



Prefeitura Municipal de Niterói
Secretaria Municipal da Fazenda
Central de Atendimento ao Cidadão

Código:
NT-PO-CAC-03

Rev.: 00

PROCEDIMENTO PRESTAR ATENDIMENTO (PARCELAMENTO)

Página 1 de 7


Elaborado / Revisado por:	Aprovado por:
Comitê do SGQ do Central de Atendimento ao Cidadão	Diretora de Administração Tributária

Histórico de Revisões:

Revisão	Local da Revisão	Descrição
00	-	Emissão inicial

Lista de Distribuição:

Órgão	Cargo/Função
CAC	Atendentes

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda Central de Atendimento ao Cidadão	Código: NT-PO-CAC-03
		Rev.: 00
PROCEDIMENTO PRESTAR ATENDIMENTO (PARCELAMENTO)		Página 2 de 7

1 Objetivo

Estabelecer os procedimentos para o parcelamento de créditos tributários e não tributários de responsabilidade do Município de Niterói.

2 Documentos de Referência

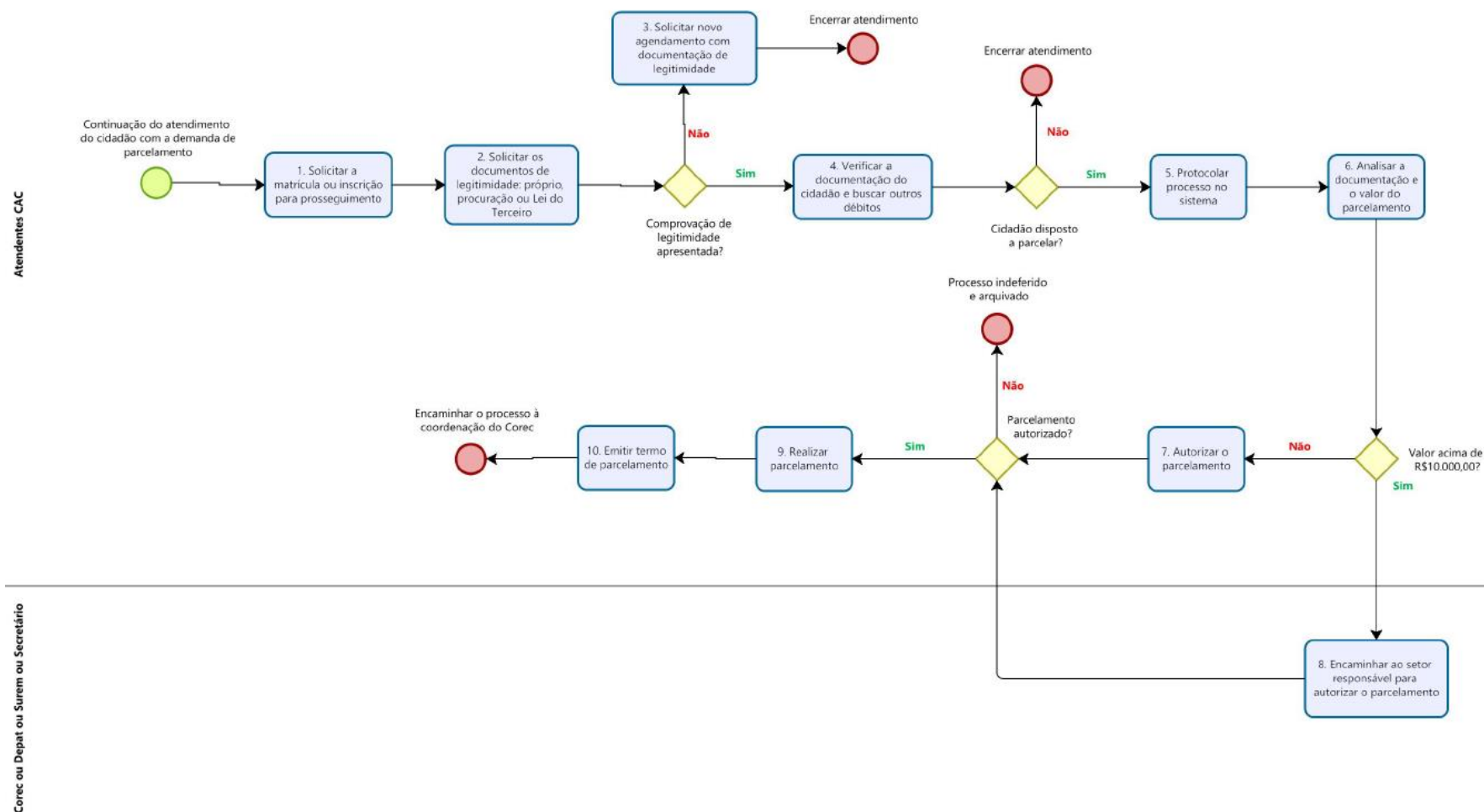
- NBR ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade - Operação
- NT-D-SMF-01– Manual do Sistema de Gestão da Qualidade
- SIPOC – CAC- 03 – Prestar Atendimento – CAC
- Processo Administrativo Tributário - Lei 3368 / 2018
- Código Tributário Municipal - Lei 2597 / 2008
- Processo Administrativo Municipal - Lei 3048 / 2013
- Lei Municipal 3.420/2019

