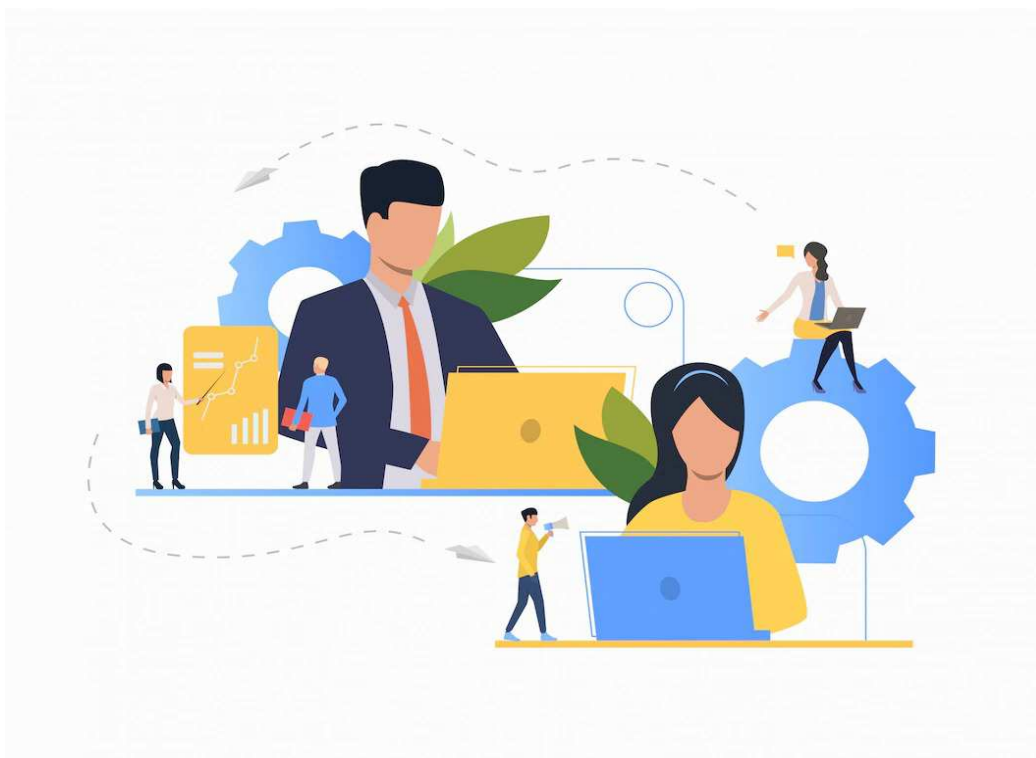


Carta de Serviços ao Cidadão

Página | 1



Quadro geral de serviços da Secretaria de Fazenda

1- Departamento de Receita.....	3
1.1- Tributos Imobiliários/ Grupo de Campo / Processamento.....	3
1.2- Dívida Ativa	3
1.3- Tributos Diversos	4
2-Departamento de Fiscalização	12
2.1- Departamento de fiscalização	12
2.2- Arrecadação e Transferências	12
2.3- Fiscalização Tributária	12
2.4- UAP – Unidade de Atendimento ao Público (Área de Arrecadação e Transferências)	13

3- Financeiro 20

3.1- Informações ao município sobre restituições e outros pagamentos 20

3.2- Informações aos fornecedores sobre empenho, recebimento de nota fiscal,
pagamentos e retenções na fonte.....22

3.3- Informações aos fornecedores referente informe de rendimento anual..... 24

4- Gabinete do Secretário 26

4.1- Autorização da prestação de serviço de indicação dos confrontantes para
Regularização Fundiária26

4.2- Controle, acompanhamento e distribuição das manifestações de Ouvidoria e da
Central 156 referente a Secretaria.....26

4.3- Gestão dos contratos dos serviços prestados em toda Secretaria.....26

1- Departamento de Receita

Página | 3

Serviços oferecidos:

1.1- Tributos Imobiliários/ Grupo de Campo / Processamento

1. Atualização cadastral de IPTU: Proprietários/Compromissários em áreas possessórias e atualizações de Áreas, por meio de aprovação de planta e habite-se;
2. Levantamento de dados para fins de Isenção e Remissão de IPTU;
3. Emissão de Certidão: Áreas e Datas, Primeiro lançamento de IPTU, Medidas e Confrontações; Valor Venal por metro quadrado, Dados cadastrais para fins de averbação no CRI, Certificação de denominação de Vias Públicas;
4. Avaliação e Revisão para fins de IPTU, dação e/ou desapropriação de áreas;
5. Levantamento de dados para emissão de Guia de Emplacamento;
6. Desdobro/Desmembramento e Fusão/Unificação de lançamento de IPTU;
7. Atualização Cadastral de IPTU de área registrada, Convênio com o CRI;
8. Identificação de medidas e confrontações;
9. Medição de área predial e territorial.
10. Cadastramento de Imóvel
11. Elaboração de Confrontantes para profissional técnico para Regularização Fundiária.

