

# **CARTA DE SERVIÇO**

## **SECRETARIA DE GOVERNO E RELAÇÕES INSTITUCIONAIS**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE TAUBATÉ**

## Sumário

APRESENTAÇÃO.....	3
CARTA DE SERVIÇO DA SECRETARIA DE GOVERNO E RELAÇÕES INSTITUCIONAIS.....	4
ORGANOGRAMA .....	6
CARTA DE SERVIÇO DO DEPARTAMENTO DE ASSUNTOS LEGISLATIVOS.....	7
CARTA DE SERVIÇO DO DEPARTAMENTO DE CONVÊNIOS .....	9
CARTA DE SERVIÇO DO DEPARTAMENTO DE GOVERNANÇA.....	13
CARTA DE SERVIÇO DA ÁREA DE CONSELHOS .....	14
RELAÇÃO DOS CONSELHOS MUNICIPAIS .....	14
CARTA DE SERVIÇO DO PROCON.....	16
CARTA DE SERVIÇO DO DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO ESTRATÉGICA.....	20
CARTA DE SERVIÇO DA CORREGEDORIA GERAL.....	22
CARTA DE SERVIÇO DA OUVIDORIA GERAL.....	25
CARTA DE SERVIÇO DA CONTROLADORIA GERAL.....	28
CARTA DE SERVIÇO DA AUDITORIA GERAL .....	29

## APRESENTAÇÃO

Conforme o artigo 7º, §5º, da Lei Federal nº 13.460/2017, esta Carta de Serviços tem o objetivo de esclarecer as atividades desenvolvidas pela Secretaria de Governo e Relações Institucionais e seus respectivos departamentos.

Destaca-se que a maioria dos seus setores atua diretamente no âmbito da administração pública, sem atendimento direto ao cidadão. As exceções são o PROCON, a Ouvidoria Geral e a Corregedoria Geral.

A Secretaria de Governo e Relações Institucionais é responsável por:

- Coordenar a articulação política do governo com outras instituições, como a Câmara Municipal, o Congresso Nacional, a Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, outros municípios e a sociedade civil.
- Acompanhar a execução de políticas públicas e garantir a comunicação entre os diversos setores do governo.

Além disso, a secretaria atua no relacionamento com partidos políticos, sindicatos e organizações da sociedade civil, buscando promover o diálogo e a cooperação para a implementação de ações governamentais. Em resumo, a secretaria desempenha um papel fundamental na construção de uma governança eficiente e na promoção da transparência e participação social.

## **CARTA DE SERVIÇO DA SECRETARIA DE GOVERNO E RELAÇÕES INSTITUCIONAIS**

### **COMPETÊNCIAS:**

Compete à Secretaria de Governo e Relações Institucionais assessorar o Prefeito nas funções políticas, no relacionamento com os municípios e ligações com os demais poderes e autoridades, nacionais e internacionais.

**NOME E CARGO DO RESPONSÁVEL:** Antônio Carlos Ozório Nunes – Secretário de Governo e Relações Institucionais.

**ÓRGÃOS OU ENTIDADES RESPONSÁVEIS:** A SEGOV é composta pelo:

- Departamento de Assuntos Legislativos, que compreende a Área de Assuntos Legislativos e de Atos Oficiais e Área de Parcerias com o Terceiro Setor;
- Departamento de Convênios, que compreende a Área de Convênios;
- Departamento de Governança, que compreende a Área de Governança, Área de Relações Institucionais, Área de Conselhos Municipais e PROCON;
- Departamento de Planejamento e Gestão Estratégica, que compreende a Área de Planejamento Estratégico e Área de Controle Econômico;
- Corregedoria Geral;
- Ouvidoria Geral;
- Controladoria Geral;
- Auditoria Geral.

### **AUTORIDADE ADMINISTRATIVA A QUEM ESTÃO SUBORDINADOS OU VINCULADOS:**

1. Secretário de Governo e Relações Institucionais: Antônio Carlos Ozório Nunes
  - 1.1. Secretário Adjunto de Governo e Relações Institucionais: Gabriela Tamara Tobar Borges
  - 1.2. Diretor de Assuntos Legislativos: Hugo de Oliveira Vieira Basili

- 1.2.1. Gestor de Assuntos Legislativos e Atos Oficiais: Milena Teixeira Coelho Bertoni Danioti
- 1.2.2. Gestor de Parcerias com o Terceiro Setor: Meire Hellen Gonçalves Sacchi
- 1.3. Diretor de Convênios: Kátia Cristina de Oliveira
  - 1.3.1. Gestor de Convênios: Alexandre Theofilo Jacyntho
- 1.4. Diretor de Governança: Sérgio Ricardo Gonçalves
  - 1.4.1. Gestor de Governança: Samara Ramos Baydoun
  - 1.4.2. Gestor de Relações Institucionais: Melissa de Mello Pradie
  - 1.4.3. Gestor de Conselhos Municipais: Alex Fernando da Silva
  - 1.4.4. Gestor do PROCON: Claudineia Aparecida de Assis e Castro
- 1.5. Diretor de Planejamento e Gestão Estratégica: Caio Ivo Coelho
  - 1.5.1. Gestor de Planejamento Estratégico: Elza Karina Maciel Cardoso
  - 1.5.2. Gestor de Controle Econômico: Lídia Roman de Camargo Leite
- 1.6. Corregedor Geral: Sandra Martins
- 1.7. Ouvidor Geral: Vanessa Martins Silva
- 1.8. Controlador Geral: Getúlio da Silva Rocha Junior
- 1.9. Auditor Geral: Alan Marcos da Silva