3 Termos e Definições

- E-ciga - Sistema de abertura de processos eletrônicos;
- Procnit - Sistema de abertura de processos eletrônicos;
- E-Cidade – Sistema informatizado de gestão pública;
- DEPAT – Departamento de Administração Tributária;
- COREC - Coordenação de Relacionamento com o Cidadão;
- CGM – Cadastro Geral do Município;
- Tabela de Temporalidade - instrumento/meio com o qual se determina o prazo de permanência de determinado documento em um arquivo, e sua destinação após este prazo.



4 Procedimento






Nº	Atividade	Descrição	Responsável(is)
1	Solicitar a matrícula ou inscrição para prosseguimento	Nesta etapa, o atendente deve solicitar o número de matrícula ou inscrição do cidadão (dependendo do caso). REGISTRO: Mensagens enviadas ao cidadão, no caso parcelamento por e-mail.	CAC
2	Solicitar os documentos de legitimidade: próprio, procuração ou Lei de Terceiro	Nesta etapa, o atendente deve solicitar ao cidadão os documentos de legitimidade, a saber, 1. Caso seja o próprio: documento de identificação com foto (RG); CPF. 2. Caso seja representante legal: documentos de identificação (RG); CPF e procuração com poderes para parcelar/negociar débitos. 3. Caso não seja o titular da matrícula/inscrição (Lei de Terceiros): documento de identificação com foto (RG); CPF. REGISTRO: Mensagens enviadas ao cidadão, no caso parcelamento por e-mail.	CAC
3	Solicitar novo agendamento com documentação de legitimidade	No caso do atendimento presencial e o requerente não esteja portando os documentos de legitimidade o processo poderá ser protocolado, mesmo que incompleto. Mas cabe informar o requerente da necessidade de apresentar os documentos posteriormente, sob risco de indeferimento da solicitação. Também é possível sugerir o parcelamento online, o protocolo por e-mail ou que o requerente retorne em outra ocasião, com a documentação completa, mediante novo agendamento. REGISTRO: Mensagens enviadas ao cidadão, no caso parcelamento por e-mail.	CAC
4	Verificar a documentação do cidadão e buscar outros débitos	Nesta etapa o atendente deve verificar o cadastro do contribuinte, juntamente com a documentação pertinente para o parcelamento. Caso a matrícula do imóvel não esteja cadastrada em nome do requerente, que alega ser o titular (cadastro desatualizado), deve ser solicitada certidão de ônus reais, escritura pública ou documento que comprove a titularidade. Neste momento, também deve ser verificado se existem outros débitos naquela matrícula ou inscrição e, caso positivo, sugerir a inclusão de outros parcelamentos. Solicitar, após a verificação, que o cidadão preencha o requerimento para formalizar a solicitação de parcelamento. Caso a solicitação de parcelamento se enquadre na Lei de Terceiros deve ser solicitado o preenchimento da Declaração. REGISTRO: Mensagens enviadas ao cidadão, no caso parcelamento por e-mail e Declaração preenchida.	CAC
5	Protocolar processo no sistema	A solicitação de parcelamento deve ser protocolada no sistema em um PDF, gerando uma só peça (Dossiê). Os documentos digitalizados devem estar legíveis sem cortes e na orientação correta (não podem estar de lado ou de cabeça para baixo), além de estar na seguinte ordem: a) Requerimento devidamente preenchido e assinado; b) Documentos de identificação do interessado - documento de identidade e CPF (pessoa física) - contrato social e documento de identidade do representante/administrador (pessoa jurídica); c) Procuração (se for o caso); d) Documento de identidade e CPF do procurador (se for o caso). Nesta etapa é muito importante verificar os documentos digitalizados antes de protocolar. Após elaborar o PDF, o atendente deve criar o processo no sistema e-ciga (ou no procnit, excepcionalmente). REGISTRO: Processo protocolado no sistema e-ciga ou procnit.	CAC



