



2018.v1



Carta de Serviços

Lei Federal nº 13.460, de 26/06/2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública. Nela está prevista a obrigatoriedade da divulgação de Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo informar aos usuários sobre os serviços prestados pela Procuradoria, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, além de indicar aos usuários, como emitir sugestões ou enviar reclamações, assegurando sua efetiva participação na avaliação dos serviços públicos.

Ao trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, a Carta de Serviços ao Usuário amplia o canal de comunicação com o cidadão e se estabelece como importante instrumento de transparência e visibilidade dos serviços executados pelo ente público.



Procuradoria Geral do Município - PGM

A Procuradoria Geral do Município (PGM) é o órgão gestor do Sistema Jurídico Municipal, responsável pela defesa judicial e extrajudicial do Município do Rio de Janeiro, pela consultoria jurídica dos órgãos municipais, bem como pela inscrição e cobrança da dívida ativa municipal.

Endereços e horário de atendimento:

Órgão Central: Travessa do Ouvidor, 4 – Centro - CEP: 20040-040

SIC Setorial (Protocolo): Rua Sete de Setembro, 58, loja A, Centro – CEP: 20040-040

Ouvidoria: Travessa do Ouvidor, 4, sala 1102, Centro – CEP: 20040-040

Postos de Atendimento da Dívida Ativa:

Endereços e Horários

PGM e Ouvidoria

- Rua Sete de Setembro, 58/A, Centro (de 2ª a 6ª, das 9h às 16h).

Postos Avançados

- Cidade Nova – Av. Afonso Cavalcanti, 455, Anexo, térreo (de 2a a 6a, das 9h às 16h).
- Av. das Américas, 700, Térreo, Bloco 6B, no shopping Città Office Mall, Barra da Tijuca (de 2a a 6a, das 9h às 16h).
- Rua Amaral Costa, 140, Campo Grande (de 2a a 6a, das 9h às 16h).
- Shopping Bangu / Rua Fonseca 240, 2o Piso (2a a 6a Feira de 08:00 as 17:00h).
- Rua Carvalho de Souza, 274 / sala 6, Madureira (de 2ª a 6ª, das 9h às 16h).



- Fórum Avenida Erasmo Braga, 115, Lamina 1, 6º andar, sala 622, ao lado da 12ª Vara de Fazenda Pública. (De 2 a 6 feira, das 11h às 18h).

Para exercer essas funções, a PGM conta com cinco Procuradorias Especializadas:

- Procuradoria Fiscal (PFIS)

Compete à PFIS atuar em consultoria jurídica e nos processos judiciais do Município, de suas entidades autárquicas e fundacionais relacionados à matéria tributária e sobre receitas transferidas de tributos federais ou estaduais, bem como promover a cobrança judicial e extrajudicial da dívida ativa do Município e de suas entidades autárquicas e fundacionais, propor resoluções de conflitos fiscais por intermédio de ferramentas alternativas, tais como conciliação, mediação, negociação e acordos.

- Procuradoria de Patrimônio, Urbanismo e Meio Ambiente (PUMA)

Compete à PUMA atuar em consultoria jurídica e nos processos judiciais do Município, de suas entidades autárquicas e fundacionais relacionados à matéria urbanística e de Meio Ambiente, bem como realizar desapropriações amigáveis e judiciais do Município, e ainda atuar em casos que envolvam ação de usucapião, retificação de registro e em outros procedimentos afins.

- Procuradoria de Pessoal (PPE)

Compete à PPE/PTA atuar em consultoria jurídica e nos processos judiciais do Município, de suas entidades autárquicas e fundacionais relacionados à matéria estatutária e previdenciária, bem como a procedimentos de seleção de servidores públicos que estejam submetidos à Justiça Comum.

- Procuradoria Trabalhista (PTA)

Compete à PTA atuar em consultoria jurídica e nos processos judiciais do Município e de suas entidades autárquicas e fundacionais, relacionados à matéria trabalhista e previdenciária, quando decorrente de relação de emprego ou que estejam submetidos à Justiça do Trabalho.



- Procuradoria de Serviços Públicos (PSE)

Compete à PSE atuar em consultoria jurídica e nos processos judiciais do Município, de suas entidades autárquicas e fundacionais que digam respeito à prestação de serviços públicos e exercício do poder de polícia; responsabilidade civil contratual; orçamento, licitações e contratos; infância e juventude; fornecimento de medicamentos, internações e afins; e serviço de saneamento básico no tocante a pagamento, isenção e repetição de valores da tarifa.

