



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO **PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPANEMA-PA**

Carta de Serviços ao Usuário

O atendimento ao cidadão na entrega de políticas públicas de qualidade é sempre o objetivo finalístico da Gestão Pública, que deve primar pela modernização, eficiência, excelência e democratização de seus resultados, assegurando o princípio fundamental constitucional da cidadania. Desta forma, a Prefeitura Municipal de Marituba, cumprindo a Lei 13.460/2017, de 26 de junho de 2017, que estabelece a Carta de Serviços ao Cidadão, tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, formas de acesso e respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentado em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social. Nesse sentido, convidamos os cidadãos a conhecer nossa Carta de Serviços e descobrir o que a prefeitura tem a oferecer.

Serviços ao Usuário

Ouvidoria	
Acesso ao Serviço de Ouvidoria, que consiste na promoção e atuação direta na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos através do recebimento, análise e encaminhamento das manifestações como: solicitações, denúncias, sugestões, reclamações e elogios .	
Requisitos	Nenhum
Quem pode acessar?	Cidadão interessado
Prazo máximo para resposta	Até 30 (trinta) dias
Forma de atendimento e acesso	Eletrônico ou presencial
Local / Horário de atendimento	Rua Djalma Dutra, Nº 2506 Centro, CEP: 68700-020. Segunda a Sexta de 08:00hs as 14:00hs; Fone: (91) 3462 – 2225; https://capanema.pa.gov.br/ouvidoria.php

Seção de Informações ao Cidadão, Fale Conosco	
Atendimento geral ao cidadão, Serviço de Informações ao Cidadão – SIC de que trata a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).	
Requisitos	Nenhum
Quem pode acessar?	Cidadão interessado
Prazo máximo para resposta	- Informações solicitadas via SIC (Serviço de Informação ao Cidadão): 20 dias prorrogáveis por mais 10, conforme a necessidade; - Atendimento geral ao cidadão: De imediato, respeitando-se apenas o



	tempo de espera para atendimento é de até 30 minutos.
Forma de atendimento e acesso	Eletrônico ou presencial
Local / Horário de atendimento	Rua Djalma Dutra, Nº 2506 Centro, CEP: 68700-020. Segunda a Sexta de 08:00hs as 14:00hs; https://capanema.pa.gov.br/sic.php

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – SEMAS

Requisitos	Nenhum
Documentos Necessários	Dependendo do tipo de atendimento
Quem pode acessar?	Cidadão Interessado
Prazo máximo para resposta	Resposta no ato a depender da situação
Forma de atendimento e acesso	Presencial
Local / Horário de atendimento	AV Dom Pedro II, Nº SN - CENTRO - CEP: 68.700-010 Segunda a Sexta, de 08:00 às 14:00; Fone: (91) 98355-9737 E-mail: semascapanema@hotmail.com

SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS – SEFIN

Inscrição Municipal	
Após o registro da empresa na Junta Comercial, é necessário o cadastramento na prefeitura do município onde ela está estabelecida. O objetivo é obter o número de identificação municipal. Isso nada mais é do que a permissão de funcionamento. Pode ser conhecida também como: Cadastro Mobiliário, Inscrição Municipal, CCM (Cadastro do Contribuinte Mobiliário), Alvará, entre outras denominações que representam o mesmo significado, dependendo da aplicação e da localidade.	
Requisitos	Nenhum
Documentos Necessários	Para a abertura do processo: 1 - Contrato Social e Alterações (se houver); 2 – Documentos Pessoais dos Representantes Legais; 3 – Procuração Reconhecida (caso não seja o representante); 4 – Comprovante do Simples Nacional (caso seja optante); 5 – Documento do Imóvel ou Contrato de Locação; 6 – Comprovante do IPTU; 7 – Vigilância Sanitária (SESAU); 8 – Habite-se dos Bombeiros (IESP); 9 – Habite-se de Uso (SEIDUR).
Quem pode acessar?	Cidadão Interessado
Prazo máximo para resposta	De 5 (cinco) a 10 (dez) dias.
Forma de atendimento e acesso	Presencial e Eletrônico
Local / Horário de atendimento	TV Cesar Pinheiro, Nº 375 - Centro - CEP: 68.700-045. Segunda a Sexta de 08:00hs as 14:00hs; Fone: (91) 3462 - 5072; e-mail: secfincap@gmail.com / tributoscapanemapara@hotmail.com https://capanema.pa.gov.br/secretaria.php?sec=13



