

PORTARIA Nº 180/2018- SEFAZ

Estabelece padrões para o atendimento presencial, telefônico e virtual, mediante a utilização do sistema CzRM- Gestão de Relacionamento com os Cidadãos, mantidos no âmbito da Secretaria Adjunta de Atendimento ao Cliente - SAAC.

A SECRETÁRIA ADJUNTA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE, no uso de suas atribuições legais, nos termos dos incisos I, III e VIII do artigo 14, do Decreto 1.269 de 17/11/2017;

CONSIDERANDO a necessidade de aperfeiçoar os mecanismos e ferramentas de relacionamento com o contribuinte, mediante a utilização do conceito CzRM, entendido como sendo uma estratégia que coloca o cliente como principal foco dos processos de negócio, com o intuito de perceber e antecipar suas necessidades, para então atendê-los da melhor forma;

CONSIDERANDO a necessidade de um único sistema com informações de diversos sistemas transacionais da SEFAZ/MT, para facilitar a gestão integrada dos multicanais de atendimento e propiciar ações proativas aos clientes durante o atendimento;

CONSIDERANDO, ainda, a necessidade de fornecer serviços rápidos, inovadores e direcionados ao público-alvo para aumentar a satisfação dos cidadãos-usuários pela entrega de valor público.

R E S O L V E:

Art. 1º Esta Portaria dispõe sobre a obrigatoriedade do registro de todo atendimento realizado nos diversos canais de atendimento no sistema CzRM- Gestão de Relacionamento com os Cidadãos, no âmbito da Secretaria Adjunta de Atendimento ao Cliente.

Seção I

Das Disposições Gerais

Art. 2º Para fins do disposto nesta Portaria e no âmbito do atendimento, considera-se:

I - canais de atendimento: a Secretaria de Estado de Fazenda coloca à disposição dos cidadãos diversos canais de atendimento, que garantem comodidade e preservação do sigilo fiscal na obtenção de serviços, com acompanhamento e orientação das áreas gestoras do atendimento.

a - atendimento presencial: recebimento, na unidade de atendimento própria, de demanda feita presencialmente pelo cidadão, na qual se objetive resposta ou ação da Secretaria Adjunta de Atendimento ao Cliente - SAAC/SEFAZ;

b - atendimento telefônico: recebimento na unidade de atendimento própria, de demanda feita por telefone pelo cidadão (plantão fiscal telefônico), na qual se objetive resposta ou ação da Secretaria Adjunta de Atendimento ao Cliente - SAAC/SEFAZ;

c - atendimento virtual: recebimento de demanda feita por meio do portal da SEFAZ (www.sefaz.mt.gov.br) pelo cidadão, na qual se objetive resposta ou ação da Secretaria Adjunta de Atendimento ao Cliente - SAAC/SEFAZ;

II - serviço: atividade administrativa de prestação direta ou indireta efetuada ao cidadão, no cumprimento de competências legais ou normativas da SEFAZ;

III - atendente: aquele que presta serviço ao cidadão no exercício do cargo em unidade da SAAC, ainda que transitoriamente;

IV - cidadão: aquele que apresenta demanda para prestação de serviço público;

V - demanda: solicitação apresentada com o propósito de obter serviço de competência da SEFAZ.

Seção II

Das Diretrizes

Art. 3º A Secretaria Adjunta de Atendimento ao Cliente - SAAC/SEFAZ observará as seguintes diretrizes no atendimento ao cidadão:

I - presunção de boa fé;

II - padronização estadual de procedimentos;

III - comunicação e uso de linguagem adequada, evitando-se siglas, jargões e estrangeirismos;

IV - racionalização de métodos e fluxos de trabalho;

V- aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificação de procedimentos de atendimento ao cidadão;

VI - respeito, cordialidade, impessoalidade e equidade; e

VII - finalização do serviço no atendimento, sempre que possível.

Seção III

Dos atendimentos

Art. 4º O atendente deverá registrar toda demanda de atendimento no sistema CzRM, iniciando pelo processo de cadastro para identificar o interessado pela prestação do serviço.

Art. 5º Não será prestado o atendimento ao interessado cujo CPF ou CNPJ for distinto daquele constante no sistema de informações cadastrais da SEFAZ, ressalvados os representantes legais previamente cadastrados ou portadores de procuração específica.

Seção IV

Das Disposições Finais

Art.6º A SAAC publicará os atos complementares que se fizerem necessários ao cumprimento do disposto nesta Portaria.

Art. 7º Esta portaria entra em vigor na data da sua publicação.

C U M P R A - S E.

Gabinete da Secretaria Adjunta de Atendimento ao Cliente, em Cuiabá - MT, 06 de novembro de 2018.

Maria Célia de Oliveira Pereira

Secretária Adjunta de Atendimento ao Cliente

(Original assinado)

Superintendência da Imprensa Oficial do Estado de Mato Grosso
Rua Júlio Domingos de Campos - Centro Político Administrativo | CEP 78050-970 | Cuiabá, MT

Código de autenticação: 9fe1375c

Consulte a autenticidade do código acima em https://iomat.mt.gov.br/legislacao/diario_oficial/consultar