CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO – PREFEITURA MUNICIPAL DE JAGUARIAÍVA

Versão 1.0 – atualizada em 27/11/2026

1. APRESENTAÇÃO

Esta Carta de Serviços informa ao cidadão quais serviços a Prefeitura de Jaguariaíva oferece, como acessá-los, quais documentos são necessários, os prazos de atendimento e os compromissos de qualidade assumidos pelo Município. Ela atende ao art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017 e à Lei Municipal nº 2.795/2019, que regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos. A Carta é monitorada pela Ouvidoria Municipal (art. 5º, V, da Lei 2.795/2019) e será revista, no mínimo, anualmente.

2. COMO FALAR COM A PREFEITURA

Canal	Para quê	Como acessar	Prazo de resposta
Ouvidoria Municipal	Reclamações, denúncias (inclusive anônimas), sugestões, elogios e solicitações	Online: resolve.jaguariaiva.pr.gov.br · Presencial: Centro Administrativo (Praça Izabel Branco e Silva, 142), 4º andar, no setor da Secretaria de Negócios Jurídicos · Telefone: (43) 3535-9480	Até 30 dias, prorrogável por mais 30 com justificativa (Lei 2.795/2019, art. 9º)
Serviço de Informações ao Cidadão (SIC / e-SIC)	Pedidos de acesso à informação pública (Lei 12.527/2011)	Online: e-SIC no Portal da Transparência · Presencial: Protocolo Geral do Centro Administrativo · (43) 3535-9400 · dmti@jaguariaiva.pr.gov.br	Até 20 dias, prorrogável por mais 10 (Decreto nº 465/2023); recurso em caso de negativa
Atendimento geral (recepção)	Informações e encaminhamentos	(43) 3535-9400 · Centro Administrativo Prefeito Otélio Renato Baroni – Praça Izabel Branco e Silva, 142, Cidade Alta, CEP 84200-000	Imediato
Encarregado de Dados (LGPD)	Direitos do titular de dados pessoais	dmti@jaguariaiva.pr.gov.br (Decreto nº 725/2025)	Até 30 dias
Pesquisa de Satisfação	Avaliar o atendimento recebido	Site oficial › Serviços › Pesquisa de Satisfação	—

Horário de funcionamento dos órgãos municipais: Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30, salvo indicação específica.

3. NOSSOS COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE

Atendimento prioritário: pessoas com deficiência, pessoas com transtorno do espectro autista, idosos com 60 anos ou mais (prioridade especial aos maiores de 80), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoas obesas e doadores de sangue, nos termos da legislação vigente.

Tempo de espera: atendimento presencial em até 1 (uma) hora após a chegada.

Gratuidade: nenhuma manifestação ou pedido de informação será cobrado, ressalvados custos de reprodução (Lei 2.795/2019, art. 7º, §4º).

Linguagem simples e respeito em todas as respostas; nenhuma manifestação será recusada (art. 7º, §1º).

Acompanhamento: todo pedido recebe número de protocolo para consulta da tramitação.

Proteção da identidade do manifestante (art. 10) e dos dados pessoais (LGPD).

Acessibilidade: sítio oficial com recursos de acessibilidade e atendimento prioritário presencial às pessoas com deficiência.

Avaliação: a satisfação do usuário é medida por pesquisa e os resultados orientam a revisão desta Carta.

4. SERVIÇOS POR ÓRGÃO

Valores em UFM: as taxas municipais são fixadas em Unidade Fiscal do Município (UFM), atualizada anualmente. Valor da UFM em 2026: R$ 160,51 (Decreto nº 8/2026); os valores em reais desta Carta valem para 2026. Base: Lei Municipal nº 2.272/2010 (Código Tributário Municipal – CTM) e anexos.