6	Analisar a documentação e o valor do parcelamento	<p>Após o protocolo, a documentação deve ser analisada para verificar a necessidade de envio do processo a outro setor para providências bem como identificar o setor competente para autorizar o parcelamento, com base no valor do débito.</p> <p>Caso o cadastro referente à titularidade do imóvel esteja desatualizado, é necessário encaminhar o processo ao setor de cadastro (DECAF) para atualização, conforme documentos já solicitados, antes de realizar o parcelamento.</p>	CAC
7	Autorizar o parcelamento	<p>Nesta etapa, é analisada a solicitação de parcelamento constante do requerimento em conjunto com a documentação anexada.</p> <p>São analisados os seguintes critérios, de acordo com a Lei 3.420/2019:</p> <ul style="list-style-type: none">- A legitimidade do requerente;- O valor do débito;- O número de parcelas possíveis;- A existência de parcelamentos inadimplentes;- O percentual de entrada (reparcelamento);- A natureza do débito (IPTU, ISS, Taxas, outros);- Se o cadastro está atualizado (titularidade do imóvel) <p>Caso a solicitação de parcelamento atenda aos requisitos legais, o processo seguirá para a etapa de parcelamento. Caso contrário, o processo deve ser posto em exigência e o requerente deve ser comunicado para que apresente a documentação ou esclarecimentos necessários. Caso a exigência não seja cumprida no prazo de 30 dias, o processo de parcelamento será arquivado.</p> <p>REGISTRO: Despacho de exigência e mensagens enviadas ao cidadão no caso de contato por e-mail.</p>	CAC
8	Encaminhar ao setor responsável para autorizar o parcelamento	<p>Após o protocolo, os processos devem ser encaminhados aos setores responsáveis para análise.</p> <p>1. Nos casos em que débito a ser parcelado seja proveniente de ISS empresa, o processo deve ser encaminhado à COISS para verificar a existência de ação fiscal, e posteriormente ao DEPAT, para migração do débito do sistema de notas;</p> <p>2. Caso o valor do débito seja superior a R\$10.000,00, o processo é encaminhado ao DEPAT e o parcelamento apenas será realizado após autorização da autoridade competente.</p> <p>Nos demais casos, a análise do parcelamento é realizada no CAC, pelo atendente responsável pelo processo.</p> <p>REGITRO: Histórico de movimentação do processo no sistema e-ciga ou procnit.</p>	
9	Realizar parcelamento	<p>O parcelamento será realizado pelo atendente, no sistema e-cidade, quando verificado que a solicitação atende os requisitos legais (débito até R\$ 10.000,00) ou quando autorizado pela autoridade competente (demais casos).</p> <p>Para efetuar o parcelamento, é necessário:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Migrar o débito para a cobrança administrativa no e-Cidade (caso não esteja);2. Verificar, no requerimento, a quantidade de parcelas solicitada pelo cidadão, em conjunto com o limite de parcelas permitidas na legislação ou autorizado pelo setor competente;3. Verificar, no requerimento, a data de vencimento das parcelas escolhida pelo cidadão; <p>REGISTRO: Débito parcelado no sistema e-cidade.</p>	CAC

