



ATENDIMENTO ÁGIL

Atendimento Ágil – Implantação de
Plataforma CzRM, modelo SaaS, para
agilidade no Atendimento ao
Cidadão/Contribuinte.



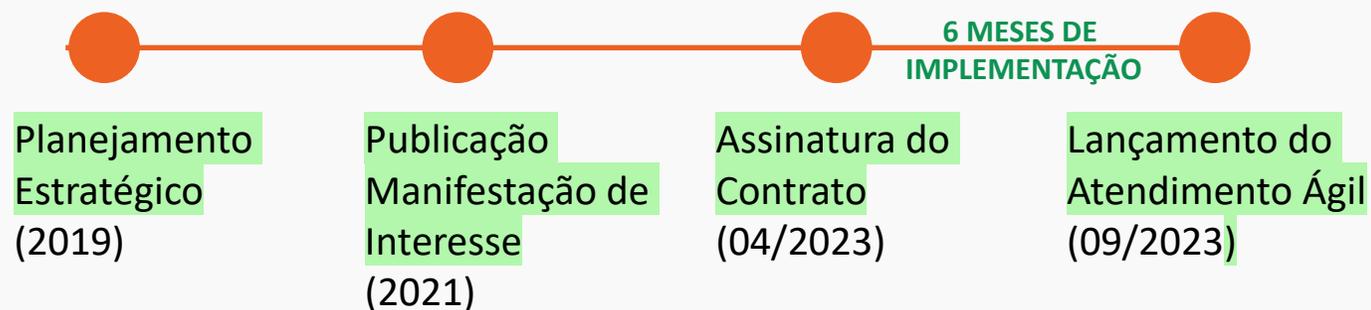
CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

CUIDAR
DAS PESSOAS,
AVANÇAR
O CEARÁ.

PROJETO ATENDIMENTO ÁGIL

Atendimento Ágil foi idealizado em 2019 para ser o **novo modelo de atendimento ao contribuinte, trazendo mais transparência, simplicidade e eficiência** para os canais de interação da Secretaria da Fazenda. Estamos trabalhando para que os cidadãos recebam um atendimento com melhor acesso e informações mais simplificadas.

Para alcançar os cidadãos, com atendimento eficiente e acesso mais facilitado aos serviços e sistemas da SEFAZ



Novo Paradigma da Relação Fisco-Contribuinte

Entendo o relacionamento com o cidadão: Conceito x Plataforma



... a filosofia da “**Gestão do Relacionamento com o Cidadão**” (CzRM) voltada às necessidades de uma Administração Tributária deve preencher os seguintes requisitos:

- Conhecer as características, os comportamentos e as necessidades dos contribuintes para conduzir ações que permitem o cumprimento das obrigações tributárias e o exercício dos direitos.
- Consolidar ações para enfrentar o risco de não conformidade.
- Registrar as interações com os contribuintes e criar uma base de conhecimento dos seus comportamentos para auxiliar a gestão de risco, o desenvolvimento de campanhas e, baseado nas informações geradas, definir estratégias que permitam a implantação de melhorias dos e-serviços.



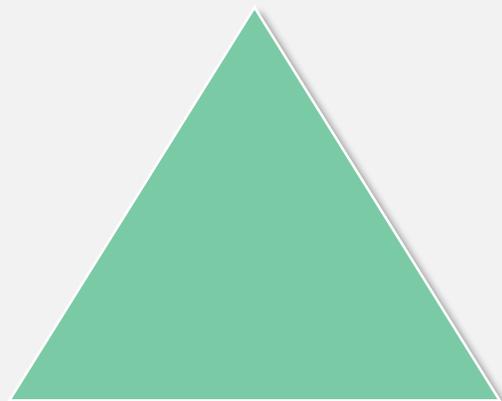
CIAT



CIAT (2020) - ICT as a Strategic Tool to Leapfrog the Efficiency of Tax Administrations

