CARTA DE SERVIÇOS MUNICIPAIS.

PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

SOBRE A PROCURADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO – PGM

Criada pela Lei Municipal nº 4.683, de 30 de junho de 2.020, a partir da reestruturação do então Departamento Jurídico da Prefeitura, a Procuradoria-Geral do Município – PGM, órgão integrante da estrutura administrativa superior do Município vinculada direta e exclusivamente ao Prefeito Municipal é instituição de natureza permanente, essencial à administração da justiça e à Administração Direta Municipal, responsável por sua representação judicial e consultoria jurídica, sendo necessariamente orientada pelos princípios da legalidade, da indisponibilidade do interesse público, da unidade e da eficiência.

ENDEREÇO

A PGM fica situada à Rua Doutor Teófilo Ribeiro de Andrade, nº 295, Centro, CEP: 13870-210.
Térreo: Setor de Apoio Administrativo.
Subsolo: Setor de Proteção do Consumidor (PROCON).
1º andar: Gabinete do Procurador-Geral, Setor Contencioso, Setor Consultivo e Setor de Apoio Administrativo.

Responsável: Rodrigo Antonio do Prado
Endereço: Rua Dr. Teófilo Ribeiro de Andrade, 295, Centro.
Telefones: (19) 3631-5494 ou (19) 3631-1905 ou (19) 3622-2073 ou (19) 3631-0797
E-Mail: jur-atendimento@saojoao.sp.gov.br
WhatsApp: (19) 99620-0865 (somente mensagens)
Horário de atendimento presencial ao público: das 12h30 às 16h30
Horário de atendimento via WhatsApp: das 8h às 11h

CANAIS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

ATENDIMENTO PRESENCIAL

• Setor de Apoio Administrativo: de segunda a sexta, das 12h30 às 16h30.
• Setor de Proteção do Consumidor (PROCON): de segunda a sexta, das 12h30 às 16h30.

ATENDIMENTO ONLINE

Setor de Apoio Administrativo:
• WhatsApp: (19) 99620-0865 (somente mensagens de texto): de segunda a sexta, das 08h às 11h;
• E-mail: jur-atendimento@saojoao.sp.gov.br: de segunda a sexta, das 08h00 às 16h30.
• Telefones: (19) 3631-5494, 3631-1905, 3622-2073 e 3631-0797, de segunda a sexta, durante o horário do expediente (8h às 17h).
Setor de Proteção do Consumidor (PROCON):
• WhatsApp: (19) 99621-6288 (somente mensagens de texto) – de segunda a sexta, das 12h30 às 16h30;

• E-mail: proconsjbvreclamacao@saojoao.sp.gov.br – de segunda a sexta, das 12h30 às 16h30;
• Telefone: (19) 3631-7645, de segunda a sexta, durante o horário do expediente (8h às 17h).
Obs.: excluem-se dos dias de atendimento os feriados e os pontos facultativos.

SERVIÇOS OFERECIDOS

Por meio do Setor de Apoio Administrativo, a PGM oferece os serviços de dívida ativa, pedido de acesso à informação e outros relacionados às suas atribuições. E, por meio do Setor de Proteção do Consumidor, são oferecidos os serviços de simples consulta e reclamação fundamentada.

SETOR DE APOIO ADMINISTRATIVO:

1. DÍVIDA ATIVA

Descrição:
Serviços relacionados à cobrança judicial (execução fiscal) da dívida ativa municipal, como consulta de débitos executados, parcelamento e emissão de guias de pagamento.
Formas de acesso ao serviço:
Presencial, WhatsApp e e-mail, nas formas indicadas nos canais e horários de atendimento.
Requisitos:
• Documento de identificação pessoal com foto;
• Dados para identificação da dívida, como número de cadastro do imóvel ou da empresa, endereço, nome completo do contribuinte, CPF ou CNPJ, etc.;
• Para parcelamentos: dados de qualificação (nome completo, nacionalidade, estado civil, profissão, CPF, RG, endereço atualizado de domicílio e residência e telefone ou e-mail);
• Se solicitado por pessoa que não seja o próprio contribuinte: procuração, pública ou particular, outorgada por ele conferindo poderes para realizar o ato pretendido; ou, no caso de pessoa falecida, documento comprobatório da sucessão; ou, no caso de pessoa jurídica, documento comprobatório de poderes para representar a entidade ou procuração do representante legal;
• Outras informações que vierem a ser solicitadas pelo atendente.
Prazo para prestação deste serviço:
Presencial:
Previsão de tempo de espera: 10-30 minutos.
Prazo máximo de atendimento: 1 hora.
WhatsApp:
Previsão de tempo de espera: 1 hora.
Prazo máximo de atendimento: 1 dia útil.
E-mail:
Previsão de tempo de espera: 1 hora.
Prazo máximo de atendimento: 1 dia útil.

2. PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LEI FEDERAL Nº 12.527/11)

Descrição:
Pedido simples que se enquadre como acesso à informação previsto na Lei Federal nº 12.527/11, como cópia de documento, informações sobre processos e expedientes administrativos e estatísticas que não demandem trabalho adicional de análise, interpretação ou consolidação de dados, desde que a informação se encontre em poder da Procuradoria-Geral do Município e que não seja necessária a instauração de processo administrativo.
Para pedidos de acesso à informação em geral; cópias, parciais ou integrais, de processos administrativos; pedidos complexos ou que demandem a instauração de processo administrativo ou cujo processamento esteja inserido nas atribuições de outros órgãos, o requerimento deverá ser feito junto ao setor da Prefeitura responsável pelo serviço de protocolo, situado à Rua Carlos Kielander, nº 366, Centro.
Forma de acesso ao serviço:
Presencial, WhatsApp e e-mail, nas formas indicadas nos canais e horários de atendimento.
Requisitos:
• Identificação do requerente;
• Especificação da informação requerida;
• Fornecimento de dados de contato para resposta, se essa não puder ser fornecida imediatamente, nos termos do Art. 11 da Lei Federal nº 12.527/11.
Prazo para prestação deste serviço:
Se o acesso à informação requerida não puder ser concedido imediatamente, 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez), nos termos do Art. 11, §§ 1º e 2º da Lei Federal nº 12.527/11.

3. OUTROS SERVIÇOS RELACIONADOS ÀS ATRIBUIÇÕES DA PGM

Descrição:
Outros serviços não especificados acima, desde que que estejam dentro das atribuições da Procuradoria-Geral do Município.
Forma de acesso ao serviço:
Quaisquer dos meios indicados nos canais e horários de atendimento.
Requisitos:
• Identificação do usuário;
• Especificação do serviço requerido;
• Fornecimento de dados de contato, se a resposta não puder ser fornecida imediatamente;
• Outras informações que vierem a ser solicitadas pelo atendente.
Prazo para prestação deste serviço:
Se o serviço solicitado não possuir prazo específico regulamentado em lei ou decreto:
Presencial:
Previsão de tempo de espera: 15-30 minutos.
Prazo máximo de atendimento: 2 horas.
WhatsApp:
Previsão de tempo de espera: 1 hora.
Prazo máximo de atendimento: 1 dia útil.

E-mail:
Previsão de tempo de espera: 1 hora.
Prazo máximo de atendimento: 1 dia útil.
Telefone:
Previsão de tempo de espera: 1 minuto para atendimento da ligação e 2-15 minutos para resolução da demanda.
Prazo máximo de atendimento: 30 minutos.

SETOR DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR (PROCON):

4. SIMPLES CONSULTA

Descrição:
Serviços relacionados a esclarecimento e orientação de consumidores relativos à relação de consumo, divididos por área de atuação (Alimento, Saúde, Habitação, Produtos, Serviços, Financeiros), elaboração de ofícios e envio a fornecedores.
Formas de acesso ao serviço:
Presencial, WhatsApp e e-mail, nas formas indicadas nos canais e horários de atendimento.
Requisitos:
• Documento de identificação pessoal com foto, para orientação e esclarecimento no atendimento presencial;
• Outras informações que vierem a ser solicitadas pelo atendente.
Prazo para prestação deste serviço:
Presencial:
Previsão de tempo de espera: 15-30 minutos.
Prazo máximo de atendimento: 1 hora.
WhatsApp:
Previsão de tempo de espera: 1 hora.
Prazo máximo de atendimento: 1 dia útil.
E-mail:
Previsão de tempo de espera: 1 hora.
Prazo máximo de atendimento: 1 dia útil.