1.2- Dívida Ativa

12. Emissão de guias de pagamento dos débitos inscritos em Dívida Ativa;
13. Emissão do termo de confissão de débito e parcelamento da dívida ativa;
14. Emissão de Certidão Mobiliária e Imobiliária;
15. Emissão de Certidão Em nome de Pessoa Física ou Jurídica;
16. Verificação pagamentos por duplicidade de débitos inscritos em dívida ativa;
17. Entrega quando devidamente regularizado e pago de processos de Habite-se, de aprovação de planta, alvarás (de construção, reforma ou demolição);
18. Baixa de débitos por prescrição, débitos por Certidão de Objeto e Pé, Compensação de Valores, e Baixa por remissão/isenção;

19. Notificação de débitos referente a multas, aprovação, regularização, Habite Construção Civil, ITBI, Taxa de Cemitério, etc.;
20. Baixa de débitos por cancelamento de multas conforme recurso;
21. Baixa de débitos por cancelamento de Inscrição Municipal;
22. Cálculos e lançamentos referentes à revisão, inclusão de área e cadastramento;
23. Cálculo de desmembramento proporcional.

1.3- Tributos Diversos

24. Cálculos e lançamentos das taxas de licença para aprovação de execução de urbanização de terrenos particulares (loteamentos, desdobros, desmembramentos, unificações de lotes);
25. Cálculos e lançamentos das taxas de licença para aprovação e execução de obras e instalações particulares (aprovação de projetos);
26. Cálculos, notificação e lançamento do I.S.S Construção Civil;
27. Cálculos e lançamentos da Taxa de Licenciamento Ambiental;
28. Cálculos, notificação e lançamentos das taxas de cemitério (concessão caixa ossário e terreno / jazigo);
29. Cálculos, notificação e lançamentos das taxas de expedição e publicação de atos de aprovação e/ou licença (alvará, decreto, guia de emplacamento, habite-se) bem como notificação de todos os atos concernentes à natureza das cobranças e formas de recolhimento;
30. Cópia de processo (notificação e cobrança da taxa);
31. Notificação e lançamentos de multas;
32. Expedição de certidões de valor venal, também disponível no site: www.caraguatatuba.sp.gov.br;
33. Expedição de guias do ITBI (imposto sobre transmissão de bens e imóveis), também disponível no site www.caraguatatuba.sp.gov.br;
34. Cálculos dos carnês de IPTU do ano vigente (parcelas vencidas), também disponível no site www.caraguatatuba.sp.gov.br;
35. Cálculos dos carnês de ISS do ano vigente.
36. Cálculos referente à devolução e compensação de valores.
37. Cálculos referente à restituição da CIP (contribuição da iluminação pública).
38. Notificação e lançamento do ressarcimento ao erário.

Requisitos:

Pessoa física ou jurídica.

Documentos necessários:

Tributos Imobiliários/ Grupo de Campo / Processamento:

Documento de propriedade do imóvel, Certidão Negativa ou Positiva do Oficial do Registro de Imóveis, CPF e RG do requerente.

Dívida Ativa:

Cidadão, com apresentação de documento de identificação com foto.

Para todos os serviços é obrigatório apresentar o número de inscrição mobiliária ou imobiliária para a qual o cidadão deseja solicitar o serviço. Caso não possua o nº da inscrição, o mesmo pode solicitar inscrição na Área de Fiscalização do Comércio ou Área de Cadastro.

Em caso de Taxa de Cemitério é necessário à informação do nome completo do concessionário devidamente cadastrado no Cemitério Municipal.

Para parcelamento de débitos inscritos em Dívida Ativa

Requerente maior de idade, proprietário do imóvel devidamente cadastrado no Cadastro Imobiliário da prefeitura, ou ter com procuração simples autorizando o parcelamento, RG e CPF ou CNH originais do proprietário, e também cópia dos documentos do outorgado (procurador).

Terceiros com procuração reconhecida firma em cartório de notas autorizando o parcelamento e RG e CPF do outorgado (procurador).

Tributos Diversos:

Pessoalmente ou remotamente via e-mail tributacao.fazenda@caraguatatuba.ssp.gov.br ou WhatsApp (12) 99772-8682.

Para os cálculos das taxas de entrada para aprovação de execução de urbanização de terrenos particulares, necessário apresentar 1 via do projeto e requerimento específico devidamente preenchido.

(loteamentos, desdobros, desmembramentos, unificações de lotes e das taxas de licença para aprovação e execução de obras e instalações particulares aprovação de projetos)

Serviços como cálculos dos carnês de TAXA e ISS do ano vigente munido do carnê ou número da inscrição municipal, I.P.T.U do ano vigente munido do carnê ou número da inscrição imobiliária, certidão de valor venal, nos casos de impossibilidade de emissão pelo site www.caraguatatuba.sp.gov.br, através de requerimento específico devidamente preenchido e guia do I.T.B.I (Imposto sobre Transmissão de Bens Imóveis), mediante a apresentação do contrato de financiamento ou decisão judicial como nos casos de arrematação, adjudicação, separação consensual entre outros.

