Carta de Serviços ao Usuário

Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ)

Departamento de Administração Tributária

- Serviços oferecidos -

1. CONSULTA FISCAL

- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:
Consiste na formalização, via protocolo geral, de questionamentos em relação à interpretação da legislação tributária municipal.

- Principais etapas para processamento do serviço:
Requerimento apresentado junto ao Departamento de Administração Tributária da Secretaria Municipal de Fazenda, mediante preenchimento do formulário Anexo II, disponível em https://www.santacruz.rs.gov.br/anexo2/ , ou através de requerimento próprio do requerente.

- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:
LC nº 887/2022 – Código Tributário Municipal - Art. 248 - A autoridade administrativa dará resposta à consulta no prazo de 30 (trinta) dias, admitida sua prorrogação por igual período.

- Forma de prestação do serviço:
LC nº 887/2022 – Código Tributário Municipal - Art. 240 - Ao contribuinte ou ao responsável é assegurado o direito de efetuar consulta sobre interpretação e aplicação da legislação tributária, desde que feita antes de ação fiscal e em obediência às normas aqui estabelecidas.

- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:
LC nº 887/2022 – Código Tributário Municipal - Art. 249 - Do despacho proferido em processo de consulta caberá pedido de reconsideração, no prazo de 10 (dez) dias contados a partir do primeiro dia útil após sua notificação, desde que fundamentado em novas alegações, abrindo-se novo prazo de 30 (trinta) dias para a resposta.

Através da Ouvidoria Geral você pode encaminhar pedidos de informações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público e Administração Municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral - sistema de protocolo digital no site do Município: https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/, por telefone (51) 3120-4660, por WhatsApp no número (51) 98443-0312, ou ainda presencialmente no Palacinho da Praça da Bandeira. **Horário de atendimento:** Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Compromissos e padrões de qualidade do atendimento

- Prioridades de atendimento:
Fluxo normal da execução das atividades diárias do Departamento de Administração Tributária.

- Previsão de tempo de espera para atendimento:
Para protocolo: 5 minutos junto ao atendimento do Departamento de Administração Tributária;
Para resposta: 30 dias, prorrogável por mais 30, de acordo com o artigo 248 da LC nº 887/2022 – Código Tributário Municipal.

- Mecanismos de comunicação com os usuários:
Via correspondência para o endereço do requerente constante do Cadastro Municipal;
Via correio eletrônico registrado no cadastro Municipal do requerente;
Via contato telefônico pelo servidor municipal responsável pela emissão da resposta à consulta, ao número disponibilizado pelo requerente no requerimento.

- Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:
Através do site do Município, no Portal de Serviços para o Cidadão, link: https://www.santacruz.rs.gov.br/servicos/servicos-para-o-cidadaoportal, opção **"Consulta de Protocolos"**, ou em contato direto com o Departamento de Administração Tributária.

- Procedimentos para receber e responder às manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:
Em mãos mediante protocolo por parte do requerente e mediante recibo na segunda via por parte do Município;
Via correspondência para o endereço da Secretaria Municipal de Fazenda por parte do requerente, e para o endereço do requerente constante do Cadastro Municipal por parte do Município;
Via correio eletrônico fazenda@santacruz.rs.gov.br por parte do requerente, e registrado no cadastro Municipal do requerente, por parte do Município.

Através da Ouvidoria Geral você pode encaminhar pedidos de informações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público e Administração Municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral - sistema de protocolo digital no site do Município: https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/, por telefone (51) 3120-4660, por WhatsApp no número (51) 98443-0312, ou ainda presencialmente no Palacinho da Praça da Bandeira. **Horário de atendimento:** Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

2. COMPROVAÇÃO DO ISSQN SOBRE A CONSTRUÇÃO CIVIL

- **Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:**
Consiste na análise das notas fiscais de serviços da mão de obra que foi contratada para a edificação do projeto de construção civil.

- Principais etapas para processamento do serviço:
No momento do requerimento de Habite-se, o proprietário da obra deverá apresentar a documentação fiscal referente à prestação de serviços de construção civil contratados.

- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:
LC nº 887/2022 – Código Tributário Municipal - § 2º do Art. 270 - Até 30 dias da data do protocolo.

- Forma de prestação do serviço:
Diretamente por Auditor Fiscal da Receita Municipal.

- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:
Através da Ouvidoria Geral você pode encaminhar pedidos de informações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público e Administração Municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral - sistema de protocolo digital no site do Município: https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/, por telefone (51) 3120-4660, por WhatsApp no número (51) 98443-0312, ou ainda presencialmente no Palacinho da Praça da Bandeira. **Horário de atendimento:** Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Responsável pela execução/encaminhamento:
Departamento de Administração Tributária da Secretaria Municipal de Fazenda.
Endereço da Unidade: Centro Administrativo I
Rua Coronel Oscar Rafael Jost, 1551, térreo – Universitário
Telefone para contato: (51) 3120-4200

Compromissos e padrões de qualidade do atendimento

- Prioridades de atendimento:
Fluxo normal da execução das atividades diárias do Departamento de Administração Tributária.

- Previsão de tempo de espera para atendimento:
Para protocolo: 5 minutos junto ao atendimento do Departamento de Administração Tributária;
Para resposta: até 30 dias, de acordo com o § 2º do art. 270 da LC nº 887/2022 - Código Tributário Municipal.

- Mecanismos de comunicação com os usuários:
Via correspondência para o endereço do requerente constante do Cadastro Municipal;
Via correio eletrônico registrado no Cadastro Municipal do requerente;
Via contato telefônico pelo Auditor Fiscal da Receita Municipal responsável pelo atendimento ao contribuinte.

- Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:
Em contato direto com Departamento de Administração Tributária, pelo número do Processo.

- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:
Através da Ouvidoria Geral você pode encaminhar pedidos de informações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público e Administração Municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral - sistema de protocolo digital no site do Município: https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/, por telefone (51) 3120-4660, por WhatsApp no número (51) 98443-0312, ou ainda presencialmente no Palacinho da Praça da Bandeira. **Horário de atendimento:** Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

3. VINCULAÇÃO DE PROCURADOR PARA ACESSO AOS SERVIÇOS PARA EMPRESAS, INCLUSIVE EMISSÃO DE NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA - NFS-e

- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:
Consiste no serviço de vinculação de Procurador no cadastro fiscal de empresas, para acesso aos serviços para empresas, inclusive emissão de NFS-e.

