



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA

ÁREA DE TRIBUTOS IMOBILIÁRIOS (SEÇÃO DE CADASTRO)

Horário de funcionamento: segunda a sexta-feira das 08h às 17:38

Horário de atendimento ao público: 09h às 16h30

Serviços oferecidos:

- Atualização cadastral de IPTU: Proprietários/Compromissários em áreas possessórias e Atualizações de Áreas, por meio de Aprovação de Planta e Habite-se;
- Levantamento de dados para fins de Isenção e Remissão de IPTU;
- 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;
- Avaliação e Revisão para fins de lançamento de IPTU, dação e/ou desapropriação de áreas;
- Levantamento de dados para emissão de Guia de Emplacamento;
- Desdobro/Desmembramento e Fusão/Unificação de lançamento de IPTU;
- Atendimento em guichê para esclarecimentos de dúvidas da população;
- Atualização Cadastral de IPTU de área registrada, por meio de Convênio com o CRI;
- Atualização do Cadastro de Contribuintes;
- Atualização do Cadastro de logradouros;
- Atualização de Endereço de notificação para fins de lançamento de IPTU;
- Emissão de Ficha Cadastral Imobiliária e 2ª Via de IPTU.
- Localização de imóveis e levantamento de dados para fins de cadastramento de IPTU,
- Identificação de medidas e confrontações;
- Medição de área predial e territorial;
- Levantamento de características de imóveis para fins de Avaliação e Revisão de IPTU;
- Apontamento de localização de imóveis, por meio de imagem;

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços:

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

Principais etapas para processamento do serviço:

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.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

O prazo pode variar de 03(três) dias úteis para procedimentos de impressão de 2ª via; 15(quinze) dias para informações sobre logradouros; 05(cinco) á 10(dez) dias úteis, 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 e até 180(cento e oitenta) dias para Cadastramento de imóvel.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA

Forma de prestação do serviço:

Presencialmente no Paço Municipal, nos guichês de atendimentos; pelos emails: cadastro.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br; grupodecampo.fazenda@caraguataatuba.sp.gov.br; processamento.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br; e por meio dos telefones (12) 3897-8170, 3897-8221; 3897-8108 - Área de Cadastro Imobiliário ou (12) 3897-8175, 3897-8238 e 3897-8232 - Setor Grupo de Campo.

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

Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Caraguatatuba, Paço Municipal, guichê de atendimento n.º 04 ou Setor de Grupo de Campo, localizado na Rua Luiz Passos Júnior, n.º 55 salas 03 e 04; e através dos emails: cadastro.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br; grupodecampo.fazenda@caraguataatuba.sp.gov.br; processamento.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br; ou pelos telefones (12) 3897-8170, 3897-8221; 3897-8108 - Área de Cadastro Imobiliário ou (12) 3897-8175 ou 3897-8238 e 3897-8232 - Setor de Grupo de Campo.

Prioridades de atendimento:

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.

Previsão de tempo de espera para o atendimento:

De 05(cinco) á 30(trinta) minutos no máximo.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Através dos emails: processamento.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br; cadastro.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br; grupodecampo.fazenda@caraguataatuba.sp.gov.br; ou pelos telefones (12) 3897-8170, 3897-8221; 3897-8108 - Área de Cadastro Imobiliário ou (12) 3897-8175 ou 3897-8238 e 3897-8232 - Setor de Grupo de Campo.

Procedimentos para receber e responder às manifestações dos usuários:

A ouvidoria municipal possui um sistema onde as manifestações são registradas e direcionadas a Secretaria/Setor competente, por lá são também registradas as respostas e encaminhadas aos usuários.

Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:

PORTAL MUNICIPE <http://caraguatatubamun.presconinformatica.com.br/>; emails: cadastro.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br; grupodecampo.fazenda@caraguataatuba.sp.gov.br; processamento.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br; ou pelos telefones (12) 3897-8170, 3897-8221; 3897-8108 - Área de Cadastro Imobiliário ou (12) 3897-8175 ou 3897-8238 e 3897-8232 - Setor de Grupo de Campo.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA

ÁREA DE ARRECADAÇÃO E TRANSFERÊNCIAS (SEÇÃO DE ISSQN)

Horário de funcionamento: segunda a sexta-feira das 08h às 17:38

Horário de atendimento ao público: 09h as 16h30

Serviços oferecidos:

