



*Prefeitura Municipal de
Santa Leopoldina*

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

**Carta de
Serviços
AO USUÁRIO**

Secretaria Municipal de Finanças

www.santaleopoldina.es.gov.br/



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços ao Usuário (CSU) da Prefeitura Municipal de Santa Leopoldina tem como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo Poder Executivo Municipal, bem como as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Em resumo, a CSU é um documento que visa esclarecer sobre os serviços ofertados por esta Prefeitura Municipal, trazendo ao cidadão informações claras e precisas quanto às formas de acesso, os prazos de resposta, os horários de atendimento e também oportunizando um maior conhecimento das atividades desempenhadas pelo Órgão.

Os serviços executados pela Secretaria Municipal de Finanças disponíveis para o cidadão encontram-se descritos a seguir:

1. Orientação Tributária ao Contribuinte

➤ O que é o serviço?

Orientar e esclarecer dúvidas do contribuinte sobre a legislação tributária municipal, instruir sobre os procedimentos de recolhimento dos tributos municipais, auxiliá-los na regularização de suas obrigações fiscais, entre outros.

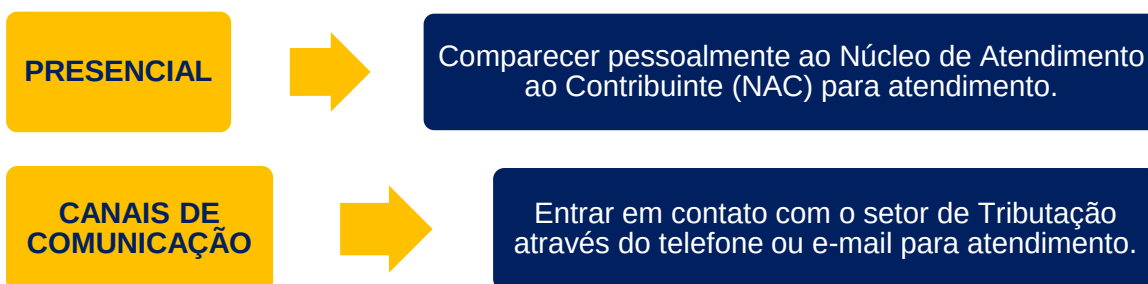
➤ Requisitos necessários para acessar ou solicitar o serviço:

Não há requisitos para acessar ou solicitar o serviço.

➤ Documentos necessários para acessar ou solicitar o serviço:

Não há documentos necessários para acessar ou solicitar o serviço.

➤ Principais etapas para processamento do serviço:





➤ **Prazo para a execução do serviço:**

Atendimento imediato.

➤ **Forma de acessar ou solicitar o serviço:**

Presencial: Av. Presidente Vargas, nº 1546 - Centro, Santa Leopoldina/ES - CEP: 29.640-000

Telefone(s): (27) 3266-1016 | (27) 99887-1140

E-mail: nac@santaleopoldina.es.gov.br

➤ **Informações para manifestação do usuário sobre este serviço:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa Ouvidoria em www.santaleopoldina.es.gov.br/ouvidoria ou pelo telefone (27) 3940-0010 ou envie um e-mail para ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br.

2. Inscrição de Produtor Rural

➤ **O que é o serviço?**

É um registro formal realizado por agricultores, pecuaristas ou outros profissionais envolvidos na produção agrícola ou agropecuária, que tem como objetivo principal identificar e regularizar as atividades do produtor. Ao se inscrever como produtor rural, o agricultor ou pecuarista adquire uma série de benefícios, como acesso a linhas de crédito específicas, isenções fiscais, programas de assistência técnica, entre outros.

➤ **Requisitos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

Atuar como agricultor, pecuarista ou outro profissional envolvido na produção agrícola ou agropecuária.

➤ **Documentos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

Documentos pessoais ou da empresa, como Escritura, Contrato (Comodato, Arrendamento, Parceria, entre outros) e/ou Imposto Sobre Propriedade Territorial Rural (ITR).

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

PRESENCIAL



Comparecer pessoalmente ao Núcleo de Atendimento ao Contribuinte (NAC) com a documentação necessária para atendimento.



➤ **Prazo para a execução do serviço:**

Atendimento imediato.