Para cálculos de devolução e compensação, requerimento , documentos pessoais do requerente C.PF e RG, comprovantes originais dos pagamentos, procuração, com firma reconhecida, no caso de solicitação por terceiros.

Para cálculos de restituição da CIP (contribuição de iluminação pública), requerimento específico, cópia e original do RG e CPF, e comprovante de endereço, quando representado por procurador, procuração e cópia original do RG e CPF do representante, cópias das contas de energia e respectivos comprovantes de pagamento da CIP ou declaração da quitação emitida pela concessionária de energia elétrica.

Informações necessárias para acessar os serviços:

Demanda espontânea via processo administrativo a ser aberto no setor de protocolo, localizado na Rua Luiz dos Passos Junior, nº50 – Centro – CEP 11.660-900 Caraguatatuba – SP, direcionando a qual seção compete o solicitado.

As manifestações poderão ser realizadas também pela Central de Relacionamento 156, através do telefone 156, pelo site <http://156.caraguatatuba.sp.gov.br> ou pelos aplicativos para celulares Android e IOS.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Tributos Imobiliários/ Grupo de Campo / Processamento:

O prazo pode variar de 03(três) dias úteis para procedimentos de impressão de 2ª via;

15(quinze) dias para informações sobre logradouros;

40(quarenta) dias para alteração de proprietário/compromissário;

20(vinte) dias para alteração de endereço;

40(quarenta) à 60(sessenta) dias para Revisão de Valor Venal/ levantamento de área, Desmembramento/ Unificação e até 180(cento e oitenta) dias para Cadastramento de imóvel.

Dívida ativa:

Orientações gerais – até dois dias úteis;

Execução e entrega da demanda de 01 até 90 dias.

Página | 7

Tributos Diversos:

02 (dois) dias

Forma de prestação do serviço:

Tributos Imobiliários/ Grupo de Campo / Processamento:

Efetuada a abertura de processo administrativo, a Área ou o Setor fará a análise para atender o requerido. Em alguns casos o referido questionamento deverá ser encaminhado a outras Secretarias, onde não havendo nenhuma divergência será processado o requerido.

Dívida ativa:

A informação é dada no momento do atendimento, ou em casos específicos é dado um retorno ao munícipe via: email dividaativa.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br e whatsapp 012 99755-2601. Nos casos de serviços que necessitam de processo, são analisados todos os documentos necessários para a prática do serviço solicitado.

Tributos Diversos:

As orientações no ato da solicitação, seja via guichê, telefone, WhatSapp ou e-mail.

Nos casos de serviços que necessitam de processo, são analisados todos os documentos necessários para a prática do serviço solicitado.

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

Tributos Imobiliários/ Grupo de Campo / Processamento:

Prefeitura Municipal de Caraguatatuba, Paço Municipal, guichê de atendimento n.º 04.

Grupo de Campo, na Av. Frei Pacífico Vagner, 932; e através dos emails:

cadastro.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br

grupodecampo.fazenda@caraguataatuba.sp.gov.br

processamento.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br

Telefones (12) 3897-8170, 3897-8221; 3897-8108, WhatsApp (12) 99792-3446

Cadastro Imobiliário (12) 38978175, 3897-8238 e 3897-8232 –

Grupo de Campo e WhatsApp (12) 99654-9560

Dívida Ativa:

Presencial – Rua: Luiz Passos Junior, 50 – Centro;

E-mail dividaativa.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br

Telefones (12)3897-8222/ 3897-8182 / 3897- 8166;

WhatsApp (12) 99755-2601

Tributos Diversos:

Presencial, Rua: Luiz Passos Junior, 50 – Centro;

E-mail: tributacao.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br

Telefone (12) 3897-8197 / 3897-8210 / 3897-8125 / 3897-8249;

WhatsApp (12) 99772- 8682

As manifestações poderão ser realizadas pela Central de Relacionamento 156, pelo site <http://156.caraguatatuba.sp.gov.br> ou pelos aplicativos para celulares Android e IOS.

No caso do não atendimento da manifestação, o usuário deverá entrar em contato com a Ouvidoria Municipal através do e-mail: ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br telefones: (12)3883-2724 e 0800 770 0678 ou no endereço: Rua São Benedito nº 436 – Centro, das 9h00 às 16h30.

Prioridades de atendimento:**Tributos Imobiliários/ Grupo de Campo / Processamento:**

As pessoas portadoras de deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo, terão atendimento prioritário.

Dívida Ativa:

Os atendimentos presenciais são classificados em senhas comuns e preferenciais conforme legislação vigente;

Atendimentos através dos demais canais informados são atendidos em um prazo de até 48 horas.