Secretaria Municipal de Administração, Recursos Humanos e Receita Municipal – SEARH

Titular: Eliel Mendes dos Santos Sales Vieira · Endereço: Centro Administrativo Prefeito Otélio Renato Baroni – Praça Izabel Branco e Silva, 142, Cidade Alta, CEP 84200-000, 1º andar · Telefone: (43) 3535-9431 · E-mail: rh@jaguariaiva.pr.gov.br · Horário: Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30

Serviço	Quem pode solicitar / documentos	Como solicitar e etapas	Prazo máximo	Custo
IPTU – pagamento, desconto à vista e 2ª via	Proprietário, titular do domínio útil, possuidor ou procurador. CPF ou inscrição imobiliária.	Lançamento anual, conforme a situação do imóvel em 1º de janeiro. Pagamento em 3 parcelas, com intervalo mínimo de 30 dias (CTM, arts. 28 e 50). Imóvel edificado: cota única com desconto de 20% na data da 1ª parcela (art. 51, parágrafo único). Terreno sem construção não tem desconto à vista (art. 29, parágrafo único, revogado pela Lei nº 2.697/2017). 2ª via online pelo Cidadão Web (site › Receita Municipal) ou na Receita. Atraso: multa de 2%, juros de 1% ao mês e atualização monetária (art. 54).	2ª via: imediato	Imposto conforme lançamento
Inscrição e atualização do Cadastro Imobiliário (compra, posse, construção, reforma, demolição)	Proprietário, possuidor ou responsável. Título aquisitivo ou de posse, dados do imóvel e, se construído, área, pavimentos e data de conclusão ou habite-se (CTM, arts. 17 e 46).	Requerimento na Receita Municipal. Prazo do contribuinte: 30 dias da aquisição, posse ou demolição (art. 18). A falta de inscrição sujeita a multa de 10 UFM, R$ 1.605,10 em 2026 (arts. 31 e 53).	Até 30 dias	Gratuito
Impugnação de lançamento ou de auto de infração e recurso	Contribuinte, responsável ou procurador.	Defesa escrita dirigida à Receita, com documentos, em até 20 dias da notificação, sem depósito e com suspensão da cobrança (CTM, arts. 375 a 378). Decisão em até 30 dias após a instrução (art. 382). Recurso ao Prefeito em até 20 dias da intimação, também com efeito suspensivo (arts. 386 e 387).	Até 30 dias	Gratuito

Serviço	Quem pode solicitar / documentos	Como solicitar e etapas	Prazo máximo	Custo
Certidão negativa de débitos municipais (imobiliária e mobiliária) e certidão positiva com efeito de negativa	Qualquer interessado, com CPF/CNPJ ou inscrição do imóvel.	Online pelo Cidadão Web. Presencial: requerimento com identificação do interessado e do período (CTM, art. 331). Débitos parcelados, suspensos ou garantidos dão direito à certidão positiva com efeito de negativa (art. 333).	Online: imediato. Presencial: até 15 dias, improrrogáveis (art. 331, parágrafo único)	Gratuito
ITBI – emissão de guia e avaliação do imóvel	Adquirente, tabelionato ou procurador. Matrícula atualizada, dados das partes e valor da transação.	Requerimento à Receita; avaliação fiscal; emissão da guia, que deve ser paga antes da lavratura da escritura (CTM, art. 65). Após o pagamento, a escritura deve ser lavrada em até 90 dias. Arrematação, adjudicação e sentença: pagamento em 30 dias (arts. 66 e 67). Alíquotas (art. 64): 0,5% sobre a parcela financiada pelo SFH; 1,5% para ME, EPP e MEI, no imóvel destinado à atividade; 2,5% nos demais casos.	Até 30 dias	Imposto conforme alíquota
ISS – inscrição de prestador de serviços, alteração e baixa	Pessoa física ou jurídica prestadora de serviços, inclusive imune ou isenta.	Inscrição antes do início das atividades, uma para cada local de prestação (CTM, art. 85). Alterações e encerramento comunicados em até 30 dias (art. 86). Vencimentos (art. 97): autônomo com valor fixo em 2 parcelas, até o fim de fevereiro e de julho; apuração mensal até o dia 10 do mês seguinte; ISS retido até o dia 15.	Até 30 dias	Gratuito (inscrição). ISS fixo de autônomos: 3 a 13 UFM por ano (R$ 481,53 a R$ 2.086,63 em 2026), conforme a categoria (Anexo I)
Nota Fiscal de Serviços Eletrônica – NFS-e Padrão Nacional	Prestadores de serviço estabelecidos no Município.	Emissão pelo Emissor Nacional (gov.br/nfse), conforme Decreto nº 812/2026. Dúvidas: Receita Municipal.	Imediato	Gratuito
Domicílio Tributário Eletrônico – DTE	Contribuintes de tributos municipais.	Credenciamento conforme Decreto nº 811/2026, pelo sistema indicado pela Receita.	Até 30 dias	Gratuito
Alvará de localização e funcionamento (abertura, alteração e renovação anual)	Empresário, MEI, profissional autônomo ou contador.	Pelo sistema Empresa Fácil (Junta Comercial do PR), com análise municipal de zoneamento, higiene e segurança (CTM, arts. 126 e 127). Nova licença sempre que mudarem as características do estabelecimento. Taxa de funcionamento anual, em parcela única (art. 133). Funcionamento aos domingos, feriados e das 18h às 6h exige licença de horário especial (arts. 130 e 131).	Até 30 dias	Taxas dos Anexos II e III + expedição do alvará 0,4 UFM (R$ 64,20) (Anexo XII, item 6). MEI: sem custo de abertura, alvará, licença e alterações (LC federal nº 123/2006, art. 4º, §3º). ME e EPP: isenção no 1º ano e 50% de desconto no 2º ano. Profissional liberal formado há menos de 5 anos: isenção na 1ª inscrição (CTM, art. 128)

