

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

SUMÁRIO

1. Apresentação	2
2. Canais de Atendimento.....	Erro! Indicador não definido.
3. Descrição dos Principais Serviços Prestados e como acessar	Erro! Indicador não definido.
4. Avaliação dos Serviços.....	8

1. Apresentação

A Prefeitura Municipal de Olinda, por meio da Secretaria da Fazenda (SEFAZ), apresenta a sua Carta de Serviços ao Usuário, um instrumento de transparência e cidadania que visa informar sobre os serviços prestados, as formas de acesso, os requisitos e os compromissos de atendimento.

Nosso objetivo é garantir que o cidadão e o contribuinte de Olinda tenham acesso facilitado e claro às informações sobre os serviços fazendários, promovendo a eficiência, a qualidade e a desburocratização. A SEFAZ está comprometida em aprimorar continuamente seus processos e canais de atendimento, buscando sempre a satisfação do usuário e a excelência na gestão pública.

2. Canais de Atendimento

A Prefeitura de Olinda no intuito de maior comodidade ao contribuinte disponibiliza através do seu Portal facilidade de acesso a vários serviços.

Por meio da opção FALE CONOSCO, disponível no Portal do Contribuinte, o cidadão pode solicitar informações, bem como registrar reclamações, sugestões e denúncias.

O contribuinte também poderá obter informações/esclarecimentos através do **telefone: 99208 8023**, pelo **e-mail: depac@olinda.pe.gov.br** ou dirigir-se pessoalmente à Unidade de Atendimento ao Contribuinte situada no seguinte endereço: **Av. Santos Dumont, 177, Varadouro, Olinda/PE (próximo ao Mercado Eufrásio Barbosa).**

Horário de Atendimento ao público: **Segunda a sexta-feira das 08:00h às 14:00h.**

CANAL EXCLUSIVO PARA SUPORTE REDESIM: (81) 99187 2770 (WhatsApp)

3. Descrição dos Principais Serviços Prestados e como acessar

Para acessar um serviço público municipal, o cidadão deverá:

- Identificar o serviço desejado nesta Carta;
- Verificar os requisitos/documentos necessários;
- Apresentar a documentação nos canais indicados;
- Aguardar o prazo informado para o atendimento.

Os serviços oferecidos pelo Portal do Contribuinte possibilitam o acesso do cidadão a diversos serviços sem sair de casa, entre eles:

- Abertura e acompanhamento de Processos online;

- Emissão de boletos (IPTU, ITBI, CIM, ISS);
- Parcelamento de Débitos (IPTU/TRSD, CIM/Autos de Infração);
- Emissão de Certidões;
- Emissão de boleto de IPTU e CIM;
- Emissão de Nota Fiscal de Serviços Padrão Nacional;
- Declaração Mensal de Serviço Eletrônica – DMS-e;
- Fale Conosco (Orientações Gerais);
- Manuais e Orientações
- Consulta a Legislação Municipal

A seguir, detalhamos os principais serviços oferecidos pela Secretaria da Fazenda, com as informações essenciais para sua utilização:

Setor	Atendimento ao Contribuinte (Portal do Contribuinte)
Serviço	Emissão de Guia de IPTU e Taxas. Permite ao contribuinte gerar a guia de pagamento do Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU) e de outras taxas municipais relacionadas ao imóvel, como a Taxa de Coleta, Remoção e Destinação de Resíduos Sólidos (TRSD).
Quem pode utilizar	Proprietários de imóveis, possuidores a qualquer título ou seus representantes legais.
Requisitos e Documentos necessários	Número de inscrição imobiliária do imóvel ou CPF/CNPJ do proprietário. Não é necessário apresentar documentos físicos para a emissão online.
Forma de prestação	Online, através do Portal do Contribuinte em sefaz.olinda.pe.gov.br ou presencial.
Principais etapas	1. Acessar o Portal do Contribuinte. 2. Informar o número de inscrição imobiliária ou CPF/CNPJ. 3. Selecionar o exercício e/ou as parcelas desejadas. 4. Gerar e imprimir a guia de pagamento.
Prazo máximo	Emissão imediata.

