



Carta de Serviços ao Usuário

**Secretaria de Justiça e
Defesa da Cidadania**

**Procuradoria-Geral do
Município**

Procon – Mauá

**MAUÁ-SP
2022**



SECRETARIA DE JUSTIÇA E DEFESA DA CIDADANIA

- **SECRETÁRIO** – Matheus Martins Sant’Anna
- **SECRETÁRIA ADJUNTA** – Tatyana de Melo Moretti

PROCURADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO PROCURADORES-CHEFE

- **ASSESSORIA DE CONTROLE DE CONSTITUCIONALIDADE E
PROCESSO LEGISLATIVO** – Ivan Vendrame
- **ASSESSORIA DE CONTROLE PRECATÓRIO** – Wanderli Bortoletto Marino
de Godoy
- **ASSESSORIA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO E TRIBUNAL DE
CONTAS** – Mayara de Lima Reis
- **PROCURADORIA DA DÍVIDA ATIVA** – Natália Cordeiro Barbosa Dijigow
- **PROCURADORIA DE LICITAÇÕES** – Roberta Castilho Andrade Lopes
- **PROCURADORIA DO CONTENCIOSO JUDICIAL** – Gregório Battazza
Lonza
- **PROCURADORIA FISCAL** – Gabriela Alonso dos Santos
- **PROCURADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO** – Mariana Dellabarba Barros

PROCON – MAUÁ

- **GERÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR** – Bruno Ferreira
Valim



ÓRGÃOS QUE REALIZAM ATENDIMENTO DIRETO À POPULAÇÃO

PROCURADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

- **ASSESSORIA DE CONTROLE PRECATÓRIO**
- **ASSESSORIA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO E TRIBUNAL DE CONTAS**
- **PROCURADORIA DA DÍVIDA ATIVA**

PROCON – MAUÁ

- **GERÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**

Os demais órgãos da Secretaria de Justiça e Defesa da Cidadania e da Procuradoria-Geral do Município não realizam atendimento direto à população, sendo que suas comunicações são realizadas pela via judicial ou por intermédio de processo administrativo municipal.



Índice

ASSESSORIA DE CONTROLE DE PRECATÓRIOS.....	5
ASSESSORIA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO E TRIBUNAL DE CONTAS.....	7
PROCON MAUÁ.....	9
PROCURADORIA DA DÍVIDA ATIVA.....	12



ASSESSORIA DE CONTROLE DE PRECATÓRIOS

SERVIÇO	Atendimento aos munícipes ou seus patronos, titulares de créditos pecuniários reconhecidos judicialmente, sob a forma de Precatórios e RPVs (Requisitórios de Pequeno Valor).
DESCRIÇÃO	Prestação de informações a interessados (usuários ou patronos) referentes aos Precatórios ou RPV processados e pagos pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.
PÚBLICO ALVO	Credores da Prefeitura Municipal de Mauá, por meio de Precatórios e RPVs.
REQUISITOS NECESSÁRIOS	Possuir crédito reconhecido judicialmente através de Sentença, cujos valores podem ser enquadrados como RPVs. Em atenção às normas de proteção de dados, as informações e documentos somente são fornecidos à parte constante no processo judicial ou ao seu representante legal devidamente constituído.
ETAPAS DO PROCESSO	Para realização do atendimento, o titular do precatório ou RPV ou o seu patrono pode: a) Comparecer, munido de seus documentos pessoais, à Assessoria e obter as informações; b) Enviar e-mail ao endereço precatorio@maua.sp.gov.br e requisitar informações; c) Entrar em contato através do tel. (11) 4512-7500 – Ramais 7544/1016 e obter as informações.
PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Em consulta presencial, telefone ou e-mail, o credor/procurador é atendido prontamente. No entanto, nos processos judicializados, os prazos são definidos conforme a legislação e determinação do juiz competente.
ACESSO AO SERVIÇO	A comunicação com os usuários, titulares dos Precatórios e seus patronos é realizada: a) Pessoalmente; b) Através do e-mail precatorio@maua.sp.gov.br ; c) Através do tel. (11) 4512-7500 – Ramais 7544/1016.
TAXA	Gratuito.



FOLHA DE INFORMAÇÃO

PREVISÃO DE ATENDIMENTO	Demanda espontânea.
ENDEREÇO DE ATENDIMENTO	Assessoria de Controle de Precatórios – Avenida João Ramalho, 205 – 2º Andar – Vila Noêmia – Mauá/SP – CEP: 09371-520.
HORÁRIO DE ATENDIMENTO	De segunda a sexta-feira, das 08:00 às 17:00.



