



Prefeitura Municipal de Mallet

www.mallet.pr.gov.br
mallet@mallet.pr.gov.br

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços, instituída pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, tem como objetivo informar sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

É uma ferramenta que facilita o acesso aos serviços públicos e aproxima a Administração Pública dos munícipes ao prezar pela transparência, pelo foco no cidadão e no controle social da administração. Sua prática impacta diretamente na participação do cidadão.

Esta Carta de Serviço Públicos foi elaborada de acordo com a Estrutura Administrativa da Prefeitura Municipal de Mallet. Os serviços estão listados por Secretaria, indicando-se as divisões e áreas que são responsáveis por gerenciar a prestação de cada serviço.

Ouvidoria Municipal

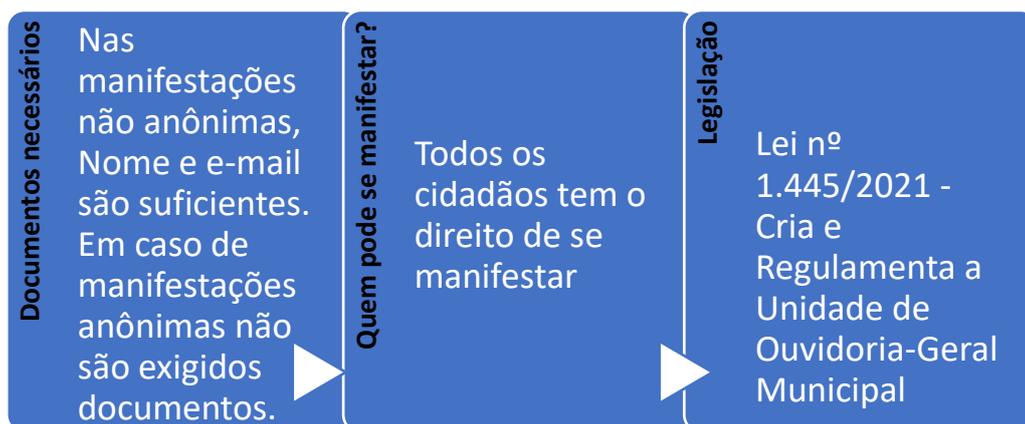
A Ouvidoria-geral Municipal foi criada e é regulamentada pela Lei Municipal nº 1.445/2021, é o espaço de diálogo entre o cidadão e a Prefeitura. É um canal de comunicação direta e imparcial entre a população e o Poder Executivo Municipal.

É onde o cidadão poderá exercer sua cidadania e auxiliar a Administração na constante melhoria dos serviços públicos encaminhando reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações, que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.



O objetivo é ouvir a sociedade e, a partir disso, aferir a qualidade dos serviços públicos e auxiliar no planejamento e melhoria dos pontos críticos da gestão.

A Ouvidoria do Município de Mallet deve receber toda manifestação, analisar, encaminhar ao responsável competente pela tratativa da demanda e, após análise, reponder em linguagem clara e objetiva ao manifestante.



❖ **Informações Importantes:**

- Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos da Lei informada sob pena de responsabilidade do agente público, sendo vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação;
- As manifestações podem ser identificadas ou anônimas, não podendo o Ouvidor fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação. A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- O procedimento de análise das manifestações observará os princípios



Prefeitura Municipal de Mallet

www.mallet.pr.gov.br
mallet@mallet.pr.gov.br

da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução, devendo a Ouvidoria elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período;

- Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida, sob pena de arquivamento da manifestação.

Como acessar o Serviço



Há ainda a **Ouvidoria Municipal do SUS**, a qual é responsável pelo recebimento e tratativa das demandas relacionadas ao setor de saúde no âmbito municipal e que funciona de forma independente.

