



**Relatório dos Serviços prestados à população**  
**Diretoria de Arrecadação**

Lei nº 13.460 de 26 de Junho de 2017

*Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.*

**Art. 7º** *Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.*

**§ 2º** A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

**I. Serviços oferecidos ao Usuário:**

Envio do carnê de IPTU / ISS para o endereço de correspondência do Usuário;  
Emissão de segunda via do carnê de IPTU / ISS, quando extraviado;  
Emissão da Certidão do Valor Venal do imóvel;  
Emissão da Certidão Negativa do imobiliário e mobiliário;  
Regularização cadastral dos imóveis e empresas;  
Parcelamento dos débitos que estão inscritos em dívida ativa, tanto administrativo ou jurídico;  
Demonstrativos de débitos inscritos em dívida ativa;

**II. Como o Usuário acessa os serviços prestados:**

Os serviços são oferecidos através do Atendimento ao Usuário, realizado pessoalmente na Diretoria de Arrecadação localizada no Paço Municipal, ou pelo site da Prefeitura de Porto Feliz acessando: Serviços / IPTU online / ISS online, e assim escolhendo a opção desejada;

**III. Etapas para processamento dos serviços:**

Os serviços são realizados mediante solicitação do Usuário, seja pessoalmente, por telefone ou até mesmo por e-mail;

**IV. Previsão do prazo máximo para prestação dos serviços:**

Os serviços são finalizados logo após a sua solicitação, seja pessoalmente, por telefone ou por e-mail, salvo as solicitações realizadas que demandam entrar com requerimento via processo administrativo no Setor de Protocolo;  
Para os casos que são gerados processos administrativos, o prazo varia de acordo com os Setores que de alguma forma, precisam se manifestar no processo para que seja finalizado;

**V. Forma de prestação do serviço:**



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO FELIZ  
ESTADO DE SÃO PAULO  
**SECRETARIA DE GOVERNO**

Os serviços são realizados pelos Servidores Públicos do Setor, a fim de atender na sua totalidade todas as solicitações dos Usuários, desde que condizentes a Diretoria de Arrecadação;

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

Os Usuários podem contar com a Ouvidoria da Prefeitura para que possam se manifestar, tanto positivamente quanto negativamente sobre a prestação dos serviços prestados pelos Servidores Públicos Municipais;

**§ 3º**

**I. Prioridades de atendimento:**

O atendimento é realizado por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo. Tratando com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação. Agindo sempre com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;

**II. Previsão do tempo de espera:**

Os atendimentos cumprem normas procedimentais para constante atualização cadastral dos Usuários, a fim de deixarmos o sistema com os maiores números de informações, porém sempre são observados o tempo e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

**III. Mecanismos de comunicação com os usuários:**

O atendimento é realizado de forma que venha a contribuir para a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido. Utilizando sempre linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos. Facultando ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;

**IV. Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:**

É aplicado soluções tecnológicas a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;

**V. Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:**

Os usuários podem consultar alguns serviços através do site, como o andamento dos requerimentos solicitados referente aos processos administrativos no Setor de Protocolo. Retirada de segunda via do IPTU / ISS, Certidões através do site;