➤ **Forma de acessar ou solicitar o serviço:**

Presencial: Núcleo de Atendimento ao Contribuinte (NAC) - Av. Presidente Vargas, nº 1546, Centro, Santa Leopoldina/ES - CEP: 29.640-000

➤ **Informações para manifestação do usuário sobre este serviço:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa Ouvidoria em www.santaleopoldina.es.gov.br/ouvidoria ou pelo telefone (27) 3940-0010 ou envie um e-mail para ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br.

3. PAV - Receita Federal do Brasil

➤ **O que é o serviço?**

O Ponto de Atendimento Virtual (PAV) é uma iniciativa da Receita Federal em parceria com os municípios, que tem como objetivo oferecer atendimento aos cidadãos em suas próprias cidades, sem que eles precisem se deslocar até as agências e centros de atendimento ao contribuinte localizados em outros municípios. O PAV disponibiliza serviços como: Inscrição, regularização e alteração do CPF; Consulta de situação fiscal; Informações sobre o ITR e Imposto de Renda da Pessoa Física; entre outros. Por ter um ponto de atendimento em seu município, o PAV simplifica a rotina dos prestadores de serviço, agregando agilidade, economia e segurança para os cidadãos.

➤ **Requisitos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

Não há requisitos para acessar ou solicitar o serviço.

➤ **Documentos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

Documentos pessoais ou da empresa.

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

PRESENCIAL



Comparecer pessoalmente ao Núcleo de Atendimento ao Contribuinte (NAC) com a documentação necessária para atendimento.



➤ **Prazo para a execução do serviço:**

Em até 3 (três) dias úteis, a contar do atendimento presencial, a Receita Federal encaminha ao PAV os documentos de conclusão do serviço requisitado.

➤ **Forma de acessar ou solicitar o serviço:**

Presencial: Núcleo de Atendimento ao Contribuinte (NAC) - Av. Presidente Vargas, nº 1546, Centro, Santa Leopoldina/ES - CEP: 29.640-000

➤ **Informações para manifestação do usuário sobre este serviço:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa Ouvidoria em www.santaleopoldina.es.gov.br/ouvidoria ou pelo telefone (27) 3940-0010 ou envie um e-mail para ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br.

4. Nota Fiscal Eletrônica (NF-e)

➤ **O que é o serviço?**

A Nota Fiscal de Prestação de Serviços Eletrônica (NFPS-e), instituída pela Lei Municipal nº 1683, de 22 de outubro de 2019, é um documento eletrônico que substitui a NFPS impressa. Da mesma forma que a nota impressa, a NFPS-e registra as operações de prestação de serviços e fornece todos os dados necessários à apuração e/ou lançamento do ISS. Por ser um documento eletrônico, a NFPS-e simplifica as rotinas dos prestadores de serviço, agregando agilidade e segurança para os cidadãos.

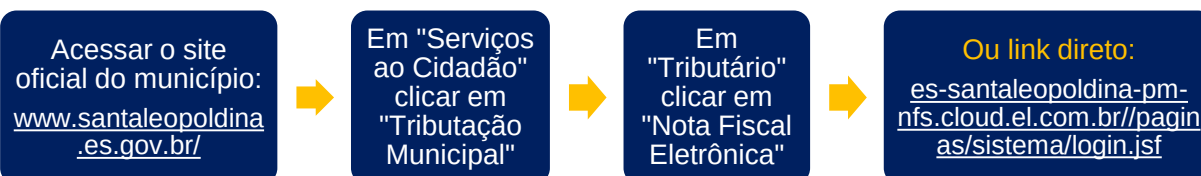
➤ **Requisitos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

Ser Pessoa Jurídica, devidamente registrada no cadastro municipal.
Credenciar a empresa no Sistema de emissão de Nota Fiscal Eletrônica junto a Divisão da Receita Municipal (Formulário próprio emitido pela Divisão da Receita).

➤ **Documentos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

Cartão do CNPJ e documentos pessoais do empresário.

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





Para realizar o cadastro:
Clicar em "Credenciamento"



Após o cadastro, comparecer ao NAC com documentos pessoais ou da empresa para obter acesso ao sistema de emissão de NFS-e

Se já possui cadastro:
Acessar o sistema de emissão de NFS-e com seu login e senha



Em seguida preencher todas as informações solicitadas e realizar a emissão da Nota Fiscal Eletrônica

➤ **Prazo para a execução do serviço:**

Atendimento imediato.