Inscrição Municipal - MEI	
Requisitos	Nenhum
Documentos Necessários	Para a abertura do processo: 1 – Declaração do MEI; 2 – Documentos Pessoais dos Representantes Legais; 3 – Procuração Reconhecida (caso não seja o representante);
	4 – Documento do Imóvel ou Contrato de Locação; 5 – Comprovante do IPTU; 6 – Vigilância Sanitária (SESAU); 7 – Habite-se dos Bombeiros (IESP);
Quem pode acessar?	Cidadão Interessado
Prazo máximo para resposta	De 5 (cinco) a 10 (dez) dias.
Forma de atendimento e acesso	Presencial e Eletrônico
Local / Horário de atendimento	TV Cesar Pinheiro, Nº 375 - Centro - CEP: 68.700-045. Segunda a Sexta de 08:00hs as 14:00hs; Fone: (91) 3462 - 5072; e-mail: secfincap@gmail.com / tributoscapanemapara@hotmail.com https://capanema.pa.gov.br/secretaria.php?sec=13

Certidão de Débitos Municipais – CNPJ (Empresas)	
A Certidão de Débitos Municipal é um documento onde consta a existência ou inexistência de dívidas ante como município em que a empresa está localizada. Por meio dela, é possível comprovar a idoneidade no que diz respeito aos débitos municipais: ISS, IPTU e demais tributações municipais.	
Requisitos	Nenhum
Documentos Necessários	Para a abertura do processo: 1 - Contrato Social e Alterações (se houver); 2 – Documentos Pessoais dos Representantes Legais; 3 – Procuração Reconhecida (caso não seja o representante);
Quem pode acessar?	Cidadão Interessado
Prazo máximo para resposta	Até 5 (cinco) Dias.
Forma de atendimento e acesso	Presencial e Eletrônico
Local / Horário de atendimento	TV Cesar Pinheiro, Nº 375 - Centro - CEP: 68.700-045. Segunda a Sexta de 08:00hs as 14:00hs; Fone: (91) 3462 - 5072; e-mail: secfincap@gmail.com / tributoscapanemapara@hotmail.com https://capanema.pa.gov.br/secretaria.php?sec=13

Renovação da Licença de Funcionamento	
O Certificado de Licença de Funcionamento, após a primeira emissão, tem validade de 01(um) ano. No período de 30 dias antes da data de vencimento, deverá ser solicitada a renovação da Licença.	
Requisitos	Nenhum
Documentos Necessários	Para a abertura do processo: 1 - Contrato Social e Alterações (se houver); 2 – Documentos Pessoais dos Representantes Legais; 3 – Procuração Reconhecida (caso não seja o representante); 4 – Comprovante do Simples Nacional (caso seja optante); 5 – Documento do Imóvel ou Contrato de Locação; 6 – Comprovante do IPTU; 7 – Vigilância Sanitária (SESAU);



	8 – Habite-se dos Bombeiros (IESP);
	9 – Habite-se de Uso (SEIDUR).
Quem pode acessar?	Cidadão Interessado
Prazo máximo para resposta	Até 5 (cinco) Dias.
Forma de atendimento e acesso	Presencial e Eletrônico
Local / Horário de atendimento	TV Cesar Pinheiro, Nº 375 - Centro - CEP: 68.700-045. Segunda a Sexta de 08:00hs as 14:00hs; Fone: (91) 3462 - 5072; e-mail: secfincap@gmail.com / tributoscapanemapara@hotmail.com https://capanema.pa.gov.br/secretaria.php?sec=13

ITBI	
Imposto sobre a Transmissão de Bens Imóveis (ITBI) – Cálculo do Imposto. A base de cálculo é o valor venal dos bens ou direito transmitidos, assim entendido o valor pelo qual o bem ou direito seria negociado em condições normais de mercado para compra e venda à vista.	
Requisitos	Nenhum
Documentos Necessários	Para a abertura do processo: 1 – Documento do Imóvel; 2 – Documentos pessoais dos Proprietários; 3 – Procuração Reconhecida (caso não seja o proprietário); 4 – Comprovante do IPTU.
Quem pode acessar?	Cidadão Interessado
Prazo máximo para resposta	De 5 (cinco) a 10 (dez) dias.
Forma de atendimento e acesso	Presencial e Eletrônico
Local / Horário de atendimento	TV Cesar Pinheiro, Nº 375 - Centro - CEP: 68.700-045. Segunda a Sexta de 08:00hs as 14:00hs; Fone: (91) 3462 - 5072; e-mail: secfincap@gmail.com / tributoscapanemapara@hotmail.com https://capanema.pa.gov.br/secretaria.php?sec=13

