PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DAS CIDADES

AMEP
AGÊNCIA DE ASSUNTOS METROPOLITANOS DO PARANÁ

CARTA DE SERVIÇOS

SUMÁRIO

I. APRESENTAÇÃO 2
II. SOBRE A AMEP 2
III. CANAIS DE ATENDIMENTO 3
IV. CONCEITOS E DEFINIÇÕES LEGAIS 3
V. SERVIÇOS PRESTADOS PELA AMEP 4
VI. PARTICIPAÇÃO SOCIAL E OUVIDORIA 5
VII. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE 6
VIII. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PELO USUÁRIO 6
IX. ATUALIZAÇÃO E MONITORAMENTO DA CARTA 6

I. APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de transparência pública previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, voltado a informar os cidadãos sobre os serviços oferecidos pelos órgãos e entidades da Administração Pública, os compromissos de atendimento assumidos e os canais de comunicação com os usuários.

A presente Carta tem por finalidade tornar acessíveis e compreensíveis as atividades desenvolvidas pela Agência de Assuntos Metropolitanos do Paraná – AMEP, promovendo o conhecimento dos serviços prestados, suas formas de acesso, os padrões de qualidade e os canais para manifestações, reclamações, sugestões e elogios.

II. SOBRE A AMEP

A Agência de Assuntos Metropolitanos do Paraná – AMEP é uma autarquia estadual, vinculada à Secretaria de Estado das Cidades – SECID, criada pela Lei Estadual nº 21.353, de 1º de janeiro de 2023, com alterações introduzidas pela Lei nº 22.192, de 18 de novembro de 2024.

A AMEP tem por finalidade promover, implementar e monitorar a política estadual de desenvolvimento urbano, com atuação voltada às Regiões Metropolitanas, Aglomerações Urbanas, Microrregiões e Regiões Integradas de Desenvolvimento do Estado do Paraná, sucedendo integralmente à antiga Coordenação da Região Metropolitana de Curitiba – COMEC.

III. CANAIS DE ATENDIMENTO

- Sede Administrativa: Rua Jacy Loureiro de Campos, nº 6, 1º andar, Centro Cívico, Curitiba - PR, CEP.: 82590-300, Telefone: (41) 3313-6200
- Horário de Atendimento: De segunda a sexta-feira, das 08h30 às 12h00 e das 13h30 às 17h30 (exceto feriados).
- Portal AMEP: https://www.amep.pr.gov.br
- Ouvidoria: https://www.amep.pr.gov.br/ouvidoria
- Sistema PIÁ – Paraná Inteligência Artificial: https://www.pia.pr.gov.br

IV. CONCEITOS E DEFINIÇÕES LEGAIS

Com base no artigo 2º da Lei Federal nº 13.460/2017:

- Usuário: Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.
- Serviço Público: Atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população.
- Administração Pública: Órgãos e entidades dos Poderes da União, dos Estados, do DF e dos Municípios.
- Agente Público: Quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração.
- Manifestação: Reclamação, sugestão, denúncia, elogio ou solicitação relativa à prestação de serviços públicos.

V. SERVIÇOS PRESTADOS PELA AMEP

1. Elaboração Participativa de Planos de Desenvolvimento Urbano Integrado (PDUI)

- Descrição: Processo participativo para elaboração e revisão dos PDUIs.
- Usuários: Municípios, conselhos regionais e sociedade civil.
- Forma de acesso: Chamamento público e audiências públicas.
- Prazos: Variáveis conforme cronograma deliberado.

2. Apoio Técnico à Compatibilização dos Planos Diretores Municipais

- Descrição: Parecer técnico sobre compatibilidade entre planos diretores e PDUI.
- Usuários: Municípios.
- Requisitos: Encaminhamento do plano diretor e solicitação técnica.
- Prazo: Até 60 dias.

3. Assessoria Técnica a Municípios em Planejamento Urbano Integrado

- Descrição: Apoio na elaboração de planos e projetos urbanísticos.
- Forma de atendimento: Reuniões e relatórios técnicos.

4. Gestão e Fiscalização do Transporte Coletivo Metropolitano do Paraná

- Descrição: Coordenação e fiscalização do transporte coletivo metropolitano.
- Acesso: Portal da AMEP, ouvidoria, consulta pública.
- Licitação transporte: https://www.amep.pr.gov.br/consultapublicatransporte

5. Informações Técnicas e Dados Metropolitanos

- Descrição: Disponibilização de dados técnicos e mapas.
- Forma de acesso: Portal AMEP.

6. Elaboração de projetos e execução de obras nas regiões metropolitanas do Paraná

- Descrição: promover a execução de projetos e obras com a finalidade de atendimento das funções públicas de interesse comum.
- Forma de acesso: Portal AMEP.
- Obras em curso e finalizadas: https://www.amep.pr.gov.br/Pagina/Obras-1

7. Consultas a respeito do parcelamento do solo metropolitano

- Descrição: fiscalizar o cumprimento das normas e diretrizes de planejamento e execução de função pública de interesse comum nas Regiões Metropolitanas, em especial quanto a normas de parcelamento do solo Metropolitano para fins urbanos e área de interesse especial.
- Forma de acesso: Portal da AMEP, formulários eletrônicos.

VI. PARTICIPAÇÃO SOCIAL E OUVIDORIA

A AMEP promove gestão democrática com audiências públicas, consultas públicas, e canais formais de manifestação, como a Ouvidoria.

Canais do Portal e Ouvidoria da AMEP: https://www.amep.pr.gov.br/

VII. COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE

ELEMENTO	COMPROMISSO MÍNIMO
Clareza na informação	Fornecer orientações acessíveis, completas e atualizadas.
Atendimento cordial	Tratar todos os usuários com urbanidade, respeito e profissionalismo.
Prazos definidos	Cumprir os prazos médios divulgados, informando alterações justificadas.
Transparência	Disponibilizar os dados públicos, planos e relatórios no site institucional.
Resposta às manifestações	Atender às demandas registradas na Ouvidoria dentro dos prazos legais (20 dias, prorrogável por igual período, conforme art. 14 da Lei nº 13.460/2017).

VIII. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PELO USUÁRIO

A AMEP adota mecanismos de avaliação como:

- Formulários eletrônicos;
- Pesquisas de satisfação;
- Audiências públicas;
- Registros na Ouvidoria.

Resultados são utilizados para o planejamento e correção de falhas.

IX. ATUALIZAÇÃO E MONITORAMENTO DA CARTA

Esta Carta é um documento dinâmico, revisado periodicamente com base na evolução dos serviços e sugestões dos usuários.

Versão atualizada disponível em: https://www.amep.pr.gov.br/cartaaosusuarios