#### **CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO:**

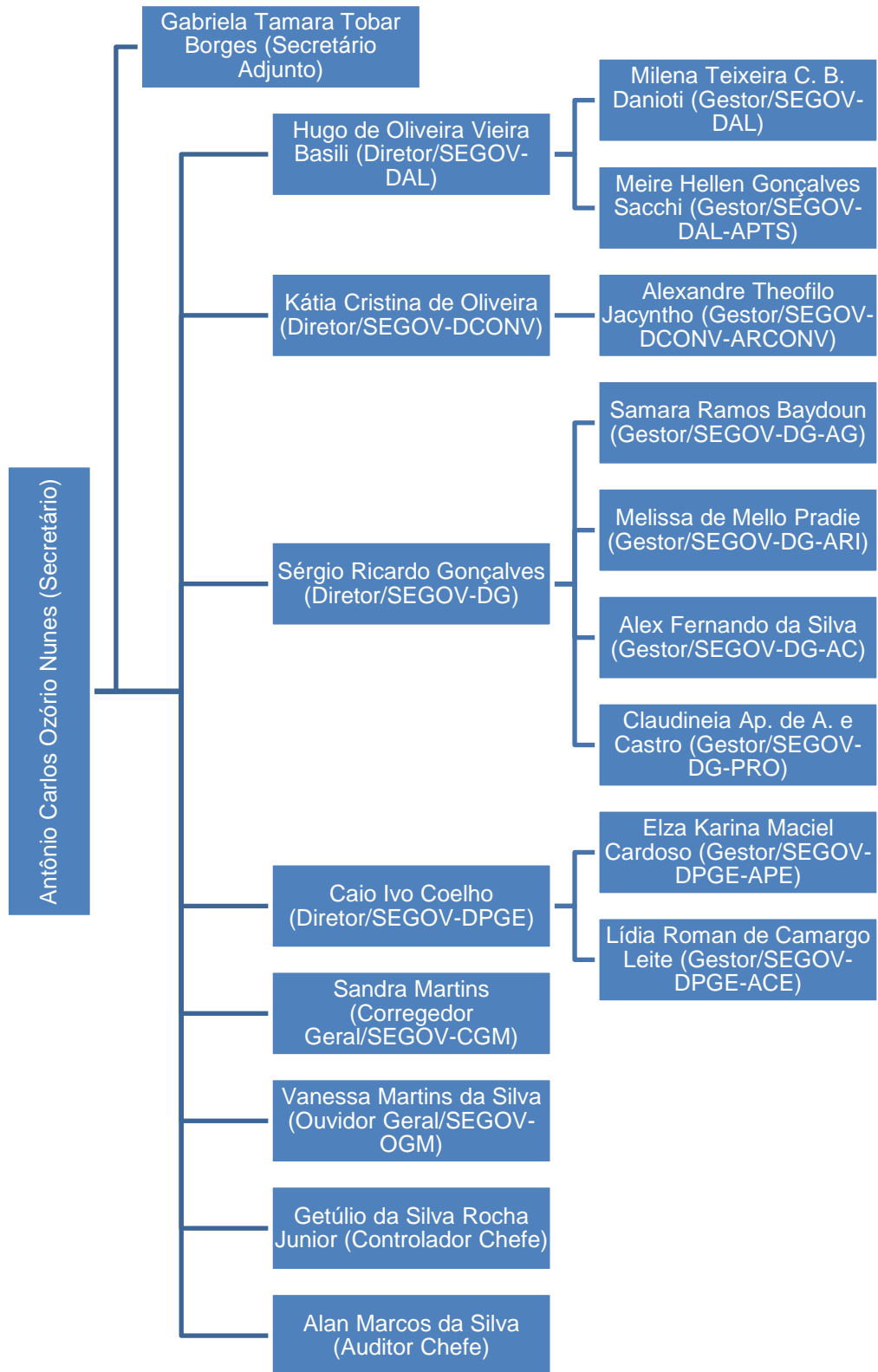
A Secretaria de Governo e Relações Institucionais não possui atendimento ao público.

**E-MAIL:** [governo@taubate.sp.gov.br](mailto:governo@taubate.sp.gov.br) / **TELEFONE:** N/A

**HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:** De segunda a sexta-feira das 08h00 às 17h00.

**ENDEREÇO:** Avenida Tiradentes, nº 520 – Centro, Taubaté – SP, CEP 12030-180.

## ORGANOGRAMA



## **CARTA DE SERVIÇO DO DEPARTAMENTO DE ASSUNTOS**

### **LEGISLATIVOS**

#### **COMPETÊNCIA:**

Compete ao Departamento de Assuntos Legislativos prestar apoio especializado ao Prefeito e aos Secretários municipais nos assuntos pertinentes a elaboração e edição de leis municipais e decretos; fundamentação de vetos a projetos de lei; prestação de informações à Câmara em função de requerimentos; prestar assessoramento técnico legislativo às Secretarias e exercer outras atribuições correlatas e complementares a sua área de atuação.