Tributos Diversos:

Quanto ao atendimento presencial: Terão prioridade idosos, gestantes, pessoas com necessidades especiais e pessoas com criança de colo. atendimentos através dos demais canais informados são atendidos em um prazo de até 48 horas.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Tributos Imobiliários/ Grupo de Campo / Processamento:

Presencial de 05 (cinco) a 30 (trinta) minutos, no máximo. Atendimento através dos demais canais informados, são atendidos em um prazo de até 48(quarenta e oito) horas.

Dívida Ativa:

Presencial até 40 minutos, atendimentos através dos demais canais informados são atendidos em um prazo de até 48 horas.

Tributos Diversos:

Trinta minutos em média, conforme volume de atendimento, podendo o tempo variar para mais ou para menos.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Tributos Imobiliários/ Grupo de Campo / Processamento:

Através dos e-mails: cadastro.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br
grupodecampo.fazenda@caraguataatuba.sp.gov.br
processamento.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br

Telefones (12) 3897-8170, 3897-8221; 3897-8108, WhatsApp (12) 99792-3446

Cadastro Imobiliário ou (12) 38978175, 3897-8238 e 3897-8232 e

Grupo de Campo WhatsApp (12) 99654-9560.

Dívida ativa:

Presencial – Rua Luiz Passos Junior, 50 – Centro

E-mail: dividaativa.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br, telefones (12)3897- 8222, 3897-8182 / 3897- 8166. WhatsApp (12) 99755-2601.

Tributos Diversos:

Presencial – guichê;

E-mail: tributacao.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br

Telefone (12) 3897-8197 / 3897-8210 / 3897-8125 / 3897-8249;

WhatsApp (12) 99772- 8682

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Tributos Imobiliários/ Grupo de Campo / Processamento

Dívida Ativa

Tributos Diversos

Central de Relacionamento 156, pelo site <http://156.caraguatatuba.sp.gov.br> ou pelos aplicativos para celulares Android e IOS.

No caso do não atendimento da manifestação, o Ouvidoria Municipal através do e-mail: ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br telefones: (12)3883-2724 e 0800 770 0678 ou no endereço: Rua São Benedito nº 436 – Centro, das 9h00 às 16h30.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Tributos Imobiliários/ Grupo de Campo / Processamento:

Emails: cadastro.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br,

grupodecampo.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br,

processamento.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br

Telefones (12) 3897-8170, 3897-8221; 3897-8108, WhatsApp (12) 99792-3446

Cadastro Imobiliário ou (12) 38978175, 3897-8238 e 3897-8232 e

Grupo de Campo WhatsApp (12) 99792-3446

Dívida ativa:

Presencialmente ou através do e-mail dividaativa.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br,

Telefones (12)3897- 8222, 3897-8182 / 3897- 8166. WhatsApp (12) 99755-2601.

Processos administrativos poderão ser consultados diretamente no site www.caraguatatuba.sp.gov.br, nos links portal município > protocolo > consulta de protocolo.

Tributos Diversos:

E-mail: tributacao.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br

Telefone (12) 3897-8197 / 3897-8210 / 3897-8125 / 3897-8249;

WhatsApp (12) 99772- 8682

Central de Relacionamento 156, através do telefone 156, pelo site <http://156.caraguatatuba.sp.gov.br> ou pelos aplicativos para celulares Android e IOS.

No caso do não atendimento da manifestação, Ouvidoria Municipal através do e-mail:

ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br telefones: (12)3883-2724 e 0800 770 0678 ou no

endereço: Rua São Benedito nº 436 – Centro, das 9h00 às 16h30.

2-Departamento de Fiscalização

Serviços oferecidos:

2.1- Departamento de fiscalização

1. Denúncias de fraudes e infrações fiscais, tomando as providências necessárias para a defesa da Fazenda Municipal, opina em casos de reclamação contra lançamentos, cobrança de tributos ou penalidades impostas por infração ao Código Tributário do Município;
2. Expedição de certidões relativas à situação dos contribuintes perante o fisco municipal;
3. Lavratura de notificações, intimações, autos de infração e de apreensão, quando necessário, bem como promover a aplicação de multas;
4. Requerimentos de imunidade tributaria, regime especial de tributação e isenções.

2.2- Arrecadação e Transferências

5. Fiscalização orientadora as empresas Prestadoras e Tomadores de serviços;
6. Cadastramento de Inscrição Provisórias atendendo ao Decreto 665/2017;
7. Emissão de senhas para Escrituração Fiscal digital e emissão de Notas Fiscais de Prestação de serviços;
8. Análise e emissão de relatórios sobre duplicidade e devoluções de ISSQN;
9. Processos de cancelamento de empresa (somente empresa prestadora de serviço);
10. Acompanhamento relativo ao índice de participação no ICMS e transferências constitucionais relativas ao FPM, (atribuição incluída Lei 2419/2018);
11. A fiscalização e ações contra incorreções, sonegações, evasão e fraude no pagamento relativo ao ISSQN (Ação fiscal);
12. Alterações CAD (inclusão e exclusão dos optantes Simples Nacional/MEI);
13. Cancelamento extemporâneo de Nota Fiscal Eletrônica de Serviços por meio de processo administrativo.

