



PROCURADORIA FISCAL - SERVIÇOS OFERECIDOS:

EXPEDIENTE: Setor que tem como função precípua efetuar o cálculo das custas processuais e honorários advocatícios - 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, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço;

- a) Requisitos:** Serviço voltado principalmente ao contribuinte que procura a Prefeitura para realizar o parcelamento ou a quitação de um débito.
- b) Documentos:** RG ou documento de Identificação com foto e inscrição municipal do imóvel.
- c) Forma:** Demanda espontânea.
- d) 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.
- e) Prazo máximo para a Prestação do Serviço:** Geralmente é imediato;
- f) Forma de prestação do serviço:** O setor de expediente da Procuradoria Fiscal funciona no horário aberto para o atendimento ao



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS

público, das 09h:00 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

g) 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 a manifestação por meio da Ouvidoria Municipal, (via site da Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Caraguatatuba) ou ainda por email: ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br.

CHEFIA: 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 tributário fiscal do Município, assim como orienta a população em geral em matérias de cunho fiscal e tributária.

Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço;

- a) 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.
- b) Documentos:** RG ou documento de Identificação com foto e inscrição municipal do imóvel.
- c) Forma:** Demanda espontânea.
- d) 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



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS

proceder com urbanidade e respeito com todo usuário — indistintamente — prestando-lhe todo o esclarecimento necessário para a resolução do seu problema.

e) Prazo máximo para a Prestação do Serviço: Geralmente é imediato;

f) Forma de prestação do serviço: A Chefia da Procuradoria Fiscal funciona no horário aberto para o atendimento ao público, das 09h:00 às 16h30. O setor também atende o contribuinte por meio dos telefones (12) 3897-8294/3897-8264, e por meio do e-mail procuradoriafiscal@caraguatatuba.sp.gov.br

g) 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 a manifestação por meio da Ouvidoria Municipal, (via site da Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Caraguatatuba) ou ainda por email: ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br.

PROCON

SERVIÇOS PRESTADOS POR ESTE ÓRGÃO

O PROCON de Caraguatatuba segue as orientações fornecidas pela Fundação PROCON/SP e pela Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (Senacom) que qualifica e ministra anualmente cursos de atualização de servidores, bem como cursos de qualificação.

São realizados os atendimentos descritos abaixo:

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



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS

Cidadania); OAB (Ordem dos Advogados do Brasil); Defensoria Pública do Estado de São Paulo e outros órgãos)

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

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;

4) **CIP (CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR):** 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;

5) **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.

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.

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



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS

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.

O cadastro encontra-se em ordem alfabética de fornecedores, que podem ser identificados por seus nomes fantasia, razão social, bem como por outros



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS

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 recorrido 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.

Cordialmente,

ALIÉX MOREIRA

Coordenador do PROCON Municipal de Caraguatatuba