- Principais etapas para o processamento do serviço:
O interessado envia a Procuração, disponível em: https://www.santacruz.rs.gov.br/download/NFSe/modelo_procuracao_eletronica.odt para o e-mail: fazenda@santacruz.rs.gov.br. Recebido o pedido, Auditor Fiscal da Receita Municipal realizará a vinculação do Procurador ao cadastro da empresa.

- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:
Até 03 dias da solicitação.

- Forma de prestação do serviço:
Diretamente por Auditor Fiscal da Receita Municipal.

- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:
Através da Ouvidoria Geral você pode encaminhar pedidos de informações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público e Administração Municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral - sistema de protocolo digital no site do Município: https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/, por telefone (51) 3120-4660, por WhatsApp no número (51) 98443-0312, ou ainda presencialmente no Palacinho da Praça da Bandeira. **Horário de atendimento:** Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Unidade Organizacional Responsável pela execução/encaminhamento:
Departamento de Administração Tributária da Secretaria Municipal de Fazenda.
Endereço da Unidade: Centro Administrativo I
Rua Coronel Oscar Rafael Jost, 1551, Térreo – Universitário
Telefone para contato: (51) 3120-4200

- Prioridades de atendimento:
Fluxo normal da execução das atividades diárias do Departamento de Administração Tributária.

- Previsão de tempo de espera para atendimento:
Serviço realizado remotamente através do envio de e-mail, sem necessidade de atendimento presencial.
Resposta ao contribuinte/interessado em até 3 dias.

- Mecanismos de comunicação com os usuários:
Resposta será enviada ao e-mail do contribuinte/interessado.

- Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:
Contato telefônico com o Departamento de Administração Tributária

- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:
As comunicações para este serviço são realizadas através de e-mail.

4. DEFESA DE NOTIFICAÇÃO FISCAL/IMPUGNAÇÃO DE AUTOS DE INFRAÇÃO E LANÇAMENTOS TRIBUTÁRIOS

- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:
Prazo de 20 dias a contar do recebimento da Notificação, através de requerimento protocolado na Secretaria Municipal de Fazenda ou por e-mail fazenda@santacruz.rs.gov.br.
Consiste na análise dos argumentos apresentados pelo notificado relativo aos fatos que resultaram em notificação e depende de requerimento do contribuinte devidamente habilitado.

- Principais etapas para processamento do serviço:
Recebido o pedido, serão analisados os argumentos do notificado e emitido Despacho Decisório de primeira instância, que será informado ao contribuinte através de Carta resposta enviada pelo Correio; pessoalmente ou por correio eletrônico *(e-mail)*.

- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:
LC nº 887/2022 – Código Tributário Municipal - Art. 311 - Até 30 (dias) dias da data do protocolo

- Forma de prestação do serviço:
Diretamente por Auditor Fiscal da Receita Municipal.

- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:
Através da Ouvidoria Geral você pode encaminhar pedidos de informações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público e Administração Municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral - sistema de protocolo digital no site do Município: https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/, por telefone (51) 3120-4660, por WhatsApp no número (51) 98443-0312, ou ainda presencialmente no Palacinho da Praça da Bandeira. **Horário de atendimento:** Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Responsável pela execução/encaminhamento:
Departamento de Administração Tributária da Secretaria Municipal de Fazenda.
Endereço da Unidade: Centro Administrativo I
Rua Coronel Oscar Rafael Jost, 1551, Térreo – Universitário
Telefone para contato: (51) 3120-4200

Compromissos e padrões de qualidade do atendimento

- Prioridades de atendimento:
Fluxo normal da execução das atividades diárias do Departamento de Administração Tributária.

- Previsão de tempo de espera para atendimento:
Para protocolo: 5 minutos junto ao atendimento do Departamento de Administração Tributária.
O protocolo pode ser realizado também através do e-mail fazenda@santacruz.rs.gov.br
Para resposta: até 30 dias, de acordo com o art. 311 da LC nº 887/2022 - Código Tributário Municipal.

- Mecanismos de comunicação com os usuários:
Via correspondência para o endereço do requerente constante do Cadastro Municipal;
Via correio eletrônico registrado no Cadastro Municipal do requerente;
Via contato telefônico pelo servidor municipal responsável pelo julgamento em primeira instância administrativa, ao número disponibilizado pelo requerente no requerimento.

- Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:
Através do site do Município, no Portal de Serviços para o Cidadão, link: https://www.santacruz.rs.gov.br/servicos/servicos-para-o-cidadaoportal, opção **"Consulta de Protocolos"**, ou em contato direto com o Departamento de Administração Tributária.

- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:
Em mãos mediante protocolo por parte do requerente e mediante recibo na segunda via por parte do Município;
Via correspondência para o endereço da Secretaria Municipal de Fazenda, por parte do requerente e para o endereço do requerente constante do Cadastro Municipal, por parte do Município;
Via correio eletrônico fazenda@santacruz.rs.gov.br por parte do requerente e registrado no cadastro Municipal do requerente, por parte do Município.

5. CANCELAMENTO DE NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA - NFS-e

- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:
Consiste no pedido de cancelamento de nota fiscal eletrônica emitida incorretamente ou com vícios de enquadramento.

- Principais etapas para processamento do serviço:
Após o vencimento do ISSQN, mediante requerimento protocolado no Protocolo Geral, dirigido ao Departamento de Administração Tributária, contendo as justificativas para o pedido.
Recebido o requerimento é analisada a justificativa por Auditor Fiscal da Receita Municipal. Se for procedente, o cancelamento da nota fiscal é registrado no Sistema emissor na nota fiscal, se não for procedente o requerente é comunicado pessoalmente, por carta ou e-mail.

- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:
Até 05 (dias) dias da data do protocolo.

- Forma de prestação do serviço:
Diretamente por Auditor Fiscal da Receita Municipal.

- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:
Através da Ouvidoria Geral você pode encaminhar pedidos de informações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público e Administração Municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral - sistema de protocolo digital no site do Município: https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/, por telefone (51) 3120-4660, por WhatsApp no número (51) 98443-0312, ou ainda presencialmente no Palacinho da Praça da Bandeira. **Horário de atendimento:** Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Compromissos e padrões de qualidade do atendimento

- Prioridades de atendimento:
Fluxo normal da execução das atividades diárias do Departamento de Administração Tributária.