2.3- Fiscalização Tributária

14. Atendimento aos contribuintes quanto à legalização de qualquer tipo de atividade empresarial e/ou autônoma no município;

15. Abertura de inscrição municipal para empresas e profissionais autônomos;
16. Tributação de empresas, autônomos, ambulantes, feirantes e demais atividades econômicas;
17. Cancelamento de inscrição municipal;
18. Verificação de denúncias relativas a comércio irregular no município;
19. Emissão de certidão de IPI e ICMS para taxistas regulares;
20. Emissão de certidão de cadastro de contribuinte mobiliário (CCM);
21. Expedição de alvará de licença e funcionamento e cartão de inscrição municipal;
22. Expedição de alvarás e fiscalização periódica de artesãos da FEMAAC;
23. Expedição de alvará provisório;
24. Expedição de carteira de ambulantes e autônomos;
25. Licenciamento Integrado através do sistema Via Rápida Empresa (VRE) - JUCESP.

2.4- UAP – Unidade de Atendimento ao Público (Área de Arrecadação e Transferências)

26. Documentação complementar Programa Gerador da Declaração (PGD);
27. Pedidos de Certidão de Débitos;
28. Parcelamento de Auto de Infração de Imposição de Multa (AIIM);
29. Pedidos de Restituição de Impostos, Taxas e Custas;
30. Contestações de Lançamento de Imposto sobre a propriedade de veículos automotores (IPVA);
31. Inclusão de MEI no sistema Autorização para Impressão de Documentos Fiscais (AIDF) para emissão de Nota Fiscal Modelo 2;
32. Cessação de Uso de Emissor de Cupom Fiscal (ECF) Fora do Prazo;
33. Cessação de Uso de Equipamento SAT (Sistema Autenticador e Transmissor de Cupons Fiscais Eletrônicos);
34. Cancelamento extemporâneo de Nota Fiscal Eletrônica (NF-e);
35. Desbloqueio de crédito da Nota Fiscal Paulista;
36. Declaração para o Índice de Participação dos Municípios (DIPAM).

Requisitos

Pessoa física ou jurídica.

Documentos necessários

Departamento de Fiscalização e Arrecadação e Transferências:

Ser proprietário da pessoa jurídica, representante legal ou procurador pessoa física ou jurídica da qual se destina o serviço;

Para retirada de senhas para acesso ao sistema de emissão de notas fiscais será necessária a presença do próprio contribuinte, ou na sua falta seu procurador devidamente autorizado com firma reconhecida.

Fiscalização Tributária:

Ser sócio, representante legal ou procurador da empresa;

Via telefone ou email, informar o número do protocolo do serviço requisitado;

O Licenciamento através do Via Rápida Empresa (VRE) é realizado exclusivamente pela Internet. Basta acessar o site <https://vredesim.sp.gov.br/home> e preencher o formulário. É necessário ter o Certificado Digital.

UAP – Unidade de Atendimento ao Público (Área de Arrecadação e Transferências):

Será informado de acordo com o serviço.

Informações necessárias para acessar os serviços:

Demanda espontânea via processo administrativo a ser aberto no setor de protocolo, localizado na Rua Luiz dos Passos Junior, nº50 – Centro – CEP 11.660-900 Caraguatatuba – SP, direcionando a qual seção compete o solicitado.

As manifestações poderão ser realizadas também pela Central de Relacionamento 156, através do telefone 156, pelo site <http://156.caraguatatuba.sp.gov.br> ou pelos aplicativos para celulares Android e IOS.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Departamento de Fiscalização e Arrecadação e Transferências:

Orientações gerais são dadas diretamente no guichê de atendimento de forma imediata, salvo quando à necessidade da resposta seja por meio de processo administrativo; pelo telefone e por email;

Certidões –procedimentos o prazo aproximado para resposta é de 01 a 2 dias;

Fiscalização Tributária:

Em relação a autônomos não estabelecidos, a inscrição municipal é feita em até 10 dias úteis;

Cadastro de empresas prestadoras de serviço que sejam apenas domicílio fiscal o prazo é de até 20 dias úteis;

As inscrições de ambulantes são efetuadas após a análise da comissão, que ocorre depois de decorrido o prazo de solicitação (30 de novembro), conforme a Lei 1426/1987;

Expedição de alvará depende do grau de risco da atividade, levando em consideração a obtenção de documentos que dependem de outras secretarias municipais;

Cancelamento de inscrição municipal, aproximadamente 30 dias corridos;

Orientações em geral são dadas no ato da solicitação, independente da via.