- Para atendimento presencial, o horário de atendimento de funcionamento da Ouvidoria Municipal do SUS é das 09h às 11h e das 14h às 16h.
- Endereço: Rua Santos Dumont, nº 555, Centro – Mallet/PR.
- Telefone: (42) 3452 1204 – ramal 1099
- Online: <https://www.saude.pr.gov.br/Pagina/Fale-com-Ouvidoria>

Fly Protocolo

Fone/Fax (42) 3542-1204
Rua Major Estevão, 180

Fone (42) 3542-1205
84570-000
Estado do Paraná

CNPJ 75.654.566/0001-36
Mallet - Paraná



Prefeitura Municipal de Mallet

www.mallet.pr.gov.br
mallet@mallet.pr.gov.br

O Sistema de Protocolo Eletrônico, ou Protocolo online, é um sistema que efetua o controle de entrada e saída de documentos, o compartilhamento e a busca de documentos e informações a eles agregados em meio digital, reduzindo a necessidade de arquivos em folha de papel e possibilitando que o cidadão possa encaminhar solicitações ou documentos diversos ao Executivo Municipal sem a necessidade de deslocamento ao Setor competente.

O Protocolo Fly pode ser acessado por qualquer cidadão, de qualquer lugar. Para acessá-lo, o requerente deve acessar o Site da Prefeitura (<https://mallet.pr.gov.br/>) e clicar no ícone Protocolo Online.



O próximo passo é realizar um cadastro, inserir os dados solicitados, informar o Assunto e anexar os documentos necessários ao Requerimento em questão, conforme Manual disponibilizado.

Fone/Fax (42) 3542-1204
Rua Major Estevão, 180

Fone (42) 3542-1205
84570-000
Estado do Paraná

CNPJ 75.654.566/0001-36
Mallet - Paraná



Prefeitura Municipal de Mallet

www.mallet.pr.gov.br
mallet@mallet.pr.gov.br

Para agilizar o processo, disponibilizamos um manual que pode ser feito download logo abaixo na sessão Arquivos.

Arquivos

Manual para utilização do Protocolo

📄 Clique para baixar

Uma vez que a Solicitação seja concluída, o pedido deve ser Deferido pelo responsável pelo Setor de Protocolo. Dessa forma, o sistema gera um número de processo, pelo qual o requerente pode acompanhar as movimentações que ocorrerem ao longo da análise.

Caso possua um número de protocolo já realizado [consulte aqui](#)

A cada movimentação, o sistema gera um disparo ao e-mail informado no cadastro.

SECRETARIA MUNICIPAL DE AGROPECUÁRIA E ABASTECIMENTO

Pasta que tem como âmbito de ação o planejamento, a coordenação, a execução e o controle das atividades referentes à agricultura, bem como o suporte ao produtor rural.

Compete, entre outras atribuições, a execução da política de desenvolvimento sustentável das atividades agropecuárias do Município.

Atendimento para solicitação de documentos pertinentes à pasta pode ser solicitado por proprietários rurais do Município de Mallet, que comprovem documentação da propriedade.

Fone/Fax (42) 3542-1204
Rua Major Estevão, 180

Fone (42) 3542-1205
84570-000
Estado do Paraná

CNPJ 75.654.566/0001-36
Mallet - Paraná



Prefeitura Municipal de Mallet

www.mallet.pr.gov.br
mallet@mallet.pr.gov.br

Contato: 42 3542 2404 (whatsapp também)

e-mail: agricultura@mallet.pr.gov.

**Horário de Atendimento: 07:30 às 11:30 e 13h às 17h
Segunda à Sexta.**

Atendimento INCRA e Bloco de Notas:

Prédio sede: Rua Miguel Grzeszczyzyn, s/n.

Atendimento Setor de Fruticultura e ADAPAR:

Rua XV de Novembro, nº 371, Centro.

SECRETARIA MUNICIPAL DA FAMÍLIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL

Tem como finalidade formular e executar a política de assistência social no âmbito do município de Mallet, promovendo ações voltadas para a superação de problemas emergenciais da comunidade e desenvolvendo programas que possibilitem a melhoria de qualidade de vida da população em situação de vulnerabilidade social, entre outras atividades correlatas.

