

CARTA DE SERVIÇOS AOS CIDADÃOS



PREFEITURA DE SÃO LUÍS
SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

CARTA DE SERVIÇOS AOS CIDADÃOS
1ª EDIÇÃO—OUTUBRO DE 2020
www.semfaz.saoluis.ma.gov.br

CARTA DE SERVIÇOS AOS CIDADÃOS

Assessoria de Imprensa da Semfaz

Coordenação de Atendimento ao Contribuinte

Elaboração

Juliane M^a Rabêlo Santos Hidelfonso – Coordenadora Assessoria de Imprensa SEMFAZ

Luís André Grangeiro Tavares Oliveira – Chefe da Assessoria Jurídica SEMFAZ

Alexandre Saads Costa – Coordenador de Atendimento SEMFAZ

Monique de Pierrelevee Bragança Cantanhede – Secretária Adjunta de Gestão Tributária SEMFAZ

Revisão

SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

A Secretaria Municipal da Fazenda é o órgão central do sistema fazendário da prefeitura de São Luís, tem por finalidade e competência elaborar, coordenar e controlar as políticas tributárias, fiscal, financeira e contábil do município, além do desenvolvimento das atividades de fiscalização, arrecadação, lançamento de tributos, cadastro mobiliário, revisão, consulta e julgamento dos processos impetrados em 1ª instância e atendimento aos contribuintes.

MISSÃO

Tendo como Missão Institucional, formular e implementar as políticas públicas na área de finanças do município de São Luís e, como Visão, a excelência dos serviços para cumprimento da missão institucional. Com estas duas diretrizes básicas, a SEMFAZ visa contribuir para o aprimoramento da política tributária, prestando à sociedade um serviço de excelência e primando pela aplicação dos princípios da justiça fiscal e da equidade tributária, pela integridade e transparência de suas ações.

VALORES

Os Valores da SEMFAZ, definidos por seus próprios colaboradores internos, são norteados pelo trabalho em equipe, pela confiança nos gestores e transparências das ações. Valores estes em muito têm contribuído de forma decisiva para a melhoria dos processos e serviços oferecidos.

CULTURA

Como Cultura, a SEMFAZ aponta para o aprimoramento contínuo e para o ambiente de aprendizagem e crescimento. Estas são outras premissas compartilhadas com os servidores da Secretaria, abrindo caminhos para o desenvolvimento do potencial de cada um de seus colaboradores.

ACESSO AOS SERVIÇOS:

Para ter acesso aos serviços em nível presencial, da Secretaria Municipal da Fazenda (Semfaz), o contribuinte deve sempre estar munido de documentos de identificação e em casos específicos, procuração.

No site do órgão (www.semfaz.saoluis.ma.gov.br), para acessar o Sistema Tributário Municipal (STM), o contribuinte deve fazer um credenciamento prévio para acessar os serviços disponibilizados no mesmo.

O credenciamento também é feito pelo site, neste link: <https://stm.semfaz.saoluis.ma.gov.br/portalPrefeitura/jsp/nota/credenciamento.jsf>. Nele, o contribuinte poderá escolher qual o serviço deseja ter acesso e realizar o cadastro para, em seguida, acessá-lo.

Para emissão de IPTU, é importante que o contribuinte tenha em mãos a inscrição imobiliária do imóvel, que pode ser resgatada em carnês antigos e/ou o CPF do proprietário do imóvel.

Caso o contribuinte não tenha o CPF vinculado ao cadastro, o mesmo deve buscar um dos postos de atendimento da SEMFAZ, para então, solicitar a alteração no cadastro.

No site, são disponibilizados vídeos tutoriais e informações explicando todos os procedimentos para ter acesso aos serviços do órgão.

ETAPAS DO ATENDIMENTO

Todas as etapas do atendimento e prazos serão repassados durante o atendimento presencial.

ATENÇÃO:

Para cada demanda de atendimento, são solicitados documentos específicos. Assim, as listas informando quais documentos são necessários para cada demanda, são disponibilizadas nos postos de atendimento da Secretaria Municipal da Fazenda e podem ser solicitadas pelo e-mail info@semfaz.saoluis.ma.gov.br e/ou pelos contatos (98) 99104-8500 / 98270-1718.

