

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



Prefeitura de São Luís Secretaria Municipal da Fazenda

**Carta de Serviços ao Cidadão
3ª edição - Maio de 2022**

www.semfaz.saoluis.ma.gov.br

CARTA DE SERVIÇOS AOS CIDADÃOS

Elaboração:

Assessoria de Comunicação – Semfaz

Revisão:

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

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

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO

2. SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

2.1 MISSÃO

2.2 VISÃO

2.3 VALORES

3. ACESSO AOS SERVIÇOS

4. ETAPAS DO ATENDIMENTO

5. SERVIÇOS

6. PRAZO DE ATENDIMENTO

7. E-MAIL

8. ENDEREÇOS

9. PRINCIPAIS SERVIÇOS PRESTADOS AOS CIDADÃOS – atendimento ao contribuinte

10. CADASTRO

11. PLANTÃO FISCAL

12. ACOMPANHAMENTO PROCESSUAL

13. OUVIDORIA E INFORMAÇÕES

13.1 ACESSO

14. COMUNICAÇÃO

15. ANEXOS

1. APRESENTAÇÃO

A Secretaria Municipal da Fazenda (Semfaz), é o órgão central do sistema fazendário municipal, que tem por finalidade e competência elaborar, coordenar e controlar as políticas tributárias, fiscais, financeiras e contábeis do Município de São Luís.

Neste ano, a Semfaz está lançando a terceira edição da Carta de Serviços ao Cidadão. Um documento totalmente atualizado, revisado e ampliado, que tem como objetivo principal, apresentar à sociedade as informações consolidadas sobre os serviços desenvolvidos pelo fisco municipal.

Na carta, constam orientações, requisitos, contatos e outros dados para que o contribuinte tenha conhecimento de todos os serviços do fisco municipal e visa facilitar o acesso do cidadão às informações sobre os serviços prestados pela Semfaz.

2. SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

A Secretaria Municipal da Fazenda é o órgão central do sistema fazendário da prefeitura de São Luís e 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, manutenção do cadastro econômico (mobiliário), apoio às ações do cadastro imobiliário e do Tribunal Administrativo de Recursos Fiscais, que atua paralelamente na revisão, consulta e julgamento dos processos de contencioso administrativo fiscal.

A SEMFAZ trabalha ainda com atendimento direto ao contribuinte, com escopo em melhoria desses serviços, com a descentralização e informatização.

2.1 MISSÃO

Tendo como Missão Institucional:

“Formular e executar políticas públicas tributárias, promovendo a justiça fiscal e social”.

Assim, 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.

2.2 VISÃO

Os Valores da SEMFAZ foram definidos por seus próprios colaboradores, e são eles:

“Ser reconhecida como uma instituição inovadora, que promove atendimento de excelência e comprometida com a responsabilidade fiscal”.

2.3 VALORES

Os valores a serem preservados pelos servidores da SEMFAZ assim foram tecidos, aceitos e serão externados por todos:

**“Ética
Transparência
Inovação
Comprometimento
Solidariedade”.**

3. ACESSO AOS SERVIÇOS:

Para ter acesso aos serviços oferecidos pela Prefeitura de São Luís, no âmbito da Secretaria Municipal da Fazenda (Semfaz), em nível presencial, o contribuinte deve sempre estar munido dos seus documentos identificação (identidade, CPF e/ou CNPJ) e, em casos específicos, procuração.

Para o acesso on-line aos serviços da Semfaz, o contribuinte deve acessar o site do órgão, no endereço eletrônico www.semfaz.saoluis.ma.gov.br. Pela internet, o cidadão tem acesso a diversos serviços, mas para acessá-los, é importante que o contribuinte tenha acesso ao Sistema Tributário Municipal (STM) – espaço onde estão alocadas diversas funcionalidades.

Para acessar o STM, é necessário que o contribuinte esteja credenciado. O credenciamento também é feito pelo site, neste link: <https://stm.semfaz.saoluis.ma.gov.br/portalPrefeitura/jsp/nota/credenciamento.jsf>.

