



**MANUAL N° 01/2021**  
**DÉBITOS INSCRITOS EM DÍVIDA ATIVA**  
**MANUAL DE ATENDIMENTO**  
(Versão 20 de maio de 2021)

**Considerando** que a Administração Municipal deve agir em conformidade com os princípios estabelecidos no caput do art. 37 da CF/88, quais sejam legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência;

**Considerando** as determinações dispostas na IN n° 06, de 30 de novembro de 2020, que dispõe sobre o Regimento Interno da Superintendência de Receita, em conformidade com o Decreto Executivo n° 199/2020;

**Considerando** a necessidade de simplificação e desburocratização em relação aos documentos exigidos para o atendimento, sem que as supressões acarretem eventual risco para o procedimento a ser realizado;

**Considerando** efetuar a normatização dos procedimentos e ajustar condutas no âmbito da cobrança dos créditos administrativos, garantindo a uniformidade do atendimento ao público de acordo com as estratégias e obrigações institucionais;

**Considerando** orientar os servidores na realização do atendimento aos contribuintes, visando a qualidade dos serviços prestados;

**ESTABELECE:**

**PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL, AO TELEFONE E E-MAIL:**

**1 NO ATENDIMENTO PRESENCIAL O REQUERENTE DEVERÁ APRESENTAR OS SEGUINTE DOCUMENTOS:**

**1.1 Pessoa Física.**

1.1.1 Requerimento de serviço/atendimento pelo próprio contribuinte: Carteira de identidade, CPF, CNH ou outro documento com foto.

1.1.2 Requerimento de serviço/atendimento para terceiros:

1.1.2.1 Autorização para terceiros (conforme modelo disponibilizado no portal da PMSM).

1.1.2.2 Procuração: se esta não for registrada em cartório deverá ser apresentado conjuntamente um documento, com foto, que identifique o outorgante e o outorgado.

1.1.2.3 Atestado de óbito: se a informação ou serviço for relativo à contribuinte falecido.

**1.2 Pessoa Jurídica.**

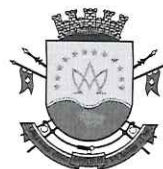
1.2.1 Pessoa jurídica cadastrada no município:

1.2.1.1 Documento de identificação de sócio (ver item 1.1.1).

1.2.1.2 Procuração ou autorização de terceiros, caso o serviço não seja solicitado pelo titular. Se a procuração não for registrada em cartório deverá ser apresentado conjuntamente um documento, com foto, que identifique o outorgante e o outorgado.

1.2.2 Pessoa jurídica não cadastrada no município:

1.2.2.1 Documento de identificação de sócio (ver item 1.1.1).



1.2.2.2 Contrato Social ou requerimento de Empresa Individual.

1.2.2.3 Procuração, caso o serviço seja solicitado por terceiros. Se esta não for registrada em cartório deverá ser apresentado conjuntamente um documento, com foto, que identifique o outorgante e o outorgado.

### 1.3 Quais informações podem ser fornecidas via telefone, e-mail ou watts.

1.3.1 Informações gerais sobre os serviços realizados, procedimentos, canais de atendimento, envio de guias de pagamento de tributos, devendo ser solicitado sempre a identificação do requerente (nome, CNPJ/CPF, endereço de correspondência) para verificar se o mesmo é o titular do cadastro.

1.3.2 Em caso de dúvidas solicitar documento de identificação digitalizado.

1.3.3 Não informar valor dos débitos quando o atendimento for realizado via telefone.

## 2 REQUISITOS PARA EMISSÃO DE GUIAS:

2.1 Para emissão de guias de pagamento de tributos o responsável pelo atendimento deverá:

2.1.1 Solicitar o número do cadastro.

2.1.2 Solicitar Nome/Razão Social do cadastro.

2.1.3 Entregar somente a guia solicitada.

2.1.4 Quando a solicitação for para troca de guia de pagamento, não é necessário solicitar novas informações, somente providenciar a troca da guia, com novo vencimento, respeitando os prazos definidos nos regulamentos.