É composta por uma equipe técnica especializada em oferecer serviços de proteção social básica, no caso do CRAS – Centro de Referência de Assistência Social, e serviços de proteção social especial de média e alta complexidade, no caso do CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social e Acolhimento Insitucional para crianças e adolescentes – Casa Lar, respectivamente.



Prefeitura Municipal de Mallet

www.mallet.pr.gov.br
mallet@mallet.pr.gov.br

Cadastro único - CAD Único

Registro criado pelo Governo Federal, mas operacionalizado pelas prefeituras, que tem como objetivo o conhecimento das famílias de baixa renda no Brasil.

Serve para que as famílias participem de vários programas sociais, como Programa Bolsa Família, Tarifa Social de Energia Elétrica, Isenção de Taxas em Concursos Públicos, Carteira do Idoso, entre outros.

❖ Quem pode utilizar esse serviço?

As famílias que vivem com renda mensal de até meio salário-mínimo por pessoa, podem e devem ser registradas no Cadastro único.

Famílias com renda acima desse valor podem ser cadastradas para participar de programas ou serviços específicos.

❖ Como ter acesso à esse serviço?

O responsável precisa comparecer à Secretaria Municipal da Família e Desenvolvimento Social, atual posto de atendimento para esse fim, com um documento com foto, seu CPF, comprovante de residência, bem como os documentos pessoais de todos os integrantes da família.

Todas as pessoas da família que moram no mesmo local e dividem renda devem estar cadastradas.

❖ Documentos Necessários

- CPF ou Título de Eleitor (Responsável pela Unidade Familiar e membros da família);
- RG
- Comprovante de residência;
- Comprovante de matrícula escolar a das crianças e jovens até 17 anos;
- Carteira de trabalho;

Fone/Fax (42) 3542-1204
Rua Major Estevão, 180

Fone (42) 3542-1205
84570-000
Estado do Paraná

CNPJ 75.654.566/0001-36
Mallet - Paraná



Prefeitura Municipal de Mallet

- Certidão de nascimento
- Certidão de casamento
- Carteira de trabalho

Obs: Em casos de Famílias Indígenas e Quilombolas (RF)

- CPF ou Título de Eleitor
- Registro Administrativo de Nascimento indígena (RANI) ou outros documentos de identificação, como certidão de casamento, RG e Carteira de trabalho.

❖ Formas de Atendimento

Presencial: na Secretaria Municipal da Família e Desenvolvimento Social e por ordem de chegada;

Domiciliar: agendado no Setor do Cad. Único, através das equipes do CRAS, CREAS, ESF's ou por encaminhamento do serviço público.

CRAS

Responsável pela organização e oferta de Serviços da Proteção Social Básica, que tem por objetivo prevenir a ocorrência de situações de vulnerabilidade e riscos sociais

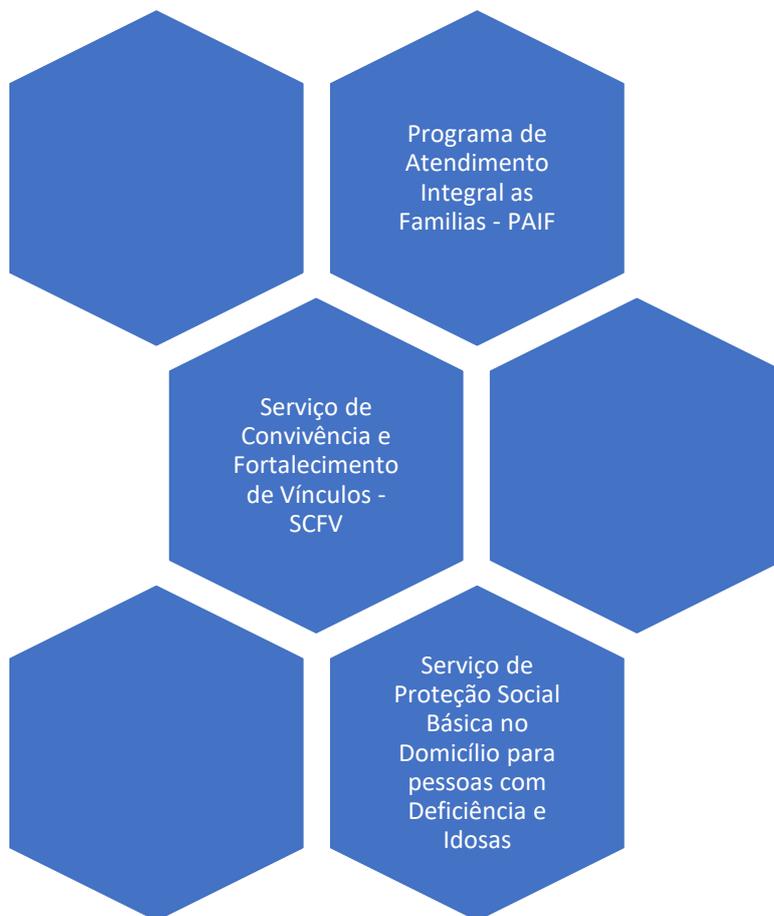
Consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias e com a garantia de seus direitos.