Existem serviços em que o contribuinte não necessita de cadastro no STM, para ter acesso. Um exemplo é a emissão de guia IPTU do exercício. Para este serviço, é essencial 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 inclusão.

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

Outro serviço disponível no site da Semfaz, em que não é necessário cadastro no STM, é a emissão de certidão de débitos. Para emitir uma certidão, o contribuinte deve ter em mãos apenas CPF ou CNPJ ou, em casos de emissão de certidão para um imóvel, inscrição imobiliária.

4. ETAPAS DO ATENDIMENTO

Para as demandas de baixa complexidade, como emissão de guias e relatórios de situações fiscais, e algumas de média complexidade, como atualização de dados de propriedade de imóvel, o cidadão pode ter retorno imediato, por meio dos postos de atendimento ou pelos canais on-line de acessos (portal, WhatsApp e e-mail).

Para as demandas de maior complexidade, há necessidade de autuação em processo administrativo, que será tratado pelos setores competentes, com prazos e etapas que podem ser informados quando da abertura. Os trâmites processuais podem ser acompanhados pelo sistema eletrônico da Prefeitura (e-doc).

Atenção:

Para cada demanda de atendimento, são solicitados documentos específicos, mas é imprescindível que o contribuinte tenha sempre em mãos seus documentos de identificação e, para casos de solicitações referentes à imóveis, ter disponível os dados do mesmo.

A Semfaz disponibiliza em todas as unidades de atendimento presencial listas informando quais documentos são necessários para cada demanda. Caso prefira, o contribuinte pode solicitar todas essas informações por e-mail, no endereço info@semfaz.saoluis.ma.gov.br e/ou pelo WhatsApp, nos números (98) 9 9156-0673 | 9 9162-9940.

5. SERVIÇOS

A Semfaz, atualmente, conta com diversos postos de atendimento presencial e o atendimento on-line, através de aplicativo de mensagens, que funciona como um canal célere e muito eficaz, visto que estamos vivendo a era da modernização.

Diversos são os serviços realizados pela Semfaz, abaixo, destacamos:

Presencial:

Postos de atendimento e funcionamento:

- **Setor de Atendimento da Semfaz (Avenida Kennedy, nº 1455)** – Sem necessidade de agendamento prévio

De segunda a sexta-feira

Das 8h às 16h

- **Viva Cidadão (Shopping da Ilha)** – Agendamento pelo site do PROCON

De segunda-feira a sábado

Das 10h às 22h

- **Viva Cidadão (Golden Shopping)** – Agendamento pelo site do PROCON

De terça-feira a sábado

Das 10h às 22h

- **Viva Cidadão (Shopping Passeio)** – Agendamento pelo site do PROCON

De segunda-feira a sábado

Das 10h às 22h

- **Centro de Apoio ao Trabalhador (Cohab)** – Sem necessidade de agendamento prévio

De segunda a sexta-feira

Das 8h às 14h

- **Terminal de Integração do São Cristóvão** – Agendamento pelo site do PROCON

De segunda a sexta-feira

Das 7h às 17h

Presencial – 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).

On-line

Atualmente, a Semfaz conta com o atendimento on-line, através de aplicativo de mensagens, com o intuito de facilitar o acesso do cidadão ao fisco, tornando-o mais célere. Assim, além do atendimento geral, diversos setores internos da Semfaz aderiram ao meio e realizam o atendimento por números específicos.

Atendimento Geral

Somente WhatsApp – atendimento das 8h às 16h

Contato: (98) 99156-0673 | 99162-9940

E-mail: info@semfaz.saoluis.ma.gov.br

Simples Nacional

Somente WhatsApp – atendimento das 8h às 13h

Contato: (98) 99129-2138

E-mail: atendimentosimples@saoluis.ma.gov.br

IPTU

Somente WhatsApp – atendimento das 8h às 16h

Contato: (98) 99114-9142

E-mail: centraldeiptu2021@semfaz.saoluis.ma.gov.br

Substituto Tributário

Somente WhatsApp – atendimento das 8h às 14h

Contato: (98) 99162-7597

E-mail: gtst@semfaz.saoluis.ma.gov.br

6. PRAZO DE ATENDIMENTO:

O atendimento acontece de acordo com a demanda diária. Todos os postos emitem senhas para o atendimento. No caso de atendimento on-line, as mensagens e e-mails são respondidos diariamente.