À Área de Assuntos Legislativos e de Atos Oficiais compete a coordenação e controle das ações que digam respeito a formalização de projetos de lei, decretos, organização e registro e o arquivo das leis, decretos, portarias e outros atos administrativos, organizando as publicações dos atos oficiais, dando encaminhamento e segmento à Imprensa Oficial e às Secretarias respectivas, prestando assessoramento ao Diretor de Assuntos Legislativos.

A Área de Parcerias com o Terceiro Setor promove a formalização de Parcerias com o Terceiro Setor, assistindo ao Diretor de Assuntos Legislativos nas orientações às Secretarias municipais necessárias a sua celebração, supervisionando e acompanhando execução dos ajustes e mantendo-os em controle e arquivo.

**NOME E CARGO DO RESPONSÁVEL:** Hugo de Oliveira Vieira Basili – Diretor de Assuntos Legislativos

#### **CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO:**

O Departamento de Assuntos Legislativos não possui atendimento ao público.

**E-MAIL:** [pmt.atl@taubate.sp.gov.br](mailto:pmt.atl@taubate.sp.gov.br)

**TELEFONE:** (12)3625-5066 / (12)3625-5002

**HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:** De segunda a sexta-feira das 08h00 às 17h00.

**ENDEREÇO:** Avenida Tiradentes, nº 520 – Centro, Taubaté – SP, CEP 12030-180.



## **CARTA DE SERVIÇO DO DEPARTAMENTO DE CONVÊNIOS**

### **COMPETÊNCIA:**

O Departamento de Convênios é um órgão que desenvolve atividades meio, não havendo atendimento direto ao cidadão, atuando na orientação, consultoria e gestão das transferências Fundo a Fundo, voluntárias e royalties, em parceria com órgãos governamentais federais e estaduais.

As ações são conduzidas em colaboração com outras secretarias e setores da administração pública municipal, que são os responsáveis pela coleta de dados e identificação das demandas da sociedade. Assim, o Departamento de Convênios auxilia na formulação de projetos, coordena a execução financeira e gerencia a prestação de contas, garantindo conformidade com as normas dos programas de agentes financiadores.

### **SERVIÇOS PRESTADOS**

- Consultoria técnica para a elaboração de projetos voltados à captação de recursos junto aos órgãos concedentes do Governo Federal e Estadual;
- Orientação e suporte na proposição, celebração, execução e prestação de contas de convênios e transferências intergovernamentais;
- Análise normativa e emissão de pareceres sobre transferências de recursos intergovernamentais, orientando as secretarias quanto às legislações e regulamentações vigentes;
- Apoio na implementação de planos e projetos estratégicos para captação de recursos junto aos governos Federal e Estadual e outros recursos externos;
- Assessoria na utilização de sistemas governamentais para registro de propostas, acompanhamento de execução e prestação de contas;
- Capacitação e gestão do conhecimento para os servidores municipais envolvidos na administração de convênios e operações de crédito, visando o correto gerenciamento das ações.

### **REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS**

Os serviços são prestados exclusivamente a outros setores da administração pública municipal. Portanto, as solicitações devem ser formalizadas pelas secretarias demandantes, acompanhadas da documentação pertinente ao serviço requisitado.

## **FORMAS DE ACESSO AOS SERVIÇOS**

Atendimento interno aos setores da administração municipal mediante plataforma 1DOC, para os setores responsáveis:

- SEGOV-DCONV-DACC - Divisão de Análise de Contratos e Convênios: Convênios, Contratos de Repasse, Transferências Especial
- SEGOV-DCONV-DACDTI - Divisão de Arquivo e Conservação Documental de Transferências Intergovernamentais: Transferências Fundo a Fundo e Royalties
- SEGOV-DCONV-ARCONV - Área de Convênios: Operações de Crédito

## **PRAZOS E PROCEDIMENTOS**

O prazo para resposta final varia conforme a complexidade da demanda e a tramitação com os órgãos concedentes.

## **MECANISMOS DE CONSULTA E ACOMPANHAMENTO**

- As secretarias municipais podem acompanhar o andamento das solicitações por meio da plataforma 1DOC ou entrando em contato direto com o Departamento de Convênios.
- Atualizações periódicas são fornecidas conforme a tramitação dos processos com os órgãos concedentes, nos processos pertinentes constantes na Plataforma 1DOC

## **NORMAS E REGULAMENTAÇÕES**

Esta Carta de Serviços segue o disposto na Lei Federal nº 13.460/2017 e na Lei Complementar nº 470, de 2021, regulamentando as competências do Departamento de Convênios na gestão de transferências intergovernamentais, conforme diretrizes da LC 511/2023.

## **COMPROMISSO DE ATENDIMENTO**

O Departamento de Convênios se compromete a:

- Prestar consultoria técnica com clareza e objetividade, assegurando que as orientações estejam alinhadas às legislações vigentes;
- Garantir transparência e precisão nas informações prestadas aos setores da administração pública;
- Promover a capacitação contínua dos servidores envolvidos na gestão de convênios.

## **AValiação E MELHORIA CONTÍNUA**

A eficácia do suporte prestado será avaliada periodicamente junto aos setores da administração municipal, visando o aprimoramento contínuo dos processos internos. Além disso, a avaliação poderá ser realizada por meio das análises das prestações de contas feitas pelos órgãos de controle externos, permitindo a identificação de oportunidades de melhoria e correções de eventuais inconsistências.