❖ Compreende os seguintes serviços:



Prefeitura Municipal de Mallet

www.mallet.pr.gov.br
mallet@mallet.pr.gov.br



❖ Como solicitar?

Diretamente na Coordenação do CRAS, sendo o atendimento realizado pela equipe técnica. Agendamentos podem ser feitos também com a equipe, por demanda espontânea ou via encaminhamento da rede serviços públicos.

❖ Exigências:

As famílias devem residir no Município de Mallet.

❖ Etapas do processo:

Fone/Fax (42) 3542-1204
Rua Major Estevão, 180

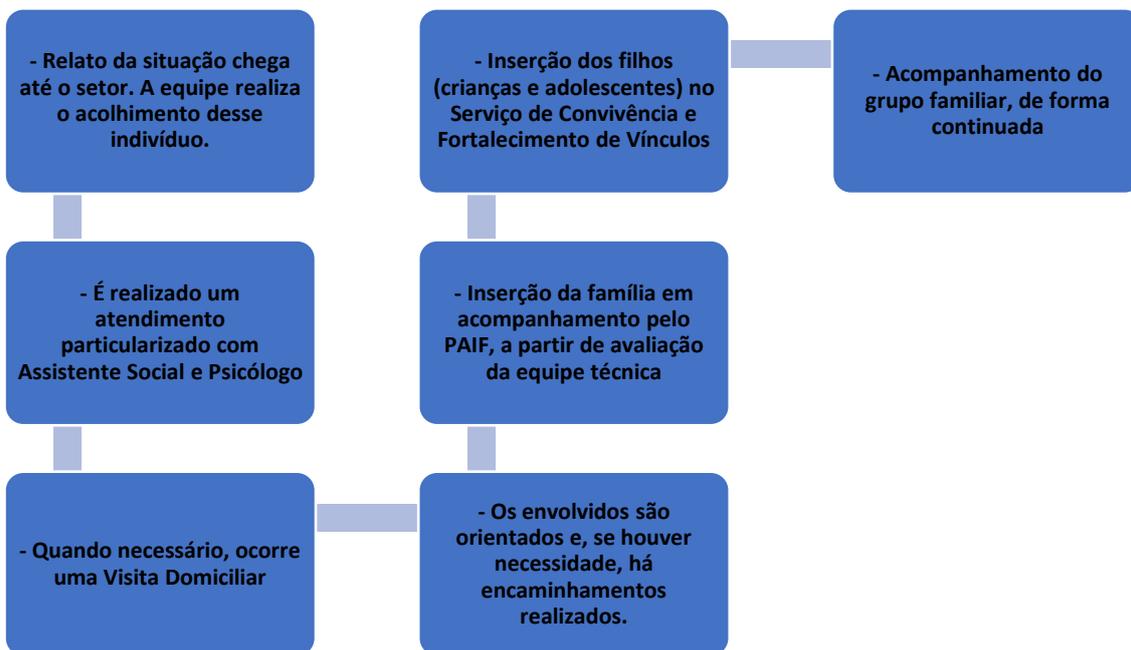
Fone (42) 3542-1205
84570-000
Estado do Paraná

CNPJ 75.654.566/0001-36
Mallet - Paraná



Prefeitura Municipal de Mallet

www.mallet.pr.gov.br
mallet@mallet.pr.gov.br



Endereço para atendimento: Rua 03 de Maio, 295, Centro

Atendimento: Segunda à sexta, das 08h às 17h.

