gov.br)

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 8:00 às 12:00 - 13:00 às 17:00

### Secretaria Municipal de Desenvolvimento (Agricultura)

**Responsável:** Augusto Aparecido Cicatto

**Endereço:** Rua Roberto Miguel Guedert, N°82 – Ariranha do Ivaí/PR

**Telefone:** (43)3433-1088

**Email:** [agricultura@ariranhadoivai.pr.gov.br](mailto:agricultura@ariranhadoivai.pr.gov.br) | [desenvolvimento@ariranhadoivai.pr.gov.br](mailto:desenvolvimento@ariranhadoivai.pr.gov.br)

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 8:00 às 12:00 - 13:00 às 17:00

### Secretaria Municipal de Educação

**Responsável:** Douglas Mattei Schmidt

**Endereço:** Rua Amadeu José da Silva, N°62 – Ariranhado Ivaí/PR

**Telefone:** (43) 3433-1302

**Email:** [educacao@ariranhadoivai.pr.gov.br](mailto:educacao@ariranhadoivai.pr.gov.br) | [educacaoariranha@hotmail.com](mailto:educacaoariranha@hotmail.com)

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00

## 2. Secretarias Municipais

### Secretaria Municipal de Saúde

**Responsável:** Sebastião Derneis

**Endereço:** Rua Prefeito Roberto Miguel Guedert, N°88 – Ariranha do Ivaí/PR

**Telefone:** (43)3433-1067 | (43) 3433-1136

**Email:** [saude@ariranhadoivai.pr.gov.br](mailto:saude@ariranhadoivai.pr.gov.br) | [ariranhasaude@hotmail.com](mailto:ariranhasaude@hotmail.com)

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 7:30 às 11:30 - 13:00 às 17:00

### Secretaria Municipal de Obras e Serviços Públicos

**Responsável:** Joice Bardini Bastos

**Endereço:** [Rua Miguel Verenka, N°14 – Ariranha do Ivaí/PR](#)

**Telefone:** (43)3433-1013 | (43) 3433-1166

**Email:** [obras@ariranhadoivai.pr.gov.br](mailto:obras@ariranhadoivai.pr.gov.br)

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 8:00 às 12:00 - 13:00 às 17:00

### Secretaria Municipal de Assistência Social

**Responsável:** Silene de Oliveira Derneis

**Endereço:** [Rua Miguel Verenka, N°14 – Ariranha do Ivaí/PR](#)

**Telefone:** (43)3433-1013 | (43)3433-1166

**Email:** [assistenciasocial@ariranhadoivai.pr.gov.br](mailto:assistenciasocial@ariranhadoivai.pr.gov.br)

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 8:00 às 12:00 - 13:00 às 17:00



## 2. Secretarias Municipais

### Secretaria Municipal de Cultura e Esportes

**Responsável:** Jair Pio de Almeida

**Endereço:** Rua Amadeu José da Silva, N°10 – Ariranha do Ivaí/PR

**Telefone:** (43)3433-1081

**Email:** [esporte@ariranhadoivai.pr.gov.br](mailto:esporte@ariranhadoivai.pr.gov.br) | [cultura@ariranhadoivai.pr.gov.br](mailto:cultura@ariranhadoivai.pr.gov.br)

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 8:00 às 12:00 - 13:00 às 17:00 - 19:00 às 22:00

### Unidade de Controle Interno

**Responsável:** Renaldo de Oliveira Ruiz

**Endereço:** [Rua Miguel Verenka, N°14 – Ariranha do Ivaí/PR](#)

**Telefone:** (43)3433-1013 | (43) 3433-1166

**Email:** [controleinterno@ariranhadoivai.pr.gov.br](mailto:controleinterno@ariranhadoivai.pr.gov.br)

**Horários de atendimento:** Segunda a Sexta-feira das 8:00 às 12:00 - 13:00 às 17:00



### 3. Conselhos Municipais

#### Conselho do Fundo Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais da Educação (FUNDEB)

**Presidente:** Nilva Custódio Rodrigues Kusminski

**Telefone:** (43) 3433-1089 | (43) 99623-9909

**Horários de atendimento:** S/H

#### Conselho Municipal da Alimentação Escolar

**Presidente:** Luana Maira Hinselmann Belleti Mattos

**Telefone:** (43) 3433-1089 | (43) 99954-7724

**Horários de atendimento:** S/H

#### Conselho Municipal de Educação

**Presidente:** Lais Kwiatkoski Timoteo

**Telefone:** (43) 3433-1302 | (43) 99900-8950

**Horários de atendimento:** S/H

#### Conselho Municipal de Saúde

**Presidente:** João Vigilato da Cruz

**Telefone:** (43) 3433-1136 | (43) 99937-0535

**Horários de atendimento:** S/H





## 3. Conselhos Municipais

### Conselho Municipal da Assistência Social

**Presidente:** Romilda Rodrigues de Lima  
**Telefone:** (43) 3433-1107 | (43) 99980-5569  
**Horários de atendimento:** S/H

### Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa Idosa

**Presidente:** Marcelo José Vieira  
**Telefone:** (43) 3433-1107 | (43) 99607-6453  
**Horários de atendimento:** S/H

### Conselho Municipal da Criança e do Adolescente

**Presidente:** Maiara Aparecida Cardoso Rodrigues  
**Telefone:** (43) 3433-1107 | (43) 99643-0958  
**Horários de atendimento:** S/H

### Conselho Municipal de Desenvolvimento Rural

**Presidente:** Fabiano Verginelli  
**Telefone:** (43) 3433-1088 | (43) 99820-0618  
**Horários de atendimento:** S/H

### Comitê do Plano de Prevenção e Contingenciamento em Saúde do Coronavírus (COVID-19)

**Telefone:** (43) 99960-7766 | (43) 3433-1136  
**Horários de atendimento:** S/H

## 4. Serviços

### Alistamento Militar

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

**Servidor Responsável:** Ronaldo Siqueira Xavier

**Endereço:** Rua Prefeito Roberto Miguel Guedert, 82 - Centro - Ariranha do Ivaí - PR

**Telefone:** (43) 3433-1088

**Horário de Atendimento (presencial)** Das 8h às 12h e das 13h às 17h

**Acesso ao Serviço:** [www.alistamento.eb.mil.br](http://www.alistamento.eb.mil.br)

A Junta Militar é responsável pelo alistamento militar dos jovens, do sexo masculino, que ao completarem 18 anos devem realizar o alistamento militar.

**Prioridade de atendimento:** Jovens, do sexo masculino, que completam 18 anos.

**Previsão de tempo de espera para atendimento:** Atendimento na hora.

**Principais etapas para obtenção do serviço:** Por meio online, tem que preencher dados pessoais. Pessoalmente deve estar na posse do CPF, certidão de nascimento, RG e comprovante de endereço.

**Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:** Realização do serviço na hora.

**Formas de prestação do serviço:** Online e presencial

## 4. Serviços

### Emissão do Registro de Identificação - RG

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

**Servidor Responsável:** Ronaldo Siqueira Xavier

**Endereço:** Rua Prefeito Roberto Miguel Guedert, 82 - Centro - Ariranha do Ivaí - PR

**Telefone:** (43) 3433-1088

**Horário de Atendimento (presencial)** Das 8h às 12h e das 13h às 17h

**Acesso ao Serviço:** [www.policiacivil.pr.gov.br](http://www.policiacivil.pr.gov.br)

**Previsão de tempo de espera para atendimento:** Atendimento na hora

**Principais etapas para obtenção do serviço:** Por meio online, tem que preencher dados pessoais.

Pessoalmente deve estar na posse da certidão de nascimento e dos demais documentos que o usuário queira incluir no registro de identificação - RG.

**Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:** Realização do serviço na hora

**Cobrança de taxas:** A primeira via da emissão do registro de identificação é isenta, contudo, a partir da segunda via do documento há taxa, hoje no valor de R\$ 38,30 (trinta e oito reais e trinta centavos), valor este atualizado anualmente.

**Formas de prestação do serviço:** Online e presencial

## 4. Serviços

### Emissão da CTPS - Carteira de Trabalho e Previdência Social

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

**Servidor Responsável:** Ronaldo Siqueira Xavier

**Endereço:** Rua Prefeito Roberto Miguel Guedert, 82 - Centro - Ariranha do Ivaí - PR

**Telefone:** (43) 3433-088

**Horário de Atendimento (presencial)** Das 8h às 12h e das 13h às 17h

**Acesso ao Serviço:** [www.gov.br/pt-br/servicos/obter-a-carteira-de-trabalho](http://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-a-carteira-de-trabalho)



## 4. Serviços

### CRAS - Centro de Referência de Assistência Social

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

**Servidor Responsável:** Valéria Tavares Luiz

**Endereço:** Rua Diemes Fernando Sansolotti, nº 36 - Centro - Ariranha do Ivaí - PR

**Telefone:** (43) 3433-1107

**Horário de Atendimento (presencial)** Das 8h às 12h e das 13h às 17h

#### O que é o CRAS?

O **Centro de Referência de Assistência Social (CRAS)** é a porta de entrada da Assistência Social. É uma unidade pública da Assistência Social que oferece atendimentos individualizados (ou em grupos) a indivíduos e famílias. Nestes atendimentos, as pessoas podem compartilhar questões diversas relativas ao seu dia-a-dia em família e na comunidade, a exemplo das suas dificuldades de relacionamento, de sobrevivência, dos cuidados com os filhos e até situações mais delicadas como violência doméstica.