Esta Carta de Serviços será revisada conforme necessário para garantir a atualização das informações e a conformidade com a legislação vigente.

**NOME E CARGO DO RESPONSÁVEL:** Kátia Cristina de Oliveira – Diretor de Convênios

## **CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO:**

O Departamento de Convênios não possui atendimento ao público.

**E-MAIL:** [convenio@taubate.sp.gov.br](mailto:convenio@taubate.sp.gov.br) (interno)  
[departamento.convenio@taubate.sp.gov.br](mailto:departamento.convenio@taubate.sp.gov.br) (externo)

**TELEFONE:** (12)3625-5037

**ENDEREÇO:** Avenida Tiradentes, nº 520 – Centro, Taubaté – SP, CEP 12030-180.

## **CARTA DE SERVIÇO DO DEPARTAMENTO DE GOVERNANÇA**

### **COMPETÊNCIA:**

Compete ao Departamento de Governança a promoção do diálogo e a cooperação entre os atores envolvidos na ação de Governo, bem como apoiar os processos de mitigação de riscos, explorar oportunidades e identificar problemas da ação inter e intragovernamental, propondo alternativas e soluções.

À Área de Governança compete fiscalizar e fomentar os órgãos da administração para o tratamento adequado e prioritário das metas e objetivos governamentais advindos do relacionamento comunitário, bem como promover, incentivar e apoiar as ações de integração dos órgãos da Administração Municipal.

À Área de Relações Institucionais compete planejar e coordenar as ações e os assuntos de natureza parlamentar, de relacionamentos e interlocuções políticas com outras instâncias legislativas, com os demais entes federados e com os organismos da sociedade civil.

**NOME E CARGO DO RESPONSÁVEL:** Sérgio Ricardo Gonçalves – Diretor de Governança.

### **CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO:**

O Departamento de Governança não possui atendimento ao público.

**E-MAIL:** [governo@taubate.sp.gov.br](mailto:governo@taubate.sp.gov.br) / **TELEFONE:** N/A

**ENDEREÇO:** Avenida Tiradentes, nº 520 – Centro, Taubaté – SP, CEP 12030-180.

## CARTA DE SERVIÇO DA ÁREA DE CONSELHOS

### COMPETÊNCIA:

À Área de Conselhos Municipais compete a interlocução permanente entre o Governo e Sociedade Civil com o intuito de ampliar e aperfeiçoar a atuação governamental, auxiliando a administração no planejamento, orientação, fiscalização e solução de questões relativas a cada área temática.

**NOME E CARGO DO RESPONSÁVEL:** Alex Fernando da Silva – Gestor dos Conselhos.

### CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO:

O atendimento ao público é feito através dos presidentes e conselheiros.

**SITE:** <https://taubate.sp.gov.br/novo/conselhos/>

**ENDEREÇO:** Sede do Solar dos Conselhos - Avenida Tiradentes, nº 520 – Centro, Taubaté – SP, CEP 12030-180.

## RELAÇÃO DOS CONSELHOS MUNICIPAIS

	<u>Conselhos</u>	<u>Data de Reunião</u>	<u>Presidentes</u>	<u>Telefone</u>	<u>E-mail</u>
01	CAE – Conselho de Alimentação Escolar	2ª Segunda-feira do mês às 9h - SEDUC	João Carlos Moreno Gomes	12) 99208-1482	morenogic@gmail.com
02	CMDCA – Cons. Municipal dos Direitos da Criança e Adolescente	1ª Terça-feira do mês Às 9h		12)36243483	Cmdca1999@gmail.com
03	CMH - Conselho Municipal de Habitação	Última quarta-feira do mês às 10h	Lilian Duarte	12) 992468797	
04	CMAS – Cons. Municipal de Assistência Social	Última quarta-feira do mês às 14h	Ana Regina de Oliveira Gama	12)36243319	Cmas.taubate@gmail.com
05	COMAD – Cons. Municipal de Políticas sobre Drogas de Taubaté	SUSPENSO	SUSPENSO	SUSPENSO	SUSPENSO
06	COMDEF – Cons. Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência	Última quarta-feira do mês às 9h	Paulo Barbeta	12)981622728	Comdef.taubate@gmail.com
07	COMDEMAT – Cons. Municipal de Proteção e Defesa Civil	1ª terça-feira do mês Às 9h – Na Sec. De Meio Ambiente.	Breno Botelho F. do Amaral Gurgel	12)36335008	Comdemat.taubate@gmail.com
08	COMDEC – Cons. Municipal de Proteção e Defesa Civil	4ª Segunda-feira do mês às 14:30h na Base da Defesa Civil	Danilo	12)981315429	<a href="mailto:defesacivil@taubate.sp.gov.br">defesacivil@taubate.sp.gov.br</a> <a href="mailto:defesacivil@taubate.sp.org">defesacivil@taubate.sp.org</a>
09	COMUS – Cons. Municipal de Saúde	Última segunda-feira do mês às 19:30h	Mario Romero	12) 988521461 e 992008261	Comus.taubate@live.com
10	COMCTI – Cons. Municipal de Ciência, Tecnologia e Inovação de Taubaté	Última quarta-feira do mês às 10h- (Bimestral) Sho. Via Vale	Prof. Dr Eduardo Hideroni Enari	12)997143811	Comcti.taubate@gmail.com
11	CMDU – Cons. Municipal de Desenvolvimento Urbano	1ª quarta-feira do mês às 10h (Casa do Menor)	Eurico Arruda Filho	12)991113626	<a href="mailto:nataliamcustodio@gmail.com">nataliamcustodio@gmail.com</a> <a href="mailto:euricoaf@hotmail.com">euricoaf@hotmail.com</a>
12	CME – Cons. Municipal de Educação	1ª Quinta-feira do mês às 8:30h	Fábio Moutinho	12)997568110	<a href="mailto:cme@educacaotaubate.sp.gov.br">cme@educacaotaubate.sp.gov.br</a>