Certidão de Débito Municipal (Imóvel)	
A Certidão de Débito Municipal é um documento onde consta a existência ou inexistência de dívidas ante como o município em que a empresa está localizada. Por meio dela, é possível comprovar a idoneidade no que diz respeito aos débitos municipais: ISS, IPTU e demais tributações municipais.	
Requisitos	Nenhum
Documentos Necessários	Para a abertura do processo: 1 – Documento do Imóvel ou contrato de locação; 2 – Documentos pessoais dos Proprietários; 3 – Procuração Reconhecida (caso não seja o proprietário); 4 – Comprovante do IPTU.
Quem pode acessar?	Cidadão Interessado
Prazo máximo para resposta	Até 5 (cinco) dias.



Forma de atendimento e acesso	Presencial e Eletrônico
Local / Horário de atendimento	TV Cesar Pinheiro, Nº 375 - Centro - CEP: 68.700-045. Segunda a Sexta de 08:00hs as 14:00hs; Fone: (91) 3462 - 5072; e-mail: secfincap@gmail.com / tributoscapanemapara@hotmail.com https://capanema.pa.gov.br/secretaria.php?sec=13

Localização/ Revisão de Área	
O proprietário, compromissário ou usufrutuário do imóvel poderá solicitar a revisão de área para fins de IPTU (Imposto Predial e Territorial Urbano) quando constarem informações incorretas de área de terreno ou construção.	
Requisitos	Nenhum
Documentos Necessários	Para a abertura do processo: 1 – Documento do Imóvel; 2 – Documentos pessoais dos Proprietários; 3 – Procuração Reconhecida (caso não seja o proprietário); 4 – Comprovante de Residência.
Quem pode acessar?	Cidadão Interessado
Prazo máximo para resposta	De 5 (cinco) a 10 (dez) dias.
Forma de atendimento e acesso	Presencial e Eletrônico
Local / Horário de atendimento	TV Cesar Pinheiro, Nº 375 - Centro - CEP: 68.700-045. Segunda a Sexta de 08:00hs as 14:00hs; Fone: (91) 3462 - 5072; e-mail: secfincap@gmail.com / tributoscapanemapara@hotmail.com https://capanema.pa.gov.br/secretaria.php?sec=13

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE – SMS

ALVARÁ DA VIGILÂNCIA SANITÁRIA	
Requisitos	Nenhum
Documentos Necessários	Pagamento da taxa da Vigilância Documento do responsável pela empresa CNPJ Comprovante de endereço Contrato social se for o caso Alvará da Prefeitura Habits do Bombeiro PPRA, Esses são os documentos básicos, dependendo da atividade
	podem ser exigidos licença SEMA e outros
Quem pode acessar?	Qualquer Cidadão
Prazo máximo para resposta	Até 15 (quinze) dias
Forma de atendimento e acesso	Presencial
Local / Horário de atendimento	TV Cesar Pinheiro, Nº 297 - CENTRO - CEP: 68.700-070 Segunda a Sexta de 08:00hs as 14:00hs; Fone: (91) 9995-1227; e-mail: saude@capanema.pa.gov.br https://www.capanema.pa.gov.br/secretaria.php?sec=15



