

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

Secretaria de Assuntos Jurídicos

2026



**PREFEITURA
RIO GRANDE
DA SERRA**



Atualização da Carta de Serviços aos Usuários do Serviço Público 2026.

Carta de Serviços ao Usuário.

Atribuições da Secretaria de Assuntos Jurídicos.

- Zelar, na esfera da competência Municipal, pela observância das Constituições Federal e Estadual, da Lei Orgânica Municipal, das demais Leis, Regulamentos e Atos normativos emanados dos Poderes Públicos;
- Promover a representação judicial do Município e, na área de sua atuação, a representação extrajudicial;
- Assessorar as unidades da Prefeitura em assuntos de natureza jurídica, bem como elaborar pareceres sobre consultas formuladas;
- Inscrever e promover a cobrança de Dívida Ativa judicial e as provenientes de quaisquer outros créditos;
- Elaborar projetos de lei, decretos e demais atos normativos de iniciativa do Executivo Municipal;
- Orientar o consumidor sobre os direitos e deveres que regem as relações de consumo;

Serviços Oferecidos.

- Procuradoria Judicial
- Execução Fiscal
- Documentação e Atos Oficiais
- Defesa do Consumidor – PROCON sendo este o único com atendimento direto ao público.

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço.

Os serviços para os cidadãos são de atendimento pelo PROCON, que são feitos de forma presencial, oferecendo: esclarecimentos, orientações, notificação às empresas e atuando como conciliador entre as partes, com o objetivo de reduzir a judicialização dos casos.



O acesso ao serviço é disponibilizado no site o endereço e telefone.

Notificação para o fornecedor/reclamado, o prazo para resposta e de até 10 dias úteis contados da juntada da AR.

Para o cidadão/reclamante, o prazo para retorno ao órgão é pré-agendado com prazo de 30 dias corridos.

Presencial para abertura de reclamação, dúvidas e orientações podem ser presencialmente ou por telefone indicado no site da prefeitura.

No departamento do Procon, localizado dentro da Secretaria de Assuntos Jurídicos do Município.

Forma de prestação do serviço:

Neste momento a SAJ somente presta o serviço de forma presencial de segunda a sexta feira das 08:00 às 17:00 horas.

ocais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviços:

- Telefone: (11) 2770-0212
- WhatsApp: (11) 2770-0212
- E-mail: ouvidoria@riograndedaserra.sp.gov.br
- Sistema eletrônico de plataforma integrada de Ouvidoria no site da Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra
- E-mail: juridico@riograndedaserra.sp.gov.br Telefone: 2770-0185
- Endereço: Rua do Progresso, nº700, Centro. Atendimento: 2ª a 6ª feira das 8h às 17h.
- E-mail: procon@riograndedaserra.sp.gov.br
- Endereço: Rua do Progresso, nº 700, Centro. Telefone: 2770-0185

Da Prioridade no atendimento.

Seguindo a Lei Federal nº 10.048/00, o atendimento é prioritário para as pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, assim como os acompanhantes ou atendentes pessoais das pessoas referidas



no **caput** serão atendidos junta e acessoriamente aos titulares da prioridade de que trata esta Lei.

- Pessoas com deficiência
- Idosos com mais de 80
- Idoso com 60 anos ou mais
- Gestantes
- Lactantes
- Pessoas com criança de colo
- Pessoas obesas
- Pessoas com mobilidade reduzida
- Pessoas com transtorno do espectro autista
- Doadores de sangue

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Até 15 minutos em dias normais e até 25 minutos em véspera de feriados.

Principais etapas para o processamento do serviço:

Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

1. recepção da manifestação pela secretaria;
2. emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
3. análise e obtenção de informações, quando necessário;
4. parecer, pronunciamento ou decisão administrativa final; e
5. dar ciência da decisão ao cidadão.



Mecanismos de comunicação com os usuários.

Presencialmente, via telefone, correspondência ou e-mail.

E-mail: juridico@riograndedaserra.sp.gov.br Telefone: 2770-0185

Endereço: Rua do Progresso, nº700, Centro. Atendimento: 2ª a 6ª feira das 8h às 17h. E-mail: procon@riograndedaserra.sp.gov.br

Endereço: Rua do Progresso, nº 700, Centro. Telefone: 2770-0185

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários.

O cidadão deve comparecer ao PROCON, munido de toda a documentação pessoal, e as oriundas da reclamação ou esclarecimento a ser realizado, para que possa ser analisada e aberto o procedimento.

V– Mecanismo de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do

Os cidadãos, podem efetuar o acompanhamento dos processos solicitado, via telefone, presencialmente e por e-mail.

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO Serviços Oferecidos:

Defender os interesses do Município, em juízo ou fora dele;

Elaborar pareceres jurídicos de assuntos relacionados a todas as Secretarias Municipais;

Traçar diretrizes políticas quanto aos aspectos legais dos assuntos ligados à Administração Municipal;

Dar suporte ao Chefe do Executivo Poder Municipal na elaboração das mensagens à Câmara Municipal;

Coordenar e proceder, juntamente com a Secretaria de Finanças e Administração a cobrança de receitas e créditos devidos à Prefeitura (impostos, taxas e outras rendas);

Atendimento para consulta de processos judiciais relativos a Dívida Ativa;

Apoiar serviços de assistência à população alvo de política de assistência social, através de convênio com o PROCON (Órgão de Proteção ao Consumidor);



PREFEITURA
**RIO GRANDE
DA SERRA**

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO 2026

Elaborar anteprojetos de leis de iniciativa do Poder Executivo e decretos, bem como analisar os Projetos de Lei do Poder Legislativo, com vista à sanção ou veto do Prefeito;

Examinar previamente editais de licitações de interesse da Administração Pública e emitir pareceres sobre licitações, contratos e projetos de lei;

Assessorar juridicamente o Chefe do Poder Executivo Municipal nas desapropriações, aquisições e alienações de imóveis;

Propor medidas de caráter jurídico que visem proteger o patrimônio dos órgãos da administração direta e indireta do Município;