- Previsão de tempo de espera para atendimento:
Para protocolo: 5 minutos junto ao atendimento do Departamento de Administração Tributária ou através de e-mail fazenda@santacruz.rs.gov.br;
Para resposta: Até 05 (dias) dias da data do protocolo

- Mecanismos de comunicação com os usuários:
Via correspondência para o endereço do requerente constante do Cadastro Municipal;
Via correio eletrônico registrado no Cadastro Municipal do requerente;
Via contato telefônico pelo servidor municipal responsável pelo julgamento em primeira instância administrativa, ao número disponibilizado pelo requerente no requerimento.

- Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:
Através do site do Município, no Portal de Serviços para o Cidadão, link: https://www.santacruz.rs.gov.br/servicos/servicos-para-o-cidadaoportal, opção **"Consulta de Protocolos"**, ou em contato direto com o Departamento de Administração Tributária.

- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:
Em mãos mediante protocolo por parte do requerente e mediante recibo na segunda via por parte do Município;
Via correspondência para o endereço da Secretaria Municipal de Fazenda, por parte do requerente e para o endereço do requerente constante do Cadastro Municipal, por parte do Município;
Via correio eletrônico fazenda@santacruz.rs.gov.br por parte do requerente e registrado no cadastro Municipal do requerente, por parte do Município.

6. CONFIRMAÇÃO DE AUTENTICIDADE DA NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA - NFS-e

- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:
Consiste na Consulta de Autenticidade da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços no programa gerador da NFS-e, no site do Município.

- Principais etapas para processamento do serviço:
Está impresso no comprovante de emissão da nota fiscal de serviços eletrônica o número da chancela de validação, basta inserir os números e letras no campo indicado e o sistema demonstra a Nota fiscal de serviços eletrônica emitida.

- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:
No ato da consulta.

- Forma de prestação do serviço:
Consulta no Site do Município.

- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:
Mediante consulta ao Site do Município, link: https://grp.santacruz.rs.gov.br/grp/tributacao/mobiliario/acessoexterno/consultar/consultaNotaExterno.faces

Compromissos e padrões de qualidade do atendimento

- Prioridades de atendimento:
Autoatendimento.

- Previsão de tempo de espera para atendimento:
Sem espera por se tratar de autosserviço.

- Mecanismos de comunicação com os usuários:
Não se aplica por se tratar de autoatendimento.

- Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:
Não se aplica, pois o serviço fica à disposição sendo realizado pelo próprio contribuinte.

- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:
Não se aplica por se tratar de autoatendimento.

7. FORNECIMENTO DE SENHA DE ACESSO AO PORTAL DE SERVIÇOS NA WEB

- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:
Consiste na disponibilização de inscrição e chave de acesso para acessar os serviços oferecidos para os contribuintes pessoas físicas ou jurídicas.

- Principais etapas para processamento do serviço:
O interessado acessa o link Portal de Serviços disponível no site do Município, escolhe a opção Portal do Cidadão e faz o seu cadastro informando seus dados e um e-mail de contato. Para este e-mail será enviado um número de inscrição e uma chave de acesso.
A solicitação pode ser enviada através de e-mail fazenda@santacruz.rs.gov.br

- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:
24 (vinte quatro) horas contadas da solicitação no portal.

- Forma de prestação do serviço:
Pelo acesso do interessado ao Portal de Serviços ou por e-mail.

- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:
No Site do Município www.santacruz.rs.gov.br no link EMPRESAS, SERVIÇOS ISSQN, SOLICITAÇÃO/ATUALIZAÇÃO CADASTRAL, ou por e-mail.

Unidade Organizacional Responsável pela execução/encaminhamento:
O próprio contribuinte quando da realização do cadastro no Portal do Cidadão.

Compromissos e padrões de qualidade do atendimento

- Prioridades de atendimento:
Execução diária pelo Departamento de Administração Tributária.

- Previsão de tempo de espera para atendimento:
Sem tempo de espera. Resposta imediata via processamento no sistema informático do Município.

- Mecanismos de comunicação com os usuários:
Mediante inserção de e-mail resposta no sistema de Cadastro Geral do Município.

- Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:
Através de consulta ao sistema informático do Município.
Quando do recebimento do e-mail de confirmação.

- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:
Via sistema informático do Município, através da solicitação de emissão de login e senha.

8. ESCRITURAÇÃO DE NOTAS FISCAIS DE TOMADOR DE SERVIÇOS COM RETENÇÃO DE ISSQN

- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:
Consiste em informar o Município através da escrituração de notas fiscais de serviços tomados, o valor do ISSQN retido pelo responsável tributário e deve ser recolhido aos cofres do Município.

- Principais etapas para processamento do serviço:
O responsável tributário, pessoa jurídica domiciliada em Santa Cruz do Sul acessa o sistema de escrituração de retenção de ISSQN no link: https://grp.santacruz.rs.gov.br/grp/acessoexterno/credencialAcessoExterno.faces
O acesso pode ser por chave de acesso ou Certificado Digital.
O responsável tributário insere os dados das Notas Fiscais que sofreram retenção de ISSQN, gerando, ao final a respectiva guia para pagamento do tributo.

- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:
No ato da escrituração.

- Forma de prestação do serviço:
Através do sistema de Serviços para Empresas ou através do e-mail fazenda@santacruz.rs.gov.br, especialmente para responsáveis tributários não domiciliados em Santa Cruz do Sul.

- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:
Através da Ouvidoria Geral você pode encaminhar pedidos de informações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público e Administração Municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral - sistema de protocolo digital no site do Município: https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/, por telefone (51) 3120-4660, por WhatsApp no número (51) 98443-0312, ou ainda presencialmente no Palacinho da Praça da Bandeira. **Horário de atendimento:** Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Compromissos e padrões de qualidade do atendimento

- Prioridades de atendimento:
Serviço de autoatendimento no site do Município.

- Previsão de tempo de espera para atendimento:
Tempo dispendido pelo contribuinte para realização do serviço.

- Mecanismos de comunicação com os usuários:
Não se aplica por se tratar de autosserviço.

- Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:
Não se aplica.

- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:
Através de contato telefônico ou e-mail.

9. ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE

- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:
Levantamento de dívida tributária e não tributária, protocolo de solicitações diversas, e emissão de extratos e carnês. Comparecimento do contribuinte junto ao Atendimento da Secretaria Municipal de Fazenda.

- Principais etapas para processamento do serviço:
Identificação do contribuinte e da receita a ser regularizada. Para protocolo: apresentação do ofício ou formulário competente, de acordo com a demanda.

- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:
Atendimento imediato.

- Forma de prestação do serviço:
Comunicação verbal com o contribuinte para identificação da demanda e utilização do sistema informatizado para emissão de guias, extratos, protocolo, etc.

- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:
Via comunicação protocolada presencialmente na recepção da SEFAZ, ou através do e-mail fazenda@santacruz.rs.gov.br
Endereço da Unidade: Centro Administrativo I
Rua Coronel Oscar Rafael Jost, 1551 - Térreo – Universitário
Telefone para contato: (51) 3120-4200

Através da Ouvidoria Geral você pode encaminhar pedidos de informações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público e Administração Municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral - sistema de protocolo digital no site do Município: https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/, por telefone (51) 3120-4660, por WhatsApp no número (51) 98443-0312, ou ainda presencialmente no Palacinho da Praça da Bandeira. **Horário de atendimento:** Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Compromissos e padrões de qualidade do atendimento

- Prioridades de atendimento:
Atendimento prioritário de acordo com a Lei nº 10.048/2000.

- Previsão de tempo de espera para atendimento:
15 minutos.

- Mecanismos de comunicação com os usuários:
Presencial.

- Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:
Presencial ou através do e-mail fazenda@santacruz.rs.gov.br

- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:
Levantamento via sistema informatizado da demanda requerida pelo contribuinte.

10. CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS – PESSOA JURÍDICA

- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:
No site do Município, link: https://www.santacruz.rs.gov.br/secretarias/certidao-negativa-para-empresas
Quando em situação positiva com efeito de negativa ou de empresa lotada em outro município, via correio eletrônico ao endereço marcel.tributos@santacruz.rs.gov.br mediante o preenchimento do Formulário Anexo II

- Principais etapas para processamento do serviço:
Emissão automatizada no site.

Para emissão de certidão positiva com efeito de negativa ou de empresa lotada em outro município, remessa da solicitação pelo requerente via correio eletrônico, recebimento da solicitação pelo servidor competente, análise da situação fiscal, emissão da certidão e remessa via correio eletrônico.

- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:
Emissão imediata no site. Em caso de certidão positiva com efeito de negativa ou de empresa lotada em outro município requerida via correio eletrônico, em prazo de 1 dia útil.

- Forma de prestação do serviço:
Automatizada via site do Município ou análise fiscal mediante requerimento recebido via correio eletrônico, análise da situação fiscal e emissão do documento via sistema informatizado e envio por correio eletrônico.
Endereço da Unidade: Centro Administrativo I
Rua Coronel Oscar Rafael Jost, 1551 - Térreo – Universitário
Telefone para contato: (51) 3120-4200

- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:
Através da Ouvidoria Geral você pode encaminhar pedidos de informações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público e Administração Municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral - sistema de protocolo digital no site do Município: https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/, por telefone (51) 3120-4660, por WhatsApp no número (51) 98443-0312, ou ainda presencialmente no Palacinho da Praça da Bandeira. **Horário de atendimento:** Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Compromissos e padrões de qualidade do atendimento

- Prioridades de atendimento:
Atendimento por ordem de entrada dos pedidos.

- Previsão de tempo de espera para atendimento:
Até 1 dia útil.

- Mecanismos de comunicação com os usuários:
Via correio eletrônico.

- Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:
Via correio eletrônico ao endereço marcel.tributos@santacruz.rs.gov.br

- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:
Análise da situação fiscal da empresa, emissão da certidão e remessa via correio eletrônico.

11. CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS – IMÓVEL OU PESSOA FÍSICA

- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:
Solicitação encaminhada pelo titular via correio eletrônico ao endereço julia.tributos@santacruz.rs.gov.br contendo as seguintes informações: identificação do requerente, informação do documento requerido e finalidade da solicitação. Quando certidão de imóvel, informar ainda o endereço completo e demais dados suficientes para identificação.
Documentos eventuais a anexar:
- quando solicitado por terceiro: instrumento de procuração;

- para fins de inventário: certidão de óbito;
- para fins de divórcio: certidão de casamento;
- imóvel rural: Matrícula do Imóvel atualizada.

- Principais etapas para processamento do serviço:
Remessa da solicitação pelo requerente, recebimento da solicitação via correio eletrônico pelo servidor competente, análise da situação fiscal, emissão da certidão e remessa via correio eletrônico.

- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:
Atendimento em 1 dia útil.

- Forma de prestação do serviço:
Análise fiscal mediante requerimento recebido via correio eletrônico e emissão do documento via sistema informatizado e envio por correio eletrônico.

- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:
Através da Ouvidoria Geral você pode encaminhar pedidos de informações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público e Administração Municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral - sistema de protocolo digital no site do Município: https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/, por telefone (51) 3120-4660, por WhatsApp no número (51) 98443-0312, ou ainda presencialmente no Palacinho da Praça da Bandeira. **Horário de atendimento:** Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Compromissos e padrões de qualidade do atendimento

- Prioridades de atendimento:
Atendimento por ordem de entrada dos pedidos.

- Previsão de tempo de espera para atendimento:
Até 1 dia útil.

- Mecanismos de comunicação com os usuários:
Via correio eletrônico.

- Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:
Via correio eletrônico ao endereço julia.tributos@santacruz.rs.gov.br

- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:
Análise da situação fiscal do contribuinte/imóvel, emissão da certidão e remessa via correio eletrônico.

12. DEVOLUÇÃO / COMPENSAÇÃO DE TRIBUTO PAGO A MAIOR, INDEVIDAMENTE OU EM DUPLICIDADE

- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:
Protocolo de documentação presencialmente junto ao setor de Atendimento da SEFAZ.

Para devolução de ITBI:
- Requerimento assinado pelo titular (em modelo emitido pelo Tabelionato, contendo dados bancários para depósito da devolução);
- Declaração do Tabelionato com o motivo da não efetivação do negócio;

- Comprovante original do pagamento.