SECRETARIA MUNICIPAL DE URBANISMO, OBRAS E VIAÇÃO – SUOV

LICENCIAMENTO DE OBRAS; ALVARÁ RESIDENCIAL; ALVARÁ COMERCIAL; ALVARÁ TORRES TEL. CEL. HABITE-SE DE USO.	
Requisitos	Nenhum
Documentos Necessários	<p><u>Para ALVARÁ de USO RESIDENCIAL:</u></p> <ol style="list-style-type: none">01. REQUERIMENTO PARA LICENCIAMENTO (Folha Anexa)<ul style="list-style-type: none">● Para pessoa jurídica deve ser no papel timbrado da firma02. IPTU EM DIA (da área em questão – ANO ATUAL E ANTERIOR) - SEFIN03. DOCUMENTOS DO IMÓVEL<ul style="list-style-type: none">● Escritura, Registro de Imóvel ou Título de Área* Recibo de Compra e Venda Reconhecido em Cartório (casos específicos) * Contrato de Aluguel (imóvel alugado)04. DOCUM. DO PROPRIETÁRIO DA ÁREA<ul style="list-style-type: none">● Pessoa Física - RG/CPF● Pessoa Jurídica - CARTÃO DE CNPJ* Docum. do Locador e Locatário (imóvel alugado)05. DOCUMENTO DO RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO - Quando Construtora<ul style="list-style-type: none">* Pessoa Jurídica - CARTÃO DE CNPJ06. ART/RRT DE PROJETO e/ou EXECUÇÃO – (CREA ou CAU) – Original assinada07. PROJETO ARQUITETÔNICO COMPLETO*<ul style="list-style-type: none">● Planta Baixa - Cobertura – Cortes e Vistas● Planta de Locação ou Planta de Alinhamento da área em questão● Memorial Descritivo ou Descrição Técnicas na pranchas <p>*02 OU MAIS JOGOS, assinados p/ Responsável Técnico e p/ Proprietário do Imóvel.</p> <p>*Projetos Condominiais – PROJETO APROVADO PELO CONDOMÍNIO</p> <p style="text-align: right;">P/ USO COMERCIAL ou</p>



	<p><u>RESID. MULTIFAMILIAR:</u></p> <ol style="list-style-type: none">08. <u>CND</u> – Certidão Negativa de Débitos – DA ÁREA EM QUESTÃO. (Emitido pela SEFIN)09. <u>LICENÇA AMBIENTAL DE INSTALAÇÃO (L.I.):</u> (Emitido pela SEMMA)10. <u>PROJETO ARQUIT. APROVADO:</u> * Corpo de Bombeiros (P/ Acima de 750m²) * Vig. Sanitária e Educação (Quando for o caso)11. <u>PROJETO HIDRO-SANITÁRIO (1 VIA – P/ Análise)</u>12. <u>DECLARAÇÃO DE USO DO SOLO</u> – Urbanismo - SEIDUR <hr/> <p><u>P/ RESID. MULTIFAMILIAR e CASOS ESPECIAIS:</u> Incluir na documentação:</p> <ol style="list-style-type: none">01. <u>DECL. DE APROVAÇÃO DO LOTEAMENTO</u> (Apresentar Cópia dos Projetos Aprovados pelo Setor de Terras)02. <u>DECLARAÇÃO DE UNIFICAÇÃO E/OU DESMEMBRAMENTO DE ÁREAS</u> <hr/> <p><u>Somente para TORRES DE TELEFONIA CELULAR:</u> As relações acima mais:</p> <ol style="list-style-type: none">01. <u>COMPROVANTE DE LICENÇA DO 1º COMAR</u> - 1º Comando Aéreo Regional02. <u>DECLARAÇÃO DE USO DO SOLO</u> – Urbanismo - SEIDUR <hr/> <p>NO FINAL DA OBRA</p> <hr/> <p><u>Para HABITE-SE DE USO RESIDENCIAL:</u></p> <ol style="list-style-type: none">01. <u>REQUERIMENTO DE VISTORIA/HABITE-SE (2vias)</u>02. <u>CÓPIA DO ALVARÁ DE CONSTRUÇÃO</u> da obra em questão03. <u>IPTU EM DIA</u> (da área em questão – do ano atual e anterior) <p><u>Para HABITE-SE DE USO COMERCIAL:</u> A relação acima, mais:</p> <ol style="list-style-type: none">04. <u>CND</u> – Certidão Negativa de Débitos – da área em questão - SEFIN.05. <u>LICENÇA AMBIENTAL DE OPERAÇÃO (L.O.): SEMMA</u>06. <u>LAUDOS DE VISTORIA:</u> * Corpo de Bombeiros (P/ Acima de 750m²) * Vig. Sanitária e Educação (Quando for o caso).
Quem pode acessar?	Qualquer Cidadão Interessado
Prazo máximo para resposta	Dependendo do Serviço
Forma de atendimento e acesso	Presencial
Local / Horário de atendimento	Rua 28 De Outubro, Nº 191 - CENTRO - CEP: 68.700-000 Segunda a Sexta de 08:00hs as 14:00hs; Fone: (91) 98143-2547; e-mail: suovcapanema@gmail.com https://www.capanema.pa.gov.br/secretaria.php?sec=11