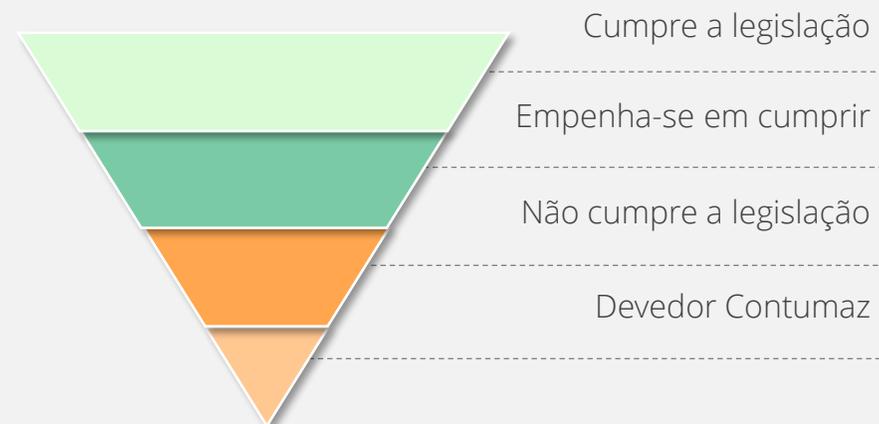
Como o "Atendimento Ágil" se integra ao novo paradigma da Relação Fisco-Contribuinte?

A Sefaz atualmente adota uma lógica de conformidade, exemplificada pelo programa 'Pai D'Égua'. A implementação das soluções do 'Atendimento Ágil' oferece oportunidades de aprimoramento, permitindo diversas formas de atendimento adaptadas a diferentes perfis de relacionamento com o Fisco, promovendo uma interação mais eficiente e personalizada



Mesmo tratamento para todos os contribuintes

- ✗ Fiscalização repressiva
- ✗ Contencioso
- ✗ Concorrência desleal



Trata-se o contribuinte de acordo com sua conformidade tributária e nível de relacionamento com o fisco

- ✓ **Relacionamento Fisco-Contribuinte**
Autorregularização por meio de orientação especializada
- ✓ **Resultado** para o crescimento do estado

Como se traduzem os objetivos do Atendimento Ágil?

Podemos traduzir esses objetivos estratégicos em pilares e aplicações tangíveis ao dia a dia da gestão de relacionamento com o cidadão.

Objetivo Geral:

Disponibilizar canais de atendimento virtual e presencial ao contribuinte, melhorando a qualidade, rastreabilidade, eficiência e padronização do atendimento e dos serviços da SEFAZ/CE.

PILARES	Governança do Atendimento E Experiência do Cidadão Redesenho das Jornadas para Simplificar o Relacionamento ac Cidadão	Experiência Multicanal Visão integrada dos melhores canais ideais para perfil de cidadão	Visão 360º da Jornada do Contribuinte Centralização de informação para recomendação para o contribuinte e o fisco
APLICAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> • Catálogo de Serviços • Catálogo de Sistemas • Centralização de Jornada • Implementação de Portal de Serviços • Usabilidade aderente ao tipo de público alvo • Atendimento nominal e identificado • Gestão de Casos e Filas Automático • Classificação da demanda em níveis • Monitoramento de Indicadores do Atendimento 	<ul style="list-style-type: none"> • Automação e Implementação de Serviços e Autosserviços • Implementação de WhastApp Centralizado • Assistente Virtual Cognitivo • Agendamento de Atendimento • Implementação de Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) • Registro de Atendimento Centralizado Chat Humano, Vídeo, Ligação, Presencial • Base de conhecimento única e centralizada; 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementação de Portal de Serviços • Quantidade de atendimento realizados; • Nível de satisfação do atendimento por canal; • Integrações para disponibilização e centralizada de Informação • Volume de dúvidas por canal e nível • Monitoramento de Redes • Personalização de Jornada ;

O que estamos implementando no Atendimento Ágil (CzRM)?

