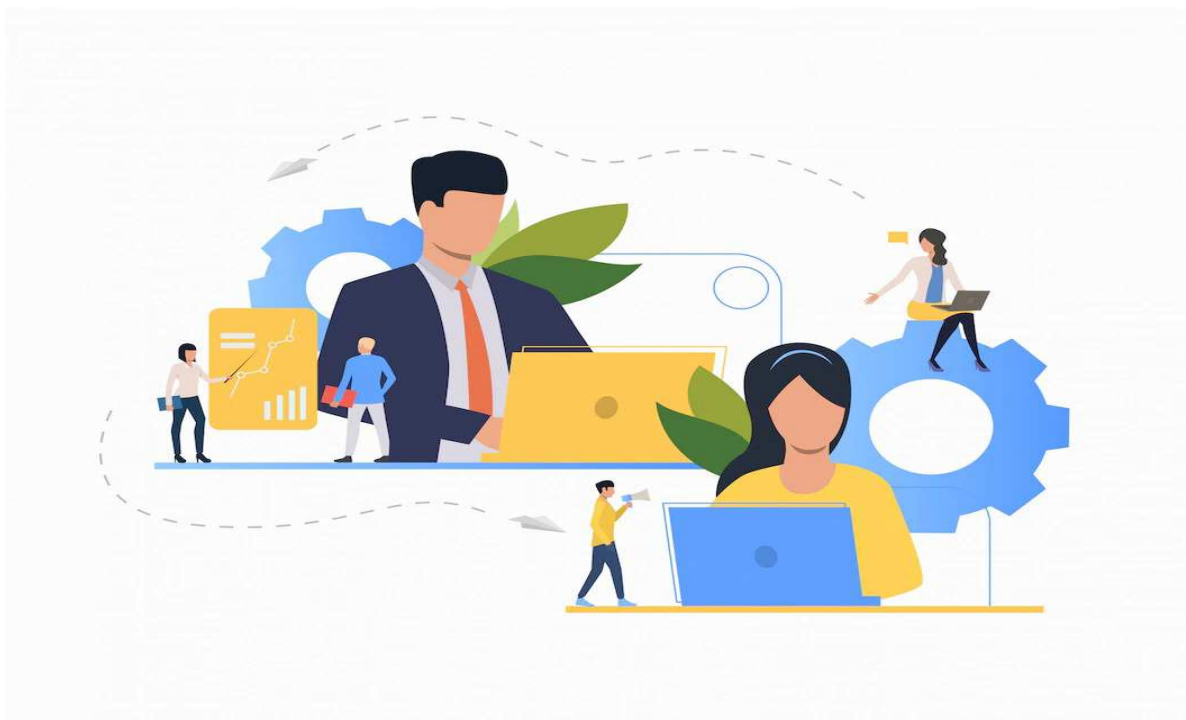


Carta de Serviços ao Cidadão

Página | 1



Quadro geral de serviços da Secretaria de Assuntos Jurídicos

1- Procuradoria Fiscal Expediente	2
1.1- Cálculo das custas processuais	2
2- Procuradoria Fiscal – Chefia	4
2.1- Cobrança judicial da dívida ativa do Município.....	4
3-Procon Municipal.....	6
3.1 - Extra Procon:	6
3.2 - Simples Consulta:.....	6
3.3- Atendimento Preliminar:	6
3.4- CIP (Carta de Informações Preliminares):	6
3.5- Atendimento 156:.....	6
3.6- Reclamação:	7
3.7- Fiscalização:	7
3.8- Orientação/Palestras	7

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos

1- Procuradoria Fiscal Expediente

Página | 2

Serviços oferecidos:

1.1- Cálculo das custas processuais: setor que tem como função precípua efetuar o cálculo das custas processual e honorário advocatício – 10% (dez por cento), na hipótese de haver execução fiscal ativa. Realiza também o atendimento ao público em geral, dando orientações acerca dos procedimentos necessários para a realização do acordo de parcelamento, no que tange à sua área de atuação.

Requisitos:

Serviço voltado principalmente ao contribuinte que procura a Prefeitura para realizar o parcelamento ou a quitação de um débito.

Documentos necessários:

RG ou documento de Identificação com foto e inscrição municipal do imóvel.