2.1.5 Não emitir, em hipótese alguma, guias relativas a débitos que estejam em COBRANÇA JUDICIAL.

## 3 OUTRAS ORIENTAÇÕES.

3.1 Sempre confirmar os dados do contribuinte, seja pessoa física ou jurídica, tais como:

3.1.1 Endereço de correspondência com o CEP atualizado.

3.1.2 Telefone.

3.1.3 E-mail.

3.2 Quando o solicitante apresentar o atestado de óbito, e não constar no cadastro a identificação através da palavra "sucessão", deverá ser providenciada uma cópia para a realização da atualização cadastral.

3.3 Quando o atendimento foi realizado a um sucessor, e não constar no cadastro a identificação da "sucessão" e os respectivos sucessores, deverá ser fornecido o formulário para ser preenchido pelo mesmo, identificando o(s) sucessor(es). O formulário após preenchido deverá ser entregue nos guichês de atendimento para a realização da atualização cadastral.

3.4 Orientar nos casos de solicitação de parcelamento de débito por quem não for o titular do débito, que o mesmo somente será concedido com a juntada de PROCURAÇÃO AUTENTICADA. Caso esta não esteja autenticada, deverão ser anexados os documentos de identificação do outorgante e do outorgado. **A autorização para terceiros não é documento aceito para a realização de parcelamento, conforme orientação da PGM.**

3.5 Se o contribuinte não se enquadrar nas situações acima elencadas poderá solicitar informações através do protocolo geral do município, devendo efetuar os procedimentos necessários ou utilizar os canais disponíveis da Ouvidoria Geral.

#### 4 DÉBITOS COM “SITUAÇÃO ATIVA CDA”.

4.1 Os débitos podem estar com a situação “Ativa CDA” decorrente de duas circunstâncias:

4.1.1 A primeira quando a CDA é gerada pela Coordenadoria de Cobrança de Dívida Ativa para ser encaminhada para o Cartório de Protestos.

4.1.2 A segunda quando a CDA é gerada pela equipe/servidores responsáveis pelo ajuizamento para ser encaminhada para a PGM, que formalizará o processo de execução fiscal para cobrança judicial.

#### 4.2 Certidão gerada para PROTESTO.

4.2.1 As orientações ao contribuinte devem ser proferidas conforme a situação do débito:

4.2.1.1 “Ativa (CDA)”: deverá aguardar a notificação do Cartório pelo Correio.

4.2.1.2 “Ativa (CDA)/Aguardando Distribuição”: deverá aguardar a notificação do Cartório pelo Correio.

4.2.1.3 “Ativa (CDA)/Enviado para Protesto”: deverá aguardar a notificação do Cartório pelo Correio. Nessa situação o contribuinte que deseje realizar o pagamento “À VISTA”, poderá fazê-lo junto ao Cartório de Protestos.

4.2.1.4 “Ativa (CDA)/Protestado”: dirigir-se ao atendimento na Dívida Ativa para solicitar a guia para pagamento à vista ou informações sobre as condições de parcelamento.

4.2.2 Nas fases “Ativa (CDA)”, “Ativa (CDA)/Aguardando Distribuição”, e “Ativa (CDA)/Enviado para Protesto”, **não se emite guia de pagamento no atendimento da Dívida Ativa.** Nesta última situação, o contribuinte poderá solicitar a guia para pagamento à vista diretamente no Cartório de Protesto.