Esse objetivo e os nossos pilares são traduzidos em possibilidades de implementação de soluções de tecnologia considerando a plataforma de CzRM

GOVERNANÇA DO ATENDIMENTO E EXPERIÊNCIA DO CIDADÃO:

A implementação bem-sucedida da governança do atendimento ágil pode resultar em processos mais eficientes, e uma gestão eficiente do atendimento

EXPERIÊNCIA MULTICANAL: Convergência de atendimento, serviços e informações disponíveis no canal de preferência



MULTICANAL

WhatsApp, Portal de Serviço,
Presencial, Telefone, Aplicativo,
Rede Social



PORTAL ÚNICO

Login, busca, agendamento,
solicitações, e avaliação de
serviços



MINHA ÁREA

Minhas solicitações e notificações, e
disponibilização de informação

ATENDIMENTO INTEGRADO MULTICANAL

CHATBOT/CHAT/VÍDEO/CALL CENTER/PRESENCIAL

ATENDIMENTO VIRTUAL COGNITIVO(IA) CHAT/TICKETS

GESTÃO CENTRALIZADA DE ATENDIMENTO HUMANO

AGENDAMENTO CENTRALIZADA DE ATENDIMENTO

MONITORAMENTO DE REDE SOCIAL

CAMPANHAS PROATIVAS

BASE DE CONHECIMENTO

INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS E HIPERAUTOMAÇÃO DE SERVIÇOS

AUTOSSERVIÇO

AUTOMAÇÃO DE SERVIÇOS

VIRTUALIZAÇÃO DE SERVIÇOS

SOLUÇÕES E SERVIÇOS COM IA

DESENVOLVIMENTO DE INTEGRAÇÕES

TRANSPARÊNCIA E ANALYTICS: VISÃO 360º DA JORNADA DO CONTRIBUINTE

AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO

GESTOR DE CASO

VISÃO INTEGRADA DO CIDADÃO

RESULTADOS ALCANÇADOS

Principais resultados dos 60 primeiros dias de implementação

ASSISTENTE VIRTUAL E ATENDIMENTO HUMANO

93% dos CHATS são resolvidos com IA

12.190

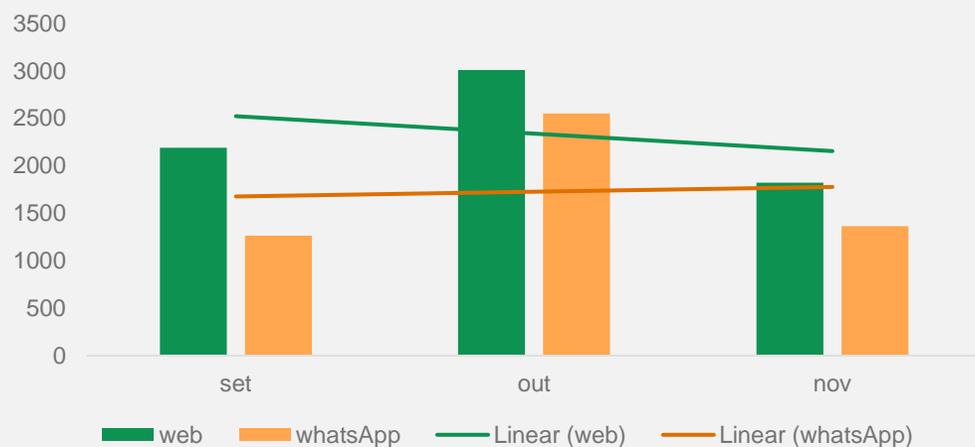


884

Sessões de Chatbot abertas
(Atendimento em N0)

Atendimentos Humanos realizados
(Atendimento em N0)

Interação em diferentes canais
(Assistente Virtual)



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

154.117



7.070

40%



2.844

5%



160

Acessos no portal
(N0)

SACs abertos
(N1)

SACs para Fiscal
(N2)

SACs para Gestor
(N3)

**SLA
12 hrs**



90%

do tempo de atendimento executado pela COATE em relação a períodos anteriores*

*Baseado no tempo de atendimento de 5 dias.