13	COMPBEA – Cons. Municipal de Proteção e Bem-Estar Animal	Última quarta-feira do mês às 9h - Bimestral	Afonso Neto	12)991446757	Compebeataubate2021@gmail.com
14	CMI – Cons. Municipal dos Direitos da Pessoa Idosa.	2ª Segunda-feira do mês às 9h	Tânia Rodrigues	12)36243319 e 982124500	conselhoidoso@taubate.sp.gov.br
15	CMP – Cons. Municipal de Preservação Patrimônio Histórico, Artístico, Urbanístico, Arqueológico e Arquitetônico	Última quarta-feira do mês às 16h (Dep. De Arquitetura)	Raquel Abdalla	12)36243319	Conselhopatrimonio.taubate@gmail.com
16	FUNDEB – Cons. Municipal de Acompanhamento e Controle do FUNDEB	3ª Quinta-feira do mês às 14h - SEDUC	Graziela	12)997903190	cascfundeb@educacaotaubate.sp.gov.br
17	Conselho Tutelar I de Taubaté	Reuniões Internas calendário variável	Silvana Rocha	12)36295796	Conselhotutelar1@taubate.sp.gov.br
18	Conselho tutelar II de Taubaté	Reuniões Internas calendário variável	Adilson Silva	12)36317944	Conselhotutelar2@taubate.sp.gov.br
19	COMTUR – Cons. Municipal de Turismo	2ª Segunda-feira do mês às 14h – Centro Cultural	Giselle Jasei Ricardo	12)91836652 e 988862094	Taubate.comtur@gmail.com
20	CMC – Cons. Municipal de Cultura	Última quinta-feira do mês às 15h - Virtual	Ronaldo José Robles Natália	12)997706969 e 981472729	Cmc.taubate@gmail.com
21	CMSAI – Cons. Municipal de Saneamento Ambiental e Infraestrutura	Trimestral 03/03;26/05;25/08; 24/11	Alexandre Magno obs: já falou c a Rose	12)991024837	
22	SIMUB – Cons. De Administração do Fundo do Município de Bolsas de Estudo	3ª quarta-feira do mês às 14h	Allison Ryan de Souza	12)996153478	simube@taubate.sp.gov.br
23	CMTC – Cons. Municipal de Transporte Coletivo	3ª quarta-feira do mês		12)991463246	Pmt.semob@gmail.com
24	CMDR – Cons. Municipal de Desenvolvimento Rural	2ª quarta-feira do mês às 16h30 (Sindicato Rural)	Armando – Presidente Interino	12)997454145	
25	CONSEG – Cons. Municipal Comunitário de Segurança	1ª segunda-feira do mês (em caso de feriado muda-se para	Jacira Carlos dos Santos	12)992214669	consegtaubate@hotmail.com
		próxima segunda)às 19:30 – 5º BPMI			
26	COMSEA – Cons. Municipal de Segurança Alimentar e Nutricional	Última sexta-feira do mês às 15h –Solar dos Conselhos	Ronaldo Santos	12)36243319	Seg.alimentar.tte@gmail.com
27	CMSAN – Cons. Municipal de Desenvolvimento Econômico.	Aguardando Definição	Edu Sales	12)997143811	
28	CGFMDU – Cons. Gestor do Fundo Municipal do Desenvolvimento Urbano	Por demanda – Salas da SEPLAN	Lúcio Fábio Araujo Natalia Reco	12)992111598	

## **CARTA DE SERVIÇO DO PROCON**

### **COMPETÊNCIA:**

O PROCON SP é o ente público pioneiro na defesa do consumidor do Brasil, sendo considerado sinônimo de respeito na proteção dos direitos do cidadão. Os frutos deste trabalho são colhidos a cada passo dado rumo ao equilíbrio e harmonização das relações de consumo e à incessante busca, inclusive por meio dos serviços oferecidos pela instituição, da melhoria da qualidade de vida da população, bem como do exercício da cidadania.

As demandas apresentadas no PROCON-SP são acolhidas com base no Código de Defesa do Consumidor e de legislações Complementares. Os procedimentos relativos ao Processo Administrativo de Reclamação sujeitam-se as regras estabelecidas na Lei Estadual 10.1777/98, que regulamenta todos os processos no âmbito da Administração Pública do Estado de São Paulo.

O convênio firmado entre a FUNDAÇÃO PROCON - SP e a PREFEITURA MUNICIPAL DE TAUBATÉ é de cooperação técnica, ou seja, é um acordo entre as partes para levar aos consumidores da localidade e cidades contíguas, um importante serviço de cidadania e preservação de direitos, nos mesmos moldes do trabalho desenvolvido pela Fundação-SP.

