

## 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.

Na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ)**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: 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-cidadao>, 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](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br) por parte do requerente, e registrado no cadastro Municipal do requerente, por parte do Município.

Se protocoladas na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ):**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site

<https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: 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.

**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

**- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

Na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ)**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: 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: 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:**

Se protocoladas na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ):**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e

respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: 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 (CONSULTA RELATÓRIOS, EMISSÃO DE GUIAS DE ISSQN PRESTADOR E TOMADOR, CONSULTA DE DÍVIDAS).**

#### **- 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.

#### **- 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](https://www.santacruz.rs.gov.br/download/NFSe/modelo_procuracao_eletronica.odt) para o e-mail: [issqn@santacruz.rs.gov.br](mailto:issqn@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.

#### **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

#### **- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

Na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ)**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

#### **- 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:**

Se protocoladas na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ):**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no

site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

#### **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 [issqn@santacruz.rs.gov.br](mailto:issqn@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.

**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

**- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

Na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ)**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: 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.

O protocolo pode ser realizado também através do e-mail [issqn@santacruz.rs.gov.br](mailto:issqn@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-cidadao>, 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 [issqn@santacruz.rs.gov.br](mailto:issqn@santacruz.rs.gov.br) por parte do requerente e registrado no cadastro Municipal do requerente, por parte do Município.

Se protocoladas na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ):**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

## 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. **Decreto nº 12.656/2025**, disponível em:

<https://www.santacruz.rs.gov.br/servicos/servicos-para-empresas>

### - Principais etapas para processamento do serviço: Decreto nº 12.656/2025

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 30 (trinta) 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:

Na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ)**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: 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](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br);

Para resposta: Até 30 (trinta) 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-cidadao> , 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 [issqn@santacruz.rs.gov.br](mailto:issqn@santacruz.rs.gov.br) por parte do requerente e registrado no cadastro Municipal do requerente, por parte do Município.

Se protocoladas na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ):**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

## **6. 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 [issqn@santacruz.rs.gov.br](mailto:issqn@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:**

Através de e-mail.

**Unidade Organizacional Responsável pela execução/encaminhamento:**

Departamento de Administração Tributária

**- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:**

Na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ)**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: 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:**

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:**

Se protocoladas na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ):**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.  
Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

## **7. 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](mailto: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

### **Na Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ)**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site do município;
- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;
- Presencial: 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](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

- **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:**

Se protocoladas na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ):**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

## **8. CERTIDÃO DE REGULARIDADE FISCAL – 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>

Para empresas optantes pelo Simples Nacional e empresas domiciliadas em outros Municípios, via correio eletrônico ao endereço [marcel.oliveira@santacruz.rs.gov.br](mailto:marcel.oliveira@santacruz.rs.gov.br) mediante o preenchimento do Formulário Anexo II

- **Principais etapas para processamento do serviço:**

Emissão automatizada no site.

Para empresas optantes pelo Simples Nacional e empresas domiciliadas em outros Municípios, 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. Para empresas optantes pelo Simples Nacional e empresas domiciliadas em outros Municípios 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:**

Na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ)**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: 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](mailto:marcel.tributos@santacruz.rs.gov.br)

#### **- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:**

Se protocoladas na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ):**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

## **9. 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.sehnm@santacruz.rs.gov.br](mailto:julia.sehnm@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:**

Na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ)**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: 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.sehnem@santacruz.rs.gov.br](mailto:julia.sehnem@santacruz.rs.gov.br)

**- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:**

Se protocoladas na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ):**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

## **10. 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](mailto: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:**

Na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ)**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;
  - Presencial: 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](mailto: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.

Se protocoladas na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ):**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

## **11. 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](mailto:cadastro@santacruz.rs.gov.br) sendo que a alteração de proprietário se dará mediante apresentação de documento da troca de titularidade (matrícula do Registro de 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:**

Na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ)**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: 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.

**- 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](mailto: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.

Se protocoladas na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ):**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;
  - Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;
  - Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.
- Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

## 12. 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 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:

Na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ)**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site do município;
  - Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;
  - Presencial: 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](mailto: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:**

Se protocoladas na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ):**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

### **13. 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:**

Na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ)**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: 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](mailto: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.

Se protocoladas na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ):**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

## 14. 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](mailto:cadastro@santacruz.rs.gov.br)

### - Principais etapas para processamento do serviço:

Atendimento do contribuinte para registro da solicitação do BIC e expedição do documento.

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.

### - 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:

Na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ)**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: 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](mailto: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:**

Se protocoladas na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ):**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

## **15. 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:**

Na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ)**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: 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](mailto:cadastro@santacruz.rs.gov.br)

#### **- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:**

Se protocoladas na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ):**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site [https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria](https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/) clicando em consultar protocolo;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

## **16. 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:**

Na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ)**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: 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](mailto: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.

Se protocoladas na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ):**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no

site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

## 17. 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:**

Na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ)**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: 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](mailto: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.

Se protocoladas na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ):**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e

respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

## 18. 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 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, 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:

Na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ)**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: 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](mailto: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.

Se protocoladas na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ):**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no

site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

## **19. 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:**

Na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ)**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão **CACI, Ouvidoria e SIC** no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: 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](mailto: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](mailto:divida@santacruz.rs.gov.br) por parte do requerente e registrado no cadastro Municipal do requerente, por parte do Município;

Se protocoladas na **Secretaria Municipal de Fazenda (SEFAZ):**

**Endereço:** Rua Cel. Oscar Rafael Jost, 1551 - Centro Administrativo 1

**Telefone:** (51) 3120-4200

**E-mail:** [fazenda@santacruz.rs.gov.br](mailto:fazenda@santacruz.rs.gov.br)

**Horário de atendimento:** dias úteis, das 8h às 15h, sem fechar ao meio-dia.

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.