UAP – Unidade de Atendimento ao Público (Área de Arrecadação e Transferências):

Orientações gerais - 2 dias úteis

Recepção e encaminhamento de documentação ao Posto Fiscal - O encaminhamento será realizado no mesmo dia do atendimento, entretanto os prazos para cada serviço ou documento solicitado variam e serão contados a partir do momento do protocolo no Posto Fiscal. O contribuinte poderá a qualquer momento solicitar informação quanto a prazos e/ou andamento da solicitação.

Forma de prestação do serviço:

Departamento de Fiscalização e Arrecadação e Transferências:

A informação é dada no momento do atendimento, exceto se for necessária a protocolização de documento exemplo: Certidão, Devolução, Compensação de Tributos;

Orientação quanto a protocolização de processos quanto a inscrição provisória, demais atividades afins.

Fiscalização Tributária:

As orientações são dadas no ato da solicitação, seja via guichê, telefone ou e-mail.

Nos casos de serviços que necessitam de processo, são analisados todos os documentos necessários para a prática do serviço ou comércio solicitado.

UAP – Unidade de Atendimento ao Público (Área de Arrecadação e Transferências):

A informação é dada no momento do atendimento, exceto se for necessária a consulta ao Posto Fiscal.

Nos casos de recepção e encaminhamento de documentação ao Posto Fiscal:

Com a documentação completa e no formato correto (PDF) encaminharemos ao Posto Fiscal; Enviaremos o protocolo por e-mail.

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

Departamento de Fiscalização e Arrecadação e Transferências:

Presencial, E-mail nfe@caraguatatuba.sp.gov.br.

Telefone (12)3897-8220

Fiscalização Tributária: Presencial,

E-mail: comercio.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br.

Telefones: (12) 3897-8127 e (12) 3897-8118

UAP – Unidade de Atendimento ao Público (Área de Arrecadação e Transferências):

Presencial, E-mail: uap@caraguatatuba.sp.gov.br

Telefone (12)3897-8216 / (12)3897-8220.

As manifestações poderão ser realizadas pela Central de Relacionamento 156, pelo site <http://156.caraguatatuba.sp.gov.br> ou pelos aplicativos para celulares Android e IOS

No caso do não atendimento da manifestação, o usuário deverá entrar em contato com a Ouvidoria Municipal através do e-mail: ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br telefones: (12)3883-2724 e 0800 770 0678 ou no endereço: Rua São Benedito nº 436 – Centro, das 9h00 às 16h30.

Prioridades de atendimento:

Departamento de Fiscalização e Arrecadação e Transferências:

Quanto ao atendimento presencial: Será dada prioridade a idosos, gestantes, pessoas com necessidades especiais e pessoas com criança de colo;

Atendimentos em que houver prazos para respostas (certidões).

Fiscalização Tributária:

Será dada prioridade a idosos, gestantes, pessoas com necessidades especiais e pessoas com criança de colo;

Atendimentos em que houver prazos para respostas, como certidões, por exemplo.

Página | 17

UAP – Unidade de Atendimento ao Público (Área de Arrecadação e Transferências):

Quanto ao atendimento presencial: Terão prioridade idosos, gestantes, pessoas com necessidades especiais e pessoas com criança de colo.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Departamento de Fiscalização e Arrecadação e Transferências:

Para atendimentos diretamente nos guichês o tempo depende de cada situação sendo de 10 a 30 aproximadamente;

Quanto aos demais atendimentos via telefone ou email, o tempo de espera pode variar conforme a demanda, pois a prioridade é para o atendimento presencial, em média e-mails são respondidos em até 3 dias úteis, já o atendimento por telefone dependerá da demanda do atendimento presencial, podendo variar o tempo de espera, entre 10 a 15 minutos de espera.

Fiscalização Tributária:

O atendimento presencial tem tempo médio de espera de 15 minutos. Para atendimentos via telefone ou e-mail, o retorno pode levar até dois dias úteis.

UAP – Unidade de Atendimento ao Público (Área de Arrecadação e Transferências):

15(quinze) minutos aproximadamente

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Departamento de Fiscalização e Arrecadação e Transferências:

Presencial – Rua Major Ayres, 365

E-mail – nfe@caraguatatuba.sp.gov.br

Telefone – (12)3897-8220

Fiscalização Tributária:

Presencial – Rua Luiz Passos Jr, 50 – Centro (Guichê 05)

E-mail: comercio.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br

Telefone: (12) 3897-8127 / (12) 3897-8118;

Correspondências, com AR.