### **FUNÇÕES DO PROCON**

O PROCON MUNICIPAL DE TAUBATÉ desenvolve atividades nas mais diversas funções das áreas de atuação, tais como:

- Educação para o consumo;
- Realização de audiências;
- Orientação aos consumidores acerca de seus direitos e obrigações nas relações de consumo;
- Orientações simplificadas aos fornecedores acerca de seus direitos e obrigações nas relações de consumo, bem como direcioná-los ao site Fundação Procon – SP, onde há atendimento direcionado aos fornecedores de produtos e serviços.



- Fiscalização do mercado consumidor para fazer cumprir as determinações da legislação de defesa do consumidor;
- Recebimento e processamento de reclamações administrativas, presenciais, individuais, contra fornecedores de bens ou serviços;

#### **ATENDIMENTO:**

Quem pode utilizar este serviço (Público)?

- Consumidor pessoa física, maior de 18 anos ou menor representado, residente nos municípios de Taubaté, Redenção da Serra, Natividade da Serra, São Luis do Paraitinga e Lagoinha;
- Consumidor pessoa física, maior de 18 anos ou menor representado, residente em cidades contíguas que possuam unidade do Procon, mas, realizou atividade de consumo no município de Taubaté;
- Consumidor pessoa jurídica microempreendedor individual (MEI);
- Consumidor pessoa jurídica microempresa (ME);
- Consumidor pessoa jurídica entidade sem fins lucrativos.

#### **FORMA DE ATENDIMENTO:**

À distância via e-mail (atendimento.procon@gmail.com).

Presencial: mediante agendamento prévio (agendamento pelos telefones (12) 3624-6610 / 3624-2708).

O Recebimento e processamento de reclamações administrativas, individuais via e-mail ou via atendimento presencial, contra fornecedores de bens ou serviços em duas fases:

- a) Fase 1 – Fase preliminar (composta pelos atendimentos do tipo “Denuncia, consulta e CIP”
- b) Fase 2 – Fase Processual: Fase do Processo administrativo de Reclamação.

#### **FASE 1**

O atendimento “denuncia” é utilizado quando o consumidor nos informa sobre algum problema, em produtos ou serviços, em um ou mais estabelecimento comercial e, para cessar a prática infrativa, pede a realização de atividade fiscalizatória (ex.: produto vencido, falta de preço na vitrine...).

O Atendimento Consulta é a demanda trazida pelo consumidor que não envolve uma relação de consumo, o que foge ao atendimento do Procon, apenas direciona o consulente a buscar o órgão competente para solucionar a questão.

O Atendimento CIP – Carta de Informação Preliminar, é um instrumento administrativo prévio à instauração do processo administrativo de reclamação, em que o fornecedor deverá apresentar proposta conciliatória ou elementos de fato e de direito suficiente para negar atendimento à reclamação.

Historicamente a emissão da CIP se mostra como ferramenta extremamente eficiente e com um alto índice de resolatividade, cerca de 80% (oitenta por cento) das demandas são solucionadas nessa fase preliminar.

## **FASE 2**

O processo administrativo de reclamação é composto por todos os documentos da fase preliminar. Assim, com o retorno da CIP – notifica-se consumidor e fornecedor, com todos os dados processuais, nº processo, data de abertura, nome das partes, histórico dos fatos que envolveram a reclamação, resposta ou não do consumidor e, na possibilidade de solução para demanda, segue-se a notificação prévia das partes, data e horário designado para realização de audiência.

- Pedidos de indenização por danos morais ou lucros cessantes são encaminhados para os Juizados Especiais Cíveis ou Justiça Comum.

## **FISCALIZAÇÃO**

Os PROCON's Municipais, disponibilizam serviço de recebimento e apuração de denúncias de lesão ou ameaça a direitos coletivos praticadas

pelo fornecedor nas relações de consumo que são apresentadas em nossos canais de atendimento para possível aplicação de penalidades na esfera administrativa pela Diretoria de Fiscalização (Denunciar violação a direito do consumidor na Fundação Procon-SP).

**PODERÁ FAZER A DENÚNCIA:**

O Consumidor pessoa física, maior de 18 anos ou menor representado, residente no Estado de São Paulo e pessoa jurídica estabelecida no Estado de São Paulo.

**CUSTO POR SERVIÇO**

Não há taxa.

**NOME E CARGO DO RESPONSÁVEL:** Claudineia Aparecida de Assis e Castro – Gestora do PROCON

**CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO:**

**E-MAIL:** [atendimento.procontaubate@gmail.com](mailto:atendimento.procontaubate@gmail.com);

**TELEFONE:** (12) 3624-6610 / 3624-2708;

**SITE:** <https://taubate.sp.gov.br/novo/procon>;

**HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:** De segunda a sexta-feira das 08h05 às 17h00.

**ENDEREÇO:** Rua Praça Dr. Barbosa de Oliveira, Centro, Piso superior da Rodoviária Velha, Taubaté – SP

## **CARTA DE SERVIÇO DO DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO ESTRATÉGICA**

### **COMPETÊNCIA:**

Compete ao Departamento de Planejamento e Gestão Estratégica formular, implementar estratégias para o aprimoramento da gestão pública local, liderando a elaboração de atualização de planos estratégicos municipais, coordenando projetos e incentivando a participação da comunidade no planejamento da gestão municipal; desempenhar papel crucial na integração e sistematização das atividades e planejamento em todos os órgãos e entidades envolvidas, assegurando um fluxo de informações eficiente para decisões harmônicas e eficazes, buscando a eficácia organizacional e do desenvolvimento do município, alcançados através do monitoramento do desempenho dos programas e serviços municipais por meio de indicadores-chave e da integração do orçamento municipal com os objetivos estratégicos do plano de governo.