Serviço	Quem pode solicitar / documentos	Como solicitar e etapas	Prazo máximo	Custo
2ª via de alvará, visto de conclusão ou habite-se	Titular do alvará ou responsável.	Requerimento na Receita ou no setor emissor.	Até 30 dias	0,3 UFM – R$ 48,15 (Anexo XII, item 9)
Licença para comércio ambulante	Interessado em exercer comércio sem estabelecimento fixo.	Requerimento e cadastro; concessão de cartão de habilitação (CTM, arts. 136 e 137). Taxa recolhida antes do início da atividade.	Até 30 dias	Taxa anual, mensal ou diária (Anexo IV)
Licença para publicidade (placas, letreiros, faixas e similares)	Interessado na publicidade, própria ou de terceiros.	Requerimento com descrição da posição, cores, dizeres e características do anúncio e, se o local não for próprio, autorização do proprietário (CTM, art. 146).	Até 30 dias	Taxa conforme Anexo VI
Licença para ocupação de vias e logradouros (barracas, mesas, quiosques, tabuleiros)	Pessoa física ou jurídica interessada.	Requerimento antes do início da atividade; pagamento da taxa diária ou mensal (CTM, arts. 152 e 155).	Até 30 dias	Taxa conforme Anexo VII
Consulta sobre a legislação tributária	Contribuinte ou responsável, antes do início de ação fiscal.	Petição dirigida à Receita, com descrição do caso e dos dispositivos legais (CTM, arts. 358 e 359). Enquanto a consulta tramita, e até 20 dias após a ciência da resposta, não se instaura procedimento fiscal sobre o tema (art. 360).	Até 30 dias	Gratuito
Restituição de tributo pago indevidamente ou a maior	Quem efetuou o pagamento.	Requerimento à Receita com o comprovante de pagamento e a justificativa. O direito de pedir a restituição prescreve em 5 anos (CTM, arts. 283 e 286).	Até 30 dias	Gratuito
Reconhecimento de isenção	Contribuinte que preencha as condições previstas em lei.	Requerimento com a prova das condições e requisitos legais; deferimento por despacho da autoridade (CTM, art. 298).	Até 30 dias	Gratuito
Parcelamento de débitos e programas de regularização (REFIS)	Contribuinte com débitos municipais.	REFIS 2026 (Lei nº 3.124/2026, alterada pela Lei nº 3.146/2026): débitos tributários constituídos até 31/12/2025, com adesão até 31/12/2026 (Decreto nº 706/2026). Descontos sobre multa e juros: 100% à vista; 95% em até 12 parcelas; 90% em até 24; 85% em até 36 (débitos acima de R$ 500 mil: até 48 parcelas; acima de R$ 1 milhão: até 60). Parcela mínima de R$ 100,00 (pessoa física) ou R$ 200,00 (pessoa jurídica). Exige cadastro imobiliário ou mobiliário regular. Fora do REFIS, o parcelamento segue lei específica (CTM, art. 275).	Imediato (consolidação na adesão)	Gratuito