4.2.3 Na fase “Ativa (CDA)/Protestado” o contribuinte poderá solicitar a guia para pagamento à vista ou as informações sobre o parcelamento através do atendimento da Dívida Ativa. As guias para pagamento à vista, deverão ser emitidas com 40% de desconto na multa e nos juros, conforme previsto na legislação. **O parcelamento deverá ser requerido no Protocolo Geral, não sendo permitido parcelamento on-line nestes casos.**

4.2.4 Em relação as CDA’s geradas nos anos de 2019 e 2020 deverá ser realizada consulta junto à equipe/servidores responsáveis pelo ajuizamento para verificar se estas já foram encaminhadas para a PGM para ajuizamento. Em caso negativo, emitir guia. Caso positivo, entrar em contato com a PGM para solicitar informação via formulário (item 4.3.2.1).

4.2.5 **As CDA’s enviadas para Protesto não devem ser excluídas,** seja para emissão de guia de pagamento à vista, seja para parcelamento. O cancelamento da CDA’s prejudica o controle dos débitos protestados.

#### 4.3 Certidão gerada para AJUIZAMENTO.

4.3.1 Sem envio de Memorando à PGM:

4.3.1.1 A CDA pode ter sido gerada e não ter sido encaminhado o Memorando para a PGM. Assim deve-se confirmar na pasta do “S:” se o memorando não foi encaminhado, pois o contribuinte poderá pagar à vista ou parcelar. OBS.: Neste caso, emitir a guia de pagamento da respectiva CDA com 40% de desconto na multa e nos juros, conforme legislação.



4.3.1.2 Sempre entrar em contato com a equipe/servidores responsáveis pelo ajuizamento para certificar-se quanto à realização deste procedimento, bem como controlar se houve o pagamento à vista ou solicitação de parcelamento, com o respectivo pagamento da primeira parcela.

4.3.1.3 No caso de não haver o pagamento da guia à vista ou pagamento da primeira parcela do parcelamento, o débito deverá ser encaminhado para distribuição na PGM, via memorando.

4.3.2 Com envio de Memorando à PGM:

4.3.2.1 Nos casos em que a CDA foi gerada pela equipe/servidores responsáveis pelo ajuizamento e o memorando foi encaminhado e entregue na PGM, deverá ser verificado junto a esta, através do formulário de consulta, se o processo já foi distribuído.

4.3.2.2 Processo não distribuído:

4.3.2.2.1 Na opção de pagamento à vista comunicar o contribuinte para realização do mesmo no prazo máximo de 5 dias, conforme estipulado na IN n° 02/2020.

4.3.2.2.2 A guia deverá ser emitida através da opção “Desconto 40% - Ativa CDA”, oportunizando 40% de desconto na multa e nos juros. **Não deverá ser excluir a CDA.**

4.3.2.2.3 Na opção de parcelamento por parte do contribuinte, solicitar que o processo seja distribuído pela PGM, devendo o contribuinte, neste caso aguardar a notificação judicial.

4.3.2.3 Processo distribuído:

4.3.2.3.1 Se o processo já foi distribuído, comunicar ao contribuinte que esse deverá dirigir-se aos canais de atendimento de débitos ajuizados. OBS.: **A emissão da guia deverá ser realizada pela PGM.**

## 5. RELATÓRIO DE DÉBITOS

5.1. Ao fornecer o relatório de débitos ao contribuinte, este deve abranger a totalidade dos mesmos, destacando-se as providências a serem tomadas para cada situação de cobrança.

5.1.1. Débitos em cobrança administrativa: orientar para realizar pagamento à vista ou solicitar parcelamento.

5.1.2. Débitos em cobrança judicial: orientar para dirigir-se aos canais de atendimento do PPJ ou ao Fórum.

5.1.3. Débitos cujo exercício é anterior a 5 anos: orientar para solicitar análise de prescrição via Protocolo Geral, observando a situação do débito - do ano, ativo ou ajuizado.

ADRIANA BORGES SEEGER  
Coordenadora Setorial de Atendimento da Dívida Ativa

LISIANE GOMES GUTERRES  
Coordenador de Cobrança da Dívida Ativa  
em Substituição

JOSÉ LUIZ SERAFINI GODOI  
Superintendente de Receita