ASSESSORIA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO E TRIBUNAL DE CONTAS

SERVIÇO	Atendimento a advogados e as próprias partes em causas judiciais, para prestação de esclarecimentos ou obtenção de mais informações, visando a elaboração de pareceres jurídicos conclusivos aos referidos interessados.
DESCRIÇÃO	Assessorar a Procuradoria-Geral Consultiva nos assuntos relacionados à esfera administrativa, emitindo pareceres administrativos em que figure como requerente um munícipe.
PÚBLICO ALVO	Municípios que possuam processos administrativos abertos para reconhecimento de direitos e/ou requerimento de providências da Administração Pública.
REQUISITOS NECESSÁRIOS	Em caso procedimento novo, o munícipe ou o seu patrono pode comparecer à Central de Atendimento do Município, munido dos documentos pessoais, e abrir processo administrativo para formalização do requerimento. Já havendo processo em andamento, o munícipe ou o seu patrono pode: a) Comparecer, munido dos documentos pessoais de identificação, à Assessoria e obter as informações; b) Enviar e-mail ao endereço apatc@maua.sp.gov.br e requisitar informações; c) Entrar em contato através do tel. (11) 4512-7500 – Ramais 7544/1016 e obter as informações. Em atenção às normas de proteção de dados, as informações e documentos somente são fornecidos à parte requerente ou ao seu representante legal devidamente constituído.
ETAPAS DO PROCESSO	Consultoria em Processo Administrativo: O processo é autuado e enviado ao setor pelo depto./secretaria responsável; A Procuradoria-Geral do município realiza a triagem; É verificado se a matéria em questão compreende a competência desta Assessoria.



FOLHA DE INFORMAÇÃO

	O processo administrativo é alocado em fila de prioridade e cronologia para atendimentos; Com o parecer elaborado, o processo é devolvido à Procuradoria-Geral para ciência do Procurador-Geral do Município e análise do Secretário de Justiça e Defesa da Cidadania.
PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Os pareceres administrativos não possuem prazo regulamentado pela legislação municipal. No entanto, busca-se sempre dar a maior celeridade possível à sua resolução, dentro da demanda de trabalho.
ACESSO AO SERVIÇO	Atendimento presencial a advogados e às próprias partes em causas judiciais, para prestação de esclarecimentos ou obtenção de maiores informações, visando a elaboração de pareceres jurídicos conclusivos aos referidos interessados. Também é promovido atendimento através do e-mail apatc@maua.sp.gov.br e pelo telefone (11) 4512-7500 – Ramal 1418.
TAXA	Gratuito.
PREVISÃO DE ATENDIMENTO	Demanda espontânea.
ENDEREÇO DE ATENDIMENTO	Assessoria de Processo Administrativo e Tribunal de Contas – Avenida João Ramalho, 205 – 2º Andar – Vila Noêmia – Mauá CEP 09371-520.
HORÁRIO DE ATENDIMENTO	De segunda a sexta feira, das 08:00 às 17:00.



PROCON MAUÁ

SERVIÇO	Recebimento de reclamações de cidadãos nas relações de consumo; Acompanhamento das reclamações; Consultas; Recebimento de denúncias; Recebimento de sugestões de consumidores ou de entidades que os representem; Composição de conflitos de consumo através de audiências de conciliação realizadas presencialmente nas dependências do órgão.
DESCRIÇÃO	O Procon Mauá tem como missão principal equilibrar e harmonizar as relações entre consumidores e fornecedores, tendo por objetivo elaborar e executar a política de proteção e defesa dos consumidores no município de Mauá. Recebimento, por meio de requerimento pessoal, mediante agendamento prévio através do e-mail proconmaua@maua.sp.gov.br, ou por intermédio de atendimento digital, no e-mail informado, de reclamações de cidadãos nas relações de consumo; Recebimento, presencial ou por meio digital no e-mail proconmaua@maua.sp.gov.br de denúncias referentes a infrações que envolva relação de consumo; Recebimento, presencial ou por meio digital no e-mail proconmaua@maua.sp.gov.br de crítica, apontamentos ou sugestões de consumidores ou de entidades que os representem; Realização de audiências de conciliação, nas dependências do órgão, na tentativa de composição de conflitos de que envolva relação de consumo.
PÚBLICO ALVO	Municípios que se encontram em situação de vulnerabilidade perante fornecedores / prestadores de serviço, em ocasião em que se possa configurar conduta de desrespeito à legislação consumerista.
REQUISITOS NECESSÁRIOS	Existência de um conflito de interesses. Em atenção às normas de proteção de dados, as informações e documentos somente são fornecidos ao contribuinte ou ao seu representante legal devidamente constituído.



