



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TEREZA DO OESTE

Estado do Paraná

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Serviços prestados pelo Município de Santa Tereza do Oeste

*Organizada por área: Saúde e Bem-Estar, Tecnologia e Inovação, Educação,
Fazenda e Administração, Obras e Serviços Públicos*

Setembro de 2026

SUMÁRIO

Apresentação

1. Saúde e Bem-Estar
 2. Tecnologia e Inovação
 3. Educação
 4. Fazenda e Administração
 5. Obras e Serviços Públicos
- Canais de Atendimento e Contato

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão reúne, de forma clara e organizada, os principais serviços prestados pelo Município de Santa Tereza do Oeste à população, informando como acessá-los, quais documentos são necessários e qual o prazo estimado de atendimento, em atendimento à Lei Federal nº 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público).

Os serviços estão organizados em cinco grandes áreas — Saúde e Bem-Estar, Tecnologia e Inovação, Educação, Fazenda e Administração, e Obras e Serviços Públicos — facilitando ao cidadão localizar rapidamente a informação de que precisa.

Diversos serviços indicados nesta Carta já estão disponíveis no Portal Governo Digital da Prefeitura (santaterezadooste.oxy.elotech.com.br/governo-digital), confirmado em consulta realizada em setembro de 2026, com 28 serviços 100% digitais e mais de 19 mil acessos registrados.

Os canais de acesso indicados foram confirmados junto ao Portal Governo Digital em setembro de 2026; os prazos e documentos exigidos são referenciais e devem ser validados junto às respectivas secretarias antes da publicação oficial deste documento.

1. SAÚDE E BEM-ESTAR

A Secretaria de Saúde garante à população o acesso ao atendimento médico, odontológico e de enfermagem por meio das Unidades Básicas de Saúde (UBS), além de facilitar o agendamento de consultas, a retirada de medicamentos e a consulta de resultados de exames de forma digital, aproximando o cidadão dos serviços de saúde do município.

Serviço	Como Acessar / Canal	O que é Necessário	Prazo Estimado
Atendimento em Unidades Básicas de Saúde (UBS)	Presencial, nas UBS do município	Cartão SUS e documento de identidade	Conforme horário de funcionamento da unidade
Agendamento de consultas e exames	Presencial, telefone ou central de agendamento	Cartão SUS e documento de identidade	Conforme disponibilidade de agenda
Retirada de medicamentos	Farmácia Básica Municipal	Receita médica e cartão SUS	Imediato, mediante disponibilidade em estoque
Consulta de resultados de exames on-line	Portal/aplicativo do paciente	Cartão SUS e login de acesso	Conforme liberação do laboratório
Vacinação	Unidades Básicas de Saúde	Cartão de vacina	No horário de funcionamento da unidade

2. TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

O município mantém o Portal Governo Digital, plataforma de autoatendimento com serviços separados por perfil — Cidadão, Empresa e Servidor —, além do Portal da Transparência e de informações sobre o sistema de monitoramento por vídeo, que reforça a segurança nos espaços públicos. Em setembro de 2026, o Portal Governo Digital disponibilizava 28 serviços 100% digitais, já com mais de 19 mil acessos registrados.

Serviço	Como Acessar / Canal	O que é Necessário	Prazo Estimado
Portal Governo Digital (autoatendimento — Cidadão, Empresa e Servidor)	santaterezadoeste.oxymoc.com.br/governo-digital	Login de acesso (cadastro simples no primeiro uso)	Disponível 24h; prazo de resposta conforme o serviço
Emissão de IPTU e Certidão Negativa de Débito on-line	Portal Governo Digital — Área do Contribuinte	CPF/CNPJ ou nº de inscrição do imóvel	Emissão imediata
Diário Oficial do Município	Portal Governo Digital	Acesso livre, sem cadastro	Publicação conforme atos oficiais
Consulta de Processos / Requerimentos (acompanhamento on-line)	Portal Governo Digital — Área de Solicitações	Login de acesso e nº do protocolo	Consulta imediata
Portal da Transparência (receitas, despesas, contratos e licitações)	Site oficial da Prefeitura	Acesso livre, sem cadastro	Informações atualizadas periodicamente
Requerimento de Acesso à Informação (e-SIC / LAI)	Portal Governo Digital / Portal da Transparência	Requerimento simples, sem necessidade de justificativa	Até 20 dias, prorrogável por 10 dias
Informações sobre o monitoramento por vídeo na cidade	Secretaria de Segurança/Tecnologia ou Ouvidoria	Requerimento, quando se tratar de solicitação de imagens	Conforme protocolo de segurança e LGPD

3. EDUCAÇÃO

A Secretaria de Educação é responsável pela matrícula e permanência dos estudantes na rede municipal de ensino, da Educação Infantil ao Ensino Fundamental, além de garantir o transporte escolar aos alunos que dele necessitam.