Informações necessárias para acessar o serviço:

O serviço pode ser acessado por todo contribuinte que possua vínculo com o objeto do pedido, ocasião em que se dirigirá ao Pavimento superior do Paço Municipal e será atendido por servidor capacitado e orientado a proceder com urbanidade e respeito com todo usuário – indistintamente – prestando-lhe toda a orientação necessária para a resolução do seu problema.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Geralmente é imediato.

Forma de prestação do serviço:

O setor de expediente da Procuradoria Fiscal funciona no horário aberto para atendimento ao público das 09h00 às 16h30.

O setor também atende o contribuinte por meio dos telefones (12) 3897-8141/3897- 8187 e por meio do e-mail expediente.procuradoriafiscal@caraguatatuba.sp.gov.br

Página | 3

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

As manifestações poderão ser realizadas por escrito e endereçadas ao Chefe da Procuradoria Fiscal. No caso de não atendimento da manifestação do usuário em prazo razoável, poderá ser feita por meio da Ouvidoria Municipal (via site da Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Caraguatatuba) ou ainda por e-mail ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br

Prioridades de atendimento:

Idosos, gestantes e pessoas com deficiência têm prioridade no atendimento, respeitando-se a ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato

Mecanismos de comunicação com os usuários:

O setor atende o contribuinte por meio dos telefones (12) 3897-8141/3897- 8187 e por meio do e-mail expediente.procuradoriafiscal@caraguatatuba.sp.gov.br

Procuradoria Fiscal funciona no horário aberto para atendimento ao público das 09h00 às 16h30.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

O setor atende o contribuinte por meio dos telefones (12) 3897-8141/3897- 8187 e por meio do e-mail expediente.procuradoriafiscal@caraguatatuba.sp.gov.br

Procuradoria Fiscal funciona no horário aberto para atendimento ao público das 09h00 às 16h30.

2- Procuradoria Fiscal – Chefia

Serviços oferecidos:

Página | 4

2.1- Cobrança judicial da dívida ativa do Município

Setor responsável principalmente pela cobrança judicial da dívida ativa do Município. Assessora também os órgãos da Administração, emitindo despachos e pareceres em processos relativos às normas e à política tributária fiscal do Município, assim como orienta a população em geral em matérias de cunho fiscal e tributária.

Requisitos:

Serviço voltado principalmente ao contribuinte que procura a Prefeitura para esclarecer dúvidas relacionadas a processos de execução fiscal, bem como processos administrativos que tramitam na seção.

Documentos necessários:

RG ou documento de Identificação com foto e inscrição municipal do imóvel

Informações necessárias para acessar o serviço:

O serviço pode ser acessado por todo contribuinte que possua vínculo com o objeto do pedido, ocasião em que se dirigirá ao Pavimento superior do Paço Municipal e será atendido por servidor capacitado e orientado a proceder com urbanidade e respeito com todo usuário – indistintamente – prestando-lhe toda a orientação necessária para a resolução do seu problema.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Geralmente é imediato.

Forma de prestação do serviço:

A Chefia da Procuradoria Fiscal funciona no horário aberto para atendimento ao público das 09h00 às 16h30.

O setor também atende o contribuinte por meio dos telefones (12) 3897-8180/3897- 8294 e por meio do e-mail procuradoriafiscal@caraguatatuba.sp.gov.br;

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

As manifestações poderão ser realizadas por escrito e endereçadas ao Chefe da Procuradoria Fiscal. No caso de não atendimento da manifestação do usuário em prazo razoável, poderá ser feita por meio da Ouvidoria Municipal (via site da Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Caraguatatuba) ou ainda por e-mail ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br

Página | 5

Prioridades de atendimento:

Idosos, gestantes e pessoas com deficiência têm prioridade no atendimento, respeitando-se a ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato

Mecanismos de comunicação com os usuários:

O setor atende o contribuinte por meio dos telefones (12) 3897-8141/3897- 8187 e por meio do e-mail expediente.procuradoriafiscal@caraguatatuba.sp.gov.br

Procuradoria Fiscal funciona no horário aberto para atendimento ao público das 09h00 às 16h30.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

O setor atende o contribuinte por meio dos telefones (12) 3897-8141/3897- 8187 e por meio do e-mail expediente.procuradoriafiscal@caraguatatuba.sp.gov.br

Procuradoria Fiscal funciona no horário aberto para atendimento ao público das 09h00 às 16h30.