5. RECLAMAÇÃO FUNDAMENTADA

Descrição:
Serviços relacionados à elaboração de notificação a fornecedores (Empresa), com base nas áreas de atuação (Alimento, Saúde, Habitação, Produtos, Serviços, Financeiros), através de CIP (Carta de Informações Preliminares), Abertura de Reclamação Fundamentada, Procedimento Administrativo, Audiência e Tentativa de Conciliação.
Formas de acesso ao serviço:
Presencial, WhatsApp e e-mail, nas formas indicadas nos canais e horários de atendimento.
Requisitos:
• Documento de identificação pessoal com foto, para orientação e esclarecimento no atendimento presencial;
• Dados de qualificação (nome completo, nacionalidade, estado civil, profissão, CPF, RG, endereço atualizado de domicílio e residência e telefone ou e-mail).
• Todos os documentos pertinentes de instruir a reclamação fundamentada (Nota

Fiscal, Contratos, Ordem de Serviço, Certificado de Garantia, Orçamento, etc.);
• Outras informações que vierem a ser solicitadas pelo atendente.
Prazo para prestação deste serviço:
Presencial:
Previsão de tempo de espera: 15-30 minutos.
Prazo máximo de atendimento: 1 hora.
WhatsApp:
Previsão de tempo de espera: 1 hora.
Prazo máximo de atendimento: 1 dia útil.
E-mail:
Previsão de tempo de espera: 1 hora.
Prazo máximo de atendimento: 1 dia útil.

FORMAS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E ETAPAS

Atendimento presencial
O atendimento será feito por ordem de chegada com atendimento prioritário nesta modalidade para idosos com mais de 60 anos, pessoas com deficiência, gestantes e pessoas com crianças de colo.
Para os usuários aguardando atendimento, há salas de espera com assentos nos Setores de Apoio Administrativo e de Proteção do Consumidor.
Atendimento por WhatsApp e e-mail
Uma vez recebida a mensagem, o usuário estará automaticamente na fila de atendimento por ordem de recebimento. Quando houver disponibilidade, ele será direcionado para um servidor responsável pelo atendimento do assunto em questão, que solicitará as informações ou documentos necessários e prestará o serviço.
Atendimento por telefone
Recebida a ligação, o atendente ouvirá a solicitação e, a depender do caso, adotará uma das seguintes providências: responderá imediatamente, transferirá para outro atendente especializado no assunto, solicitará que o contato seja feito por outro canal de atendimento ou orientará o usuário a contatar outro órgão, se não se tratar de atribuição da PGM.

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Para comunicação com os usuários pelos canais de atendimento, a PGM dispõe de:
• No atendimento presencial: servidores e estagiários designados especificamente para esta função;
• No atendimento remoto: 5 linhas de telefone fixo, 2 e-mails oficiais dedicados para esta finalidade, 2 perfis do WhatsApp em execução na versão web para desktop com suporte em 2 smartphones com a versão Android e 1 rede Wi-Fi com conexão de internet via fibra ótica independente e dedicada para o atendimento.
Em função do WhatsApp web não suportar chamadas de áudio e de vídeo e pela indisponibilidade de equipamentos de captura de sons e imagens em tempo real para desktop, a PGM não oferece suporte para atendimento por chamadas ou áudios nesse canal de atendimento.

MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS E CONSULTAS

Qualquer usuário poderá se manifestar sobre os serviços prestados pela Procuradoria-Geral do Município na forma de elogios, sugestões, denúncias e reclamações, dentre outros, bem como consultar o andamento de serviços solicitados e expedientes administrativos.
Para a consulta de serviços e expedientes, o pedido deverá ser feito diretamente à PGM por meio dos canais e horários de atendimento.
Para manifestações sobre os serviços, o usuário possui duas opções:
• Manifestar-se diretamente à Procuradoria-Geral do Município através do e-mail jur-atendimento@saojoao.sp.gov.br, mencionando no campo “assunto” o tipo da sua manifestação (elogio, sugestão, denúncia ou reclamação) e, no corpo da mensagem, detalhando suas razões e pedidos, mencionando o setor que prestou o atendimento.
A manifestação será encaminhada para o chefe do respectivo setor ou o superior hierárquico do servidor que prestou o atendimento, ou, ainda, para o Procurador-Geral, para posterior elaboração e encaminhamento da resposta ao usuário.
• Manifestar-se por meio da ouvidoria da Prefeitura Municipal de São João da Boa Vista, nas formas abaixo descritas.

OUVIDORIA

A ouvidoria responsável pelas manifestações sobre a Procuradoria-Geral do Município é a ouvidoria geral da Prefeitura Municipal de São João da Boa Vista, órgão vinculado ao Gabinete do Prefeito.
O usuário pode cadastrar sua manifestação na ouvidoria das seguintes formas:
• Pelo site eouve.com.br ou pelo link disponível no site saojoao.sp.gov.br, mediante escolha das opções: estado “São Paulo”, cidade “São João da Boa Vista” e assunto “jurídico”;
• Pelo aplicativo eOuve, disponível pra Android e iOS, mediante escolha das opções: estado “São Paulo”, cidade “São João da Boa Vista” e assunto “jurídico”;
• Pelo telefone 0800 7730156;
• Presencialmente, no Paço Municipal, situado à Rua Marechal Deodoro, nº 366, Centro.

ATRIBUIÇÕES DA PROCURADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO – PGM

As atribuições da PGM, exercidas por meio de seus Procuradores , estão definidas no Artigo 2º da Lei Municipal nº 4.683, de 30 de junho de 2.020, e são:
I - representar judicial e extrajudicialmente o Município;
II - exercer as funções de consultoria e assessoria jurídica da Administração direta;
III – realizar estudos para orientar a atuação jurídica da Administração Municipal, visando fixar a interpretação das leis a ser uniformemente seguida pelos órgãos e entidades da Administração Municipal direta, inclusive mediante a edição de súmulas administrativas, nos termos desta Lei;
IV - assessorar a Fazenda Municipal perante os tribunais de contas;
V - prestar assessoramento técnico-legislativo, cooperando na elaboração legislativa;
VI - efetuar a cobrança judicial da dívida ativa;
VII - manifestar-se nos processos administrativos que tenham por objeto atos constitutivos ou translativos de direitos reais em que figure o Município como parte;

VIII - manifestar-se nos processos que versem sobre permissão, concessão administrativa de uso, desafetação, alienação, doações e autorização de uso de bens imóveis municipais;
IX - elaborar pareceres opinativos em procedimentos licitatórios, de contratação direta e quaisquer outros previstos pela legislação vigente;
X - manifestar-se previamente à celebração de termos de ajustamento de conduta - TAC, termos de compromisso, termos de parceria, contratos de gestão e congêneres e quaisquer outras formas de atuação conjunta com o terceiro setor;
XI - exercer outras funções que lhe forem conferidas por lei.

ESTRUTURA DA PROCURADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO – PGM

A estrutura da PGM, definida no Artigo 7º da Lei Municipal nº 4.683, de 30 de junho de 2.020, é a seguinte:
I – Gabinete do Procurador-Geral;
II – Setor Contencioso;
III – Setor Consultivo;
IV – Setor de Proteção do Consumidor;
V – Setor de Apoio Administrativo.