Serviço	Quem pode solicitar / documentos	Como solicitar e etapas	Prazo máximo	Custo
Denúncia de terreno baldio sujo ou com entulho	Qualquer cidadão.	Requerimento escrito ao Departamento de Tributos ou à Ouvidoria (CTM, art. 183). Um fiscal comprova a situação e notifica o proprietário, pessoalmente ou por edital no Diário Oficial. O proprietário tem 30 dias para limpar; depois disso, o Município executa a limpeza e cobra as despesas (arts. 185 a 187, redação da Lei nº 2.845/2021).	Até 30 dias	Gratuito – isento de taxa de expediente (art. 183, parágrafo único)
Isenção da Taxa de Coleta de Lixo (famílias de baixa renda)	Família inscrita no CadÚnico, com cadastro atualizado nos últimos 24 meses e renda por pessoa de até ½ salário mínimo, proprietária ou possuidora de um único imóvel residencial de uso próprio, com valor venal de até R$ 80.000,00 e até 100 m² (Lei nº 2.882/2021 e Decreto nº 110/2022, art. 1º).	Concedida de ofício, a partir da lista enviada pela assistência social até 30 de outubro, ou a requerimento no prazo de impugnação do lançamento, com comprovante da propriedade ou posse e declaração de imóvel único (Decreto nº 110/2022, art. 2º).	Até 30 dias	Gratuito
Protocolo Geral (abertura de requerimentos e processos)	Qualquer cidadão.	Presencial no Protocolo Geral do Centro Administrativo, com documento de identificação.	Imediato (número de protocolo)	Gratuito

Secretaria Municipal de Finanças e Planejamento Orçamentário – SEFIP

Titular: Marcilio Araújo Motta Júnior · Endereço: Centro Administrativo Prefeito Otélio Renato Baroni – Praça Izabel Branco e Silva, 142, Cidade Alta, CEP 84200-000, 2º andar · Telefone: (43) 3535-9446 · E-mail: financas@jaguariaiva.pr.gov.br · Horário: Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30

Serviço	Quem pode solicitar / documentos	Como solicitar e etapas	Prazo máximo	Custo
Informações sobre receitas, despesas, orçamento e pagamentos	Qualquer cidadão.	Consulta no Portal da Transparência; dúvidas pelo e-SIC.	Online: imediato	Gratuito
Licitações e contratos – editais, cadastro de fornecedores e esclarecimentos	Empresas e cidadãos.	Editais no Portal da Transparência e no PNCP; esclarecimentos nos prazos de cada edital, pelo Departamento de Compras e Licitação (Superintendência de Governança de Aquisições e Contratações).	Conforme edital	Gratuito

Secretaria Municipal de Governo – SEGOV / Gabinete do Prefeito

Titular: Homero Sampaio Baitala de Oliveira · Endereço: Centro Administrativo Prefeito Otélio Renato Baroni – Praça Izabel Branco e Silva, 142, Cidade Alta, CEP 84200-000, 4º andar · Telefone: (43) 3535-9473 / Gabinete (43) 3535-9406 · E-mail: gabinete@jaguariaiva.pr.gov.br · Horário: Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30

Serviço	Quem pode solicitar / documentos	Como solicitar e etapas	Prazo máximo	Custo
Agendamento de audiência com o Prefeito	Qualquer cidadão ou entidade.	Solicitação ao Gabinete por telefone, e-mail ou presencialmente, informando o assunto.	Conforme a agenda	Gratuito
Diário Oficial Eletrônico do Município	Qualquer cidadão.	Consulta online no site oficial (menu Diário Oficial).	Imediato	Gratuito
Comunicação Social – imprensa e divulgação de serviços	Imprensa, entidades e cidadãos.	Contato com a Comunicação Social pelo e-mail comunicacao@jaguariaiva.pr.gov.br	Conforme a agenda	Gratuito

Secretaria Municipal de Infraestrutura, Logística e Agropecuária – SEMIL

Titular: Reginaldo Aparecido Cheirubim · Endereço: Centro Administrativo Prefeito Otélio Renato Baroni – Praça Izabel Branco e Silva, 142, Cidade Alta, CEP 84200-000, 3º andar · Telefone: (43) 3535-9470 · E-mail: infra@jaguariaiva.pr.gov.br · Horário: Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30