3-Procon Municipal

Serviços oferecidos:

Página | 6

3.1 - Extra Procon:

Não há relação de consumo; perdas e danos, análise com contratos entre outros; (são encaminhados aos órgãos que possuem competência legal para dirimir sobre o assunto, tais como: JEC (Juizado Especial Civil); CEJUSC (Centro Judiciário de Solução de Conflito e Cidadania); OAB (Ordem dos Advogados do Brasil); Defensoria Pública do Estado de São Paulo e outros órgãos);

3.2 - Simples Consulta:

Sem emissão de CIP (Consultas solucionadas por telefone) com emissão de atendimento efetuado pelo Procon e registrado no sistema;

3.3- Atendimento Preliminar:

Sem emissão de CIP (Consultas solucionadas por telefone) com emissão do documento que informa as condições do atendimento ou do acordo proposto via fone;

3.4- CIP (Carta de Informações Preliminares):

São abertas as CIPs quando não se consegue o atendimento preliminar e, foi verificado pelo técnico que há a infração ao CDC e as relações de consumo, procurando uma proposta de acordo para harmonização das relações de consumo;

3.5- Atendimento 156:

“Devido a Pandemia Covid-19”, e para dar continuidade aos atendimentos deste órgão, além de ampliar os atendimentos de forma remota e virtual, foi implantado o sistema 156, onde poderão ser solicitadas informações e lavrar reclamações sobre relações de consumo tanto no aplicativo 156, no site do sistema 156 ou por ligações telefônicas para 156;

3.6- Reclamação:

Casos não solucionados na primeira fase (CIPs), com agendamento e realização de audiência para um acordo amigável conciliatoriamente. Ainda haverá os casos em que não será elaborada a CIP e será aberta diretamente a reclamação.

Página | 7

3.7- Fiscalização:

As irregularidades nas relações de consumo são verificadas pela equipe de fiscalização impulsionada por denúncias ou indícios de sua ocorrência. O destino da equipe de fiscalização é discricionário, no entanto, o ato fiscalizatório é vinculado;

3.8- Orientação/Palestras

Eventualmente a equipe de atendimento e fiscalização do Procon Municipal, promove orientações em setores públicos e privados com pré-agendamento e ministra palestras sobre relações de consumo.

Requisitos

Pessoas físicas ou jurídicas (Lei Complementar 123/2006 – Teoria mitigada) que fazem parte da rede de consumo, residentes ou domiciliados no município e tenham seus direitos suprimidos por fornecedores de produtos ou serviços.

Documentos necessários

Documentos pessoais de legitimidade, comprovante de endereço e documentos referentes ao negócio jurídico (comprovação do inadimplemento do fornecedor).

Informações necessárias para acessar o serviço:

O atendimento é personalíssimo e presencial na sede do órgão à Rua Frei Pacífico Wagner, 908 – Centro – Caraguatatuba, ou remotamente pelo sistema 156.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

O atendimento presencial é de imediato e feito por ordem de chegada, privilegiando os preferenciais determinados pela legislação. O atendimento remoto/virtual terá seu primeiro contato em até 5 (cinco) dias úteis e seu encerramento virtual em no máximo 60 (sessenta) dias, após este prazo migrar-se-á ao atendimento presencial (audiências, orientações de ingresso no Poder Judiciário, etc...).

Forma de prestação do serviço:

Abertura de processo interno (Sindec) para apuração dos fatos e tentativa de conciliação da demanda.

Página | 8

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

Diretamente no órgão por intermédio da Direção, junto ao Secretário da Pasta ou na Ouvidoria do município, todos virtualmente pelos endereços eletrônicos constante no sítio da Prefeitura: www.caraguatatuba.sp.gov.br.

Prioridade no atendimento

Terão prioridade no atendimento, todos que preencham os requisitos exigidos na legislação. Exemplo: idosos; gestantes, PCD, entre outros.

Previsão de tempo de espera para o atendimento inicial/final

Presencial: imediato/ 90 (noventa) dias.

Sistema 156: até 05 (cinco) dias úteis/ 60 (sessenta) dias.