- Procuradoria Administrativa (PADM)

Compete à PADM a consultoria e orientação jurídica junto ao Gabinete do Prefeito e as diversas Secretarias que compõem a Administração Direta do Município, bem como preparar pareceres e manifestações técnicas sobre consultas formuladas pela Administração Pública Municipal, além de apreciar e colaborar na elaboração de anteprojetos de leis, decretos e outros atos normativos.

- Corregedoria da PGM

A Corregedoria da Procuradoria Geral do Município tem a atribuição de fiscalizar a atuação e o desempenho dos Procuradores do Município, dos servidores do Quadro de Pessoal de Apoio e dos demais servidores lotados na Procuradoria, podendo instaurar os atos necessários à apuração de eventuais irregularidades no âmbito da Procuradoria, bem como propor a adoção de medidas administrativas e disciplinares cabíveis, em vista do que for apurado nas correições, entre outras atividades correlatas.

- Centro de Estudos (CES)

Compete-lhe manter atualizado o serviço de informação legislativa, jurisprudencial, de súmulas e de pareceres normativos da PGM; planejar e promover cursos, seminários, aulas, palestras e conferências de caráter jurídico; coordenar concursos públicos para os quadros da PGM, editar a "Revista da Procuradoria Geral do Município " e demais periódicos de interesse



jurídico promover a sua publicação, além de divulgar toda matéria de natureza jurídico-administrativa de interesse da Procuradoria-Geral do Município, entre outras atribuições.

Na cidade do Rio de Janeiro as solicitações de serviços e informações sobre os mesmos são feitas por meio da Central de Atendimento 1746 ou presencialmente. Informações públicas de interesse coletivo também podem ser feitas através dos mesmos canais. Já as reclamações e demais manifestações do cidadão devem ser dirigidas ao Sistema Municipal de Ouvidoria das formas abaixo descritas:

Central de Atendimento 1746

A **Central de Atendimento 1746** é o principal canal de comunicação entre a Prefeitura do Rio e o cidadão. O atendimento funciona 24 horas por dia durante os sete dias da semana, disponibilizando mais de 1.500 tipos de serviços e informações municipais.

O cidadão pode entrar em contato com a Prefeitura através da Central de Atendimento 1746 de diversas formas:

- Via telefone através do 1746;
- Via aplicativo para smartphone disponível para os sistemas Android e IOS. Através da plataforma o usuário pode registrar sua solicitação ou denúncia postando fotos, além de realizar o acompanhamento de seu chamado de forma ágil e prática.
- Via portais www.1746.rio ou www.carioca.rio. Pelos portais o cidadão, além de acompanhar o andamento do seu chamado, tem a possibilidade



de acessar notícias, vídeos, fotos e dados estatísticos sobre as principais demandas do serviço ou de cada região da cidade.



Presencial

Para solicitar alguns serviços, o cidadão precisa comparecer ao órgão responsável pela sua execução. Cabe destacar que a forma de solicitação pode ser obtida através da Central de Atendimento 1746 e também está contida nos serviços descritos nesta carta.

Caso o cidadão não disponha de meios para acessar a Central de Atendimento 1746, poderá comparecer a uma das Regiões Administrativas – RA para registrar sua demanda. Para conhecer os endereços das Regiões Administrativas, o cidadão pode acessar o site <http://www.rio.rj.gov.br/web/cvl/ra>.

Já para as demandas de Ouvidoria e solicitações de informações públicas, além da Central de Atendimento 1746, o cidadão pode acessar o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, localizados nos setores de Protocolo dos respectivos órgãos, onde poderá formular sua manifestação. O protocolo central do SIC funciona no térreo do Edifício sede da Prefeitura, no Centro Administrativo São Sebastião – CASS, situado na Rua Afonso Cavalcanti, 455 na Cidade Nova.

Sistema Municipal de Ouvidoria

A Ouvidoria é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o cidadão e destina-se a receber reclamações de solicitações dirigidas à Prefeitura, que não foram realizadas no prazo ou com a qualidade desejada.

Através da ouvidoria também é possível fazer elogios, sugestões, críticas e denúncias de casos de corrupção ou improbidade administrativa à Prefeitura, representando, portanto, a instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.



Para facilitar a comunicação entre o usuário e a ouvidoria, o Decreto Rio nº 44.746 traz as seguintes definições:

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a uma solicitação já realizada ao ente público. Neste caso, o cidadão deverá informar o número do protocolo da Central de Atendimento 1746;

Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre os atos da Administração;

Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

Crítica: demonstração de opinião desfavorável relativa aos atos da Administração;

Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito por agente público no exercício de suas funções, como por exemplo, corrupção e outras improbidades administrativas, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

As reclamações encaminhadas à ouvidoria devem conter identificação do requerente e serem apresentadas pelo telefone 1746, portal 1746 na internet, aplicativo para celular ou presencialmente nos SICs.