Serviço	Quem pode solicitar / documentos	Como solicitar e etapas	Prazo máximo	Custo
Manutenção de vias (tapa-buraco, cascalhamento e patrolamento de estradas rurais)	Qualquer cidadão.	Solicitação pela Ouvidoria, telefone ou protocolo, indicando o local; vistoria e inclusão no cronograma.	Conforme a agenda	Gratuito
Iluminação pública – lâmpada queimada ou poste danificado	Qualquer cidadão.	Solicitação pela Ouvidoria ou telefone, informando endereço/ponto de referência.	Conforme a agenda	Gratuito
Limpeza urbana, roçada e recolhimento de galhos	Qualquer cidadão.	Solicitação pela Ouvidoria ou telefone; verificação e agendamento.	Conforme a agenda	Gratuito
Remoção e transporte de entulho, terra, pedra ou cascalho (a pedido)	Interessado no serviço.	Requerimento e agendamento; cobrança conforme a quantidade de cargas.	Conforme a agenda	1,0 UFM por carga – R$ 160,51 (Anexo XIII, item VI)
Limpeza de fossa	Proprietário ou ocupante do imóvel.	Requerimento e agendamento.	Conforme a agenda	1,0 UFM – R$ 160,51 (Anexo XIII, item VII)

Serviço	Quem pode solicitar / documentos	Como solicitar e etapas	Prazo máximo	Custo
Numeração predial, alinhamento e nivelamento	Proprietário ou possuidor do imóvel.	Requerimento com a matrícula ou inscrição imobiliária; vistoria técnica.	Conforme a agenda	Numeração: 0,3 UFM (R$ 48,15) por unidade; alinhamento e nivelamento: 0,4 UFM (R$ 64,20) (Anexo XIII, itens II e III)
Unificação e desmembramento de lotes	Proprietário, com responsável técnico.	Protocolo do projeto e da matrícula; análise técnica e aprovação.	Conforme a agenda	0,5 UFM – R$ 80,26 (Anexo XII, item 7)
Licença para abertura de vala e reposição de pavimentação	Concessionárias, empresas e particulares.	Requerimento com a localização e a extensão da intervenção; obrigação de repor o pavimento.	Conforme a agenda	0,3 UFM/m² (R$ 48,15) em calçamento irregular ou 0,7 UFM/m² (R$ 112,36) em asfalto (Anexo XIII, item X)
Cemitério municipal – concessão de terreno ou túmulo e abertura/fechamento	Familiares ou responsáveis.	Requerimento no Departamento de Cemitérios e Capelas (SEMIL).	Conforme a agenda	De 1,0 UFM (R$ 160,51, terreno por 5 anos) a 17,0 UFM (R$ 2.728,67, túmulo duplo perpétuo); abertura e fechamento de túmulo: 1,0 UFM (Anexo XIII, item I)
Coleta de lixo – dias, horários e coleta seletiva	Qualquer cidadão.	Consulta do cronograma por bairro no Departamento de Limpeza Pública e Gerenciamento de Resíduos (SEMIL), pelo telefone da secretaria.	Conforme a agenda	Taxa de Coleta de Lixo; isenção para famílias de baixa renda (ver Receita Municipal)
Aprovação de projetos, alvará de construção e habite-se	Proprietário e responsável técnico.	Protocolo do projeto com ART/RRT, matrícula e documentos; análise e aprovação do projeto, condição para a licença (CTM, art. 141, §1°); emissão do alvará, com validade conforme a natureza da obra; vistoria final para habite-se. Responsável: Departamento de Obras e Projetos (SEMIL).	Conforme a agenda	Taxa de licença para execução de obras conforme Anexo V; alvará solicitado em separado, tapumes e rebaixamento de meio-fio: 0,2 UFM – R$ 32,10 (Anexo XII, item 12)
Apoio ao produtor rural (patrulha agrícola e serviços de máquinas)	Pequenos proprietários rurais do Município (CTM, art. 208).	Cadastro e solicitação na secretaria; programação conforme cronograma; cobrança após a conclusão do serviço (art. 211). Responsável: Superintendência de Agropecuária – Divisão de Fomento à Agricultura e Pecuária.	Conforme a agenda	Taxa de Horas-Máquina: 0,35 UFM por hora – R$ 56,18 (art. 210)