**Quem pode usar o serviço:** Todas as pessoas que vivenciam situações de vulnerabilidade social. Na dúvida, procure o CRAS (ou outro equipamento da Assistência Social) para receber orientação da equipe técnica do equipamento.

#### Tenho que pagar pelo atendimento no CRAS?

Este serviço é gratuito para todas as pessoas. Assistência Social é um direito de toda a população brasileira e não é necessário fazer qualquer tipo de pagamento.

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

**Prioridade de atendimento - Público Atendido:**

Famílias e indivíduos em situação grave desproteção, pessoas com deficiência, idosos, crianças retiradas do trabalho infantil, pessoas inseridas no Cadastro Único, beneficiários do Programa Bolsa Família e do Benefício de Prestação Continuada (BPC), entre outros

**Previsão de tempo de espera para atendimento:** Atendimento na hora

**Principais etapas para obtenção do serviço:** Ir presencialmente até a o endereço do CRAS e procurar o servidor Marcelo José Vieira, assistente social

**Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:** Cada serviço terá um tempo estipulado pelo CRAS

**Formas de prestação do serviço:** As etapas podem ser conferidas diretamente no CRAS

## 4. Serviços

### Emissão do Histórico Escolar

**Público do Serviço:** Serviços ao estudante e pais

**Servidora Responsável:** Cássia da Silva Verenka

**Endereço:** Rua Amadeu José da Silva, nº 62 - Centro - Ariranha do Ivaí - PR

**Telefone:** (43) 3433-1302

**Horário de Atendimento (presencial)** Das 8h às 12h e das 13h às 17h

**Histórico escolar da rede municipal de ensino, bem como documentos de transferência. Além de matrículas e rematrículas.**

**Prioridade de atendimento:** Serviço destinado aos alunos da rede municipal de ensino e ex-alunos.

**Previsão de tempo de espera para atendimento:** Atendimento realizado na hora

**Principais etapas para obtenção do serviço:** Preenchimento de um formulário e é necessário a fotocópia do documento de identidade.

**Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:** Após o pedido, o histórico escolar é entregue em no máximo 05 (cinco) dias úteis.

**Cobrança de taxas:** Não há cobrança de taxas para este serviço

**Formas de prestação do serviço:** Presencial, na Secretaria Municipal de Educação, Rua Amadeu José da Silva, nº 62 - Centro - Ariranha do Ivaí - PR

## 4. Serviços

### Ouvidoria

**Público do Serviço:** Serviços ao Cidadão

**Acesso ao Serviço:** [www.ariranhadoivai.pr.gov.br/ouvidoria](http://www.ariranhadoivai.pr.gov.br/ouvidoria)

**Servidora Responsável:** Dileusa Guedert Paulino

**Endereço:** Rua Miguel Verenka, nº 14 - Centro - Ariranha do Ivaí - PR

**Telefone:** (43) 3433-1013

**Horário de Atendimento (presencial)** Das 8h às 12h e das 13h às 17h

#### O que é a Ouvidoria?

Ouvidoria é um canal de diálogo entre o consumidor/cidadão e a empresa/órgão público, em que é possível apresentar manifestações, sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. As ouvidorias públicas fazem a ligação entre o cidadão e a administração pública, formada pelos órgãos, entidades e agentes gerenciados pelo Estado. Com as manifestações dos usuários, a ouvidoria recebe, analisa, orienta e encaminha as questões às áreas responsáveis para que sejam feitas a apuração e solução dos casos. Além disso, a partir das informações trazidas pelos cidadãos, é possível identificar e apontar melhorias, propor mudanças e apurar situações irregulares no órgão ou entidade.

**Prioridade de atendimento:** Todo cidadão que quiser se manifestar com algo relacionado à Administração Pública.

**Previsão de tempo de espera para atendimento:** Não tem tempo estipulado

**Principais etapas para obtenção do serviço:** As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação: por meio de formulário eletrônico, disponível no site: <https://www.ariranhadoivai.pr.gov.br/ouvidoria>; por correspondência convencional para o endereço: Rua Miguel Verenka, nº 14, Centro, Ariranha do Ivaí - Paraná/PR - CEP 86.880-000; pessoalmente no Paço Municipal - atendimento presencial; ou por telefone (43) 3433 1013.



**Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:** A ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até no máximo, trinta dias contados do recebimento.

**Cobrança de taxas:** Não há cobrança de taxas para este serviço

**Formas de prestação do serviço:** Presencial (no Centro Administrativo), online (pelo site oficial do Município) ou por telefone.

