



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TEREZA DO OESTE

Estado do Paraná

Carta de Serviços ao Usuário

Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017

19 serviços · Cidadão · Empresa · Servidor público

Edição de outubro de 2026

Avenida Paraná, 61 – Centro – CEP 85825-000 – Santa Tereza do Oeste – PR
(45) 3124-1000 · prefeitura@santatereza.pr.gov.br · CNPJ 80.882.095/0001-53
santatereza.ddns.com.br/site/servicos.php

1. Apresentação

A Carta de Serviços ao Usuário informa, de forma clara e objetiva, os serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Santa Tereza do Oeste, as formas de acesso, os documentos necessários, os prazos de atendimento e os compromissos assumidos com quem utiliza esses serviços, conforme o artigo 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.

Grande parte dos serviços pode ser solicitada pela internet, a qualquer hora, no Portal Governo Digital do Município, sem necessidade de ir até a Prefeitura. Para cada serviço desta Carta há o endereço de acesso on-line, quando disponível.

Esta Carta também está publicada no site oficial, na página [Carta de Serviços](#), que é atualizada sempre que um serviço é criado ou alterado. Em caso de diferença, vale a versão publicada no site.

Como usar esta Carta

- O item 4 mostra quais serviços são voltados ao cidadão, às empresas e aos servidores públicos.
- O item 5 descreve cada serviço: o que é, quem pode solicitar, como acessar, documentos necessários e prazo.
- Se o serviço que você procura não estiver aqui, ou se tiver dúvidas, use os canais de atendimento do item 2.

2. Canais de atendimento

Canal	Informações
Atendimento presencial	Prefeitura Municipal – Avenida Paraná, 61, Centro, Santa Tereza do Oeste – PR, CEP 85825-000 Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h
Telefone	(45) 3124-1000 (central) Ramais de todos os setores: santatereza.ddns.com.br/site/telefones.php
E-mail	prefeitura@santatereza.pr.gov.br
Portal Governo Digital	Serviços on-line, 24 horas: guias, IPTU, certidões, alvarás, requerimentos, Ouvidoria e pedidos de acesso à informação. https://santaterezadooeste.oxy.elotech.com.br/governo-digital/
Site oficial	Notícias, legislação, concursos, telefones, endereços e o assistente virtual Atlas. santatereza.ddns.com.br/site
Sala do Empreendedor	Orientação a MEI e empresas: formalização, alvará, nota fiscal e apoio do Sebrae. Telefone (45) 3124-1004. santatereza.ddns.com.br/site/empreendedor.php
Ouvidoria	Elogios, sugestões, reclamações, solicitações e denúncias, pelo Portal Governo Digital ou presencialmente (veja o item 6).

3. Compromissos de atendimento

No atendimento ao usuário, a Prefeitura se compromete a observar os padrões de qualidade previstos na Lei nº 13.460/2017 e na legislação aplicável:

- **Urbanidade e respeito:** tratar todos com cortesia, igualdade e sem discriminação.
- **Atendimento prioritário:** pessoas com deficiência, pessoas idosas com 60 anos ou mais, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoas obesas e pessoas com transtorno do espectro autista, conforme a Lei nº 10.048/2000 e normas posteriores.
- **Menos papel:** não exigir documentos ou informações que a própria Prefeitura já tenha, nem reconhecimento de firma ou autenticação de cópia quando a lei dispensar (Lei nº 13.726/2018).
- **Informação clara:** usar linguagem simples e informar o andamento e o resultado das solicitações.
- **Cumprimento de prazos:** responder nos prazos informados nesta Carta e, quando houver atraso, comunicar o motivo.
- **Proteção de dados:** tratar os dados pessoais apenas para a finalidade do serviço, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).
- **Acessibilidade:** oferecer atendimento acessível nos canais presenciais e digitais.

4. Serviços por público

Quadro-resumo dos serviços desta Carta e do público a que cada um se destina.