À Área de Planejamento Estratégico compete assistir e assessorar o Prefeito nos assuntos relacionados ao acompanhamento dos projetos integrados e estratégicos do município, sistematizar a produção de informações para ação não governamental e monitorar o processo de planejamento governamental de forma integrada com os demais órgãos da administração municipal.

À Área de Planejamento e Controle Econômico compete planejar, coordenar e controlar as ações na elaboração dos orçamentos, auxiliando no desenvolvimento de planos estratégicos para o desenvolvimento econômico e os estudos econômicos, monitorando rigorosamente a execução orçamentária, face aos projetos e programas municipais, acompanhando e avaliando o plano plurianual de investimentos e os orçamentos anuais, assegurando uma abordagem integral e eficiente para promover o desenvolvimento sustentável do município, coordenando ações estratégicas de investimento governamental e fornecendo subsídios para política de longo prazo.

**NOME E CARGO DO RESPONSÁVEL:** Caio Ivo Coelho – Diretor de Planejamento e Gestão Estratégica.

**CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO:**

O Departamento de Planejamento e Gestão Estratégica não possui atendimento ao público.

**E-MAIL:** [pmt.af@taubate.sp.gov.br](mailto:pmt.af@taubate.sp.gov.br) / **TELEFONE:** (12)3625-5004/3625-5052

**HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:** De segunda a sexta-feira das 08h00 às 17h00.

**ENDEREÇO:** Avenida Tiradentes, nº 520 – Centro, Taubaté – SP, CEP 12030-180.

## **CARTA DE SERVIÇO DA CORREGEDORIA GERAL**

### **COMPETÊNCIAS:**

À Corregedoria-Geral do Município compete realizar correições em entidades da Administração direta e indireta, bem como os procedimentos de sindicância e processos administrativos disciplinares<sup>1</sup>.

Compete ao Corregedor-Geral presidir as Comissões de Sindicância e de Processo Disciplinar, as quais serão compostas por servidores estáveis com experiência e formação adequadas, nomeados pelo Prefeito, com comunicação ao superior hierárquico dos nomeados para disponibilização nos períodos necessários e examinar monocraticamente em procedimento verificatório prévio a presença de elementos que justifiquem ação disciplinar nos casos de falta de pontualidade e assiduidade, indisciplina, desídia, ineficiência ou inaptidão para o serviço, propondo a instauração ou determinando o seu arquivamento<sup>2</sup>.

Compete-lhe ainda<sup>3</sup>:

- I. realizar correições ordinárias nos órgãos da Administração Pública, ao longo do exercício de referência, apresentando cronograma ao Secretário Municipal a qual estiver subordinado;
- II. executar as medidas necessárias à pronta execução de correição extraordinária determinadas pelo Prefeito
- III. submeter à aprovação do Prefeito os relatórios das correições realizadas, ouvida a Secretaria Municipal a qual estiver vinculado sobre eventuais recomendações;
- IV. requisitar diretamente a qualquer órgão municipal informações, certidões, cópias de documentos ou autos de processos administrativos

---

<sup>1</sup> Lei Complementar Municipal nº 470/2021

<sup>2</sup> Decreto Municipal nº 15.390/2022

<sup>3</sup> Decreto Municipal nº 15.390/2022

necessários à instrução das correições em curso e de sindicâncias ou processos administrativos disciplinares;

- V. propor ao Prefeito Municipal a instauração de ação disciplinar em razão de fatos apurados nas correições realizadas, assim como recomendações de condutas adequadas a evitar disfunções do serviço público e prevenção de atos lesivos ao interesse público, ouvida a Secretaria Municipal a qual estiver vinculado;
- VI. atuar em conjunto com a Ouvidoria do Município na consecução dos fins institucionais daquele órgão e para obtenção de elementos sugestivos de conveniência de realização de correição extraordinária;
- VII. encaminhar ao Prefeito, ao Tribunal de Contas, ao Ministério Público e demais órgãos competentes os fatos ilícitos ou de risco à Administração Pública apurados nas correições realizadas, enviando-lhes a correspondente documentação.

Atualmente existe no município 3 comissões processantes, sendo:

- 1ª Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar;
- 2ª Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar;
- 1ª Comissão Especial de Sindicância;

#### **COMPOSIÇÃO DA CORREGEDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO:**

- Corregedor-Geral do Município: Sandra Martins
- Escriturário: Camila Guimarães Galvão
- Escriturário: José Antunes Pereira Neto

**CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO:** e-mail, protocolo online e presencial.

**DIAS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO:** Segunda a Sexta-Feira das 9h30 às 17h00.

**CANAIS PARA ACOMPANHAMENTO DOS PEDIDOS:** Através de pesquisa dos processos abertos pelo interessado no site da Prefeitura ou pelo acesso de usuário externo no sistema 1Doc.