Telefone para contato: (42) 3542 1630

CREAS

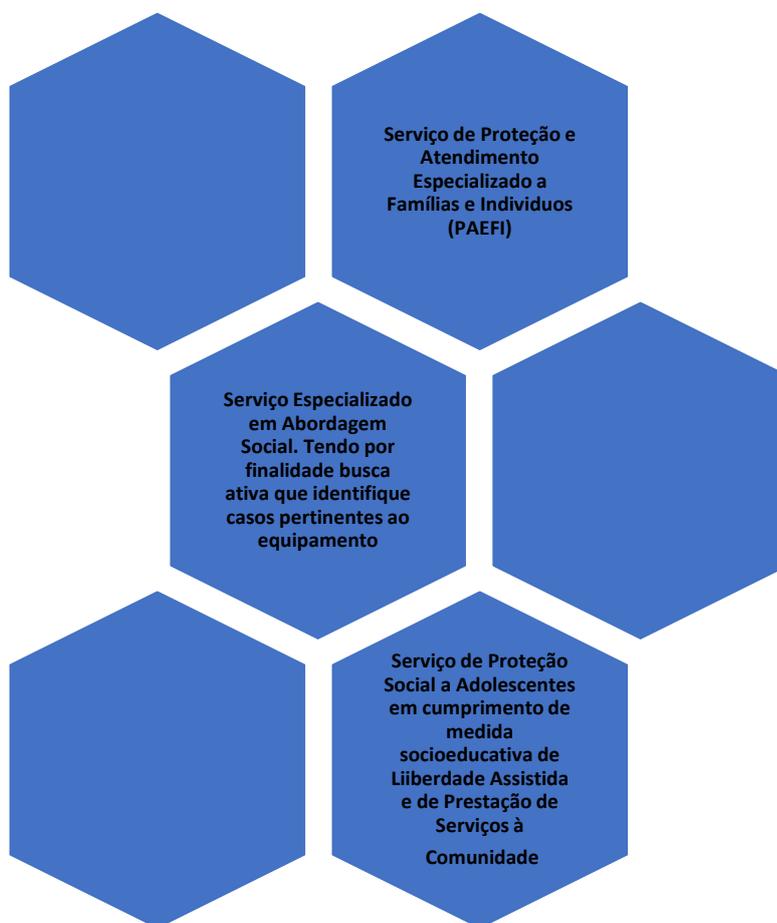
O Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS é o equipamento responsável pela oferta de atenção especializada de apoio, orientação e acompanhamento a indivíduos e famílias em situação de ameaça ou violação de direitos.

❖ Compreende os seguintes serviços:

Fone/Fax (42) 3542-1204
Rua Major Estevão, 180

Fone (42) 3542-1205
84570-000
Estado do Paraná

CNPJ 75.654.566/0001-36
Mallet - Paraná



Oferece ainda Serviço de Proteção Social Especial para pessoas com deficiência, idosas e suas famílias, no qual são atendidas famílias com pessoas com deficiência e idosos com algum grau de dependência, que tiveram suas limitações agravadas por violações de direitos.

O público que pode solicitar esses serviços são famílias e indivíduos que vivenciam situações de violações de direitos, seja por ocorrência de violência psicológica, física ou mesmo negligência.

O atendimento é realizado por equipe técnica através de demanda espontânea ou encaminhamento da rede de serviços.



Prefeitura Municipal de Mallet

www.mallet.pr.gov.br
mallet@mallet.pr.gov.br

Endereço para atendimento: Rua João Gualberto, nº 158, Centro

Atendimento: Segunda à sexta, das 08h às 17h.