➤ **Forma de acessar ou solicitar o serviço:**

Presencial: Núcleo de Atendimento ao Contribuinte (NAC) - Av. Presidente Vargas, nº 1546, Centro, Santa Leopoldina/ES - CEP: 29.640-000

Pela internet: es-santaleopoldina-pm-nfs.cloud.el.com.br//paginas/sistema/login.jsf

➤ **Informações para manifestação do usuário sobre este serviço:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa Ouvidoria em www.santaleopoldina.es.gov.br/ouvidoria ou pelo telefone (27) 3940-0010 ou envie um e-mail para ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br.

5. Imposto de Transmissão de Bens Imóveis (ITBI)

➤ **O que é o serviço?**

É um tributo municipal que incide sobre a transferência de propriedade de um imóvel, seja por compra e venda, doação, herança, permuta ou qualquer outra forma de transferência onerosa ou gratuita. O serviço é para verificar a ocorrência da transação imobiliária, calcular o valor do ITBI, verificar regularidade do pagamento, autuação e aplicação de penalidades, caso haja, e orientação.

➤ **Requisitos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

Não há requisitos para acessar ou solicitar o serviço.

➤ **Documentos necessários para acessar ou solicitar o serviço:**

Documentos pessoais e a Guia de Transmissão (assinada e carimbada pelo cartório).



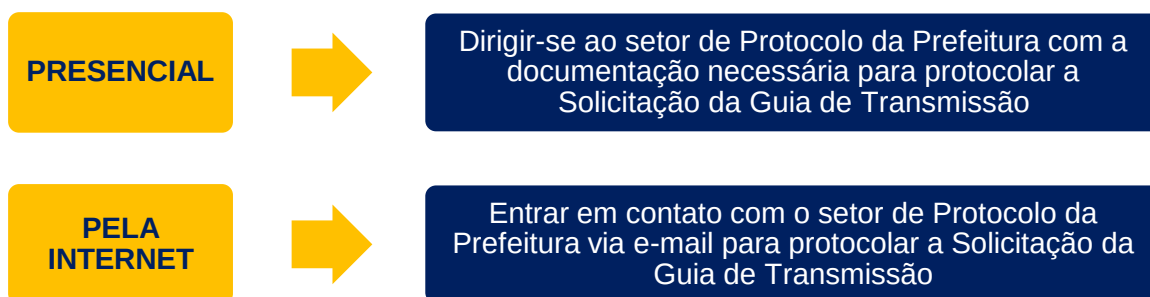
Dados Solicitados na Guia de Transmissão:

- Dados do Imóvel, com os confrontantes atuais, localização (com coordenadas), benfeitorias, culturas;
- Valor declarado da transação;
- Dados do Adquirente e Transmitente como: CPF/CNPJ, RG, endereço, telefone e e-mail.

Documentos opcionais:

- Contrato de compra e venda;
- Cadastro do ITR (Receita Federal);
- Cadastro Ambiental Rural (CAR);
- Registro da Propriedade no INCRA;
- Planta da Propriedade ou Lote.

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



➤ **Prazo para a execução do serviço:**

Avaliação, fiscalização e homologação podem levar até 15 (quinze) dias.

➤ **Forma de acessar ou solicitar o serviço:**

Presencial: Setor de Protocolo - Av. Prefeito Hélio Rocha, n.º 1022, Centro, Santa Leopoldina/ES - CEP: 29.640-000

E-mail: protocolo@santaleopoldina.es.gov.br

➤ **Informações para manifestação do usuário sobre este serviço:**

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa Ouvidoria em www.santaleopoldina.es.gov.br/ouvidoria ou pelo telefone (27) 3940-0010 ou envie um e-mail para ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br.



6. Nosso Crédito

➤ O que é o serviço?

Trata-se de um programa especial de microcrédito com taxas de juros mais reduzidas do que as praticadas no mercado. O serviço oferecido consiste na disponibilização de empréstimos, que podem ser pagos em até 36 parcelas, proporcionando facilidade e conforto no planejamento do seu negócio.

➤ Requisitos necessários para acessar ou solicitar o serviço:

Não há requisitos para acessar ou solicitar o serviço.