Secretaria Municipal de Educação, Cultura, Esporte e Lazer – SEMEC

Titular: Hercília Teixeira de Mello · Endereço: Rua Prefeito Aldo Sampaio Ribas, 109, Cidade Alta · Telefone: (43) 3535-9441 · E-mail: smece@jaguariaiva.pr.gov.br · Horário: Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30

Serviço	Quem pode solicitar / documentos	Como solicitar e etapas	Prazo máximo	Custo
Matrícula na rede municipal (educação infantil e ensino fundamental)	Pais ou responsáveis. Certidão de nascimento, CPF, comprovante de residência, carteira de vacinação e documento do responsável.	Pré-cadastro online (Pré-Cadastro da Rede Estudantil, no site) e confirmação na unidade/secretaria.	Conforme calendário de matrículas	Gratuito
Vaga em creche/CMEI (0 a 3 anos) e consulta à lista de espera	Pais ou responsáveis.	Cadastro na SEMEC; classificação pelos critérios municipais; publicação da lista de espera no site.	Conforme disponibilida de de vagas	Gratuito
Transporte escolar	Alunos da rede pública que atendam aos critérios de elegibilidade.	Solicitação na escola ou SEMEC; análise da distância e rota.	Até 30 dias	Gratuito
Cardápio da alimentação escolar	Qualquer cidadão.	Consulta no site educacao.jaguariaiva.pr.gov.br/merenda.html	—	Gratuito
Esporte e cultura – inscrição em escolinhas, eventos e uso de espaços públicos	Qualquer cidadão/entidade.	Inscrição ou requerimento na SEMEC; cessão de espaços conforme Lei 3.131/2026 (Movimenta Jaguariaíva).	Até 30 dias	Gratuito

Secretaria Municipal de Saúde – SEMUS

Titular: Marlus Barbosa Pereira · Endereço: Rua Rocha Pombo esq. com Rua João Perneta, 101, Cidade Alta · Telefone: (43) 3535-9450 · E-mail: semus@jaguariaiva.pr.gov.br · Horário: Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30

Serviço	Quem pode solicitar / documentos	Como solicitar e etapas	Prazo máximo	Custo
Cartão Nacional de Saúde (Cartão SUS)	Qualquer pessoa. Documento com foto, CPF e comprovante de residência.	Na UBS de referência ou na SEMUS; também pelo app Meu SUS Digital.	Imediato	Gratuito
Consultas na Atenção Primária (UBS)	Usuários do SUS residentes na área de abrangência.	Agendamento ou acolhimento na UBS de referência: UBS Adélia Kojo – (43) 3535-9346, segunda a sexta, 7h às 17h30; UBS Dr. Américo Faustino de Carvalho – (43) 3535-9301, segunda a sexta, 7h às 17h30; UBS Dr. Domingos Cunha – (43) 3535-9312, segunda a sexta, 7h às 21h; UBS Dr. Hélio Araújo de Masi – (43) 3535-9598, segunda a sexta, 7h às 21h.	Conforme classificação de risco	Gratuito

Serviço	Quem pode solicitar / documentos	Como solicitar e etapas	Prazo máximo	Custo
Vacinação	Toda a população, conforme calendário nacional.	Sala de vacina das UBS, com caderneta de vacinação e Cartão SUS.	Imediato	Gratuito
Medicamentos da Farmácia Básica (REMUME)	Usuários do SUS com receita válida.	Retirada na farmácia municipal com receita, documento e Cartão SUS. Disponibilidade publicada no site.	Conforme a disponibilida de do serviço	Gratuito
Consultas e exames especializados (regulação) e consulta à lista de espera	Usuários encaminhados pela UBS.	Encaminhamento da UBS, inserção na regulação, agendamento e aviso ao usuário.	Conforme classificação de prioridade	Gratuito
Tratamento Fora do Domicílio (TFD) e transporte sanitário	Usuários com tratamento agendado fora do Município.	Solicitação na SEMUS com laudo/agendamento; análise conforme protocolo de TFD.	Conforme a disponibilida de do serviço	Gratuito
Vigilância Sanitária – licença sanitária e denúncias	Estabelecimentos sujeitos a fiscalização; qualquer cidadão (denúncias).	Requerimento de licença com documentos do estabelecimento; vistoria prévia; concessão do alvará sanitário, de licença especial ou de licença provisória de até 90 dias (CTM, art. 200). Denúncias pela Ouvidoria.	Conforme a disponibilida de do serviço	Taxa de Vigilância Sanitária conforme a atividade (Anexo XI)
Hospital Municipal Carolina Lupion – urgência e emergência	Qualquer pessoa.	Atendimento 24h por classificação de risco. Tel. (43) 3535-5070 / 3535-9440.	Conforme classificação de risco	Gratuito