SOLUÇÕES IMPLEMENTADAS

Soluções implementadas nos primeiros seis meses de projeto

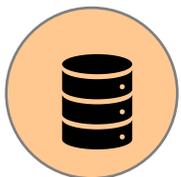
Algumas soluções foram implementadas de forma prioritária, com isso uma nova forma de atender o cidadão virtualmente, acessar sistemas e informações úteis mudou, proporcionando uma navegação mais simplificada e um acesso mais facilitado aos nossos serviços



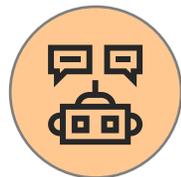
**Serviço de
Atendimento ao
Cidadão**



**Novo Portal de
Serviços**



Base de Conhecimento



**Chatbot Cognitivo com
ChatGPT e WhastApp**

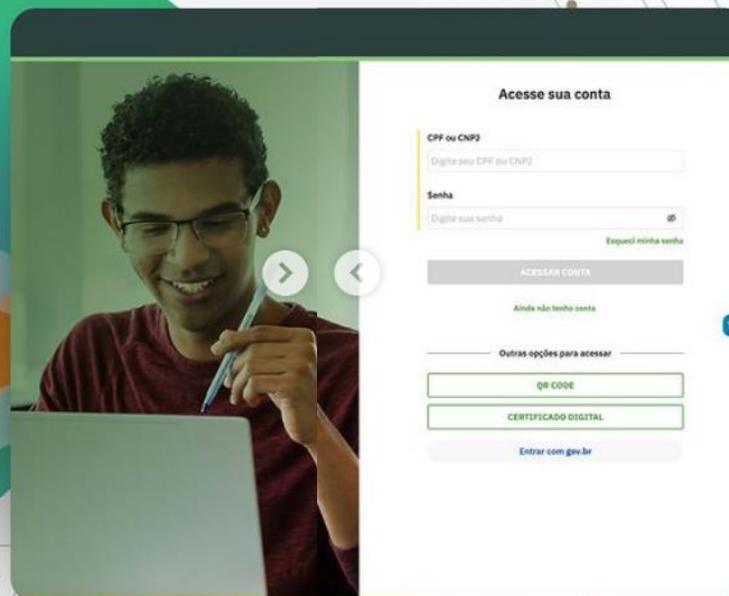


SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Como funciona o Serviço de Atendimento ao Cidadão (S.A.C) ?

O fluxo de atendimento tinha várias entradas em níveis diferentes, sem classificação de demanda e identificação do solicitante de forma padronizada..