- Orientação e atendimento aos contribuintes e contadores no que diz respeito ao ISSQN no guichê da repartição ou email e telefone.
- Emissão de senhas para Escrituração Fiscal digital e Emissão de Notas Fiscais de Prestação de serviços;
- Parecer em processos de Certidões relativo ao ISSQN;
- Análise e emissão de relatórios sobre duplicidade e devoluções de ISSQN;
- Parecer em processos de cancelamento de empresa (somente empresa prestadora de serviço);
- Acompanhamento relativo ao índice de participação no ICMS, (atribuição incluída Lei 2419/2018);
- Acompanhamento referente a transferências constitucionais relativas ao FPM (atribuição incluída Lei 2419/2018);
- Acompanhamento e orientações quanto a fiscalização e ações contra incorreções, sonegações, evasão e fraude no pagamento relativo ao ISSQN (Ação fiscal);
- Levantamento de informações para Lançamento de ISSQN;
- Efetuar o processamento de dados das alterações cadastrais relativos ao ISSQN (inclusão e exclusão dos optantes Simples Nacional/MEI);
- Executar demais atividades afins jconforme Lei 2419/2018.
- Cancelamento extemporâneo de Nota Fiscal Eletrônica de Serviços –por meio de processo administrativo.

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços:

- 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.

Principais etapas para processamento do serviço:

Nos casos de orientações gerais:

- 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 incrição provisória, demais atividades afins.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

- Orientações gerais, na maioria das vezes as orientações são dadas diretamente no guichê de atendimento de forma imediata, salvo quando à necessidade da resposta seja por meio de processo administrativo;
- Certidões – embora a Lei Orgânica conste a previsão de 15 dias, para esses procedimentos o prazo aproximado para resposta é de 01 a 2 dias;

Forma de prestação do serviço

Presencial, e-mail (nfe@caraguatatuba.sp.gov.br) ou telefone (12)3897-8220.

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

Ouvidoria Municipal:

(12)3897-8216/8220

ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br

<http://ouvidoria.caraguatatuba.sp.gov.br/manifestacao/nova>

Prioridades de atendimento:

- 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);

Previsão de tempo de espera para o atendimento:

- Para atendimentos diretamente nos guichês o tempo aproximado é de 2 minutos;
- Quanto aos demais atendimentos via telefone e 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 2 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 .

Mecanismos de comunicação com os usuários

Presencial – Rua Major Ayres, 365 – Centro

E-mail – nfe@caraguatatuba.sp.gov.br

Telefone – (12)3897-8220

Procedimentos para receber e responder às manifestações dos usuários

A ouvidoria municipal possui um sistema onde as manifestações são registradas e direcionadas a Secretaria/Setor competente, por lá são também registradas as respostas e encaminhadas aos usuários.

Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

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 e quanto a manifestação na ouvidoria através dos telefones (12)3883-2724 ou 0800-7700678, do e-mail ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br ou do sistema. <http://ouvidoria.caraguatatuba.sp.gov.br/consultar>.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA

ÁREA DE CONTABILIDADE

Horário de funcionamento: segunda a sexta-feira das 08h às 17h38

Horário de atendimento ao público (presencialmente): segunda a sexta-feira das 09h às 16:30.

Serviços oferecidos

- Envio de Publicações decendiais, mensais, bimestrais, trimestrais e quadrimestrais para o Sistema AUDESP;
- Cálculo mensal do PASEP;
- Elaboração mensal da DCFT;
- Elaboração anual da DIRF;
- Cálculo diário de guias de recolhimento de INSS e IR;
- Atendimento mensal as notificações da Receita Federal;
- Atendimento ao Tribunal de Contas do Estado
- Atendimento diário as Secretarias;
- Finalização de Prestação de Contas dentre elas Estaduais e Federais;
- Elaboração anual de Empenhos;
- Elaboração diária de Estornos, Estornos da Receita e Cadastro de Credores;
- Elaboração mensal de Informe de Rendimentos da Atividade Delegada;
- Cálculo da transferência decendial referente aos Repasses da Educação, Saúde e Câmara;
- Elaboração mensal da Consolidação dos Balancetes da Câmara e do Caraguaprev;
- Elaboração mensal de Conciliação Bancária;
- Controle mensal de Tarifas e Rendimentos;
- Criação de Ficha de Receita;
- Envio de Relatórios bimestrais, quadrimestrais e anuais ao SICONFI;
- Tramitação diária de Processos Internos;
- Acompanhamento diário de email's;
- Fechamento diário de Prestação de Contas referente às Despesas com Viagens e Despesas Miúdas;
- Fechamento mensal de balancetes;



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA

- Fechamento anual de balanço;
- Arquivo diário de documentações referente aos pagamentos realizados pela Tesouraria.

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

O atendimento feito na Área de Contabilidade é feito quase que em sua totalidade aos próprios servidores.

Principais etapas para processamento do serviço

Recepção e conferência dos documentos.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Não há prazo para prestação do serviço pois geralmente ele já é realizado no momento do atendimento.

Forma de prestação do serviço

Presencial, e-mail contabilidade@caraguatatuba.sp.gov.br ou telefone (12) 3897-8130

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Presencial, através de e-mail contabilidade@caraguatatuba.sp.gov.br
telefone (12) 3897-8130

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 o atendimento

Tempo máximo de 10 minutos.