UAP – Unidade de Atendimento ao Público (Área de Arrecadação e Transferências):

Presencial;

E-mail: uap@caraguatatuba.sp.gov.br

Telefone (12)3897-8216 / (12)3897-8220

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

As manifestações poderão ser realizadas pela Central de Relacionamento 156, pelo site <http://156.caraguatatuba.sp.gov.br> ou pelos aplicativos para celulares Android e IOS. No caso do não atendimento da manifestação, o usuário deverá entrar em contato com a Ouvidoria Municipal através do e-mail: ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br telefones: (12)3883-2724 e 0800 770 0678 ou no endereço: Rua São Benedito nº 436 – Centro, das 9h00 às 16h30.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Departamento de Fiscalização e Arrecadação e Transferências:

Quanto ao andamento do serviço os usuários poderão solicitar a informação presencialmente, através do e-mail nfe@caraguatatuba.sp.gov.br ou do telefone (12)3897-8216/8220.

Fiscalização Tributária:

Para consulta quanto ao andamento do serviço, os usuários poderão solicitar a informação presencialmente ou através do e-mail comercio.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br ou ainda, pelos telefones (12) 3897-8127 / (12) 3897-8118.

UAP – Unidade de Atendimento ao Público (Área de Arrecadação e Transferências):

Quanto ao andamento do serviço os usuários poderão solicitar a informação presencialmente, através do e-mail uap@caraguatatuba.sp.gov.br ou do telefone (12)3897-8216 / (12)3897/8220

As manifestações poderão ser realizadas pela Central de Relacionamento 156, através do telefone 156, pelo site <http://156.caraguatatuba.sp.gov.br> ou pelos aplicativos para celulares Android e IOS.

3- Financeiro

Serviços oferecidos:

3.1- Informações ao munícipe sobre restituições e outros pagamentos

Serviço que permite ao munícipe ter conhecimento sobre o andamento de seu processo de restituição e outros pagamentos, como por exemplo: processos de devolução de valores diversos, processo de restituição da CIP (contribuição sobre iluminação pública), entre outros.

Requisitos:

Ser titular do processo de pagamento e/ou restituição ou comprove vínculo.

Documentos necessários:

Documentos pessoais (RG/CPF/CNH) e procuração, quando for o caso.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Dados do processo administrativo a que se refere o pagamento ou devolução dos valores.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Prazo de 48h para levantamento e resposta via E-MAIL (contabilidade.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br) ou Portal 156.

Forma de prestação do serviço:

Demanda espontânea através da solicitação e levantamento da informação necessária via E-MAIL (contabilidade.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br), Portal 156 ou presencialmente.

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

Paço Municipal | Área de Contabilidade | Secretaria da Fazenda ou através do E-MAIL contabilidade.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br ou também pelo Portal 156.

Prioridades de atendimento:

Quanto ao atendimento presencial, terão prioridade: idosos, gestantes, pessoas com necessidades especiais e pessoas com criança de colo.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato – Prazo máximo de 10 minutos (a depender da demanda solicitada).

Página | 21

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Pessoalmente no Paço Municipal | Secretaria de Fazenda | Área de Contabilidade, E-MAIL (contabilidade.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br), Portal 156 ou através dos telefones (12) 3897-8130 ou (12) 3897-82-05.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito (E-MAIL) no prazo máximo de 48H.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Através do E-MAIL (contabilidade.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br) ou presencialmente no Paço Municipal | Área de Contabilidade | Secretaria da Fazenda.

Serviços oferecidos:

3.2- Informações aos fornecedores sobre empenho, recebimento de nota fiscal, pagamentos e retenções na fonte.

Serviço que permite aos fornecedores de serviços e/ou materiais obterem conhecimento sobre o andamento do processo de pagamento do serviço prestado ou material fornecido seja ele empenhamento da despesa, recebimento da nota fiscal, prazo de pagamento, além dos valores de retenção na fonte de imposto de renda, INSS e ISS.

Requisitos:

Todos os fornecedores tanto pessoa física quanto pessoa jurídica cadastrados junto ao Município, que tenham sido contratados para prestação de serviço ou entrega de material.

Documentos necessários:

Documentos pessoais (RG/CPF/CNH) para pessoa física e contrato social para pessoa jurídica para atendimento presencial.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Para informações quanto ao pagamento dos serviços prestados ou materiais entregues é necessário informar o nome do fornecedor, número da nota fiscal e do empenho.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Prazo de 48h para levantamento e resposta também via E-MAIL (contabilidade.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br).

Forma de prestação do serviço:

Demanda espontânea através da solicitação e levantamento da informação necessária via E-MAIL (contabilidade.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br) ou presencialmente.

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

Paço Municipal | Área de Contabilidade | Secretaria da Fazenda ou através do E-MAIL contabilidade.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br ou também pelo Portal 156.

Prioridades de atendimento:

Quanto ao atendimento presencial, terão prioridade: idosos, gestantes, pessoas com necessidades especiais e pessoas com criança de colo.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato – Prazo máximo de 10 minutos (a depender da demanda solicitada).