**ACOMPANHE
SOLICITAÇÕES DE
ATENDIMENTO NO
NOVO PORTAL DE
SERVIÇOS**



**O NOVO PORTAL DE SERVIÇOS
CONTRARÁ COM UMA ÁREA DE
LOGIN.**

**ENTRANDO POR MEIO DO
ACESSO CIDADÃO, O USUÁRIO
PODERÁ ACOMPANHAR AS SUAS
SOLICITAÇÕES DE ATENDIMENTO
JUNTO À SEFAZ.**

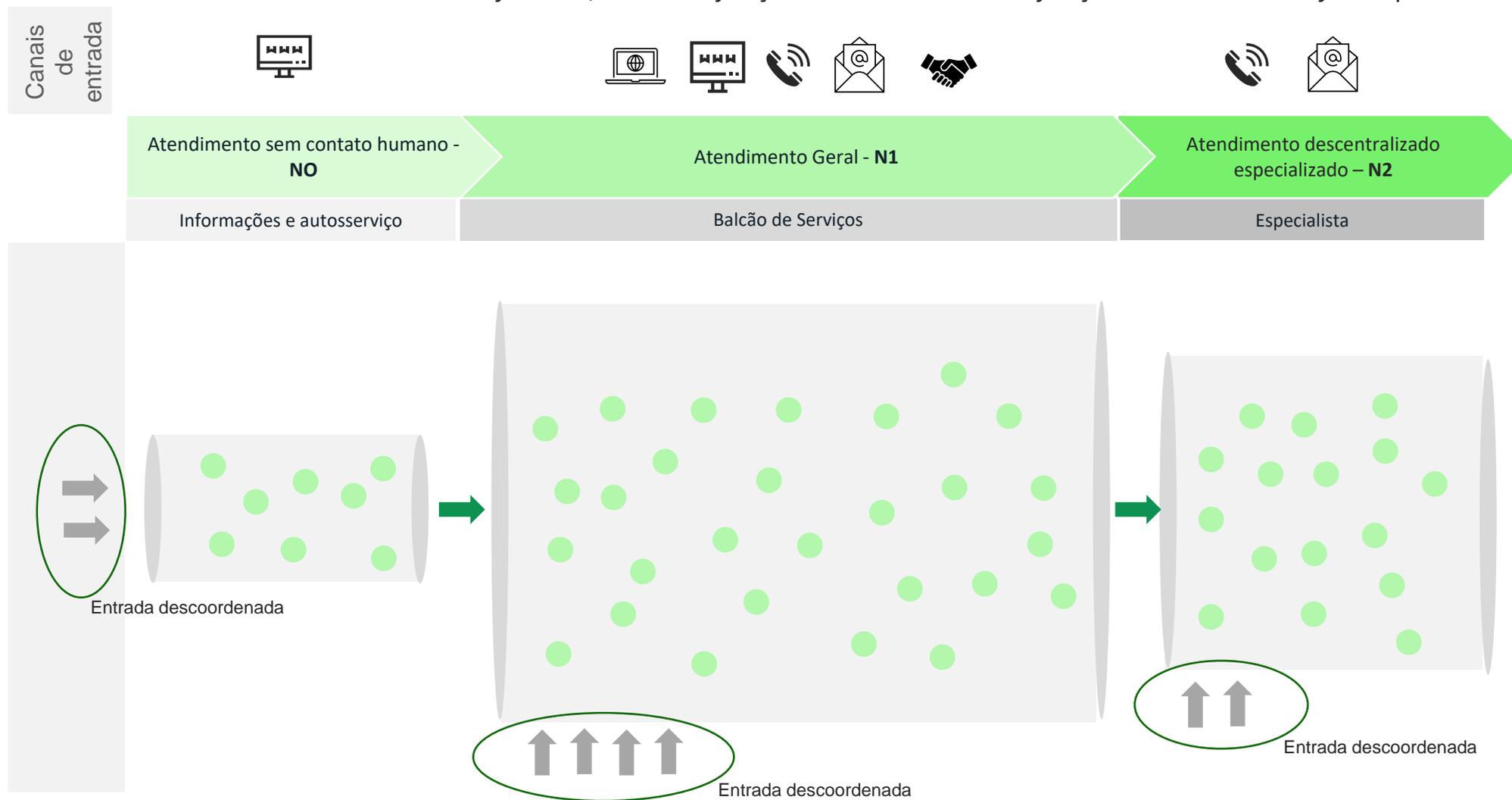
**O STATUS DE ATENDIMENTO
DAS SOLICITAÇÕES FICARÁ
DISPONÍVEL PELO SERVIÇO DE
ATENDIMENTO AO CIDADÃO (SAC).**

Novidades Implementadas:

- ✓ Padronização da entrada de dados do solicitante;
- ✓ Informação disponibilizada de forma integrada;
- ✓ Governança sobre o desempenho do atendimento;
- ✓ Empoderamento do contribuinte em acompanhar suas solicitações