Mecanismos de comunicação com os usuários

E-mail – contabilidade@caraguatatuba.sp.gov.br

Telefone – (12) 3897-8130

Procedimentos para receber e responder às manifestações dos usuários

E-mail ou telefone

Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação

E-mail ou telefone



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA

ÁREA DE FISCALIZAÇÃO TRIBUTÁRIA (SEÇÃO DE FISCALIZAÇÃO DO COMÉRCIO)

Horário de funcionamento: segunda a sexta-feira das 08h as 17:38h

Horário de atendimento ao público: das 09h as 16:30h

Serviços oferecidos:

- Orientação e atendimento aos contribuintes no que se refere à legalização de qualquer tipo de atividade comercial no município;
- Abertura de inscrição municipal para empresas e profissionais autônomos;
- Cadastramento e tributação de empresas, autônomos e ambulantes;
- Fiscalização dos comércios já instalados no município;
- Cancelamento de inscrições municipais;
- Abertura de denúncias em relação ao comércio irregular no município;
- Fiscalização das atividades comerciais exercidas na faixa de praia, como ambulantes e quiosques;
- Emissão de certidões de isenção de IPI e ICMS para taxistas regulares;
- Lançamento de taxas para atividades temporárias no município, como por exemplo, circo itinerante e ações publicitárias;
- Expedição de alvará de funcionamento;
- Expedição de Alvarás, cobranças das taxas e fiscalização periódica de artesãos da Femaac;
- Fiscalização dos tributos referentes as inscrições municipais mobiliárias em geral;

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços:

- Ser sócio do CNPJ, representante legal ou procurador da pessoa, a qual se destina o serviço;
- Via telefone ou email, informando o numero do protocolo do serviço requisitado, ou para orientações e formalizações de denúncias, informar o endereço a qual necessita de alvará ou fiscalização;

Principais etapas para processamento do serviço:

- As orientações são dadas no ato da solicitação, seja via guichê, telefone ou email.
- Nos casos de serviços que necessitam de processo, são analisados todos os documentos necessários para a pratica do serviço ou comercio solicitado.

Previsão do prazo Maximo para a prestação do serviço:

- Em relação a autônomos não estabelecidos, a inscrição municipal é feita em 1 dia útil;
- As inscrições de ambulantes seguem o prazo da lei que os regulamenta, ou seja, sempre em dezembro do ano anterior ao que se requer;
- 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 em torno de 30 dias corridos;
- Orientações em geral são dadas no ato da solicitação, independente da via;



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA

Forma de prestação do serviço

- Presencial, via e-mail ou telefone;

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

- Ouvidoria municipal, via telefone (12) 3883-2724, email ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br ou site <https://www.caraguatatuba.sp.gov.br/pmc/servicos/servicos-ao-cidadao/ouvidoria-sic/>
- Presencialmente no guichê da fiscalização ou ouvidoria;

Prioridades de atendimento:

- Em relação ao atendimento presencial, dá-se prioridade aos idosos, gestantes, deficientes e pessoas com crianças de colo;
- Atendimentos em que houver prazos para respostas, como certidões, por exemplo;

Previsão de tempo de espera para o atendimento:

- Para atendimentos presenciais, via telefone ou email, o atendimento é imediato, com tempo de espera de no máximo 5 minutos para o presencial.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

- Presencial – Rua Luiz Passos Jr, 50 – centro
- Email – fiscalizacao.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br
- Fone – 12 3897 8127
- Correspondências, com AR.

Procedimentos para receber e responder às manifestações do usuário:

A ouvidoria municipal possui um sistema em que as manifestações são registradas e direcionadas a Secretaria competente, por lá também são registradas e encaminhadas as respostas para o usuário.

Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:

Quanto ao andamento do serviço, os usuários poderão usar qualquer mecanismo mencionado acima, para consulta sobre andamento e prazo de conclusão do serviço solicitado, ou, se for o caso, entrar em contato com a ouvidoria nos canais de contato disponibilizados.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA

ÁREA DE DÍVIDA ATIVA

Horário de funcionamento:

Segunda a sexta-feira das 08h às 17h38

Horário de atendimento ao público (presencialmente):

Segunda a sexta-feira das 09h às 16h30;

Segundo sábado do mês das 09h às 15h.