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, Mulher, Família e Habitação – SEDESMF

Titular: Cléia Aparecida Valenga Sloboda · Endereço: Rua Prefeito Aldo Sampaio Ribas, 3132-3224, CEP 84200-000 · Telefone: (43) 3535-9323 · E-mail: asocial@jaguariaiva.pr.gov.br · Horário: Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30

Serviço	Quem pode solicitar / documentos	Como solicitar e etapas	Prazo máximo	Custo
Cadastro Único (inclusão e atualização)	Famílias de baixa renda. CPF ou título de eleitor do responsável familiar e documentos de todos os membros, comprovante de residência.	Atendimento no CRAS Primavera (Av. Jaguariaíva, 899 – Primavera), onde funciona o Cadastro Único.	Conforme a agenda	Gratuito
Programa Bolsa Família – orientação e acompanhamento	Famílias inscritas no Cadastro Único.	Atendimento no CRAS/Cadastro Único; seleção feita pelo Governo Federal.	Conforme a agenda	Gratuito
Serviços do CRAS (PAIF e Serviço de Convivência – SCFV)	Famílias em situação de vulnerabilidade social.	Procura espontânea ou encaminhamento ao CRAS de referência: CRAS Pedrinha (Rua Almeida Salim, 600) ou CRAS Primavera (Av. Jaguariaíva, 899 – Primavera).	Imediato (acolhida)	Gratuito

Serviço	Quem pode solicitar / documentos	Como solicitar e etapas	Prazo máximo	Custo
Benefícios eventuais (natalidade, funeral, vulnerabilidade temporária)	Famílias que atendam aos critérios da lei municipal.	Solicitação no CRAS; avaliação técnica; concessão.	Conforme a agenda	Gratuito
Atendimento especializado (CREAS) – violação de direitos	Pessoas e famílias com direitos violados.	Procura espontânea ou encaminhamento da rede (Conselho Tutelar, saúde, educação, Justiça).	Imediato (acolhida)	Gratuito
Cadastro habitacional (programas de moradia)	Famílias residentes no Município que atendam aos critérios dos programas.	Inscrição na secretaria com documentos pessoais e comprovantes de renda e residência.	Conforme a agenda	Gratuito

Secretaria Municipal de Indústria e Comércio – SEMIC

Titular: Marcos José Legat · Endereço: Agência do Trabalhador – Rua Rafael Petrucci, 271, Anexo A, Centro, CEP 84200-000 · Telefone: (43) 3535-9350 · E-mail: semic@jaguariaiva.pr.gov.br · Horário: Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30

Serviço	Quem pode solicitar / documentos	Como solicitar e etapas	Prazo máximo	Custo
Orientação ao empreendedor e ao MEI	Empreendedores e MEI.	Atendimento presencial na SEMIC (Rua Rafael Petrucci, 271, Anexo A, Centro).	Conforme a agenda	Gratuito
Intermediação de emprego (Agência do Trabalhador)	Trabalhadores e empregadores.	Atendimento presencial na Agência do Trabalhador (Rua Rafael Petrucci, 271, Anexo A, Centro).	Conforme a agenda	Gratuito

Secretaria Municipal de Segurança Pública, Trânsito e Defesa Civil – SEMSP

Titular: Gumercindo Athayde · Endereço: Avenida Conde Francisco Matarazzo, 710, Jardim Nossa Senhora de Fátima · Telefone: (43) 3535-9424 – Defesa Civil: 199 · E-mail: semsep@jaguariaiva.pr.gov.br · Horário: Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30