Mecanismos de comunicação com os usuários

Presencialmente, por e-mail cadastrado, por telefone, pelo sistema 156.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

As manifestações são recebidas no momento do atendimento e as respostas ou falta delas será informadas ao usuário na data marcada para o retorno, que em princípio é de 30 (trinta) dias.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado

Presencialmente, por e-mail cadastrado, ou virtualmente por interação no sistema 156.

Resumo dos serviços prestados e sua forma de condução até a finalização

O atendimento é iniciado com o cadastro do consumidor no sistema SINDEC e a triagem simples, vale ressaltar que o órgão respeita o atendimento preferencial, onde são coletados os dados pessoais e uma descrição do problema, após os consumidores são encaminhados aos técnicos que analisaram o histórico definido por fim se é caso de relação de consumo com a elaboração de CIP, atendimento preliminar ou abertura direta

de reclamação e, caso não seja caso de competência do PROCON, ou seja, simples consulta, será lavrado o documento necessário e encaminhado o consumidor ao órgão competente ou esclarecido sua dúvida.

Página | 9

A CIP constitui-se em um documento dirigido ao fornecedor, tendo como objetivo obter maiores esclarecimentos sobre o problema apresentado pelo consumidor, visando à solução do caso. É concedido o prazo de 10 (dez) dias, conforme a legislação, para o fornecedor responder expressamente. O documento é elaborado em 02 (duas) vias (fornecedor, consumidor, (PROCON/Arquivo digital) e assinada pelo atendente, bem como pelo consumidor.

Enviada a resposta pelo fornecedor, a mesma é analisada pelo PROCON que verifica a procedência da consulta e necessidade de demais documentos e considerações. Em decorrência do resultado obtido, o PROCON poderá finalizar o caso nessa primeira fase, diante três possibilidades:

- 1) Constatar que o problema apresentado era improcedente por não envolver relação de consumo;
- 2) Constatar a impossibilidade de prosseguir com o caso pela complexidade e impossibilidade de atuação em face da inexistência de provas documentais, sendo assim, a consulta encerrada, podendo o consumidor ser orientado a recorrer a outro órgão (Poder Judiciário, por exemplo);
- 3) Ocorrer de acordo entre as partes que, se confirmado pelo consumidor, dará o caso como solucionado.

Configurando-se a necessidade de prosseguir na tentativa de solucionar o problema, o técnico do PROCON deverá abrir a reclamação e seguir os procedimentos formais com abertura da reclamação, sendo expedidos termos de notificação via postal com A.R. para comparecimento em audiência, com comprovante de entrega.

A audiência conciliatória é um ato formal, com objetivo de composição (acordo) entre as partes que, é produzido a termo.

O PROCON de Caraguatatuba, em cumprimento ao disposto ao artigo 44, da Lei n.º 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) divulga desta feita, o Cadastro das Reclamações Fundamentadas concluídas até o mês de dezembro, no âmbito deste Órgão.

Página | 10

O cadastro encontra-se em ordem alfabética de fornecedores, que podem ser identificados por seus nomes fantasia, razão social, bem como por outros indicadores, quando disponíveis, nos termos da legislação pertinente, o cadastro indica ainda, se as reclamações formuladas pelos consumidores foram ou não atendidas pelos fornecedores. Ressalta-se que estão inclusas no cadastro as reclamações fundamentadas que deram origem às audiências que forem arquivadas como atendidas ou não atendidas. Há outras reclamações que devem constar no cadastro de fornecedores quais sejam: as encerradas, sendo estas as reclamações em que as partes não comparecem à audiência, ou que foram abertas com irregularidades (reclamação não fundamentada).

Outras reclamações, de dano regional ou nacional são encaminhadas para o Ministério público local, para o ajuizamento da competente ação cível pública.

Este PROCON Municipal também oferta aos consumidores serviços no tocante ao cadastro e desbloqueio de senha do programa Notas Fiscal Paulista, atualmente, muitos consumidores tem recorridos aos órgãos de proteção e defesa do consumidor em decorrência das informações e orientações vinculadas na imprensa conscientizando os cidadãos de seus direitos nas relações de consumo e o local onde poderá recorrer em caso de lesão a esses direitos.

Núcleo de Tratamento ao Superendividado, realizado pelos servidores do Procon, com o intuito de negociar dívidas dos munícipes que estejam nessas condições, resgatando a credibilidade e a moral do cidadão.

Palestras e oficinas de Educação para o consumo de forma preventiva com para consumidor e fornecedor.