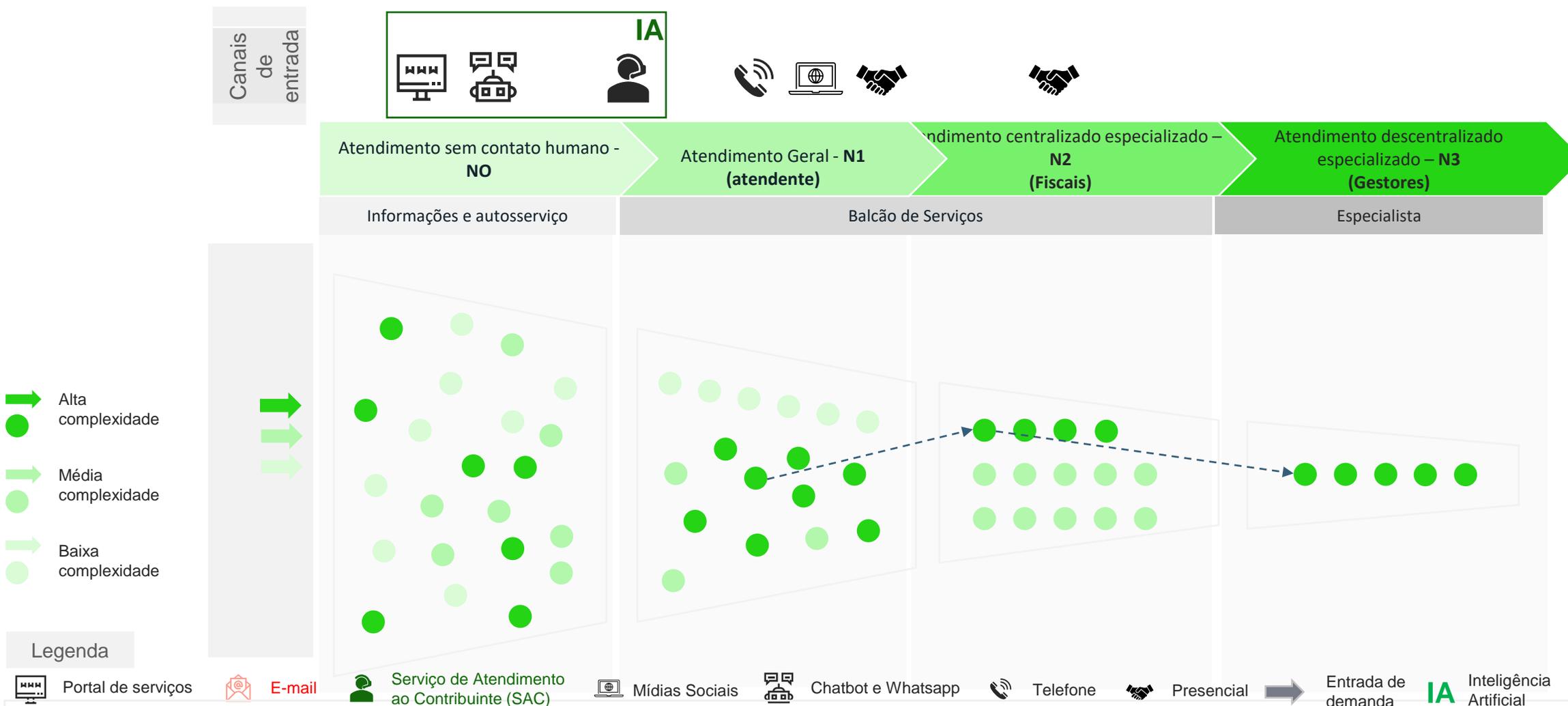
Como funcionava o fluxo de atendimento da Secretaria?

O fluxo de atendimento tinha várias entradas em níveis diferentes, sem classificação de demanda e identificação do solicitante de forma padronizada..



Como ficou o fluxo de atendimento com a implementação do Atendimento Ágil?

O fluxo foi organizado em mais níveis de atendimento, com a implementação de um atendimento por inteligência artificial e com divisão de demanda automática por complexidade e rastreabilidade das entradas e saídas.



Os atendentes foram distribuídos em grupos temáticos de atendimento

A implementação do novo atendimento, e da governança permitiu que os atendentes fossem divididos em grupos temáticos de atendimento garantindo um melhor aproveitamento dos atendentes conforme suas especialidades e uma distribuição automática e igualitária de trabalho