Serviço	Área	Cidadão	Empresa	Servidor
Envio de Nota Fiscal para Pagamento	Administração	●	●	●
Requerimento de Diárias	Administração			●
Requerimento de Reembolso	Administração			●
Registro no SIM/POA	Agricultura		●	
Ouvidoria	Atendimento ao Cidadão	●	●	●
Alvará de Funcionamento	Fazenda e Tributação		●	
Certidão Negativa de Débitos	Fazenda e Tributação	●	●	●
Emissão de IPTU (2ª via e consulta de débitos)	Fazenda e Tributação	●		
ISS Construção	Fazenda e Tributação	●	●	●
Requerimento de Serviços Tributários	Fazenda e Tributação	●		
Poda de árvores	Obras e Serviços Públicos	●		
Reparo de iluminação pública	Obras e Serviços Públicos	●		
Atendimento ao servidor pelo WhatsApp	Recursos Humanos			●
Minha Folha	Recursos Humanos			●
Ponto digital	Recursos Humanos			●
Requerimento Geral	Recursos Humanos			●
Requerimento Professores (progressão de carreira)	Recursos Humanos			●
Requerimento Servidores (avanço de referência)	Recursos Humanos			●
Pedido de Acesso à Informação (e-SIC)	Transparência e Acesso à Informação	●	●	●

5. Serviços

Administração

Envio de Nota Fiscal para Pagamento

O que é	Serviço destinado a fornecedores que precisam enviar a nota fiscal para pagamento.
Quem pode solicitar	Cidadão, Empresa, Servidor público
Como acessar	Pelo Portal Governo Digital: clique em INICIAR e preencha o formulário.
Documentos necessários	• Autorização de compra / ordem de serviço • Nota fiscal • Comprovante de opção pelo Simples Nacional (se for o caso) • Certidões negativas: municipal, estadual, federal e trabalhista • Certificado de regularidade do empregador (FGTS)
Prazo de atendimento	30 dias
Acesso on-line	santaterezadooeste.oxy.elotech.com.br/governo-digital/servicos/envio-de-nota-...

Requerimento de Diárias

O que é	Instrumento usado por servidores, agentes políticos e colaboradores do Município para pedir diárias que cubram hospedagem, alimentação e locomoção urbana quando precisarem sair da sede do município a serviço ou para participar de treinamentos, congressos e eventos oficiais.
Quem pode solicitar	Servidor público
Como acessar	Pelo Portal Governo Digital: clique em INICIAR e preencha os dados da solicitação.
Prazo de atendimento	Não informado – consulte o setor responsável
Acesso on-line	santaterezadooeste.oxy.elotech.com.br/governo-digital/servicos/requerimento-d...

Requerimento de Reembolso

O que é	Formulário oficial para pedir reembolso de despesas à Prefeitura Municipal de Santa Tereza do Oeste.
Quem pode solicitar	Servidor público
Como acessar	Pelo Portal Governo Digital: clique em INICIAR e preencha os dados da solicitação.
Prazo de atendimento	30 dias
Acesso on-line	santaterezadooeste.oxy.elotech.com.br/governo-digital/servicos/requerimento-d...

Agricultura

Registro no SIM/POA

O que é	Procedimento obrigatório para regularizar, licenciar e fazer funcionar estabelecimentos que abatem, industrializam, beneficiam, fracionam, armazenam ou comercializam produtos de origem animal (carnes, leite, mel, ovos, pescados e derivados) em Santa Tereza do Oeste. O registro garante que o estabelecimento cumpre as normas higiênico-sanitárias e permite vender os produtos legalmente dentro do município.
Quem pode solicitar	Empresa
Como acessar	Pelo Portal Governo Digital: clique em INICIAR na página do serviço.
Prazo de atendimento	Não informado – consulte o setor responsável
Acesso on-line	santaterezadoeste.oxy.elotech.com.br/governo-digital/servicos/requerimento-d...

Atendimento ao Cidadão

Ouvidoria

O que é	Registro de elogios, sugestões, reclamações, solicitações e denúncias sobre os serviços da Prefeitura.
Quem pode solicitar	Cidadão, Empresa, Servidor público
Como acessar	Pelo Portal Governo Digital ou presencialmente na Prefeitura.
Documentos necessários	Nenhum (a identificação é opcional)
Prazo de atendimento	Até 30 dias, prorrogáveis uma vez por igual período, com justificativa (Lei nº 13.460/2017)
Acesso on-line	santaterezadoeste.oxy.elotech.com.br/governo-digital/servicos/ouvidoria