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

- IPTU (consulta de débitos, emissão de guias, parcelamentos, legislação, dentre outros)
- ISSQN (credenciamento, consulta de débitos, emissão de guias, emissão de notas fiscais, parcelamentos, legislação, dentre outros)
- Taxa de Licença e Verificação Fiscal “Alvará” (consulta de débitos, isenções, emissão de guias, emissão de diplomas, consulta de legislação, dentre outros)
- ITBI (solicitações de guias, emissão de guias, emissão de certidão, consulta de legislação, dentre outros)
- Certidões
- Nota Fiscal Eletrônica
- Nota Fiscal Eletrônica Avulsa
- CENE - Cadastramento de Empresa Não Estabelecida
- Empresa Fácil
- Formulário único para requerimento (ANEXO I)
- DES-IF
- Calendário de Indisponibilidade do Sistema
- Guias de Recolhimentos Diversos
- Substituto Tributário
- Banco de Legislação
- Atualização Cadastral
- Outros.

7. E-MAIL:

Qualquer dúvidas, questionamentos e sugestões poderão ser encaminhadas por e-mail, info@semfaz.saoluis.ma.gov.br, ou via WhatsApp, através dos contatos: (98) 9 9156-0673 | 9 9162-9940.

8. ENDEREÇOS:

Secretaria Municipal da Fazenda – sede

Avenida Kennedy, nº 1455, Bairro de Fátima, São Luís – MA, 65015-560

Viva – Shopping da Ilha

Avenida Daniel de La Touche, nº 987, Cohama, São Luís - MA, 65074-115

Viva – Golden Shopping

Av. dos Holandeses, nº 200, Calhau, São Luís – MA, 65071-380

Centro de Apoio ao Trabalhador

Avenida 18, nº 11, Bairro Cohab Anil III

Terminal de Integração – São Cristóvão

Av. Lourenço Vieira da Silva, 1038 - Tirirical, São Luís – MA, 65055-310

Viva – Shopping Passeio

Av. Contorno Norte, nº 145, Cohatrac IV, São Luís – MA, 65054-375

9. PRINCIPAIS SERVIÇOS PRESTADOS AOS CIDADÃOS – atendimento ao contribuinte:

- Parcelamento de Tributos com base no Decreto 51.264/2018;
- 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.

10. 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.

11. PLANTÃO FISCAL:

- Orientações para empresas optantes pelo Simples Nacional;
- Informações sobre processos de competência da fiscalização;
- Consultas sobre as incidências do ISS.

12. COMPANHAMENTO 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) 9 9156-0673 | 9 9162-9940.
- Consultas aos trâmites dos processos administrativos podem ser feitas pelo sistema eletrônico da Prefeitura (E-doc).

13. 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 prazos e receba a resposta de suas solicitações enviadas para órgãos e entidades do Executivo Municipal. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia, pelo e-OUV e e-SIC.

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.

13. 1 ACESSO:

- **e-OUV:** <http://www.eouv.saoluis.ma.gov.br/>
- **e-SIC:** <http://www.esic.saoluis.ma.gov.br/>

14. COMUNICAÇÃO:

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

Canais da Comunicação - Semfaz:

- Site oficial: www.saoluis.ma.gov.br | www.semfaz.saoluis.ma.gov.br
- E-mail: ascom.semfaz@gmail.com;
- Contato: (98) 99141-8586

15. ANEXOS

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 Imposto:	

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

PREFEITURA DE SÃO LUÍS
SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA
— 2022—