UNIDADE FÍSICA	CEXAT CENTRO	CEXAT PARANGABA	CEXAT CAUCAIA	CEXAT IGUATU	CEXAT AGUA FRIA	Responsável Operacional
GRUPO TEMÁTICO	Grupo de Atendimento IPVA – Restituição de IPVA	Grupo de Atendimento ICMS - Dúvidas de Utilização de Sistemas de ICMS	Grupo de Atendimento DFE - Envio, Incorporação e Retificação de EFD	Grupo de Atendimento ITCD - Pedido de Cálculo - ITCD		
Atendente (N1)	NUPLAF SISTEMAS					
FUNÇÃO NO ATENDIMENTO	FRANCISCO GERSON ROCHA DOUGLAS MENDES MARTINS					
	MÔNICA CAVALCANTE FRANÇA	MÔNICA CAVALCANTE FRANÇA	MÔNICA CAVALCANTE FRANÇA	LUIZA MAIA ALVES MAIA		
	ROSILDO ASSIS DE SOUZA	JOSE NILBAMAR BARROS DA SILVA	JORGE LUÍS VIDAL DE QUEIROZ	JORGE LUÍS VIDAL DE QUEIROZ		
	EDMILSON GOIS QUEIROZ	EDMILSON GOIS QUEIROZ	EDMILSON GOIS QUEIROZ	LUIZ ANTONIO MOREIRA DE MENEZES		
	RICARDO DAMSCENO DE SOUZA	RICARDO DAMSCENO DE SOUZA	BENEZEOTH BEZERRA DA SILVA	ANTONIO EUGENIO DE MORAIS LIMA		
Gestor (N3)	PAULO BARROSO			EDILEUZA ALVES DE MOURA	LUCAS CAJADO	

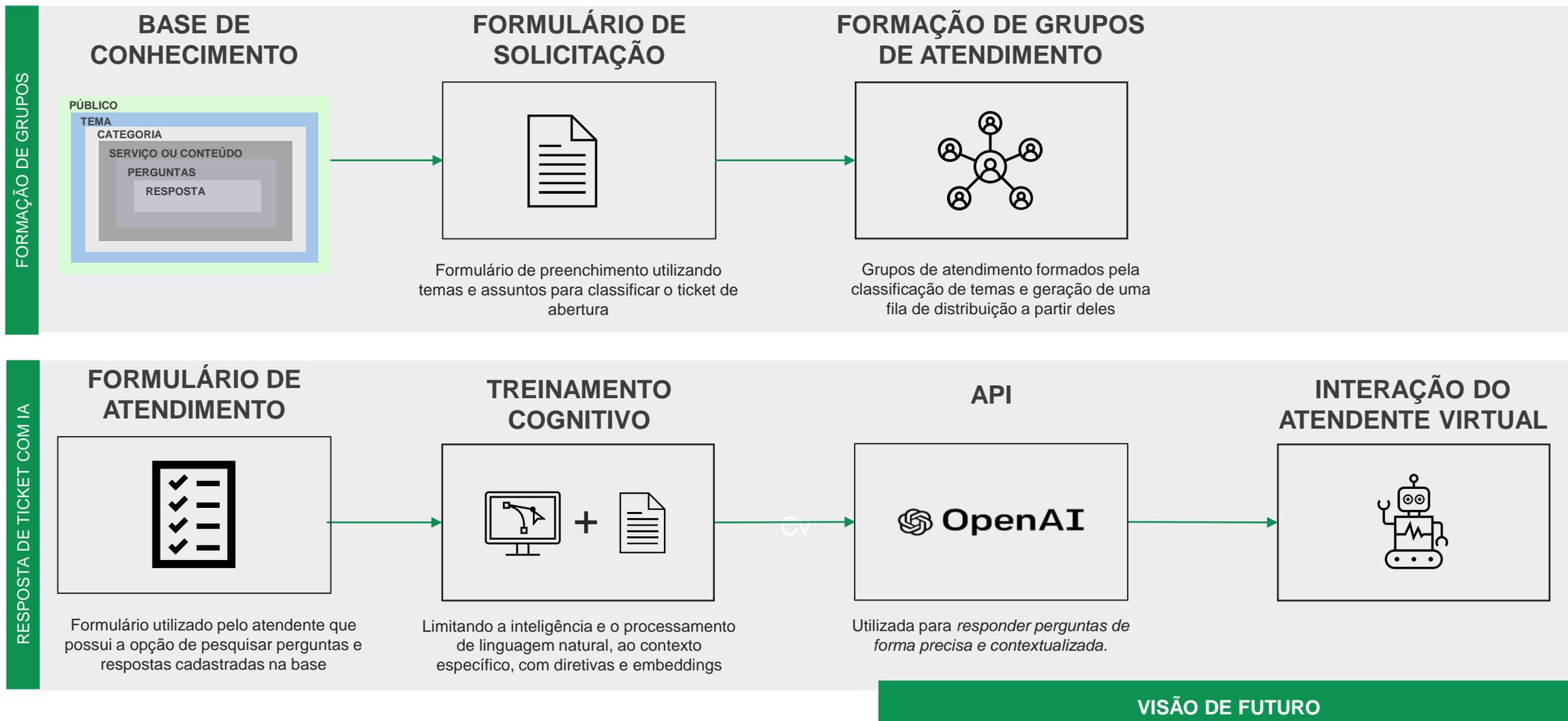
Os atendentes foram distribuídos em funções relacionadas ao novo atendimento