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda Central de Atendimento ao Cidadão	Código: NT-PO-CAC-03
		Rev.: 00
PROCEDIMENTO PRESTAR ATENDIMENTO (PARCELAMENTO)		Página 6 de 7

10	Emitir termo de parcelamento	Efetuado o parcelamento, deve ser emitido o termo de parcelamento, que deve ser assinado pelo cidadão; Após a assinatura do termo de parcelamento, as guias para pagamento devem ser entregues ao cidadão (presencialmente ou por e-mail). REGISTRO: Termo de parcelamento anexado ao processo no sistema e-ciga ou procnit.	CAC
----	------------------------------	--	-----

5 Registros

Identificação	Armazenamento		Proteção	Recuperação	Retenção	Disposição
	Responsável	Forma e local				
Mensagens enviadas ao cidadão, no caso parcelamento por e-mail	Atendentes; COREC	Digital Perfil institucional da Microsoft.	Restrito aos servidores com acesso ao e-mail.	Por data, hora assunto e informações de contato do cidadão.	Até 1 ano após o atendimento	Backup no servidor
Declaração preenchida	Atendentes; COREC	Digital Cópia Digital da declaração anexada ao processo administrativo no sistema e-ciga ou procnit	Restrito aos servidores com acesso aos sistemas e-ciga ou procnit, além das partes do processo, a pedido.	Por número de processo, CPF/CNPJ ou CGM.	De acordo com as regras estipuladas na Tabela de Temporalidade	De acordo com as regras estipuladas na Tabela de Temporalidade
Processo administrativo protocolado no sistema e-ciga ou procnit	Atendentes; COREC	Digital Sistemas e-ciga ou procnit.	Restrito aos servidores com acesso aos sistemas e-ciga ou procnit, além das partes do processo, a pedido.	Por número de processo, CPF/CNPJ ou CGM	De acordo com as regras estipuladas na Tabela de Temporalidade	De acordo com as regras estipuladas na Tabela de Temporalidade
Despacho de exigência	Atendentes; COREC	Digital Despacho no processo administrativo no sistema e-ciga ou procnit.	Restrito aos servidores com acesso aos sistemas e-ciga ou procnit, além das partes do processo, a pedido.	Por número de processo, CPF/CNPJ ou CGM	De acordo com as regras estipuladas na Tabela de Temporalidade	De acordo com as regras estipuladas na Tabela de Temporalidade



Histórico de movimentação do processo no sistema (e-ciga ou procnit)	Atendentes; COREC	Digital Sistemas e-ciga ou procnit.	Restrito aos servidores com acesso aos sistemas e-ciga ou procnit, além das partes do processo, a pedido.	Por número de processo, CPF/CNPJ ou CGM	De acordo com as regras estipuladas na Tabela de Temporalidade	De acordo com as regras estipuladas na Tabela de Temporalidade
Débito parcelado no sistema e-cidade.	Atendentes; COREC	Digital Sistemas E-cidade	Restrito aos servidores com acesso ao sistema E-cidade	Por número de processo, CPF/CNPJ ou CGM	Enquanto o parcelamento estiver em aberto.	Débito parcelado convertido em relatório de pagamentos
Termo de parcelamento anexado ao processo no sistema e-ciga ou procnit	Atendentes; COREC	Digital Processo administrativo no sistema e-ciga ou procnit.	Restrito aos servidores com acesso aos sistemas e-ciga ou procnit, além das partes do processo, a pedido.	Por número de processo, CPF/CNPJ ou CGM	De acordo com as regras estipuladas na Tabela de Temporalidade	De acordo com as regras estipuladas na Tabela de Temporalidade

6 Anexos

Não há.