Serviços oferecidos (atendimento):

- I. Informações e orientações sobre os débitos em atraso (IPTU, MULTAS, TAXAS, ISS, ISSCC, HABITE-SE, REGULARIZAÇÃO, APROVAÇÃO DE PLANTA, PLANTA POPULAR, etc.) para pagamento à vista ou parcelado;
- II. Emissão de guias de pagamento dos débitos inscritos em Dívida Ativa;
- III. Emissão do termo de confissão de débito e parcelamento da dívida ativa;
- IV. Emissão de Certidão Imobiliária e Mobiliária
- V. Emissão de Certidão Em nome de Pessoa Física ou Jurídica.
- VI. Verificação pagamentos por duplicidade de débitos inscritos em dívida ativa;
- VII. Entrega quando devidamente regularizado e pago de processos de habite-se, aprovação de planta, planta popular, alvarás (de construção, reforma ou demolição);
- VIII. Baixa de débitos por prescrição
- IX. Baixa de débitos por Certidão de objeto e pé
 - X. Compensação de Valores
- XI. Baixa por remissão/isenção
- XII. Notificação de débitos referente a multas, aprovação, regularização, habite-se, ISS construção civil, ITBI, taxa de cemitério, etc.
- XIII. Baixa de débitos por cancelamento de multas conforme recurso;
- XIV. Baixa de débitos por cancelamento de Inscrição Municipal
- XV. Cálculos e lançamentos referentes à revisão, inclusão de área e cadastramento.
- XVI. Cálculo de desmembramento proporcional.

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Para todos os serviços prestados pela Área de Dívida Ativa é obrigatório apresentar o número de inscrição mobiliária ou imobiliária para a qual o cidadão deseja solicitar o serviço.

Caso o cidadão não possua a inscrição mobiliária ou imobiliária o mesmo pode solicitar a inscrição na Área de Fiscalização do Comércio ou Área de Cadastro.

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

Item III - A solicitação do parcelamento pode ser feita no guichê 02 da prefeitura por um requerente maior de idade, nas seguintes condições:

- Ser o proprietário do imóvel devidamente cadastrado no Cadastro Imobiliário da prefeitura.
- Terceiros 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).

Item I, II, IV, V, VI, IX, XII – Qualquer cidadão, com apresentação de documento de identificação com foto.

Item VII – proprietário cadastrado, engenheiro responsável ou por procuração.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA

Item VIII, XIII, XIV, XV e XVI – proprietário cadastrado ou por procuração.

Item XI - O proprietário cadastrado pode solicitar através de abertura de Processo Administrativo o benefício da remissão ou isenção de tributos conforme a Lei Complementar 48/2013 e alterações previstas na Lei Compl. 69/2017.

Item X – contribuinte cadastrado ou por procuração;

Principais etapas para processamento do serviço:

Item I - É necessário apresentar as inscrições mobiliária ou imobiliária.

Item II - Emitir guia para pagamento no site da prefeitura www.caraguatatuba.sp.gov.br;

- Solicitar por email dividaativa.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br;
- Solicitar por whatsapp 012 99755-2601;
- Comparecer a prefeitura no guichê 02.

*Observação: em caso de débitos com execução fiscal as guias para pagamento poderão ser solicitadas apenas presencialmente ou por email, com as informações do número do RG e CPF, endereço do requerente, telefone para contato.

Item III - somente poderá ser parcelado, exercícios inscritos em Dívida Ativa (anteriores ao ano corrente).

Para solicitação do parcelamento o requerente deve se apresentar ao guichê 02 da prefeitura, preencher o requerimento deixando especificados os exercícios a serem parcelados em até 60 vezes, desde que o valor da parcela não seja inferior a 10 VRMs (valor de referência do município) e o vencimento (dia 10, 23 ou 30 de cada mês).

*Observação: Em caso de débitos com execução fiscal o requerente deverá se dirigir ao guichê da Procuradoria Fiscal – Expediente para providências quanto ao cálculo de custas processuais, pois o parcelamento não será efetuado sem o pagamento das custas à vista.

Caso não haja custas, a Procuradoria deverá anotar no relatório e assinar, observando que todas as inscrições que possuem custas deverão ter o demonstrativo do cálculo anexado ao relatório.

Após efetuado o parcelamento a atualização de guias para pagamento pode ser efetuado através do site <http://www.caraguatatuba.sp.gov.br/pmc/>: Clique em portal município > Segundas vias > acordo > na opção Número do acordo insira apenas o número do acordo sem o exercício > na opção exercício insira o exercício em que foi efetuado o acordo > Informe corretamente os caracteres exibidos na imagem para prosseguir> pesquisar> selecione as parcelas que deseja pagar> clique em imprimir na parte superior da tela

Item IV – O requerente pode solicitar através de abertura de processo administrativo na Seção de Protocolo, apresentando cópia do documento de RG e CPF e o número da Inscrição Imobiliária a qual deseja a Certidão.

A certidão será sempre expedida nos termos em que tenha sido requerida e será fornecida dentro de 10 (dez) dias da data da entrada do requerimento.

Podendo ser solicitada certidão negativa, que será expedida nos casos em que o imóvel esteja quite com a fazenda Municipal.