Emissão de Nota Fiscal de Serviços Eletrônica (NFS-e)	
Serviço	Possibilita aos prestadores de serviços estabelecidos em Olinda a emissão de notas fiscais eletrônicas para registrar suas operações, conforme a legislação municipal.
Quem pode utilizar	Pessoas jurídicas e pessoas físicas (profissionais autônomos) prestadoras de serviços, devidamente cadastradas no município.
Requisitos e Documentos necessários	Cadastro de Prestador de Serviços no município, acesso ao sistema NFS-e com login e senha. Para o cadastro inicial, são exigidos documentos da empresa (CNPJ, Contrato Social) e do responsável legal (CPF, RG).
Forma de prestação	Online, através do Portal do Contribuinte em sefaz.olinda.pe.gov.br ou presencialmente.
Principais etapas	1. Acessar o sistema NFS-e no Portal do Contribuinte. 2. Realizar o login com usuário e senha. 3. Preencher os dados do tomador de serviços e do serviço prestado. 4. Emitir a NFS-e.
Prazo máximo	Emissão imediata após preenchimento dos dados.
Emissão de Certidão Negativa de Débitos (CND)	
Serviço	Documento que atesta a inexistência de débitos tributários e não tributários municipais em nome de pessoa física ou jurídica, essencial para diversas transações e comprovações.
Quem pode utilizar	Pessoas físicas e jurídicas que necessitam comprovar sua regularidade fiscal perante o município.
Requisitos e Documentos necessários	CPF ou CNPJ do interessado. Em caso de débitos, a certidão será positiva ou positiva com efeitos de negativa, exigindo a regularização para a emissão da CND.
Forma de prestação	Preferencialmente online, através do Portal do Contribuinte em sefaz.olinda.pe.gov.br . Em casos específicos, pode ser necessário atendimento presencial.
Principais etapas	1. Acessar o Portal do Contribuinte. 2. Informar o CPF ou CNPJ. 3. O sistema realiza a consulta automática de débitos. 4. Emissão da CND, se não houver pendências.
Prazo máximo	Emissão imediata, caso não haja pendências. Em caso de pendências que exijam análise, o prazo pode ser de até 5 dias úteis após a solicitação e apresentação de documentos comprobatórios de regularização.
Parcelamento de Débitos Tributários	
Serviço	Este serviço permite ao contribuinte negociar e parcelar débitos tributários municipais vencidos, oferecendo condições para a regularização fiscal e evitando a inscrição em Dívida Ativa e execuções fiscais.

Quem pode utilizar	Pessoas físicas e jurídicas com débitos tributários vencidos junto ao município de Olinda.
Requisitos e Documentos necessários	CPF/CNPJ do devedor, documentos de identificação, comprovante de residência/endereço da empresa. Para débitos de IPTU: número de inscrição imobiliária. Para débitos de ISS: número de inscrição municipal. Em alguns casos, pode ser exigida procuração.
Forma de prestação	Online, através do Portal do Contribuinte em sefaz.olinda.pe.gov.br , ou presencialmente na sede da SEFAZ.
Principais etapas	1. Acessar o Portal do Contribuinte ou procurar o atendimento presencial. 2. Informar os dados do devedor e os débitos a serem parcelados. 3. Simular as condições de parcelamento (número de parcelas, valores). 4. Formalizar o acordo de parcelamento e emitir a primeira guia.
Prazo máximo	A simulação e formalização online são imediatas. A análise de casos específicos ou solicitações de parcelamentos especiais pode levar até 10 dias úteis.
Serviço	Declaração Mensal de Serviços Eletrônica (DMSe) Ferramenta para que os contribuintes do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN) declarem mensalmente os serviços prestados, tomados e retidos, permitindo o cálculo e recolhimento do imposto devido.
Quem pode utilizar	Pessoas jurídicas e equiparadas, bem como profissionais autônomos que prestam ou tomam serviços sujeitos ao ISSQN em Olinda.
Requisitos e Documentos necessários	Cadastro de Prestador/Tomador de Serviços no município, acesso ao sistema DMSe com login e senha. Informações sobre os serviços prestados/tomados no período de referência.
Forma de prestação	Online, através do Portal do Contribuinte em sefaz.olinda.pe.gov.br .
Principais etapas	1. Acessar o sistema DMSe no Portal do Contribuinte. 2. Realizar o login com usuário e senha. 3. Informar os dados dos serviços prestados, tomados e retidos. 4. Gerar a declaração e a guia de recolhimento do ISSQN.
Prazo máximo	A declaração e emissão da guia são imediatas. O prazo para entrega da DMSe é definido pela legislação municipal, geralmente até o dia 10 ou 15 do mês subsequente ao da ocorrência dos fatos geradores.