Serviço	Como Acessar / Canal	O que é Necessário	Prazo Estimado
Matrícula em escolas municipais (Ensino Fundamental)	Secretaria de Educação / unidade escolar	Certidão de nascimento, comprovante de residência e cartão de vacina	Conforme calendário oficial de matrículas
Matrícula em CMEIs (Educação Infantil / creche)	Secretaria de Educação / unidade escolar	Certidão de nascimento, comprovante de residência e cartão de vacina	Conforme fila de espera e calendário
Transporte escolar	Secretaria de Educação	Comprovante de matrícula e de residência	Até 5 dias úteis após a solicitação

4. FAZENDA E ADMINISTRAÇÃO

A Secretaria de Fazenda e Administração cuida da arrecadação municipal e da emissão de documentos fiscais e administrativos, oferecendo ao cidadão e ao empreendedor local os serviços de guias, alvarás, certidões e protocolo geral — já em grande parte disponíveis também on-line, pelo Portal Governo Digital.

Serviço	Como Acessar / Canal	O que é Necessário	Prazo Estimado
Emissão de guia de IPTU (2ª via)	Balcão de atendimento ou Portal Governo Digital (Emissão de IPTU)	CPF/CNPJ ou nº de inscrição do imóvel	Imediato (balcão e on-line)
Emissão de guia de ISS Construção	Balcão de atendimento ou Portal Governo Digital (ISS Construção)	CNPJ ou CPF do prestador de serviço	Imediato (balcão) / até 2 dias úteis (on-line)
Emissão de Alvará (funcionamento/construção)	Protocolo, Sala do Empreendedor ou Portal Governo Digital (ALVARÁ)	CNPJ/CPF, contrato social ou documento do terreno, laudo do Corpo de Bombeiros quando exigido	Até 15 dias úteis (funcionamento) / até 30 dias úteis (construção)
Consulta Prévia para Edificação	Portal Governo Digital ou Secretaria de Obras e Planejamento	Documento do terreno e dados do requerente	Até 10 dias úteis
Certidão Negativa de Débitos (CND)	Protocolo geral ou Portal Governo Digital	CPF ou CNPJ	Imediato (on-line) / até 5 dias úteis (balcão)
Requerimento de Serviço Tributário	Portal Governo Digital ou balcão de atendimento	CPF/CNPJ e descrição do pedido	Conforme o serviço solicitado
Envio de Nota Fiscal para Pagamento (fornecedores)	Portal Governo Digital	Nota fiscal e dados do empenho/contrato	Conforme cronograma de pagamentos
Protocolo geral de requerimentos administrativos	Presencial ou Portal Governo Digital (Requerimento Geral)	Documento de identificação	Abertura imediata; prazo conforme o pedido

5. OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS

A Secretaria de Obras e Serviços Públicos é responsável pela manutenção da infraestrutura urbana, atendendo solicitações de reparo em vias e iluminação pública, poda de árvores e coleta de lixo — parte desses pedidos já pode ser aberta diretamente pelo Portal Governo Digital.

Serviço	Como Acessar / Canal	O que é Necessário	Prazo Estimado
Solicitação de reparo de iluminação pública	Ouvidoria, Secretaria de Obras ou Portal Governo Digital (Reparos Iluminação Pública)	Endereço do ponto de luz	Até 5 dias úteis
Solicitação de tapa-buraco (reparo de vias)	Ouvidoria / Secretaria de Obras	Endereço ou referência do local	Até 10 dias úteis
Coleta de lixo domiciliar	Serviço de rotina, conforme roteiro por bairro	Não se aplica	Conforme calendário/roteiro de coleta
Coleta de volumosos (móveis, entulho e grandes objetos)	Portal Governo Digital (Coleta de volumosos)	Endereço e descrição dos itens	Conforme cronograma de coleta
Solicitação de poda de árvores em vias públicas	Secretaria de Obras/Meio Ambiente ou Portal Governo Digital (Poda de Árvores)	Requerimento com localização	Até 15 dias úteis, após avaliação técnica
Preservação e recuperação de nascentes	Portal Governo Digital ou Secretaria de Meio Ambiente	Requerimento com localização da nascente	Conforme avaliação técnica

CANAIS DE ATENDIMENTO E CONTATO

A Prefeitura Municipal de Santa Tereza do Oeste disponibiliza atendimento presencial e canais digitais para que o cidadão acesse os serviços descritos nesta Carta de Serviços.

Endereço:

Avenida Paraná, 61 – Centro – CEP 85825-000 – Santa Tereza do Oeste – PR

Site oficial:

www.santatereza.pr.gov.br

E-mail institucional:

prefeitura@santatereza.pr.gov.br

Telefone geral:

(45) 3124-1000

Horário de atendimento:

segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Ouvidoria Municipal:

canal para elogios, sugestões, reclamações e denúncias relacionadas aos serviços públicos municipais.