APRESENTAÇÃO

A Secretaria Municipal da Fazenda, órgão central do sistema fazendário municipal, tem por finalidade e competência elaborar, coordenar e controlar as políticas tributárias, fiscal, financeira e contábil do Município de São Luís.

A Semfaz lança a primeira edição da Carta de Serviços ao Cidadão, revisada e ampliada, com o objetivo de prestar à sociedade as informações consolidadas sobre os serviços desenvolvidos pelo fisco municipal.

Na carta, constam orientações, requisitos e documentos para ter acesso aos serviços do fisco municipal, bem como facilitar o acesso às informações dos serviços prestados pela Secretaria Municipal da Fazenda.

SERVIÇOS:

ATENDIMENTO AO CIDADÃO:

Atendimento Preferencial

Têm preferência para o atendimento:

- Maiores de 80 anos (superespecial);
- Maiores de 60 anos;
- Gestantes e lactantes;
- Pessoas com criança de colo;
- Pessoas com deficiência;
- Pessoas portadoras do transtorno do espectro autista (TEA);
- Pessoas portadoras de diabetes (Lei Estadual n. 11.056/2019).

POSTOS DE ATENDIMENTO E HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Secretaria Municipal da Fazenda

- De segunda a sexta-feira;
- No horário das 8h às 16h.

Viva – Shopping da Ilha

- De segunda a sexta-feira;
- No horário das 12h às 20h.
- Aos sábados:
- No horário das 13h às 19h.

CENTRO DE APOIO AO TRABALHADOR

- De segunda a sexta-feira;
- No horário das 8h às 14h.

PRAZO DE ATENDIMENTO

- De acordo com a demanda diária. Todos os postos emitem senhas para o atendimento.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Serviços disponíveis no site da Semfaz (www.semfaz.saoluis.ma.gov.br)

- REFAZ
- IPTU
- ISSQN
- Alvará
- ITBI
- Certidões

- Empresa Fácil
- Formulário único para requerimento (ANEXO I)
- DES-IF
- Calendário de Indisponibilidade do Sistema
- Guia de Recolhimento

E-MAIL:

Dúvidas, questionamentos e sugestões devem ser encaminhadas ao e-mail:

info@semfaz.saoluis.ma.gov.br

CONTATOS:

Contribuinte poderá entrar em contato diretamente com o setor de atendimento da Semfaz para elucidar dúvidas diversas, através dos contatos:

(98) 99104-8500 / 98270-1718

ENDEREÇOS

SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

Avenida Kennedy, nº 1455, Bairro de Fátima

VIVA – Shopping da Ilha

Avenida Daniel de la Touche, 987 - Cohama

CENTRO DE APOIO AO TRABALHADOR

Avenida 18, nº 11, Bairro Cohab Anil III

PRINCIPAIS SERVIÇOS PRESTADOS AOS CIDADÃOS

- Parcelamento de Tributos com base no Decreto 47.500 de 08/10/2015;
- Emissão de Guia do Imposto Predial Territorial Urbano – IPTU;
- Emissão de Guia do Imposto Sobre Serviços – ISS;
- Emissão de Guia do Alvará;
- Emissão de Extratos de Débitos;
- Emissão de Ficha Cadastral;
- Emissão de Certidões;
- Emissão de Alvará;
- Emissão de NFSA;
- Cadastramento para emissão de Nota Fiscal Avulsa – NFSA;
- Abertura de Processos Administrativos;
- Credenciamento de Contribuintes;
- Credenciamento de Empresas;
- Cadastramento para emissão de Alvará;
- Acesso para pagamento de guias DAM;
- Consulta de Inscrição Imobiliária;
- Consulta de Ficha Cadastral de Imóvel;
- Consulta de IPTU;
- Emissão de 2ª Via de Parcelamento de IPTU;
- Solicitação da Guia do Alvará;
- Emissão do Diploma do Alvará;
- Verificação de autenticidade alvará de funcionamento;
- Consulta do ITBI;
- Parcelamento de Impostos;
- Emissão de Certidões;
- Verificação de autenticidade de certidões;
- Cadastramento de Empresa Não Estabelecida (CENE);
- Formulários para requerimento (ANEXO I);
- Formulários para impugnação (ANEXO II);

- Notícias sobre as ações realizadas no âmbito da SEMFAZ;
- Consulta a legislação no âmbito da SEMFAZ;
- Informações sobre o órgão, sua estrutura, organograma e regimento interno;
- Informações sobre o Conselho de Contribuintes;
- Solicitação de reconhecimento de benefício fiscal.