FOLHA DE INFORMAÇÃO

ETAPAS DO PROCESSO	Recebimento e acolhimento do munícipe; Registro do atendimento no Sistema Nacional de informações de Defesa do Consumidor - SINDEC; Expedição de “Carta de Informações Preliminares – CIP” ao fornecedor. Designação de audiência de conciliação; Na hipótese de expedição da Carta de Informações Preliminares – CIP, será proferida decisão: a) pelo arquivamento do processo; b) conversão do procedimento em abertura de processo administrativo; c) orientação aos consumidores quanto a solução da questão e resguardo dos direitos. Tratando-se da instauração direta da “Reclamação”, o fornecedor será notificado a comparecer a uma audiência conciliatória, acompanhado do consumidor demandante. Ao final da audiência conciliatória, será (i) lavrado o <u>Termo de Encerramento</u>, no caso de nenhuma das partes comparecer, encerrando a reclamação; (ii) <u>Termo de Comparecimento</u> quando estiver ausente apenas uma das partes, ou ambas estiverem presentes, mas sem que se tenha havido um acordo; e (iii) <u>Termo de Acordo</u> com natureza de Título Executivo Extrajudicial, passível de homologação pelo Poder Judiciário, situação em que houver acordo entre as partes.
PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	CARTA DE INFORMAÇÕES PRELIMINARES Em relação à “Carta de Informações Preliminares – CIP” o prazo poderá ser de até 40 (quarenta) dias corridos para manifestação do fornecedor demandado. Quando o envio da notificação se der por ambiente virtual, o prazo é reduzido pela metade. RECLAMAÇÃO No que se refere à “Reclamação” o prazo é variável, uma vez que o agendamento de audiência de conciliação deverá respeitar o intervalo mínimo de 20 (vinte) dias corridos entre a notificação e a sua realização, assim como o calendário programado pela divisão competente. DESBLOQUEIO DE SENHA NOTA FISCAL PAULISTA O desbloqueio da senha de acesso ao Sistema



FOLHA DE INFORMAÇÃO

	da Notal Fiscal Paulista é feito imediatamente durante o atendimento.
ACESSO AO SERVIÇO	O acesso ao serviço se dá comumente de forma presencial nas dependências do Poupatempo Mauá mediante agendamento prévio através do e-mail proconmaua@maua.sp.gov.br . Também é possível acessar os serviços deste órgão de forma digital, por meio deste mesmo e-mail informado.
TAXA	Gratuito.
PREVISÃO DE ATENDIMENTO	Demanda espontânea / Agendamento prévio.
ENDEREÇO DE ATENDIMENTO	Poupatempo Mauá - Av. Antônia Rosa Fioravanti, 1654 - Jardim Cerqueira Leite, Mauá/SP CEP: 09390-120
HORÁRIO DE ATENDIMENTO	De segunda a sexta-feira, das 09:00 às 17:00 – Sábado: das 09:00 às 13:00.



PROCURADORIA DA DÍVIDA ATIVA

SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS AO PÚBLICO	Formalização de acordos de parcelamento de créditos fiscais vencidos, de exercícios anteriores ao vigente; Emissão de boletos referentes a créditos fiscais vencidos, do Município, de exercícios anteriores ao vigente; Emissão de certidões de regularidade fiscal (certidões positivas, certidões negativas e certidões positivas com efeito de negativas); Emissão de extratos e de relatórios de dívidas fiscais. Emissão de pareceres jurídicos em processos administrativos atrelados a pedidos de reconhecimento administrativo de prescrição, nos termos do Decreto Municipal nº 8.140/2016 e suas alterações.
DESCRIÇÃO	Formalização, por meio de assinatura de competentes termos, e mediante prévia verificação documental, de valores e parcelas, de acordos para quitação de débitos fiscais, das mais variadas naturezas tributárias, vencidos, de exercícios anteriores ao vigente. Não são passíveis de acordos os débitos não vencidos ou do vigente ano fiscal; Emissão de boletos, mediante prévia verificação documentação e de valores, referentes a débitos fiscais vencidos, do contribuinte, das mais variadas naturezas tributárias, de exercícios anteriores ao vigente; Emissão, mediante prévia verificação de documentação e identificação, de certidões de regularidade fiscal (certidões positivas, certidões negativas e certidões positivas com efeito de negativas); Emissão mediante prévia verificação de documentação e identificação, de extratos e de relatórios de dívidas fiscais. Emissão, mediante requerimento, de pareceres jurídicos em processos administrativos atrelados a pedidos de reconhecimento administrativo de prescrição, nos termos do Decreto Municipal nº 8.140/2016 e suas alterações.
PÚBLICO ALVO	Municípios em geral.
REQUISITOS NECESSÁRIOS	Possuir débitos fiscais junto à municipalidade. Em atenção às normas de sigilo fiscal e proteção de dados, as informações e documentos somente são fornecidos ao contribuinte ou representante legal devidamente constituído.



FOLHA DE INFORMAÇÃO

ETAPAS DO PROCESSO	O cidadão comparece ao saguão do Paço Municipal, retira senha de atendimento e aguarda o seu atendimento nos guichês de atendimento ao usuário. Também há a possibilidade do interessado formular o seu requerimento por meio do correio eletrônico (e-mail) procuradoria.dividaativa@maua.sp.gov.br .
PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Imediato, exceto ao serviço indicado no item "5", cujo processamento se dá por ordem cronológica de chegada dos processos.
ACESSO AO SERVIÇO	Presencial – Balcão da Central de Atendimento.
TAXA	Gratuito.
PREVISÃO DE ATENDIMENTO	Demanda espontânea / Agendamento prévio.
ENDEREÇO DE ATENDIMENTO	Procuradoria da Dívida Ativa – Avenida João Ramalho, 205 – Térreo – Vila Noêmia – Mauá/SP – CEP: 09371-520.
HORÁRIO DE ATENDIMENTO	De segunda a sexta, das 08:00 às 17:00.