Para devolução de outros tributos:
- Requerimento contendo: identificação do titular (nome, RG e CPF), manifestação da solicitação, identificação do tributo, valor requerido, justificativa e dados bancários do titular para depósito da devolução;
- Comprovantes originais de pagamento.

Para compensação:
- Requerimento via correio eletrônico ao endereço tributos@santacruz.rs.gov.br contendo a identificação do tributo origem do crédito e a identificação da parcela a compensar, encaminhando em anexo a imagem dos comprovantes de pagamento que geraram o crédito.

- Principais etapas para processamento do serviço:
Protocolo da solicitação pelo requerente, instrução de processo administrativo, devolução por depósito na conta corrente indicada ou compensação, conforme solicitado.

- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:
30 dias.

- Forma de prestação do serviço:
Análise da documentação recebida, instrução de processo administrativo, procedimentos para efetivação da devolução ou compensação.

- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:
Através da Ouvidoria Geral você pode encaminhar pedidos de informações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público e Administração Municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral - sistema de protocolo digital no site do Município: https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/, por telefone (51) 3120-4660, por WhatsApp no número (51) 98443-0312, ou ainda presencialmente no Palacinho da Praça da Bandeira. **Horário de atendimento:** Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Compromissos e padrões de qualidade do atendimento

- Prioridades de atendimento:
Atendimento por ordem de entrada dos pedidos.

- Previsão de tempo de espera para atendimento:
30 dias.

- Mecanismos de comunicação com os usuários:
Via correio eletrônico ou atendimento presencial na SEFAZ.

- Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:
Via correio eletrônico ao endereço tributos@santacruz.rs.gov.br

- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:
Análise da documentação recebida e comunicação via correio eletrônico.

13. ATUALIZAÇÃO DO CADASTRO IMOBILIÁRIO

- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:
Consiste no serviço de atualização de dados do cadastro imobiliário, tais como, a alteração de proprietário, vinculação do cadastro com a matrícula do Registro de Imóveis, alteração de endereço de correspondência do carnê de IPTU.
As alterações de proprietário do imóvel e de endereço de correspondência podem ser solicitadas no atendimento da secretaria de Fazenda ou pelo e-mail cadastro@santacruz.rs.gov.br sendo que a alteração de proprietário se dará mediante apresentação de documento da troca de titularidade (matrícula do Registro se Imóveis, contrato de compra e venda).

- Principais etapas para processamento do serviço:
Protocolo, encaminhamento ao setor responsável e efetuação da alteração no sistema. O contribuinte pode solicitar um Boletim de Informações Cadastrais - BIC para comprovar a alteração.

- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:
Sete (07) dias úteis a contar da data do protocolo.

- Forma de prestação do serviço:
A demanda será verificada pela Divisão de Registro e Atualização de Cadastro Imobiliário da Secretaria Municipal de Fazenda.

- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:
Através da Ouvidoria Geral você pode encaminhar pedidos de informações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público e Administração Municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral - sistema de protocolo digital no site do Município: https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/, por telefone (51) 3120-4660, por WhatsApp no número (51) 98443-0312, ou ainda presencialmente no Palacinho da Praça da Bandeira. **Horário de atendimento:** Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Compromissos e padrões de qualidade do atendimento

- Prioridades de atendimento:
Atendimento por ordem de entrada dos pedidos.

- Previsão de tempo de espera para atendimento:
15 minutos quando presencial.

- Mecanismos de comunicação com os usuários:
Via correio eletrônico ou atendimento presencial na SEFAZ, pelo número do cadastro imobiliário.

- Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:
Endereço da Unidade: Centro Administrativo I
Rua Coronel Oscar Rafael Jost, 1551 - Térreo – Universitário
Telefone para contato: (51) 3120-4200
Via correio eletrônico através do endereço de e-mail: cadastro@santacruz.rs.gov.br

- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:
Através de correio eletrônico (e-mail) ou presencialmente.

14. REVISÃO DO CADASTRO IMOBILIÁRIO E DE IPTU

- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:
Consiste no serviço de revisão dos dados do cadastro imobiliário como a correção da área de terreno, área construída, padrão construtivo quando o contribuinte não estiver de acordo com as informações cadastradas.
A revisão cadastral deve ser solicitada mediante requerimento (onde deve constar o motivo da revisão e anexados documentos pessoais do requerente e demais documentos que considerar pertinente) protocolado no atendimento da secretaria de Fazenda ou pelo portal da prefeitura através do link: https://www.santacruz.rs.gov.br/servicos/servicos-para-o-cidadao

- Principais etapas para processamento do serviço:
Após o protocolo, a demanda será encaminhada para a Divisão de Registro e Atualização de Cadastro Imobiliário da Secretaria Municipal de Fazenda que fará a revisão das informações. Será realizada vistoria in loco, parecer e recálculos do valor se necessário e encaminhamento via e-mail (preferencialmente) ou postal ao requerente.

- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:
A revisão será feita durante o exercício fiscal em que a solicitação foi protocolada.

- Forma de prestação do serviço:
A demanda será verificada pelaDivisão de Registro e Atualização de Cadastro Imobiliário da Secretaria Municipal de Fazenda.

- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:
Através da Ouvidoria Geral você pode encaminhar pedidos de informações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público e Administração Municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral - sistema de protocolo digital no site do Município: https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/, por telefone (51) 3120-4660, por WhatsApp no número (51) 98443-0312, ou ainda presencialmente no Palacinho da Praça da Bandeira. **Horário de atendimento:** Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Compromissos e padrões de qualidade do atendimento

- Prioridades de atendimento:
Atendimento por ordem cronológica de entrada dos protocolos dos pedidos.

- Previsão de tempo de espera para atendimento:
Presencial em torno de 15 minutos;
Via portal, tempo dispendido pelo contribuinte no cadastramento do pedido no sistema do Município.

- Mecanismos de comunicação com os usuários:
Via correio eletrônico ou atendimento presencial na SEFAZ, pelo número do cadastro imobiliário, ou número de registro do protocolo do pedido.

- Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:
Endereço da Unidade: Centro Administrativo I
Rua Coronel Oscar Rafael Jost, 1551 - Térreo – Universitário
Telefone para contato: (51) 3120-4200
Via correio eletrônico através do endereço de e-mail: cadastro@santacruz.rs.gov.br
Via acesso ao sistema de controle do município pelo número de registro do protocolo.

- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:
Análise da documentação recebida e comunicação via correio eletrônico constante do protocolo;
Presencialmente na SEFAZ mediante consulta ao número de registro do protocolo.

15. FORNECIMENTO DE CERTIDÃO CADASTRAL

- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:
Consiste no serviço de emissão de certidão cadastral para fins de comprovação de decadência junto à Receita Federal, inventário, financiamento bancário, na qual constam as informações do cadastro imobiliário.
Mediante protocolo do pedido junto à Divisão de Registro e Atualização de Cadastro Imobiliário da Secretaria Municipal de Fazenda.

- Principais etapas para processamento do serviço:
Após o protocolo, a demanda será encaminhada para a Divisão de Registro e Atualização de Cadastro Imobiliário da Secretaria Municipal de Fazenda e após emitida a Certidão, o contribuinte pode optar por recebê-la via e-mail ou pela retirada no atendimento da Secretaria de Fazenda.

- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:
Dois (02) dias úteis a contar da data do protocolo.

- Forma de prestação do serviço:
A demanda será verificada pela Divisão de Registro e Atualização de Cadastro Imobiliário da Secretaria Municipal de Fazenda. Após será expedida certidão de todos os dados constantes do Cadastro Imobiliário Municipal.

- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:
Através da Ouvidoria Geral você pode encaminhar pedidos de informações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público e Administração Municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral - sistema de protocolo digital no site do Município: https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/, por telefone (51) 3120-4660, por WhatsApp no número (51) 98443-0312, ou ainda presencialmente no Palacinho da Praça da Bandeira. **Horário de atendimento:** Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Compromissos e padrões de qualidade do atendimento

- Prioridades de atendimento:
Atendimento dentro do fluxo normal das atividades da Divisão de Registro e Atualização de Cadastro Imobiliário.

- Previsão de tempo de espera para atendimento:
Atendimento presencial em 15 minutos para recepção do pedido.

- Mecanismos de comunicação com os usuários:
Via correio eletrônico ou atendimento presencial na SEFAZ, pelo número do cadastro imobiliário, ou número de registro do protocolo do pedido.

- Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:
Endereço da Unidade: Centro Administrativo I
Rua Coronel Oscar Rafael Jost, 1551 - Térreo – Universitário

Telefone para contato: (51) 3120-4200
Via correio eletrônico através do endereço de e-mail: cadastro@santacruz.rs.gov.br

- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:
Análise da documentação recebida e comunicação via correio eletrônico constante do protocolo;
Presencialmente na SEFAZ mediante consulta ao número de registro do protocolo ou número de registro do imóvel no cadastro imobiliário municipal.

16. FORNECIMENTO DE BIC (BOLETIM DE INFORMAÇÕES CADASTRAIS)

- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:
Consiste no serviço de emissão do Boletim de Informações Cadastrais (também chamado de espelho cadastral) onde constam todas as informações do cadastro imobiliário.
O BIC pode ser solicitado no atendimento da Secretaria de Fazenda ou pelo e-mail cadastro@santacruz.rs.gov.br

- Principais etapas para processamento do serviço:
Atendimento do contribuinte para registro da solicitação do BIC e expedição do documento.

- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:
Para solicitação presencial, imediatamente durante o atendimento;
Para solicitações via correio eletrônico no prazo de um (01) dia útil a contar da data da solicitação.

- Forma de prestação do serviço:
A demanda será verificada pela Divisão de Registro e Atualização de Cadastro Imobiliário da Secretaria Municipal de Fazenda, que expedirá o documento.

- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:
Através da Ouvidoria Geral você pode encaminhar pedidos de informações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público e Administração Municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral - sistema de protocolo digital no site do Município: https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/, por telefone (51) 3120-4660, por WhatsApp no número (51) 98443-0312, ou ainda presencialmente no Palacinho da Praça da Bandeira. **Horário de atendimento:** Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Compromissos e padrões de qualidade do atendimento

- Prioridades de atendimento:
Atendimento dentro do fluxo normal das atividades de atendimento da Divisão de Registro e Atualização de Cadastro Imobiliário.

- Previsão de tempo de espera para atendimento:
Atendimento presencial em 15 minutos para recepção do pedido e expedição do documento.

- Mecanismos de comunicação com os usuários:
Via correio eletrônico ou atendimento presencial na SEFAZ, pelo número do cadastro imobiliário.

- Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:
Endereço da Unidade: Centro Administrativo I
Rua Coronel Oscar Rafael Jost, 1551 - Térreo – Universitário

Telefone para contato: (51) 3120-4200
Via correio eletrônico através do endereço de e-mail: cadastro@santacruz.rs.gov.br
Via acesso ao sistema de controle do município pelo número de registro do protocolo.

- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:
Análise da solicitação recebida e comunicação via correio eletrônico constante do protocolo;
Presencialmente na SEFAZ mediante consulta ao número de registro do imóvel no cadastro imobiliário municipal.

17. EMISSÃO DA GUIA DO ITBI

- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:
Consiste na emissão da guia de ITBI. Serviço não disponível para solicitação direta do contribuinte. Deverá ser solicitada através de órgão competente conforme estabelece o art. 41 da LC nº 887/2022 – CTM.
"Art. 41 - A guia para pagamento do imposto será preenchida pelos tabelionatos, cartórios judiciais, órgãos públicos, agentes do sistema financeiro nacional, conforme modelo determinado pela Secretaria Municipal de Fazenda."
Documentos que devem ser encaminhados junto ao pedido são o requerimento de transferência do imóvel (elaborado pelo órgão competente) e cópia da matrícula atualizada. Dependendo do tipo da transação poderão ser solicitados outros documentos, tais como: contrato de financiamento, contrato social da empresa, carta e auto de arrematação.

- Principais etapas para processamento do serviço:
Recebido o pedido através do sistema de ITBI do Município, as informações cadastrais são verificadas pela Divisão de Registro e Atualização de Cadastro Imobiliário da Secretaria Municipal de Fazenda e posteriormente encaminhadas ao setor de avaliação onde será analisada pelo engenheiro avaliador e posterior lançamento do tributo devido.

- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:
Avaliação em até 3 dias úteis a contar da data do protocolo via sistema.
O Procedimento Administrativo específico tem o prazo máximo de 60 dias, em caso de impugnação e recurso do contribuinte.