**LOCAL E FORMA PARA O USUÁRIO APRESENTAR MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:** Protocolo Municipal (Presencial ou online) ou Ouvidoria (Site oficial ou via contato telefônico)

**E-MAIL:** [corregedoriageral@taubate.sp.gov.br](mailto:corregedoriageral@taubate.sp.gov.br)

**HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA CORREGEDORIA:** De segunda a sexta-feira das 08h00 às 17h30.

**ENDEREÇO DE FUNCIONAMENTO:** Avenida Tiradentes, nº 520, 1º andar, Centro – Taubaté – São Paulo



## **CARTA DE SERVIÇO DA OUVIDORIA GERAL**

### **SOBRE OUVIDORIAS MUNICIPAIS**

As Ouvidorias Municipais são um instrumento do Estado Democrático porque constituem um espaço de abertura às demandas e negociação dos interesses do cidadão. Nesse cenário, as Ouvidorias Públicas brasileiras constituem um canal decisivo para a escuta e encaminhamento de questões que afetam os cidadãos.

### **O QUE É UMA OUVIDORIA PÚBLICA**

Ouvidoria Pública é a instância de controle e participação social responsável por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos.

As Ouvidorias desempenham também papel pedagógico uma vez que atuam numa perspectiva informativa, trazendo aos usuários mais conhecimentos sobre seus próprios direitos e deveres, incrementando, assim a sua capacidade crítica e autônoma. Nesse sentido, quanto mais o usuário participa, mais ele se torna capacitado em fazê-lo.

Através do canal de Ouvidoria o usuário de serviços públicos do poder Executivo Municipal pode expressar seu ponto de vista por meio do registro de manifestações, como por exemplo: reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações de providências.

Cabe a ouvidoria, a análise das manifestações recebidas. Todas as manifestações são importantes, pois podem informar aos gestores das políticas públicas acerca da existência de problemas e, como consequência de provocar melhorias conjunturais e estruturais.

Dessa forma, as Ouvidorias constituem-se, também, em importantes instâncias de gestão, pois subsidiam os gestores públicos com informações necessárias para o aperfeiçoamento dos serviços públicos.

## **FUNÇÕES DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha o caso às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração. A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, providenciar mudanças, assim como apontar situações irregulares no Órgão ou entidade cuja ação está sendo questionada. Constitui, portanto, mais um canal por meio no qual o cidadão participa de forma efetiva no controle social da gestão pública.

## **COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA**

As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

## **PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**NOME E CARGO DO RESPONSÁVEL:** Vanessa Martins Silva – Ouvidor Geral

**DÚVIDAS E INFORMAÇÕES:** (12)3622-5730

**CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO**

O munícipe pode registrar a manifestação por meio do site oficial da Prefeitura de Taubaté e de forma presencial.

**SITE:** <https://taubate.sp.gov.br/novo/ouvidoria/>

**HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:** de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 17h00

**ENDEREÇO:** Avenida Tiradentes, nº 520 – Centro, Taubaté – SP, CEP 12030-180.

## **CARTA DE SERVIÇO DA CONTROLADORIA GERAL**

### **COMPETÊNCIAS/SERVIÇOS PRESTADOS:**

Compete à Controladoria Geral desenvolver atividades que sejam atinentes à defesa do patrimônio público, ao controle interno, à prevenção e ao combate à corrupção, a promoção da ética no serviço público, ao incremento da moralidade e da transparência e ao fomento do controle social da gestão, no âmbito da Administração Municipal.

### **FUNÇÕES DA CONTROLADORIA:**

Coordenar e executar a comprovação da legalidade e a avaliação dos resultados, quanto à eficácia e eficiência da gestão contábil, orçamentária, financeira e patrimonial nos órgãos e entidades da administração municipal, bem como da aplicação de recursos públicos por entidades de direito privado.

**NOME E CARGO DO RESPONSÁVEL:** Getúlio da Silva Rocha Júnior – Controlador Chefe

### **CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO:**

Presencial (preferencialmente via agendamento) e através de E-mail.

**E-MAIL:** controladoria@taubate.sp.gov.br / **TELEFONE:** N/A

**HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:** De segunda a sexta-feira das 08h00 às 17h00.

**ENDEREÇO:** R. dos Operários, 270 - Centro, Taubaté - SP, CEP 12020-340 – 6º Andar

## **CARTA DE SERVIÇO DA AUDITORIA GERAL**

### **COMPETÊNCIAS/SERVIÇOS PRESTADOS:**

Compete à Auditoria Geral controlar, acompanhar e avaliar sistematicamente os atos administrativos e a legitimidade do uso dos recursos da administração municipal.

### **FUNÇÕES DA AUDITORIA:**

Elaborar e executar programas de auditoria interna de gestão, de sistemas de informação, ambiental, de procedimentos e controle internos, recomendando medidas de correção, otimização e aprimoramentos dos processos.

**NOME E CARGO DO RESPONSÁVEL:** Alan Silva – Auditor Chefe.

**CANAIS DE RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO:** E-mail, telefone e presencialmente.

**E-MAIL:** auditoria@taubate.sp.gov.br / **TELEFONE:** N/A

**HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:** De segunda a sexta-feira das 08h00 às 17h00.

**ENDEREÇO:** Prédio da CTI - Rua dos Operários, nº 270 - 6º Andar - Centro, Taubaté - SP, CEP: 12020- 34