Certidão positiva com efeito negativa será expedida desde que o contribuinte esteja com seus débitos parcelados e em dia.

Certidão positiva constará a relação de débitos e seus respectivos valores na data da emissão.

Para a emissão de certidão relativa à tributos Mobiliários de licença para funcionamento de estabelecimentos, Comercio, Industria e prestadores de serviço. O requerente pode solicitar através de abertura de processo administrativo na Seção de Protocolo, apresentando cópia do documento de RG e CPF deverá juntar cópia dos documentos de registro da empresa sendo:

- O cartão do CNPJ emitido pela Receita Federal,
- Requerimento do Empresário ou Contrato Social registrado na Junta Comercial do Estado de São Paulo.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA

*Observação: **certidões negativas** imobiliárias e mobiliárias poderão ser emitidas diretamente no site www.caraguatatuba.sp.gov.br, seguindo o passo: Portal Muncípe > Na barra de serviços selecionar: Certidão > Negativa > Emissão > Informar o número da inscrição (imobiliária ou mobiliária), informar corretamente os caracteres exibidos e clicar em pesquisar > Clicar em imprimir.

Item V – Certidão em nome de pessoa física ou jurídica: O requerente pode solicitar através de abertura de processo administrativo na Seção de Protocolo, apresentando cópia do documento pessoal, bem como Cópia do documento da pessoa que deseja a informação no caso de pessoa física, ou cartão do CNPJ no caso de certidão em nome de pessoa Jurídica. Consta dessa certidão todos os imóveis, empresas que se encontrem no nome solicitado, podendo ser emitida certidão negativa, caso esteja quite com a fazenda municipal, positiva caso constem débitos em aberto, ou positiva com efeito de negativa desde que o contribuinte esteja com seus débitos parcelados e em dia.

Item VI – O solicitante deverá apresentar a guia de pagamento com o comprovante de pagamento original e legível.

A solicitação poderá ser feita presencialmente no guichê 02 da prefeitura ou através do email dividaativa.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br e por whatsapp 012 99755-2601.

Item VII - Os documentos só podem ser retirados após a quitação do débito.

A retirada dos documentos será feita no guichê 02 da prefeitura (quando não se tratar de débito do exercício corrente), por um requerente maior de idade, nas seguintes condições:

- Ser o proprietário do imóvel devidamente cadastrado no Cadastro Imobiliário da prefeitura.
- Ser o profissional responsável pelo projeto (engenheiro ou arquiteto que conste no projeto).
- Terceiros com procuração simples autorizando a retirada do HABITE-SE, RG e CPF originais do proprietário, e RG e CPF do outorgado (procurador).
- Terceiros com procuração reconhecida firma em cartório de notas autorizando a retirada do HABITE-SE e RG e CPF do outorgado (procurador).

Item VIII - O requerente deverá solicitar através de Processo Administrativo na Seção de Protocolo, apresentando cópia do documento de RG e CPF devendo este ser proprietário do imóvel ou ter relação legal com o mesmo (no caso de esposa e herdeiros), apresentando documentação que comprove a legitimidade, podendo ser também por meio de procuração do proprietário.

Item IX – o requerente poderá solicitar através de Processo Administrativo na Seção de Protocolo, apresentando cópia do documento de RG e CPF do requerente e as certidões de objeto e pé.

Item X – O requerente poderá solicitar através de abertura de Processo Administrativo na Seção de Protocolo.

A documentação para dar entrada no pedido de compensação/devolução de valores se difere para o contribuinte pessoa física e pessoa jurídica.

• Pessoa física: a) Cópia simples do RG e CPF do requerente; b) Se a solicitação for realizada por terceiros: procuração pública ou particular original ou cópia autenticada. c) Se a solicitação for realizada em nome de contribuinte falecido: cópia da certidão de óbito, caso o representante seja filho (a) ou cônjuge. Se o representante não for parente de 1º grau, apresentar o termo de nomeação de inventariante original; d) Guia ou parcelas e comprovantes originais dos pagamentos.

a) Pessoa jurídica: a) Cópia simples do Contrato Social ou documento equivalente (ato inicial) e última alteração, devidamente registrados nos órgãos competentes; b) Quando o documento de constituição da empresa não especificar os representantes dela, apresentar cópia simples da ata de eleição; c) Cópia simples do RG e CPF do solicitante com poderes de representação da empresa; d) Se a solicitação não for realizada pelo(s) responsável(is) da empresa: procuração pública ou particular original ou cópia autenticada. e) Guia ou parcelas e comprovantes originais dos pagamentos.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA

Item XI – O proprietário do imóvel devidamente cadastrado no Cadastro Imobiliário da prefeitura é orientado ir até a área de Tributação para verificação quanto ao enquadramento nos requisitos e apresentação dos documentos exigidos conforme Lei complementar 48/2013 e Lei nº 69/2017.