- Forma de prestação do serviço:
Revisados os dados pela Divisão de Registro e Atualização de Cadastro Imobiliário da Secretaria Municipal de Fazenda, o engenheiro avaliador executa o cálculo avaliatório de acordo com os dados do mercado imobiliário e o Departamento de Administração Tributária expede o Termo de Arbitramento, a partir do qual abre-se prazo ao contribuinte para fins de impugnação e recurso.
Após o trânsito em julgado da decisão final, o tributo é lançado por Auditor Fiscal da Receita Municipal.

- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:
Através da Ouvidoria Geral você pode encaminhar pedidos de informações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público e Administração Municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral - sistema de protocolo digital no site do Município: https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/, por telefone (51) 3120-4660, por WhatsApp no número (51) 98443-0312, ou ainda presencialmente no Palacinho da Praça da Bandeira. **Horário de atendimento:** Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Compromissos e padrões de qualidade do atendimento

- Prioridades de atendimento:
Atendimento em ordem numérica de inserção dos pedidos no sistema de ITBI do Município.

- Previsão de tempo de espera para atendimento:
Não se aplica por se tratar de autosserviço.

- Mecanismos de comunicação com os usuários:
Via correio eletrônico, telefônico ou atendimento presencial na SEFAZ, pelo número de controle da guia do ITBI.

- Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:
Em consulta ao órgão emissor da guia de ITBI;
Na SEFAZ.
Endereço da Unidade: Centro Administrativo I
Rua Coronel Oscar Rafael Jost, 1551 - Térreo – Universitário
Telefone para contato: (51) 3120-4200
Via correio eletrônico através dos endereços de e-mail: cadastro@santacruz.rs.gov.br

- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:
Todas as comunicações entre contribuinte e Município são realizados através do sistema de ITBI.

18. ISENÇÃO DE IPTU

- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:
Prazo para requerimento: 30 de junho do exercício em curso, com efeitos a partir do exercício subsequente.
Consiste na análise de direito à isenção de tributo mediante requerimento e comprovação de atendimento de requisitos legais pelo contribuinte.
São isenções concedidas pelo Município:

- Isenção por renda;
- Isenção por enchente.

Mediante requerimento a ser preenchido e protocolado junto ao guichê de atendimento do Setor de Isenções da Secretaria Municipal de Fazenda, anexando os documentos comprobatórios do direito.

- Principais etapas para processamento do serviço:
Recebido o pedido, é analisada a documentação, se comprovado que o contribuinte se enquadra nos requisitos, o setor de Isenções procede o registro e comunica o contribuinte do resultado do pedido via carta resposta entregue pelo Correio.

- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:
Até o encerramento do exercício fiscal vigente. Sendo a resposta ao pedido enviada antes do início do exercício fiscal seguinte.

- Forma de prestação do serviço:
A demanda será verificada pelo setor de Isenções da Divisão de Registro e Atualização de Cadastro Imobiliário da Secretaria Municipal de Fazenda, através de avaliação socioeconômica e vistoria in loco das condições alegadas pelo contribuinte.

- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:
Através da Ouvidoria Geral você pode encaminhar pedidos de informações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público e Administração Municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral - sistema de protocolo digital no site do Município: https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/, por telefone (51) 3120-4660, por WhatsApp no número (51) 98443-0312, ou ainda presencialmente no Palacinho da Praça da Bandeira. **Horário de atendimento:** Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Compromissos e padrões de qualidade do atendimento

- Prioridades de atendimento:
Atendimento dentro do fluxo normal das atividades do Setor de Isenções da Divisão de Registro e Atualização de Cadastro Imobiliário.

- Previsão de tempo de espera para atendimento:
Atendimento presencial em 30 minutos para recepção, avaliação e cópia dos documentos que instruirão o requerimento de isenção.

- Mecanismos de comunicação com os usuários:
Via correspondência para o endereço cadastrado no Cadastro Municipal
Via correio eletrônico para o endereço constante do cadastro do contribuinte ou constante do requerimento inicial;
Via atendimento presencial na SEFAZ, pelo número do cadastro imobiliário ou número de protocolo do pedido.

- Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:
Endereço da Unidade: Centro Administrativo I
Rua Coronel Oscar Rafael Jost, 1551 - Térreo – Universitário
Telefone para contato: (51) 3120-4200
Via correio eletrônico através do endereço de e-mail: cadatec@santacruz.rs.gov.br

- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:
Via correspondência para o endereço cadastrado no Cadastro Municipal
Via correio eletrônico para o endereço constante do cadastro do contribuinte ou constante do requerimento inicial;
Via atendimento presencial na SEFAZ, pelo número do cadastro imobiliário ou número de protocolo do pedido.

19. REMISSÃO DE TRIBUTOS

- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:
Consiste na análise de direito à remissão de tributo (cancelamento da dívida) mediante requerimento e comprovação de atendimento de requisitos legais pelo contribuinte.
Mediante requerimento a ser preenchido e protocolado junto ao guichê de atendimento do setor de Isenções da Divisão de Registro e Atualização de Cadastro Imobiliário da Secretaria Municipal de Fazenda, anexando os documentos comprobatórios do direito pretendido.

- Principais etapas para processamento do serviço:
Recebido o pedido, é analisada a documentação e posteriormente encaminhado a Auditor Fiscal da Receita Municipal, que faz a análise do processo e julga o requerido. Após a conclusão, o Setor de Isenções comunica ao contribuinte o resultado do julgamento via carta resposta entregue pelo Correio.

- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:
Até o encerramento do exercício fiscal vigente. Sendo a resposta ao pedido enviada antes do início do exercício fiscal seguinte.

- Forma de prestação do serviço:
A demanda será verificada pelo setor de Isenções da Divisão de Registro e Atualização de Cadastro Imobiliário da Secretaria Municipal de Fazenda.

- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:
Através da Ouvidoria Geral você pode encaminhar pedidos de informações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público e Administração Municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral - sistema de protocolo digital no site do Município: https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/, por telefone (51) 3120-4660, por WhatsApp no número (51) 98443-0312, ou ainda presencialmente no Palacinho da Praça da Bandeira. **Horário de atendimento:** Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Compromissos e padrões de qualidade do atendimento

- Prioridades de atendimento:
Atendimento dentro do fluxo normal das atividades do Setor de Isenções da Divisão de Registro e Atualização de Cadastro Imobiliário.