Fazenda e Tributação

Alvará de Funcionamento

O que é	Solicitação do alvará de funcionamento para empresas.
Quem pode solicitar	Empresa
Como acessar	Na Sala do Empreendedor ou pelo Portal Governo Digital.
Documentos necessários	• Documentos da empresa • Documentos do imóvel
Prazo de atendimento	A confirmar com o setor
Acesso on-line	santaterezadoeste.oxy.elotech.com.br/governo-digital/servicos/alvara

Certidão Negativa de Débitos

O que é	Emissão da certidão negativa de débitos municipais.
Quem pode solicitar	Cidadão, Empresa, Servidor público
Como acessar	Pelo Portal Governo Digital.
Documentos necessários	CPF ou CNPJ do contribuinte
Prazo de atendimento	Imediato
Acesso on-line	santaterezadooeste.oxy.elotech.com.br/governo-digital/servicos/certidao-negat...

Emissão de IPTU (2ª via e consulta de débitos)

O que é	Emissão da segunda via e consulta de débitos do IPTU.
Quem pode solicitar	Cidadão
Como acessar	Pelo Portal Governo Digital ou no atendimento presencial.
Documentos necessários	• Documento com foto • Inscrição do imóvel
Prazo de atendimento	Imediato
Acesso on-line	santaterezadooeste.oxy.elotech.com.br/governo-digital/contribuinte/cadastros?...

ISS Construção

O que é	Termo de Responsabilidade Tributária de ISS sobre Construção Civil (apuração mediante contabilização). Usado pelo proprietário ou responsável pela obra para formalizar a opção pela apuração do ISSQN por contabilização, assumindo a responsabilidade pela substituição tributária, conforme a Lei Complementar nº 32/2013.
Quem pode solicitar	Cidadão, Empresa, Servidor público
Como acessar	Pelo Portal Governo Digital: clique em INICIAR.
Prazo de atendimento	Não informado – consulte o setor responsável
Acesso on-line	santaterezadooeste.oxy.elotech.com.br/governo-digital/servicos/declaracao-de-...

Requerimento de Serviços Tributários

O que é	Requerimento administrativo dirigido ao Departamento Tributário do Município (com base no art. 156, V, combinado com o art. 174 do Código Tributário Nacional).
Quem pode solicitar	Cidadão
Como acessar	Pelo Portal Governo Digital: clique em INICIAR.
Prazo de atendimento	Até 30 dias
Acesso on-line	santaterezadooeste.oxy.elotech.com.br/governo-digital/servicos/requerimento-s-...

Obras e Serviços Públicos

Poda de árvores

O que é	Pedido de poda de árvores em vias públicas.
Quem pode solicitar	Cidadão
Como acessar	Pelo Portal Governo Digital.
Documentos necessários	• Endereço do local • Foto da árvore
Prazo de atendimento	A confirmar com o setor
Acesso on-line	santaterezadoeste.oxy.elotech.com.br/governo-digital/servicos/poda-de-arvore...

Reparo de iluminação pública

O que é	Pedido de conserto de lâmpadas e luminárias da iluminação pública.
Quem pode solicitar	Cidadão
Como acessar	Pelo Portal Governo Digital.
Documentos necessários	Endereço e ponto de referência
Prazo de atendimento	A confirmar com o setor
Acesso on-line	santaterezadoeste.oxy.elotech.com.br/governo-digital/servicos/reparos-ilumin...

Recursos Humanos

Atendimento ao servidor pelo WhatsApp

O que é	Atendimento do Recursos Humanos ao servidor público municipal pelo WhatsApp (45) 3124-1005.
Quem pode solicitar	Servidor público
Como acessar	Envie uma mensagem para o WhatsApp (45) 3124-1005.
Documentos necessários	Informe o nome completo para agilizar o atendimento
Prazo de atendimento	Não informado – consulte o setor responsável
Acesso on-line	wa.me/554531241005

Minha Folha

O que é	Portal em que o servidor público municipal consulta a sua folha de pagamento.
Quem pode solicitar	Servidor público
Como acessar	Faça o cadastro com o CPF e crie uma senha.
Documentos necessários	CPF
Prazo de atendimento	Não informado – consulte o setor responsável
Acesso on-line	santaterezadoeste.oxy.elotech.com.br/portal-servidor/