➤ Documentos necessários para acessar ou solicitar o serviço:

Solicitante do empréstimo: RG, CPF, Certificado MEI, Certidão de Estado Civil (RG e CPF do cônjuge, se houver) e Comprovante de Residência.

Avalista: RG, CPF, Comprovante de renda mensal, Certidão de Estado Civil (RG e CPF do cônjuge se houver) e Comprovante de Residência.

➤ Principais etapas para processamento do serviço:

PRESENCIAL



Comparecer pessoalmente ao Núcleo de Atendimento ao Contribuinte (NAC) com a documentação necessária para atendimento.

➤ Prazo para a execução do serviço:

Atendimento imediato.

A liberação do crédito pode levar de 05 (cinco) à 08 (oito) dias úteis, dependendo do Banco.

➤ Forma de acessar ou solicitar o serviço:

Presencial: Núcleo de Atendimento ao Contribuinte (NAC) - Av. Presidente Vargas, nº 1546, Centro, Santa Leopoldina/ES - CEP: 29.640-000

➤ Informações para manifestação do usuário sobre este serviço:

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa Ouvidoria em www.santaleopoldina.es.gov.br/ouvidoria ou pelo telefone (27) 3940-0010 ou envie um e-mail para ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br.



7. Credenciamento para Nota Fiscal Eletrônica (NF-e) do Produtor Rural

➤ O que é o serviço?

É o processo pelo qual um produtor rural se registra junto ao órgão fiscalizador para emitir Nota Fiscal Eletrônica (NF-e) para suas atividades de venda de produtos agropecuários. O Credenciamento da NF-e do produtor rural é realizado perante a Secretaria da Fazenda Estadual, SEFAZ-ES. Tem como benefício simplificar o processo de emissão de NF, agilidade e praticidade, redução de custos, controle e organização, acesso a benefícios fiscais.

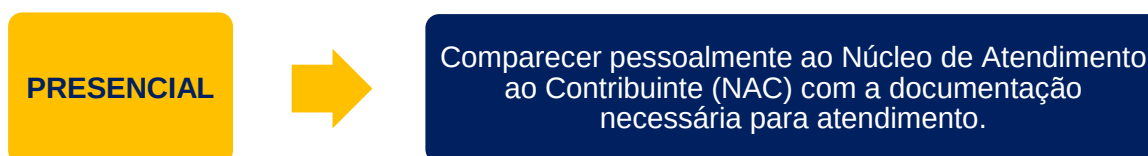
➤ Requisitos necessários para acessar ou solicitar o serviço:

Atuar como agricultor, pecuarista ou outro profissional envolvido na produção agrícola ou agropecuária.

➤ Documentos necessários para acessar ou solicitar o serviço:

Documentos pessoais ou da empresa, como Escritura, Contrato (Comodato, Arrendamento, Parceria, entre outros) e/ou Imposto Sobre Propriedade Territorial Rural (ITR).

➤ Principais etapas para processamento do serviço:



➤ Prazo para a execução do serviço:

Atendimento imediato.

➤ Forma de acessar ou solicitar o serviço:

Presencial: Núcleo de Atendimento ao Contribuinte (NAC) - Av. Presidente Vargas, nº 1546, Centro, Santa Leopoldina/ES - CEP: 29.640-000

➤ Informações para manifestação do usuário sobre este serviço:

Elogios, dúvidas ou reclamações do serviço prestado?

Acesse nossa Ouvidoria em www.santaleopoldina.es.gov.br/ouvidoria ou pelo telefone (27) 3940-0010 ou envie um e-mail para ouvidoria@santaleopoldina.es.gov.br.



OUTRAS INFORMAÇÕES:

➤ Canais de comunicação da Secretaria Municipal de Finanças:

- Telefone: (27) 3266-1016 | (27) 99887-1140
- E-mail: financas@santaleopoldina.es.gov.br / nac@santaleopoldina.es.gov.br
- Presencial: Av. Prefeito Hélio Rocha, n.º 1041 - Centro, Santa Leopoldina/ES, Brasil, CEP: 29.640-000
- Dias/Horários de atendimento: Segunda à sexta-feira, de 7h às 12h e 13h às 16h.

➤ Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento:

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos no Decreto nº 342/2023, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

➤ Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento:

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela Lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

➤ Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário:

Têm direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pelo Decreto nº 342/2023.