- Previsão de tempo de espera para atendimento:
Atendimento presencial em 30 minutos para recepção, avaliação e cópia dos documentos que instruirão o requerimento de isenção.

- Mecanismos de comunicação com os usuários:
Via correspondência para o endereço cadastrado no Cadastro Municipal
Via correio eletrônico para o endereço constante do cadastro do contribuinte ou constante do requerimento inicial;
Via atendimento presencial na SEFAZ, pelo número do cadastro imobiliário ou número de protocolo do pedido.

- Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:
Endereço da Unidade: Centro Administrativo I
Rua Coronel Oscar Rafael Jost, 1551 - Térreo – Universitário
Telefone para contato: (51) 3120-4200
Via correio eletrônico através do endereço de e-mail: cadatec@santacruz.rs.gov.br

- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:
Via correspondência para o endereço cadastrado no Cadastro Municipal
Via correio eletrônico para o endereço constante do cadastro do contribuinte ou constante do requerimento inicial;
Via atendimento presencial na SEFAZ, pelo número do cadastro imobiliário ou número de protocolo do pedido.

20. DESCONTO DE IPTU

- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:
Consiste na análise de direito o desconto de IPTU mediante requerimento e comprovação de atendimento de requisitos legais pelo contribuinte.
São descontos concedidas pelo Município:

- Desconto para quem possui energia solar (Santa Cruz Solar);
- Desconto por imóvel considerado patrimônio histórico.

Mediante requerimento a ser preenchido e protocolado junto ao guichê de atendimento do setor de Isenções da Secretaria Municipal de Fazenda anexando os documentos comprovatórios do direito.

- Principais etapas para processamento do serviço:
Recebido o pedido, é analisada a documentação, se comprovado que o contribuinte se enquadra nos requisitos, o setor de Isenções procede o registro e comunica o contribuinte do resultado do pedido via carta resposta entregue pelo Correio.

- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:
Até o encerramento do exercício fiscal vigente. Sendo a resposta ao pedido enviada antes do início do exercício fiscal seguinte.

- Forma de prestação do serviço:
A demanda será verificada pelo setor de Isenções da Divisão de Registro e Atualização de Cadastro Imobiliário da Secretaria Municipal de Fazenda, que averbará as informações técnicas necessárias junto ao cadastro imobiliário municipal relativo ao imóvel objeto do desconto.

- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:
Através da Ouvidoria Geral você pode encaminhar pedidos de informações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público e Administração Municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral - sistema de protocolo digital no site do Município: https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/, por telefone (51) 3120-4660, por WhatsApp no número (51) 98443-0312, ou ainda presencialmente no Palacinho da Praça da Bandeira. **Horário de atendimento:** Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Compromissos e padrões de qualidade do atendimento

- Prioridades de atendimento:
Atendimento dentro do fluxo normal das atividades do Setor de Isenções da Divisão de Registro e Atualização de Cadastro Imobiliário.

- Previsão de tempo de espera para atendimento:
Atendimento presencial em 30 minutos para recepção, avaliação e cópia dos documentos que instruirão o requerimento de pedido de desconto de IPTU.

- Mecanismos de comunicação com os usuários:
Via correspondência para o endereço cadastrado no Cadastro Municipal;
Via correio eletrônico para o endereço constante do cadastro do contribuinte ou constante do requerimento inicial;
Via atendimento presencial na SEFAZ, pelo número do cadastro imobiliário ou número de protocolo do pedido.

- Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:
Endereço da Unidade: Centro Administrativo I
Rua Coronel Oscar Rafael Jost, 1551 - Térreo – Universitário
Telefone para contato: (51) 3120-4200
Via correio eletrônico através do endereço de e-mail: cadatec@santacruz.rs.gov.br

- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:
Via correspondência para o endereço cadastrado no Cadastro Municipal;
Via correio eletrônico para o endereço constante do cadastro do contribuinte ou constante do requerimento inicial;
Via atendimento presencial na SEFAZ, pelo número do cadastro imobiliário ou número de protocolo do pedido.

21. PARCELAMENTO E REPARCELAMENTO DE DÉBITOS MUNICIPAIS INSCRITOS EM DÍVIDA ATIVA.

- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:
Comparecimento do contribuinte devedor junto aos guichês de atendimento da Secretaria Municipal de Fazenda, munido de seus documentos pessoais, e mediante pagamento da primeira parcela conforme previsto na Legislação.

- Principais etapas para processamento do serviço:
Nos guichês de atendimento é identificado o débito, anexada a documentação prevista e encaminhado à Divisão de Dívida Ativa para formalização do Termo de Confissão de Dívida e Acordo de Parcelamento e emissão dos boletos para pagamento.

- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:
No ato do comparecimento.

- Forma de prestação do serviço:
Diretamente na Secretaria de Fazenda, mediante formalização do Termo de Confissão de Dívida e Acordo de Parcelamento e pagamento da primeira parcela.

- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:
Através da Ouvidoria Geral você pode encaminhar pedidos de informações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público e Administração Municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral - sistema de protocolo digital no site do Município: https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/, por telefone (51) 3120-4660, por WhatsApp no número (51) 98443-0312, ou ainda presencialmente no Palacinho da Praça da Bandeira. **Horário de atendimento:** Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Compromissos e padrões de qualidade do atendimento

- Prioridades de atendimento:
Por ordem de chegada e conforme fluxo normal da execução das atividades diárias da divisão de Dívida Ativa.

- Previsão de tempo de espera para atendimento:
Dependendo do fluxo e da demanda, aproximadamente 30 minutos.

- Mecanismos de comunicação com os usuários:
Via correio eletrônico registrado no cadastro Municipal do requerente;
Via contato telefônico pelo servidor municipal.
Via correspondência para o endereço do usuário.

- Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:
Em contato direto com a Divisão de Dívida Ativa;
Endereço da Unidade: Centro Administrativo I
Rua Coronel Oscar Rafael Jost, 1551 - Térreo – Universitário
Telefone para contato: (51) 3120-4200
Via correio eletrônico pelo e-mail divida@santacruz.rs.gov.br

- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:
Via contato telefônico;
Via correio eletrônico divida@santacruz.rs.gov.br por parte do requerente e registrado no cadastro Municipal do requerente, por parte do Município;