Item XII – Após lançados os débitos pela área de Tributação é remetido para inscrição em Dívida Ativa, onde o contribuinte é notificado quanto ao lançamento, concedendo-lhe a possibilidade de pagamento a vista, parcelado ou impugnação.

Item XIII - O contribuinte ao discordar da autuação, lançamento ou responsabilidade da Multa, poderá protocolar o recurso expondo os motivos no qual se objetiva o cancelamento da Multa, juntando fotos da irregularidade sanada e/ou demais documentos pertinentes ao assunto. Após analisado e deferido o recurso, o processo é encaminhado a Área de Dívida Ativa para cancelamento da multa (anteriores ao ano corrente).

Item XIV - Será analisado pela seção de Procuradoria Fiscal - Chefia se existe algum exercício pendente a ser baixado, tendo como base documentos juntados pelo requerente para análise. Quanto aos débitos que couberem pagamento, será enviado ao contribuinte uma notificação, concedendo-lhe a possibilidade de pagamento a vista ou parcelado.

Item XV – Após o valor de lançamento ou revisão ser informado pela Área de Cadastro, os débitos referentes à inclusão de área e cadastramento são lançados pela Área de Dívida Ativa, em caso de revisão, os valores são corrigidos, o contribuinte é notificado quanto ao lançamento ou revisão, concedendo-lhe a possibilidade de pagamento a vista, parcelado ou impugnação.

Item XVI - Após a Área de Cadastro informar a metragem da área a ser desmembrada, será calculado o valor dos débitos proporcionais ao imóvel pela Área de Dívida Ativa, o contribuinte é notificado quanto ao lançamento, concedendo-lhe a possibilidade de pagamento a vista ou parcelado.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Orientações gerais – até dois dias úteis;

Execução e entrega da demanda de 01 até 90 dias.

Forma de prestação do serviço

Presencial – Rua: Luiz Passos Junior, 50 – Centro, e-mail (dividaativa.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br), telefones (12)3897- 8222 / 3897-8182 / 3897- 8166 e WhatsApp (12) 99755-2601.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Ouvidoria Municipal:

(12)3883-2724 ou 0800-7700678

ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br

<http://ouvidoria.caraguatatuba.sp.gov.br/manifestacao/nova>

Prioridades de atendimento

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.

Previsão de tempo de espera para o atendimento

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



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA

Mecanismos de comunicação com os usuários

Presencial – Rua Luiz Passos Junior, 50 – Centro, E-mail (dividaativa.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br), telefones (12)3897- 8222 / 3897-8182 / 3897- 8166 e WhatsApp (12) 99755-2601.

Procedimentos para receber e responder às manifestações dos usuários

A demanda é recebida através dos canais informados e são respondidas em ordem de entrada, respeitando o prazo para a execução de cada solicitação.

Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação

Quanto ao andamento do serviço os usuários poderão solicitar a informação presencialmente, através do e-mail (dividaativa.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br), telefones (12)3897- 8222 / 3897-8182 / 3897- 8166 e 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA

GABINETE DO SECRETÁRIO DA FAZENDA

Horário de funcionamento: segunda a sexta-feira das 08h às 17h38

Horário de atendimento ao público (presencialmente): segunda a sexta-feira das 09h às 16:30.

Serviços oferecidos

- Consulta de andamento, tramitação de processos administrativos no sistema;
- Análise para decisão final de processos administrativos;
- Agendamento de horário com o Secretário da Fazenda;
- Autorização da prestação de serviço de indicação dos confrontantes para regularização fundiária;
- Apoio e conferência da documentação da Ordenadoria de Despesas;
- Criação e emissão de reservas orçamentárias;
- Manutenção de prédios e unidades da Secretaria;
- Controle e acompanhamento de férias, abonadas, folha de frequência e todo Expediente de RH da Secretaria;
- Controle e requisição de serviços e materiais da Secretaria;
- Controle, acompanhamento e distribuição das manifestações de Ouvidoria da Secretaria;
- Solicitação e prestação de contas de Adiantamentos de Viagem da Secretaria;
- Solicitação, acompanhamento e prestação de contas das despesas de pronto pagamento da Secretaria.

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

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

Principais etapas para processamento do serviço

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

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Não há prazo pois geralmente as informações são dadas no momento do atendimento.

Forma de prestação do serviço

Presencial, e-mail fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br ou telefone (12) 3897-8202

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Presencial, através de e-mail fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br

telefone (12) 3897-8202

Ouvidoria Municipal: (12) 3883-2724 ou 0800-7700678

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 o atendimento

Tempo máximo de 10 minutos.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA

Mecanismos de comunicação com os usuários

Presencial – guichê

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

Telefone – (12) 3897-8202

Procedimentos para receber e responder às manifestações dos usuários

A ouvidoria municipal possui um sistema em que as manifestações são registradas e direcionadas a Secretaria competente, por lá também são registradas e encaminhadas as respostas para o usuário.

Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação

Telefone, e-mail ou através do site <http://ouvidoria.caraguatatuba.sp.gov.br/consultar>.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA

ÁREA DE TESOURARIA

Horário de funcionamento: segunda a sexta-feira das 08h às 17h38

Horário de atendimento ao público (presencialmente): segunda a sexta-feira das 09h às 16:30.

Serviços oferecidos

- Pagamentos a fornecedores, pagamento e devolução de valores a servidores e contribuintes.

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

Documento do proprietário da empresa, contrato social, nome da razão social da empresa, número da autorização de fornecimento e número da Nota Fiscal para fornecedores.

Documento do contribuinte ou servidor, e número do processo de devolução.

Principais etapas para processamento do serviço

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Quando o atendimento é feito presencialmente a resposta sobre a informação solicitada é imediata, em caso da informação ser solicitada via telefone solicitamos que seja encaminhado um e-mail onde informamos que o prazo para resposta são de 3 dias úteis.

Forma de prestação do serviço

Presencial, e-mail tesouraria.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br ou telefone (12) 3897-8205 / 3897-8250 / 3897-8266

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Presencial, através de e-mail tesouraria.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br

telefone (12) 3897-8205 / 3897-8250 / 3897-8266

Ouvidoria Municipal: (12) 3883-2724 ou 0800-7700678

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 o atendimento

Máximo 5 minutos

Mecanismos de comunicação com os usuários

Presencial – guichê

E-mail – tesouraria.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br

Telefone – (12) 3897-8205 / 3897-8250 / 3897-8266

Procedimentos para receber e responder às manifestações dos usuários

A ouvidoria municipal possui um sistema em que as manifestações são registradas e direcionadas a Secretaria competente, por lá também são registradas e encaminhadas as respostas para o usuário.

Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação

Telefone, e-mail ou através do protocolo on-line.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA

ÁREA DE TRIBUTOS DIVERSOS(SEÇÃO DE TRIBUTAÇÃO)

Horário de funcionamento: segunda a sexta-feira das 08h às 17h38

Horário de atendimento ao público (presencialmente): segunda a sexta-feira das 09h às 16:30.

Serviços oferecidos:

- Cálculos e lançamentos das taxas de licença para aprovação de execução de urbanização de terrenos particulares (loteamentos, desdobros, desmembramentos, unificações de lotes);
- Cálculos e lançamentos das taxas de licença para aprovação e execução de obras e instalações particulares (aprovação de projetos);
- Cálculos, notificação e lançamento do I.S.S Construção Civil;
- Cálculos e lançamentos da Taxa de Licenciamento Ambiental;
- Cálculos, notificação e lançamentos das taxas de cemitério (concessão caixa ossário e terreno / jazigo);
- 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.
- Cópia de processo (notificação e cobrança da taxa);
- Instruções e auxílios aos requerentes no preenchimento dos requerimentos para isenções e remissões;
- Instruções e auxílios aos requerentes no preenchimento dos requerimentos para devolução de valores;
- Notificação e lançamentos de multas;
- Expedição de certidões de valor venal, também disponível no site www.caraguatatuba.sp.gov.br.
- Expedição de guias do ITBI (imposto sobre transmissão de bens e imóveis), também disponível no site www.caraguatatuba.sp.gov.br;
- Cálculos dos carnês de IPTU do ano vigente (parcelas vencidas), também disponível no site www.caraguatatuba.sp.gov.br;
- Cálculos dos carnês de ISS do ano vigente.

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

Pessoalmente nos casos do cálculo das taxas de entrada para para aprovação de execução de urbanização de terrenos particulares (loteamentos, desdobros, desmembramentos, unificações de lotes e das taxas de licença para aprovação e execução de obras e instalações particulares (aprovação de projetos), sendo necessário apresentar 1 via do projeto e requerimento específico devidamente preenchido. Serviços como cálculos, notificação e lançamento do I.S.S Construção Civil, cálculos e lançamentos da Taxa de Licenciamento Ambiental, cálculos, notificação e lançamentos das taxas de cemitério (concessão caixa ossário e terreno / jazigo), 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, cópia de processo (notificação e cobrança da taxa) e notificação e lançamentos de multas, somente administrativamente após



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA

o deferimento do pedido pelos órgãos competentes. Demais 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.

Principais etapas para processamento do serviço

Nos casos de orientações gerais a informação é dada no momento do atendimento ou abertura de processo.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

2 dias.