Telefone para contato: (42) 3542 2470

CASA LAR

Serviço de acolhimento provisório e excepcional para crianças e adolescentes, inclusive crianças e adolescentes com deficiência, em situação de vínculos familiares rompidos ou fragilizados, em risco pessoal e social, cujas famílias ou responsáveis encontrem-se temporariamente impossibilitados de cumprir a função de cuidado e proteção desse público.

Conta com profissional de Coordenação, em conjunto com profissionais cuidadores, responsáveis pela atenção diária à rotina dos acolhidos, bem como profissionais dos equipamentos da Secretaria Municipal da Família e Desenvolvimento Social, Secretaria de Educação e Secretaria de Saúde, no acompanhamento do desenvolvimento dos acolhidos.

**Acolhimento
Institucional**



**Acompanhamento
Familiar**

DEFESA CIVIL

Profissionais treinados em um conjunto de ações preventivas de socorro, assistência e reconstrução, com objetivo de minimizar danos de incidentes e desastres naturais, assim restabelecendo a normalidade social.

Fone/Fax (42) 3542-1204
Rua Major Estevão, 180

Fone (42) 3542-1205
84570-000
Estado do Paraná

CNPJ 75.654.566/0001-36
Mallet - Paraná



Prefeitura Municipal de Mallet

www.mallet.pr.gov.br
mallet@mallet.pr.gov.br

Podem ser procurados em casos de emergências como inundações, alagamentos, incêndios, vendaval, granizo entre outros.

Endereço: Rua Romão Paulo, nº 601, Centro

Atendimento: regime de plantão 24 horas

Telefone: (42) 3542 1411/2395 ou 199

SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

Tem por finalidade administrar os recursos financeiros e orçamentários do Município, arrecadando, administrando e gerenciamento esses recursos, de forma a viabilizar as ações da administração.

Vinculado à Fazenda está o **Setor de Tributação**, responsável por coletar impostos, fiscalizar e garantir o cumprimento das leis tributárias no Município.

Por meio de acesso, através do site: [Prefeitura Municipal de Mallet - PR](#) > Serviços online, é possível:

- Consulta:
 - Situação do contribuinte
 - Validação dos documentos
 - Informações cadastrais

- Emissão:
 - Certidão negativa do contribuinte
 - Certidão negativa do imóvel
 - Certidão negativa do econômico
 - Certidão fiscal venal
 - Guias diversas
 - Guias de IPTU



Prefeitura Municipal de Mallet

www.mallet.pr.gov.br
mallet@mallet.pr.gov.br

Através do email: tributos@mallet.pr.gov.br e fly protocolo, é possível solicitar:

- Certidão negativa do contribuinte
- Certidão negativa do imóvel
- Certidão negativa do econômico
- Certidão fiscal venal
- Guias diversas
- Guias de IPTU
- Guias de ITBI
- Cadastro de contribuinte
- Alvará de empresas
- Guias avulsas
- Requerimentos diversos

Presencialmente, no setor, é possível acessar:

- Todos os serviços acima descritos
- Parcelamento de dívidas
- Cadastramento de empresas, gerenciamento e respectiva emissão de alvará
- Gerenciamento do Sistema Empresa Fácil (emissão de alvará, alteração de empresa e baixa)
- Emissão de alvará para evento
- Documentos internos e externos (avisos, memorandos, ofícios)
- Cálculo, emissão e entrega dos tributos municipais
- Permissão de acesso e gerenciamento do Sistema de Notas Fiscais Eletrônicas/Livro Eletrônico
- Gerenciamento de cadastro imobiliário e mobiliário
- Gerenciamento de débitos/dívidas de contribuintes
- Fiscalização externa

Outro setor vinculado à Secretaria da Fazenda é o **Setor de Compras e Licitações**, responsável por toda a tramitação de aquisição de bens e serviços

Fone/Fax (42) 3542-1204
Rua Major Estevão, 180

Fone (42) 3542-1205
84570-000
Estado do Paraná

CNPJ 75.654.566/0001-36
Mallet - Paraná



Prefeitura Municipal de Mallet

www.mallet.pr.gov.br
mallet@mallet.pr.gov.br

dentro da administração pública, desde o planejamento da compra até o recebimento da mercadoria ou conclusão do serviço. Sempre utilizando das normas legais pertinentes, buscando a eficiência nos processos objetivando um processo de aquisição eficaz.

