

As informações contidas nesta Carta de Serviços ao Usuário são norteadas pelo princípio da publicidade garantido no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do Art. 216 da Constituição Federal.

## NOME DO SERVIÇO

# PEDIDO DE RESTITUIÇÃO DE TRIBUTOS

## SERVIÇO

Pedidos de restituição de TRIBUTOS.

## PÚBLICO-ALVO

Contribuintes que tenham pago em duplicidade ou de forma equivocada Tributos Municipais.

## O SERVIÇO É GRATUITO?

Sim. Há gratuidade nessa prestação de serviço

## DISPONIBILIZA SERVIÇO DIGITAL?

Sim. Há possibilidade de Atendimento Virtual através do PORTAL do CONTRIBUINTE.

## POSSUI UNIDADES DE ATENDIMENTO?

A Secretaria de Finanças, Planejamento e Orçamento está localizada na Rua Coronel Correia, 1767, Centro - Caucaia – Ceará.

## REQUISITOS PARA UTILIZAR O SERVIÇO

Ter ocorrido o pagamento indevido ou em duplicidade do Tributo.

## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

RG; CPF; CONTRATO SOCIAL (PESSOA JURIDICA); PIS ou NIT, comprovante de endereço; comprovante de pagamento; requerimento pelo interessado.

## PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Protocolo, Informação fiscal – Setor de Arrecadação; Parecer Jurídico-Fiscal; Gerência de Auditoria e Fiscalização; Tesouraria;

## TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Para ingresso do processo, no balcão de atendimento, imediato, se não houver filas. Excetuando-se períodos de pico no atendimento, havendo filas o tempo médio é de 30 minutos.

## TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO NORMAL

Para ingresso do processo, no balcão de atendimento, respeitado o atendimento prioritário e se não houver filas, é imediato. Excetuando-se períodos de pico no atendimento, havendo filas o tempo médio é de 45 minutos.

### **PRAZO PARA ENTREGA DO SERVIÇO**

90 dias

### **HORÁRIO PARA ENTREGA E UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO**

Presencialmente, de segunda à sexta, das 8h às 16h.

### **MECANISMO DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS**

Através do atendimento presencial, contato telefônico ou por contato eletrônico

### **MECANISMO DE CONSULTA DO SERVIÇO SOLICITADO**

Através do atendimento presencial, contato telefônico ou por contato eletrônico - Portal Atendimento ((<https://sefin.caucaia.ce.gov.br/processo/>)).

### **||| ONDE FAZER**

#### **ATENDIMENTO PRESENCIAL**

Rua Coronel Correia, 1767, Centro - Caucaia – Ceará.

#### **ATENDIMENTO POR WHATSAPP**

(85) 98607-6832

#### **E-MAIL PARA ORIENTAÇÃO**

[arrecadacao@sefin.caucaia.ce.gov.br](mailto:arrecadacao@sefin.caucaia.ce.gov.br)

#### **ATENDIMENTO ELETRÔNICO**

[www.sefin.caucaia.ce.gov.br](http://www.sefin.caucaia.ce.gov.br)