



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.



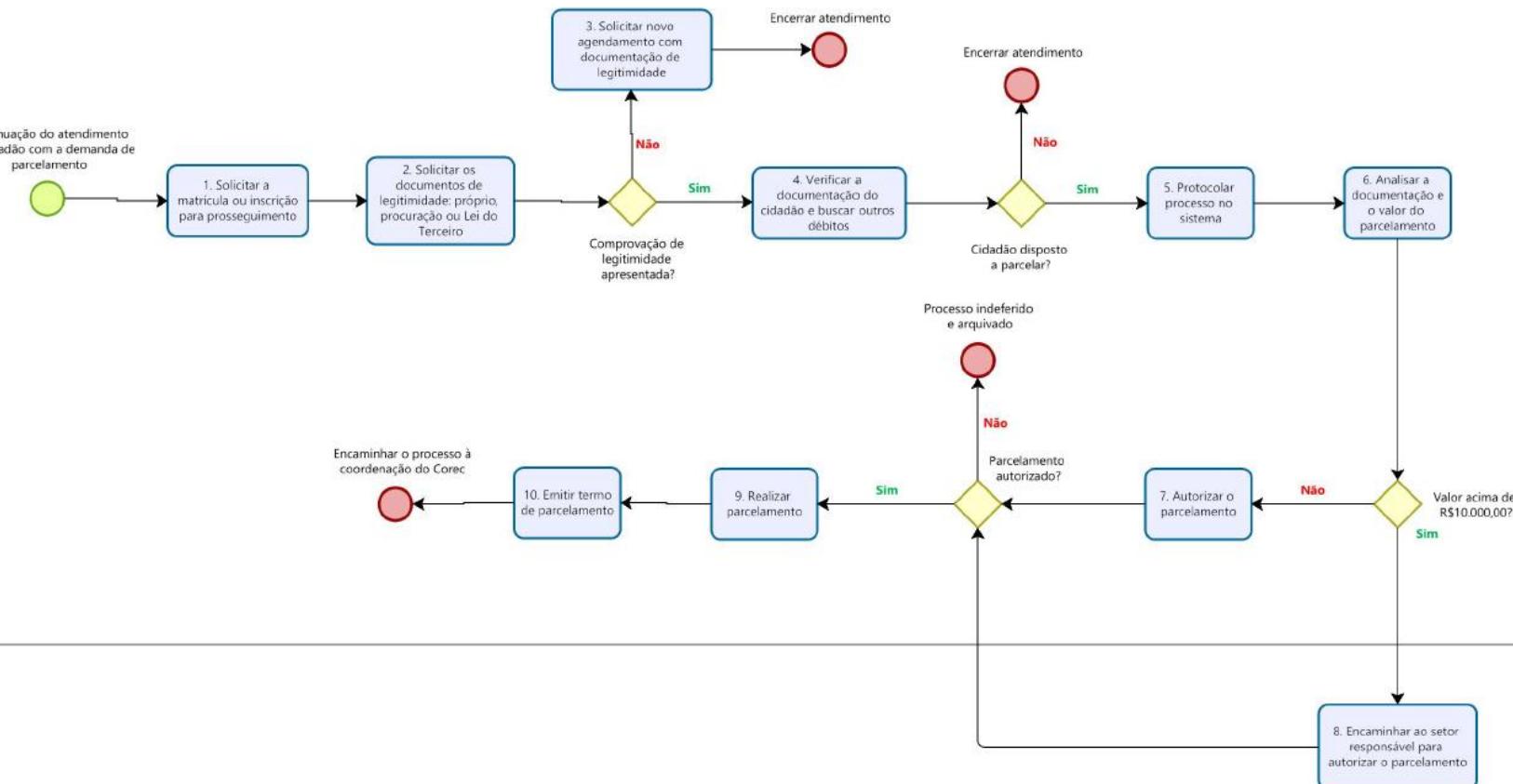
PROCEDIMENTO PRESTAR ATENDIMENTO (PARCELAMENTO)

Página 3 de 7

4 Procedimento

Atendentes CAC

Corec ou Deput ou Surem ou Secretário





PROCEDIMENTO PRESTAR ATENDIMENTO (PARCELAMENTO)

Página 4 de 7

Nº	Atividade	Descrição	Responsável(is)
1	Solicitar a matrícula ou inscrição para prosseguimento	<p>Nesta etapa, o atendente deve solicitar o número de matrícula ou inscrição do cidadão (dependendo do caso).</p> <p>REGISTRO: Mensagens enviadas ao cidadão, no caso parcelamento por e-mail.</p>	CAC
2	Solicitar os documentos de legitimidade: próprio, procuração ou Lei de Terceiro	<p>Nesta etapa, o atendente deve solicitar ao cidadão os documentos de legitimidade, a saber,</p> <ol style="list-style-type: none">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. <p>REGISTRO: Mensagens enviadas ao cidadão, no caso parcelamento por e-mail.</p>	CAC
3	Solicitar novo agendamento com documentação de legitimidade	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>REGISTRO: Mensagens enviadas ao cidadão, no caso parcelamento por e-mail.</p>	CAC
4	Verificar a documentação do cidadão e buscar outros débitos	<p>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.</p> <p>Neste momento, também deve ser verificado se existem outros débitos naquela matrícula ou inscrição e, caso positivo, sugerir a inclusão de outros parcelamentos.</p> <p>Solicitar, após a verificação, que o cidadão preencha o requerimento para formalizar a solicitação de parcelamento.</p> <p>Caso a solicitação de parcelamento se enquadre na Lei de Terceiros deve ser solicitado o preenchimento da Declaração.</p> <p>REGISTRO: Mensagens enviadas ao cidadão, no caso parcelamento por e-mail e Declaração preenchida.</p>	CAC
5	Protocolar processo no sistema	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none">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). <p>Nesta etapa é muito importante verificar os documentos digitalizados antes de protocolar. Após elaborar o PDF, a atendente deve criar o processo no sistema e-ciga (ou no procnit, excepcionalmente).</p> <p>REGISTRO: Processo protocolado no sistema e-ciga ou procnit.</p>	CAC



PROCEDIMENTO PRESTAR ATENDIMENTO (PARCELAMENTO)

Página 5 de 7

6	Analizar 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> <ol style="list-style-type: none">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;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>Nos demais casos, a análise do parcelamento é realizada no CAC, pelo atendente responsável pelo processo.</p> <p>REGISTRO: Histórico de movimentação do processo no sistema e-ciga ou procnlt.</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



PROCEDIMENTO PRESTAR ATENDIMENTO (PARCELAMENTO)

Página 6 de 7

10	Emitir termo de parcelamento	<p>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).</p> <p>REGISTRO: Termo de parcelamento anexado ao processo no sistema e-ciga ou procnít.</p>	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 procnít	Restrito aos servidores com acesso aos sistemas e-ciga ou procnít, 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 procnít	Atendentes; COREC	Digital Sistemas e-ciga ou procnít.	Restrito aos servidores com acesso aos sistemas e-ciga ou procnít, 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 procnít.	Restrito aos servidores com acesso aos sistemas e-ciga ou procnít, 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



PROCEDIMENTO PRESTAR ATENDIMENTO (PARCELAMENTO)

Página 7 de 7

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.