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E SERVIÇO PÚBLICOS

Tem por objetivo programar, planejar, fiscalizar e executar as obras municipais, sempre a partir de diretrizes determinadas pelo Departamento de Engenharia.

É responsável também pela conservação de vias e logradouros públicos, além de executar serviços de manutenção das praças, jardins e da iluminação pública, remoção de entulhos, entre outros.

DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO

Departamento responsável pela condução e planejamento urbano da cidade, definindo diretrizes à formulação e ampliação das políticas e programas diversos que dizem respeito à política urbana, ao sistema municipal de habitação, de saneamento e meio ambiente e infra estrutura. Deve promover a viabilização do plano diretor, desenvolver ações e projetos de captação de recursos financeiros, expedir licenciamentos e aprovar obras públicas e particulares, compreendendo a emissão dos documentos necessários para isso.

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Compete à esta Secretaria dirigir o Sistema Único de Saúde – SUS, cuja lei de criação foi assinada no ano de 1990, no âmbito municipal, promovendo, gerindo, planejando e controlando a execução de ações propostas e dos serviços desenvolvidos pelo Município.



Prefeitura Municipal de Mallet

www.mallet.pr.gov.br
mallet@mallet.pr.gov.br

Seguindo os princípios do SUS, o serviço de Saúde no Município deve garantir a *Universalização*, garantindo acesso de todas as pessoas, independentemente de sexo, raça ou outras características sociais ou pessoais; *Equidade*, objetivando sempre a diminuição de desigualdades, entendendo que as pessoas não são iguais e, por isso, têm necessidades distintas; e por fim a *Integralidade*, considerando as pessoas como um todo. Esse princípio pressupõe a articulação da saúde com outras políticas públicas, que tenham repercussão na saúde e qualidade de vida dos indivíduos.

O uso dos serviços são feitos mediante livre demanda, de acordo com o horário de funcionamento das Unidades de Atendimento, com apresentação do Cartão Nacional de Saúde ou documento pessoal e Cartão de Vacinas para casos de vacinação, conforme determina calendário preconizado pelo Ministério da Saúde.

O Atendimento Domiciliar será realizado para pacientes acamados que não podem se deslocar à Unidade mais próxima.

❖ **Unidades de Saúde:**

ESF I

Endereço: Dr Vicente Machado, nº 548 – centro

Telefones: (42) 3542-1179

E-mail: esfcentromallet@gmail.com

Horário de funcionamento: 08:00h às 17:00h

Serviços realizados nessa unidade:

- ❖ Atendimento: médico, enfermagem, dentista, nutricionista, farmacêutico e atendimento domiciliar.



Prefeitura Municipal de Mallet

- ❖ Procedimentos: coleta de exames de sangue, citopatológico (preventivo), testes rápidos para ISTs (HIV, Sífilis, Hepatite B e C), teste rápido para COVID-19, aferição de sinais vitais (P.A, HGT, temperatura, IMC, saturação), procedimentos injetáveis, soroterapia, curativo, eletrocardiograma, vacinas.
- ❖ Agendamento: Consultas médicas, enfermagem, odontológica, nutricionista, vacina, exames laboratoriais, mamografia.
- ❖ Visitas domiciliares do ACS.