Serviço	Quem pode solicitar / documentos	Como solicitar e etapas	Prazo máximo	Custo
Defesa Civil – vistoria de áreas de risco e atendimento em desastres	Qualquer cidadão.	Acionamento pelo 199 ou telefone da secretaria; vistoria técnica e orientações; abrigos conforme Plano de Contingência.	Emergência: imediato	Gratuito
Alertas de Defesa Civil por SMS	Qualquer cidadão.	Enviar o CEP por SMS para 40199.	Imediato	Gratuito

Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Turismo – SEMATUR

Titular: Divael da Silva Melo · Endereço: Rua Professora Marieta Camargo, 385, Cidade Alta · Telefone: (43) 3535-9359 · E-mail: sema@jaguariaiva.pr.gov.br · Horário: Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30

Serviço	Quem pode solicitar / documentos	Como solicitar e etapas	Prazo máximo	Custo
Licenciamento ambiental municipal	Empreendimentos de impacto local.	Requerimento com documentos técnicos; análise; vistoria; emissão de licença.	Até 30 dias	Taxa conforme legislação
Autorização de poda ou corte de árvores	Proprietários e cidadãos.	Requerimento na SEMATUR; vistoria técnica; autorização ou execução.	Até 30 dias	Gratuito
Denúncias ambientais (queimadas, descarte irregular, maus-tratos a animais)	Qualquer cidadão.	Pela Ouvidoria (pode ser anônima) ou na SEMATUR.	Até 30 dias	Gratuito
Informações turísticas	Turistas e cidadãos.	Atendimento na SEMATUR e canais oficiais.	Imediato	Gratuito

Secretaria Municipal de Negócios Jurídicos – SENJUR

Titular: Eric Dudik Rogério · Endereço: Centro Administrativo Prefeito Otélio Renato Baroni – Praça Izabel Branco e Silva, 142, Cidade Alta, CEP 84200-000, 4º andar · Telefone: (43) 3535-9480 · E-mail: juridico@jaguariaiva.pr.gov.br · Horário: Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30

Serviço	Quem pode solicitar / documentos	Como solicitar e etapas	Prazo máximo	Custo
Dívida ativa – negociação e parcelamento	Contribuintes com débitos inscritos em dívida ativa.	Negociação na Receita Municipal (SEARH), com emissão do termo de parcelamento; débitos até 31/12/2025 podem aderir ao REFIS 2026 (ver Receita Municipal).	Conforme a disponibilidade	Conforme legislação

5. AUTARQUIAS

Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto – SAMAE

Endereço: Atendimento online: samaejgv.com.br · Telefone: (43) 3535-9200

Serviço	Quem pode solicitar	Como solicitar	Prazo máximo	Custo
Ligação de água e esgoto, 2ª via de fatura, vazamentos e qualidade da água	Titular do imóvel ou usuário	Online, pelo site samaejgv.com.br	Conforme a disponibilidade	Gratuito (solicitação online)

Instituto de Previdência dos Servidores Públicos Municipais de Jaguariaíva – IPREV (antigo IPASPMJ)

Endereço: Rua José de Alencar, 161, CEP 84200-000 · Horário: segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30 · Site: iprev.jaguariaiva.pr.gov.br · Telefone: (43) 3535-9356 · E-mail: iprev@iprev2025.com

Serviço	Quem pode solicitar	Como solicitar	Prazo máximo	Custo
Aposentadorias, pensões e atendimento aos segurados	Servidores efetivos e dependentes	Requerimento no IPREV	Conforme a disponibilidade	Gratuito

6. OUTROS CONTATOS ÚTEIS

Serviço	Telefone
Conselho Tutelar	(43) 3535-9392 · Plantão (43) 99632-1315
Hospital Municipal Carolina Lupion	(43) 3535-5070 / (43) 3535-9440
SAMU 192 · Bombeiros 193 · Polícia Militar 190 · Defesa Civil 199	Emergências
Polícia Militar (1ª Cia local)	(43) 3535-2549
Corpo de Bombeiros (base local)	(43) 3535-7467

Base legal: Lei Federal nº 13.460/2017 (art. 7º); Lei Municipal nº 2.795/2019; Lei Federal nº 12.527/2011 e Decreto Municipal nº 465/2023; Lei Federal nº 13.709/2018 e Decreto Municipal nº 725/2025; Lei Municipal nº 2.272/2010 (Código Tributário Municipal – CTM) e anexos.