Forma de prestação do serviço

Presencial, e-mail (tributacao.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br) ou telefone (12) 3897-8197 / 3897-8210 / 3897-8125 / 3897-8249

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Presencial, através de e-mail (tributacao.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br)

telefone (12) 3897-8197 / 3897-8210 / 3897-8125 / 3897-8249

Ouvidoria Municipal: (12) 3883-2724 ou 0800-7700678

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 o atendimento

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

Mecanismos de comunicação com os usuários

Presencial – guichê

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

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

Procedimentos para receber e responder às manifestações dos usuários

Todas as solicitações via e-mail institucional da Seção de Tributação (tributacao.fazenda@caraguatatuba.sp.gov.br) são respondidas no dia em quase sua totalidade, salvo os casos de e-mails enviados fora do horário de expediente (08h às 17h38).

Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação

Telefone, e-mail ou através do protocolo on-line.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA

UAP – Unidade de Atendimento ao Público (SEÇÃO DE ISSQN)

Horário de funcionamento: segunda a sexta-feira das 08h às 12h e das 13h30 as 17h38

Horário de atendimento ao público (presencialmente): segunda, quarta e sexta-feira das 09h às 12h e das 13h30 as 16h30

Encaminhamento de documentação ao Posto Fiscal: terça e quinta-feira

Serviços oferecidos

*Orientações gerais quanto aos serviços e tributos pertinentes a Secretaria de Fazenda e Planejamento do Estado de São Paulo; e,

- Recepção e encaminhamento ao Posto Fiscal de São José dos Campos de:

* Documentação complementar do Programa Gerador da Declaração (PGD);

* Retificação de Guia de Arrecadação de Receitas Estaduais (GARE) de Imposto sobre à Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS);

* Pedidos de Certidão de Débitos;

* Parcelamento de Auto de Infração de Imposição de Multa (AIIM);

* Pedidos de Restituição de Impostos, Taxas e Custas;

* Contestações de Lançamento de Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores (IPVA);

* Inclusão de MEI no sistema Autorização para Impressão de Documentos Fiscais (AIDF) para emissão de Nota Fiscal Modelo 2;

* Cessação de Uso de Emissor de Cupom Fiscal (ECF) Fora do Prazo;

* Cessação de Uso de Equipamento SAT (Sistema Autenticador e Transmissor de Cupons Fiscais Eletrônicos);

* Cancelamento extemporâneo de Nota Fiscal Eletrônica (NF-e);

* Desbloqueio de crédito da Nota Fiscal Paulista; e,

* Declaração para o Índice de Participação dos Municípios (DIPAM).

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

Ser proprietário da pessoa jurídica, representante legal da pessoa física ou procurador da pessoa física ou jurídica ao qual destina-se o serviço. Nos casos em que o contribuinte desejar deixar documentos para encaminhamento ao Posto Fiscal é necessário trazer os documentos originais e cópias autenticadas dos documentos de identificação.

Principais etapas para processamento do serviço

Nos casos de orientações gerais:

- 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:

- Protocolo dos documentos na UAP (Unidade de Atendimento ao Público);

- Com a documentação completa encaminharemos ao Posto Fiscal;

- Retirada do(s) documento(s) solicitado(s) e/ou protocolo do Posto Fiscal na UAP.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Orientações gerais - 2 dias úteis

Recepção e encaminhamento de documentação ao Posto Fiscal – 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA

Forma de prestação do serviço

Presencial, e-mail (uap@caraguatatuba.sp.gov.br) ou telefone (12)3897-8129.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Ouvidoria Municipal:

(12)3883-2724 ou 0800-7700678

ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br

<http://ouvidoria.caraguatatuba.sp.gov.br/manifestacao/nova>

Prioridades de atendimento

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

Quanto ao encaminhamento de documentação ao Posto Fiscal: Toda a terça-feira e quinta-feira haverá o encaminhamento de documentos ao Posto Fiscal independentemente do assunto ou solicitação, mas cabe salientar que para serviços onde há prazo para atendimento, o contribuinte deverá se atentar ao prazo e aos dias em que haverá encaminhamento de documentos para não extrapolar o prazo.

Previsão de tempo de espera para o atendimento

2 minutos.

Mecanismos de comunicação com os usuários

Presencial – Rua Major Ayres, 365 – Centro

E-mail – uap@caraguatatuba.sp.gov.br

Telefone – (12)3897-8129

Procedimentos para receber e responder às manifestações dos usuários

A ouvidoria municipal possui um sistema onde as manifestações são registradas e direcionadas a Secretaria/Setor competente, por lá são também registradas as respostas e encaminhadas aos usuários.

Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação

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)3897-8129 e quanto a manifestação na ouvidoria através dos telefones (12)3883-2724 ou 0800-7700678, do e-mail ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br ou do sistema <http://ouvidoria.caraguatatuba.sp.gov.br/consultar>.