ESF Madalena Sedor - Dorizon

Endereço: Avenida Rio Clareense, s/n

Telefones: (42) 3542-1881/1204 – ramal 1090

E-mail: esfdorizon@hotmail.com

Horário de funcionamento: 08:00h às 17:00h

Serviços realizados nessa unidade:

- ❖ Atendimento: médico, enfermagem, dentista (segunda à quinta), nutricionista (terça-feira), farmacêutico (segunda, quarta e sexta-feira) e atendimento domiciliar.
- ❖ Procedimentos: coleta de exames de sangue, citopatológico (preventivo), testes rápidos para ISTs (HIV, Sífilis, Hepatite B e C), teste rápido para COVID-19, aferição de sinais vitais (P.A, HGT, temperatura, IMC, saturação), procedimentos injetáveis, soroterapia, curativo, eletrocardiograma, vacinas.
- ❖ Agendamento: Consultas médicas, enfermagem, odontológica, nutricionista, vacina, exames laboratoriais, mamografia.
- ❖ Visitas domiciliares do ACS.

ESF Rio Claro do Sul



Prefeitura Municipal de Mallet

www.mallet.pr.gov.br
mallet@mallet.pr.gov.br

Endereço: Rua Santos Dumont - Distrito de Rio Claro do Sul

Telefones: (42) 3516 – 1154/ (42) 3542 - 1204 – ramal 1096

E-mail: saudercsul@gmail.com

Horário de funcionamento: 08:00h às 17:00h

Serviços realizados nessa unidade:

- ❖ Atendimento: médico, enfermagem, dentista, nutricionista, farmacêutico, fisioterapia e atendimento domiciliar.
- ❖ Procedimentos: coleta de exames de sangue, citopatológico (preventivo), testes rápidos para ISTs (HIV, Sífilis, Hepatite B e C), teste rápido para COVID-19, aferição de sinais vitais (P.A, HGT, temperatura, IMC, saturação), procedimentos injetáveis, soroterapia, curativo, eletrocardiograma, vacinas.
- ❖ Agendamento: de transportes, consultas médicas, enfermagem, odontológica, nutricionista, vacina, exames laboratoriais, mamografia demais exames de imagens.
- ❖ Visitas domiciliares do ACS.

Unidade Vereador Alcides de Almeida

Endereço: Rua Vereador Alcides de Almeida, Jardim Emília s/n

Telefones: (42) 3542 – 2372/1204 – ramal 1083

E-mail: ubsvilacaroline@gmail.com

Horário de funcionamento: 08:00h às 17:00h

Serviços realizados nessa unidade:

- ❖ Atendimentos: médico, enfermagem, dentista, nutricionista, farmacêutico e atendimento domiciliar;
- ❖ Procedimentos: coleta de exames de sangue, citopatológico (preventivo), testes rápidos para ISTs (HIV, Sífilis, Hepatite B e C), teste rápido para COVID-19, aferição de sinais vitais (P.A, HGT, temperatura,



Prefeitura Municipal de Mallet

IMC, saturação), procedimentos injetáveis, soroterapia, curativo, eletrocardiograma, vacinas.

- ❖ Agendamento: Consultas médicas, enfermagem, odontológica, nutricionista, vacina, exames laboratoriais, mamografia.
- ❖ Visitas domiciliares do ACS.

GABINETE DO PREFEITO

É um órgão ligado diretamente ao Chefe do Poder Executivo Municipal, compete a coordenação e integração das ações da Administração Municipal, bem como a coordenação política. Compete também o atendimento aos munícipes e demais autoridades, a manutenção e apoio das relações com a comunidade e demais tarefas correlatas determinadas pelo Chefe do Poder Executivo.

Todos os munícipes podem ter acesso ao Gabinete, bem como ao Chefe do Poder Executivo, na busca por solução de demandas, de forma presencial, por telefone ou ainda e-mail.

Endereço: Rua XV de Novembro, nº 28, Centro

Telefone: (42) 3542 1204 – ramal 1037

e-mail:prefeitoacir@outlook.com

Horário de Atendimento: Segunda à Sexta, das 08h às 17h.



Prefeitura Municipal de Mallet

www.mallet.pr.gov.br
mallet@mallet.pr.gov.br

Fone/Fax (42) 3542-1204
Rua Major Estevão, 180

Fone (42) 3542-1205
84570-000
Estado do Paraná

CNPJ 75.654.566/0001-36
Mallet - Paraná