CENTRO DE ESTUDOS	11
Informações sobre a Legislação Municipal:	11
Disponibilização do acervo da Biblioteca da PGM.....	12
DÍVIDA ATIVA.....	13
Emissão de Certidão de Dívida Ativa.....	13
Correspondência de cobrança – Retirada de guia para pagamento	16
Parcelamento de pagamento de débitos:.....	18
Alteração de dados cadastrais:.....	20
Emissão de comprovantes de pagamento	21
Restituição de indébito	22
Emissão de guia de pagamento de verba honorária da PGM.....	23



Informações sobre a Legislação Municipal:

Dar informação sobre legislação municipal do Rio de Janeiro.

O cidadão pode consultar qualquer tipo de legislação municipal no site: www.rio.rj.gov.br/web/pgm, clicando no menu ao lado esquerdo em Legislação Municipal.

Prazo de 30 dias, conforme art. 59, VI e VII e parágrafos 2º e 3º do Decreto Municipal 2477/80

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.





DÍVIDA ATIVA

Emissão de Certidão de Dívida Ativa

1. O que é o serviço:

Emissão de Certidão de Dívida Ativa gerada pela Procuradoria Fiscal abrange a existência de débitos, tributários ou não, inscritos em dívida ativa do Município do Rio de Janeiro. A situação fiscal do contribuinte quanto a créditos não inscritos em dívida ativa deve ser certificada pelos órgãos responsáveis pelas respectivas apurações.

Normalmente são solicitações de certidão para participação em licitação, concorrência, concursos, convênios, etc.

2. Como acessar o serviço:

Através da internet.

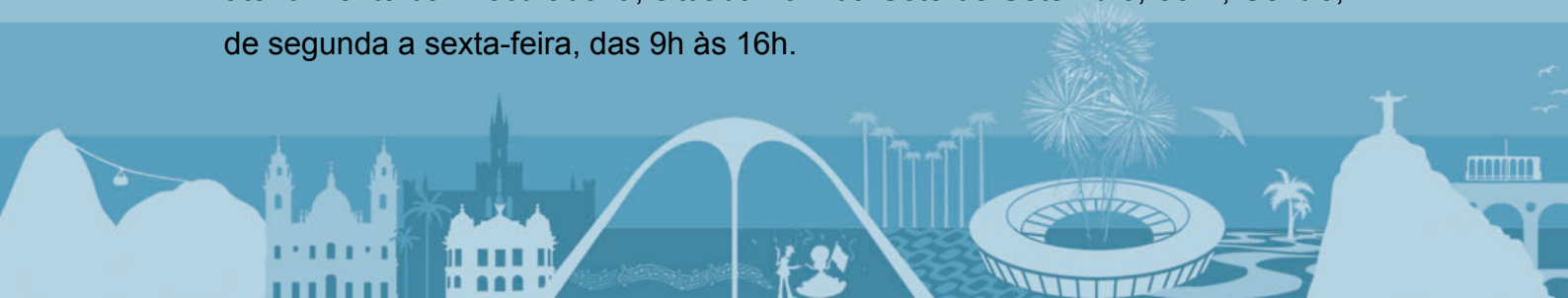
A certidão será emitida on line, tanto para pessoa física como para pessoa jurídica, quando não houver débitos. Acesse o link: <http://daminternet.rio.rj.gov.br/certidao/Requerimento> ou cadastre-se no Carioca Digital (www.carioca.rio).

A emissão da 2ª via das certidões negativas poderá ser feita pela Internet.

Os pedidos feitos pela internet poderão ser acompanhados em <http://daminternet.rio.rj.gov.br/certidao/Requerimento>

Pessoalmente:

Quando houver débitos (certidão positiva), uma mensagem informará que o pedido deverá ser feito presencialmente. As solicitações de emissão de certidão deverão ser solicitadas e retiradas pessoalmente no posto de atendimento da Procuradoria, situada na Rua Sete de Setembro, 58/A, Centro, de segunda a sexta-feira, das 9h às 16h.



As solicitações de regularização e retificação da situação fiscal do contribuinte também deverão ser solicitadas na Rua Sete de Setembro, nº 58-A, mediante a apresentação da documentação comprobatória que justifique a elaboração de nova certidão.