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Pessoalmente no Paço Municipal | Secretaria de Fazenda | Área de Contabilidade, E-MAIL (contabilidade.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br), Portal 156 ou através dos telefones (12) 3897-8130 ou (12) 3897-8205.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito (E-MAIL) no prazo máximo de 48H.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Através do E-MAIL (contabilidade.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br), presencialmente no Paço Municipal | Área de Contabilidade | Secretaria da Fazenda.

Serviços oferecidos:

3.3- Informações aos fornecedores referente informe de rendimento anual

Serviço que permite ao fornecedor pessoa física ou pessoa jurídica obter o Informe de Rendimento Anual junto ao Município de Caraguatatuba.

Requisitos:

Todo fornecedor seja pessoa física ou jurídica que tenha tido rendimento junto ao município no exercício anterior.

Documentos necessários:

Documentos pessoais (RG/CPF/CNH) para pessoa física e contrato social para pessoa jurídica, no atendimento presencial.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Para pessoa física: CPF

Para pessoa jurídica: CNPJ

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Atendimento imediato – Prazo máximo de 10 minutos (a depender da demanda solicitada).

Informe de Rendimento disponível a partir de 20/Março de cada ano.

Forma de prestação do serviço:

Solicitação presencial no Paço Municipal | Área de Contabilidade | Secretaria da Fazenda.

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

Presencialmente: Paço Municipal | Área de Contabilidade | Secretaria da Fazenda.

Prioridades de atendimento:

Quanto ao atendimento presencial, terão prioridade: idosos, gestantes, pessoas com necessidades especiais e pessoas com criança de colo.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato – Prazo máximo de 10 minutos (a depender da demanda solicitada).

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Pessoalmente no Paço Municipal | Secretaria de Fazenda | Área de Contabilidade, E-MAIL (contabilidade.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br), Portal 156 ou através do telefone (12) 3897-8130.

Página | 25

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Ocorrem no momento do atendimento, após apresentação do documento, o informe é gerado e entregue ao solicitante ou através de e-mail.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Presencialmente: Paço Municipal | Secretaria de Fazenda | Área de Contabilidade ou através do telefone (12) 3897-8130.

4- Gabinete do Secretário

Serviços oferecidos:

4.1- Autorização da prestação de serviço de indicação dos confrontantes para Regularização Fundiária

4.2- Controle, acompanhamento e distribuição das manifestações de Ouvidoria e da Central 156 referente a Secretaria

4.3- Gestão dos contratos dos serviços prestados em toda Secretaria

Requisitos:

Os serviços são voltados a todos os munícipes e/ou servidores da Secretaria da Fazenda. Pessoa física ou jurídica.

Documentos necessários:

Ser proprietário da pessoa jurídica, representante legal da pessoa física ou procurador da pessoa física ou jurídica ao qual se destina o atendimento/informação.

Informações necessárias para acessar os serviços:

Para consulta de processo em andamento, o requerente deve indicar o número do processo administrativo a que se refere o solicitado.

Para demais serviços, o requerente será orientado conforme a demanda no momento do atendimento, sendo ele servidor interno e/ou munícipe.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Geralmente as informações são dadas no momento do atendimento. Em casos de solicitações via e-mail, o prazo para resposta é no máximo de 48 horas (dias úteis), sendo necessário maior tempo caso a solicitação demande desarquivamento ou digitalização de documentos.

Forma de prestação do serviço:

A informação é dada no momento do atendimento ou em casos específicos é dado um retorno ao munícipe via telefone ou e-mail.

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

Presencial;

E-mail: fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br;

Telefone: (12) 3897- 8202;

Central de Relacionamento 156, pelo site <http://156.caraguatatuba.sp.gov.br> ou pelos aplicativos para celulares Android e IOS.

No caso do não atendimento da manifestação, Ouvidoria Municipal através do e-mail: ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br telefones: (12)3883-2724 e 0800 770 0678 ou no endereço: Rua São Benedito nº 436 – Centro, das 9h00 às 16h30

Prioridades de atendimento:

Quanto ao atendimento presencial: Terá prioridade idosos, gestantes, pessoas com necessidades especiais e pessoas com criança de colo.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato – Prazo máximo de 10 minutos (a depender da demanda solicitada).

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Presencial;

E-mail fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br;

Telefone (12) 3897- 8202

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Podem ocorrer no momento do atendimento de forma presencial, via e-mail, telefone, Ouvidoria ou 156.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Presencial;

E-mail fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br;

Telefone (12) 3897- 8202

As manifestações poderão ser realizadas pela Central de Relacionamento 156, através do telefone 156, pelo site <http://156.caraguatatuba.sp.gov.br> ou pelos aplicativos para celulares Android e IOS.

No caso do não atendimento da manifestação, o usuário deverá entrar em contato com a Ouvidoria Municipal através do e-mail: ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br telefones: (12)3883-2724 e 0800 770 0678 ou no endereço: Rua São Benedito nº 436 – Centro, das 9h00 às 16h30.