ITBI - Solicitação de Avaliação e Guia	
Serviço	Imposto sobre a Transmissão de Bens Imóveis (ITBI), devido na compra e venda de imóveis. Este serviço permite solicitar a avaliação do imóvel para cálculo do imposto e a emissão da guia de recolhimento.
Quem pode utilizar	Adquirentes de bens imóveis (compradores) localizados no município de Olinda.
Requisitos e Documentos necessários	Matrícula do imóvel, contrato de compra e venda ou escritura pública, documentos de identificação do adquirente e do transmitente (CPF/CNPJ), comprovante de residência. Pode ser necessário apresentar planta do imóvel ou outros documentos específicos para avaliação.
Forma de prestação	Online, através do Portal do Contribuinte em sefaz.olinda.pe.gov.br , ou presencialmente na sede da SEFAZ.
Principais etapas	1. Acessar o Portal do Contribuinte ou procurar o atendimento presencial. 2. Preencher o formulário de solicitação de avaliação com os dados do imóvel e das partes. 3. Anexar os documentos exigidos. 4. Aguardar a análise e avaliação fiscal do imóvel. 5. Emissão da guia de ITBI com o valor calculado.
Prazo máximo	A avaliação e emissão da guia podem levar de 5 a 15 dias úteis, dependendo da complexidade da avaliação e da demanda.
Abertura e Acompanhamento de Processos Administrativos	
Serviço	Permite ao cidadão ou contribuinte protocolar solicitações, requerimentos, defesas ou recursos relacionados a questões tributárias e administrativas junto à Secretaria da Fazenda, bem como acompanhar o andamento desses processos.
Quem pode utilizar	Qualquer cidadão ou contribuinte que necessite formalizar uma demanda junto à SEFAZ.
Requisitos e Documentos necessários	Documento de identificação (CPF/CNPJ), requerimento formal descrevendo a solicitação, e todos os documentos comprobatórios pertinentes ao assunto do processo.
Forma de prestação	Presencialmente na sede da SEFAZ, ou online pelo Portal do Contribuinte em sefaz.olinda.pe.gov.br
Principais etapas	1. Acessar o Portal do Contribuinte (se disponível para protocolo online) ou dirigir-se ao setor de protocolo da SEFAZ. 2. Preencher o formulário de requerimento e anexar os documentos. 3. Receber o número de protocolo para acompanhamento. 4. Acompanhar o andamento do processo online ou presencialmente.

Prazo máximo

O prazo para abertura do processo é imediato. O prazo para análise e resposta varia conforme a complexidade do assunto.

4. Avaliação dos Serviços

A participação do cidadão é essencial. Os serviços podem ser avaliados através:

- Da Ouvidoria Geral do Município;
- De formulários de avaliação disponíveis online e presencialmente;
- De pesquisas de satisfação promovidas periodicamente.

As manifestações registradas (sugestões, elogios, reclamações, denúncias e solicitações) são analisadas e utilizadas como base para a melhoria contínua dos serviços.