Ponto digital

O que é	Sistema eletrônico de registro da jornada de trabalho dos servidores, que substitui o livro de ponto e o relógio de papel.
Quem pode solicitar	Servidor público
Como acessar	Acesse o sistema com CPF e senha cadastrada.
Documentos necessários	CPF e senha cadastrada
Prazo de atendimento	Não informado – consulte o setor responsável
Acesso on-line	santaterezadoeste.flexponto.com/

Requerimento Geral

O que é	Instrumento formal e padronizado para o servidor (efetivo ou em comissão) fazer solicitações e pedidos de direitos ou benefícios ao Prefeito Municipal, garantindo que o pedido seja registrado, autuado e processado.
Quem pode solicitar	Servidor público
Como acessar	Pelo Portal Governo Digital: clique em INICIAR.
Documentos necessários	• Nome completo do requerente • CPF
Prazo de atendimento	Até 10 dias úteis
Acesso on-line	santaterezadoeste.oxy.elotech.com.br/governo-digital/servicos/requerimento-g...

Requerimento Professores (progressão de carreira)

O que é	Requerimento para o professor da rede municipal pedir a progressão na carreira (vertical ou horizontal) ao Prefeito Municipal, com base na Lei nº 2.361/2023.
Quem pode solicitar	Servidor público
Como acessar	Pelo Portal Governo Digital: clique em INICIAR.
Prazo de atendimento	Até 20 dias úteis
Acesso on-line	Consulte o Portal Governo Digital ou o setor responsável

Requerimento Servidores (avanço de referência)

O que é	Requerimento para o servidor municipal pedir o Avanço de Referência de Vencimento (progressão de carreira e salarial), regulamentado pela Lei Complementar nº 075/2025. O avanço pode ser concedido por avaliação de desempenho, cursos de capacitação ou aumento de escolaridade.
Quem pode solicitar	Servidor público
Como acessar	Pelo Portal Governo Digital: clique em INICIAR.
Prazo de atendimento	Até 20 dias úteis
Acesso on-line	santaterezadooeste.oxy.elotech.com.br/governo-digital/servicos/requerimento-s...

Transparência e Acesso à Informação

Pedido de Acesso à Informação (e-SIC)

O que é	Pedido de informações públicas ao Município, conforme a Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011), regulamentada no município pelo Decreto nº 084/2026. Qualquer pessoa pode pedir, sem precisar justificar o motivo.
Quem pode solicitar	Cidadão, Empresa, Servidor público
Como acessar	Pelo Portal Governo Digital: clique em INICIAR e preencha os dados da solicitação.
Prazo de atendimento	Até 15 dias para pedidos simples respondidos diretamente pela Secretaria de Administração; até 30 dias nos demais casos (Decreto nº 084/2026)
Acesso on-line	santaterezadooeste.oxy.elotech.com.br/governo-digital/servicos/requerimento-a...

6. Manifestações e avaliação dos serviços

O usuário pode apresentar manifestações sobre a prestação dos serviços públicos (Lei nº 13.460/2017, arts. 9º a 18):

Tipo	Para que serve
Elogio	Demonstrar satisfação com um serviço ou atendimento.
Sugestão	Propor melhoria nos serviços públicos.
Solicitação	Pedir a adoção de providência pela Prefeitura.
Reclamação	Demonstrar insatisfação com um serviço ou atendimento.
Denúncia	Comunicar irregularidade ou ato ilícito que exija apuração.

- **Onde registrar:** pela Ouvidoria no Portal Governo Digital ([acessar](#)) ou presencialmente na Prefeitura.
- **Identificação:** a identidade do manifestante é preservada; denúncias podem ser feitas sem identificação.

- **Prazo de resposta:** até 30 dias, prorrogáveis uma vez por igual período, mediante justificativa (art. 16 da Lei nº 13.460/2017).
- **Acesso à informação:** pedidos de informação pública seguem a Lei nº 12.527/2011 e o Decreto Municipal nº 084/2026 (veja o serviço “Pedido de Acesso à Informação”).
- **Avaliação:** a opinião do usuário sobre os serviços pode ser registrada a qualquer tempo na Ouvidoria e é usada para melhorar o atendimento e atualizar esta Carta.

Prefeitura Municipal de Santa Tereza do Oeste – PR · Carta de Serviços ao Usuário · outubro de 2026