GABINETE DO PROCURADOR-GERAL

O Gabinete do Procurador-Geral é composto pelo Procurador-Geral do Município, escolhido pelo Prefeito Municipal dentre os integrantes da carreira de Procurador a partir de lista tríplice formada pelos membros em exercício do cargo.
As atribuições do Procurador-Geral são:
I - chefiar a Procuradoria-Geral do Município, coordenando suas atividades jurídicas e administrativas e orientar-lhe a atuação;
II - propor ao prefeito a declaração de nulidade de atos administrativos da administração direta;
III - receber citações e notificações nas ações propostas contra o Município;
IV - manifestar sua posição acerca da oportunidade e conveniência dos afastamentos de Procuradores;
V - desistir, transigir, firmar compromissos e reconhecer pedidos nas ações de interesse da Fazenda Municipal, podendo delegar essas atribuições;
VI - decidir sobre a propositura de ação rescisória, bem como sobre a não interposição de recurso;
VII - apresentar ao Prefeito proposta de arguição de inconstitucionalidade de leis e decretos, elaborando a competente representação;

SETOR CONTENCIOSO

O Setor Contencioso, composto por procuradores municipais e chefiado por um Procurador-Chefe, é responsável pela representação judicial do Município, compreendendo, dentre outras atividades, o recebimento de citações e intimações; a análise das ações judiciais para decisão sobre as providências cabíveis; a elaboração de peças processuais como petições iniciais e intermediárias, contestações e recursos; a representação do Município em audiências; a realização de acordos judiciais e a cobrança judicial da dívida ativa por meio das execuções

fiscais.
Para isso, os procuradores se dividem por áreas de atuação, sendo elas: trabalhista, saúde, licitações e contratos, execuções fiscais e matérias residuais.

SETOR CONSULTIVO

O Setor Consultivo, composto por procuradores municipais e chefiado por um Procurador-Chefe, é responsável pela consultoria e assessoria jurídica da Administração Direta Municipal, essencialmente, solucionando dúvidas jurídicas e orientando os diversos departamentos que compõem a Prefeitura Municipal de São João da Boa Vista, mediante a emissão de pareceres em processos e expedientes administrativos.
Compete, ainda, a este setor a análise jurídica de processos de licitação, contratação direta, parcerias com as entidades do terceiro setor e aditamento de contratos; a elaboração, a pedido do Gabinete do Prefeito, de minutas de decretos e projetos de lei, bem como quaisquer outros serviços da natureza de consultoria e assessoria jurídica.
Para isso, a atuação dos procuradores nesse setor se divide entre as seguintes áreas: recursos humanos, saúde, licitações e contratos e matérias residuais.

SETOR DE APOIO ADMINISTRATIVO

O Setor de Apoio Administrativo, composto de agentes administrativos, assistentes administrativos, auxiliares administrativos e serventes, chefiado por um servidor efetivo do Município, é responsável por prestar apoio administrativo aos demais servidores da Procuradoria-Geral do Município, especialmente dando suporte à autuação dos Procuradores do Município e ao PROCON, controlando registro de pareceres, petições judiciais e administrativas, requerimentos diversos, notificações, expedição e recebimento de ofícios dos órgãos públicos, interna e externamente.
A esse setor, compete, essencialmente, a realização de todas as atividades de natureza administrativa necessárias ao funcionamento da Procuradoria-Geral do Município, compreendendo, além das elencadas acima, o recebimento, a distribuição entre os procuradores e o despacho de processos e expedientes administrativos; a elaboração de requisições de compras e serviços e de notas de reserva orçamentária; o gerenciamento e acompanhamento dos contratos da PGM; o controle do patrimônio e dos materiais de consumo; a emissão de guias de pagamento de custas e depósitos judiciais; o atendimento ao público e o serviço de limpeza da repartição.

SETOR DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR (PROCON)

O Setor de Proteção do Consumidor (PROCON), chefiado por um servidor efetivo do Município, é responsável por planejar, coordenar, controlar e promover ações de defesa dos direitos do consumidor, de acordo com a legislação em vigor, procedendo o atendimento, orientação e informação aos munícipes, bem como os relativos à fiscalização, observada a legislação específica.

PROGRAMA DE ESTÁGIO DE DIREITO

Por meio do programa de estágios da Prefeitura Municipal de São João da Boa Vista, a partir de contratos e parcerias com instituições de educação, a Procuradoria-Geral do Município conta com estagiários do curso de Direito, que atuam, sob supervisão, junto aos cinco setores, auxiliando os procuradores e o Setor de Proteção do Consumidor em todas as suas áreas de autuação e possibilitando a complementação educacional e o desenvolvimento profissional na formação universitária do estagiário.