CADASTRO

- Localização de imóvel;
- Cadastro de imóveis;
- Correção de dados cadastrais;
- Desmembramento/Emembramento;
- Atendimento na Central de IPTU e na Central Permanente;
- Manutenção de quadra, bairro, infraestrutura e logradouro;
- Emissão de declaração de endereço;
- Esclarecimentos sobre valores de IPTU e dados cadastrais do imóvel;
- Atualização Cadastral;
- Levantamento de Campo;
- Identificação do proprietário do imóvel;
- Preenchimento de boletins territorial, predial e/ou condominial;
- Coleta de dados de infraestrutura dos logradouros;
- Cadastramento de novos lotes na base cartográfica;
- Georreferenciamento de Loteamentos;
- Elaboração de Mapas de Localização.

PLANTÃO FISCAL

- Orientações sobre Simples Nacional;
- Informações sobre processos;
- Consultas sobre as incidências do ISS.

ACOMPANHAMENTO PROCESSUAL

- Consulta e acompanhamento de processos, podem ser verificados presencialmente, em um dos postos de atendimento da SEMFAZ, ou pelos canais de comunicação, pelo e-mail: info@semfaz.saoluis.ma.gov.br, ou pelos números (98) 99107-8500 // 98270-1718.

PRAZOS

De acordo com a demanda diária. Todos os postos emitem senhas para o atendimento.

OUVIDORIA E INFORMAÇÕES

A Prefeitura de São Luís disponibiliza os canais de Ouvidoria (e-OUV) e o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) que permitem que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Municipal. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia.

A ouvidoria é um canal para que o cidadão possa apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. No âmbito municipal, a ouvidoria é uma espécie de “ponte” entre o cidadão e os órgãos do município.

A ouvidoria e o e-SIC recebem as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responde ao manifestante e conclui a manifestação.

ACESSO:

e-OUV: <http://www.eouv.saoluis.ma.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacaoBs.aspx>

e-SIC: <http://www.esic.saoluis.ma.gov.br/site/index.html?ReturnUrl=%2f>

COMUNICAÇÃO

A SEMFAZ estabelece sua comunicação com o público em geral por meio da Assessoria de Imprensa. A Ascom do órgão é responsável por divulgar as ações desenvolvidas pelo fisco municipal, seguindo as normas previamente estabelecidas pela Secretaria Municipal de Comunicação (SECOM).

Canais de comunicação:

Site oficial: www.saoluis.ma.gov.br // www.semfaz.saoluis.ma.gov.br

Contatos

E-mail: ascom.semfaz@gmail.com;

Telefone: (98) 8819-5374.

ANEXO I—FORMULÁRIO ÚNICO PARA REQUERIMENTO



PREFEITURA DE SÃO LUÍS SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA FORMULÁRIO ÚNICO PARA REQUERIMENTO

lim.º Sr. Secretário Municipal da Fazenda

DADOS DO CONTRIBUINTE

Razão Social Nome:			
Logradouro / Número:		Bairro:	
Complemento:	Cidade:	UF:	Telefone:
Ramo de Atividade / Profissão:	Inscrição Municipal:	CNPJ / CPF:	
Inscrição Estadual:	Sigla N.º Registro de Comércio:	Código do Imóvel:	

O contribuinte acima identificado vem respeitosamente requerer de V. Sa. que se digne em conceder:

- Inscrição do Cadastro de Contribuinte do Município, Taxa de Licença para Localização e Funcionamento Alvará.
- Certidão de Inexistência de imóvel
- Certidão de Baixa de Inscrição
- Mudanças de Endereço
- Revisão de Campo
- Averbação
- Outros (especificar): _____

Obs.: Pedido de Certidão especificar Finalidade: _____

DOCUMENTOS ANEXOS

Nestes Termos
Pede Deferimento

São Luís de de

Assinatura do Requerente