3. Documentação necessária:

a) Pessoa Jurídica:

- Requerimento com cópia (preencher o formulário e emitir cópia)
www.rio.rj.gov.br/web/pgm/divida-ativa
- CNPJ ou de comprovante de inscrição no CNPJ (cópia)
- Alvará ou Ficha de Informação Cadastral (cópia)
- Contrato Social / Estatuto (com últimas alterações) (cópia)
- Procuração
- Identidade e CPF (do próprio e do procurador) (cópia)

b) Pessoa Física:

- Requerimento com cópia (preencher o formulário e emitir cópia)
www.rio.rj.gov.br/web/pgm/divida-ativa
- Identidade e CPF (cópia)
- Comprovante de residência
- Procuração
- Identidade e CPF do procurador, se for o caso (cópia)

c) Em caso de Inventário:

- Requerimento em duas vias
- CPF e Identidade do inventariante (cópia)
- Procuração
- Identidade e CPF do procurador (cópia)
- Óbito/Identidade/CPF do falecido
- Termo de inventariante
- Primeiras Declarações



4. Prazo:

O prazo para disponibilização da Certidão de Dívida Ativa será de 10 dias corridos a contar do dia da solicitação, tanto para os pedidos feitos presencialmente quanto para os da internet.

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.



Correspondência de cobrança – Retirada de guia para pagamento

1. O que é o serviço:

A correspondência de cobrança enviada pela Procuradoria Fiscal é uma convocação para que o contribuinte compareça aos Postos de Atendimento para regularização de seus débitos.

2. Como acessar o serviço:

A guia para pagamento à vista pode ser retirada em <http://daminternet.rio.rj.gov.br> ou pelo Carioca Digital, na internet. Faça seu cadastro, tendo em mãos o número da inscrição imobiliária do imóvel, certidão de dívida ou número da execução fiscal ou presencialmente, em um de nossos postos de atendimento.

O parcelamento dos débitos deve ser solicitado pessoalmente, em um dos postos de atendimento da Dívida Ativa.

3. Informações complementares:

A carta de cobrança é enviada a contribuintes inscritos em dívida ativa em situação amigável ou judicial. Nela há informações da dívida em aberto e a que se refere.

Quando o Município não recebe a comprovação do pagamento de determinado tributo ou multa administrativa, a dívida permanece registrada nos arquivos do órgão lançador, em geral, a Secretaria Municipal de Fazenda. Transcorrido o prazo para pagamento no órgão de origem, o cadastro dos devedores é encaminhado à Procuradoria para que a dívida seja cobrada. É aí que esse débito passa a estar inscrito em dívida ativa (débitos relativos a IPTU, taxas municipais, ISS, ITBI e multas). A PGM dispõe de uma equipe dedicada à cobrança desses débitos, a Procuradoria Fiscal (PFIS).





Parcelamento de pagamento de débitos:

1. O que é o serviço:

O parcelamento dos débitos inscritos em dívida ativa pode ser solicitado em até 84 vezes.

2. Como acessar o serviço:

O parcelamento dos débitos inscritos em dívida ativa deve ser solicitado presencialmente, em um de nossos postos de atendimento da Dívida Ativa.

3. Informações necessárias para solicitação do serviço:

3.1. Documentação necessária para a solicitação do serviço:

a) Pessoa física:

- Identidade e CPF (Com uma cópia que ficará anexada à solicitação)
- Número da inscrição imobiliária (constante no carnê do IPTU) ou número da certidão de dívida ou número da execução fiscal

b) Pessoa jurídica:

- Apresentação de ata, contrato ou estatuto e procuração, além do requerido para pessoa física.

No caso de cobrança judicial, o valor relativo à verba honorária e à Grerj (guia de recolhimento de receitas judiciais) estará incluído na guia para pagamento à vista ou parcelado.

4. Prazo:

Imediato.

5. Informações complementares:

As guias de continuação de parcelamento do próximo ano estarão disponíveis no decorrer do mês de janeiro, (serão enviadas pelo correio e estarão na internet), pois dependem da aplicação do índice IPCA-E para serem



calculadas.. Com isso, a data de vencimento é alterada somente no mês de janeiro.

A Procuradoria Geral do Município assinou convênio com o Instituto de Protesto de Títulos, seção Rio de Janeiro, para protesto de débitos de IPTU, ISS, ITBI, multas e demais tributos municipais. O contribuinte que não regularizar suas contas terá o título protestado e o nome incluído no cadastro de restrição ao crédito. Após receber a notificação do cartório, o devedor tem três dias úteis para realizar o pagamento do débito, antes de ter o nome incluído no cadastro de restrição ao crédito. Após esse prazo, o devedor precisa quitar a dívida em um dos postos de atendimento da Dívida Ativa. Posteriormente, a PGM emite a autorização de cancelamento do protesto. Quem estiver devendo ao Município também pode receber uma ligação de cobrança, já que a Dívida Ativa implantou um serviço de call center.

6. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.



Alteração de dados cadastrais:

1. O que é o serviço:

Alteração de dados cadastrais nos casos de transferência de uma dívida em cobrança judicial do antigo proprietário do imóvel para o novo dono.

2. Como solicitar:

Para requerer a mudança do pólo passivo, o interessado deve comparecer ao Protocolo da PGM, situado na de Rua Sete de Setembro, 58-A, loja, Centro, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

A solicitação pode ser feita pelo interessado ou por seu representante legal munido de procuração.

3. Informações necessárias para solicitação do serviço:

a) Documentos necessários:

- Identidade e CPF
- Certidão de ônus reais atualizada do imóvel

Em caso de representante legal: procuração com firma reconhecida, identidade e CPF do mesmo.

4. Prazo:

Prazo de 30 dias, conforme art. 59, VI e VII e parágrafos 2º e 3º do Decreto Municipal 2477/80

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.



Emissão de comprovantes de pagamento

1. O que é o serviço:

Emissão de comprovação de pagamento de débitos em dívida ativa.

2. Como acessar o serviço:

Será necessária a abertura de Processo de Alegação de Pagamento, junto à PGM (Procuradoria Geral do Município), na Rua Sete de Setembro, 58/A, Centro - De 2ª a 6ª, das 9h às 16h.

3. Informações necessárias para solicitação do serviço:

A abertura do processo deverá ser solicitada pelo interessado ou por seu representante legal munido de procuração.

a) Documentos necessários:

- Identidade e CPF;
- Cópia legível das cotas pagas.

b) Em caso de representante legal:

- Procuração;
- Identidade e CPF do representante legal.

4. Prazo:

Prazo de 30 dias, conforme art. 59, VI e VII e parágrafos 2º e 3º do Decreto Municipal 2477/80

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.



Restituição de indébito

1. O que é o serviço:

Restituição de eventual valor pago a maior, pagamentos realizados indevidamente ou após sentenças que reconhecerem a inexistência do crédito.

2. Como acessar o serviço:

Para requerer o valor principal ou verba honorária pagos indevidamente à PGM, o interessado deve comparecer a um posto de atendimento para a abertura de um processo de restituição.

3. Informações necessárias para solicitação do serviço:

- Requerimento e formulários próprios (disponíveis no posto, podendo ser preenchidos no ato da solicitação);
- Identidade e CPF (original e cópias);
- Originais das cotas pagas;
- Se referente à IPTU, cópia do RGI.

Se não for o próprio, deve ser providenciada uma procuração (por instrumento particular e firma reconhecida), com poderes específicos para requerer a restituição.

4. Prazo:

Prazo de 30 dias, conforme art. 59, VI e VII e parágrafos 2º e 3º do Decreto Municipal 2477/80

5. Locais e formas para manifestação sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.



Emissão de guia de pagamento de verba honorária da PGM

1. O que é o serviço:

Emissão de guia de pagamento de verba honorária da PGM quando houver débito em dívida ativa cujo pagamento principal foi efetuado, mas continua com pendências referentes à verba honorária.

2. Como acessar o serviço:

Compareça a uma das lojas de atendimento e solicite a emissão da guia de pagamento da verba honorária ou retire pela internet em <http://daminternet.rio.rj.gov.br/> ou cadastre-se no Carioca Digital (www.carioca.rio).

Assim que pagá-la, aguarde que conste em receita o pagamento (cerca de cinco dias).

3. Prazo:

Imediato.

4. Informações complementares:

No caso de cobrança judicial, o valor relativo à verba honorária e à grerj (guia de recolhimento de custas judiciais) estará incluído na guia para pagamento à vista ou parcelado.

Tipos de pagamento em uma cobrança judicial:

- Valor principal devido ao Município
- Verba honorária - devida e paga ao Município RJ
- GRERJ - custas judiciais, devidas e pagas ao Estado do RJ.

O não pagamento da verba honorária também pode levar à inclusão do imóvel em leilão.



5. Locais e formas para manifestações sobre o serviço:

Caso queira se manifestar quanto ao serviço solicitado, poderá fazê-lo pelos canais de atendimento descritos na inicial desta carta.