A implementação do novo atendimento, e da governança permitiu que os atendentes fossem divididos em funções claras de atendimento garantindo um melhor aproveitamento dos atendentes conforme suas especialidades e uma distribuição automática e igualitária de trabalho

 RESPONSÁVEL OPERACIONAL Nível: Gestão de área	 ATENDENTE Nível: Operação	 FISCAL Nível: Operação	 GESTOR Nível: Operação
<p>Responsável pela operacionalização e o acompanhamento do atendimento na ponta.</p> <p>Está no dia a dia da operação de sua área e entende quais são as pessoas que estão presentes e ausentes, quais temáticas ela possui mais afinidades e em que nível de atendimento elas estão.</p> <p>Esse papel possui painéis de acompanhamento da operação de área e consegue realizar mais operações, como distribuição manual de ticket.</p> <p>Responsável pela operacionalização e o acompanhamento do atendimento na ponta.</p>	<p>Responsável pelo 1 nível de atendimento, ou seja, no momento que a demanda chega.</p> <p>Realiza um filtragem de complexidade da demanda, respondendo as menos complexas e encaminhando as mais complexas para o nível de atendimento superior</p> <p>Esse papel tem acesso aos seus atendimentos e a sua fila de execução. Ele não consegue enxergar o dos outros colegas de área.</p>	<p>Responsável pelo 2 nível de atendimento, ou seja, no momento que a demanda é encaminhada para o nível superior.</p> <p>Realiza um filtragem de complexidade da demanda, respondendo as médio complexas e encaminhando as mais complexas para o nível de atendimento superior</p> <p>Esse papel tem acesso aos seus atendimentos e a sua fila de execução. Ele não consegue enxergar o dos outros colegas de área.</p>	<p>Responsável pelo 3 nível de atendimento, ou seja, no momento que a demanda é encaminhada para o nível superior.</p> <p>Realiza o atendimento de demandas de complexidades altas e não possui possibilidade de escalonamento de demandas.</p> <p>Esse papel tem acesso aos seus atendimentos e a sua fila de execução. Ele não consegue enxergar o dos outros colegas de área.</p> <p>Ter esse papel não, necessariamente, significa ser o gestor da área. E sim que consegue atender demandas mais complexas.</p>

A nossa base de conhecimento serve para organizar e ajudar a responder o contribuinte com I.A.

Aproveitando o contexto da base de conhecimento podemos dividir o atendimento em temáticas diferentes e classifica-los a partir de categorização, além de ter a disposição do contribuinte no futuro a resposta com IA, consultando nosso conhecimento



Conheça nosso Serviço de Atendimento ao Cidadão (S.A.C.)

Ir para o conteúdo [1] Ir para a busca [2] Ir para o rodapé [3]

Acessibilidade Alto contraste [4] VLibras



Portal Institucional

Serviços ▾

Sistemas ▾

Outros ▾

Acompanhe suas solicitações de atendimento



Portal de serviços

Q O que você procura?

Cidadão



Para pessoa física ou representante legal.

Empresa



Para pessoas jurídicas, contadores ou representante legal.

Transportador



Para transportadores pessoa física ou pessoa jurídica.

Serviços

Emitir DAE de ICMS

Emitir Documento de Arrecadação Estadual (DAE) de ICMS

Emitir DAE de Pagamento de IPVA

Obter o Documento de Arrecadação Estadual (DAE) para IPVA.

Emitir DAE de Taxas e Outras Receitas

Emitir Documento de Arrecadação Estadual (DAE) de taxas e outras receitas



BASE DE CONHECIMENTO

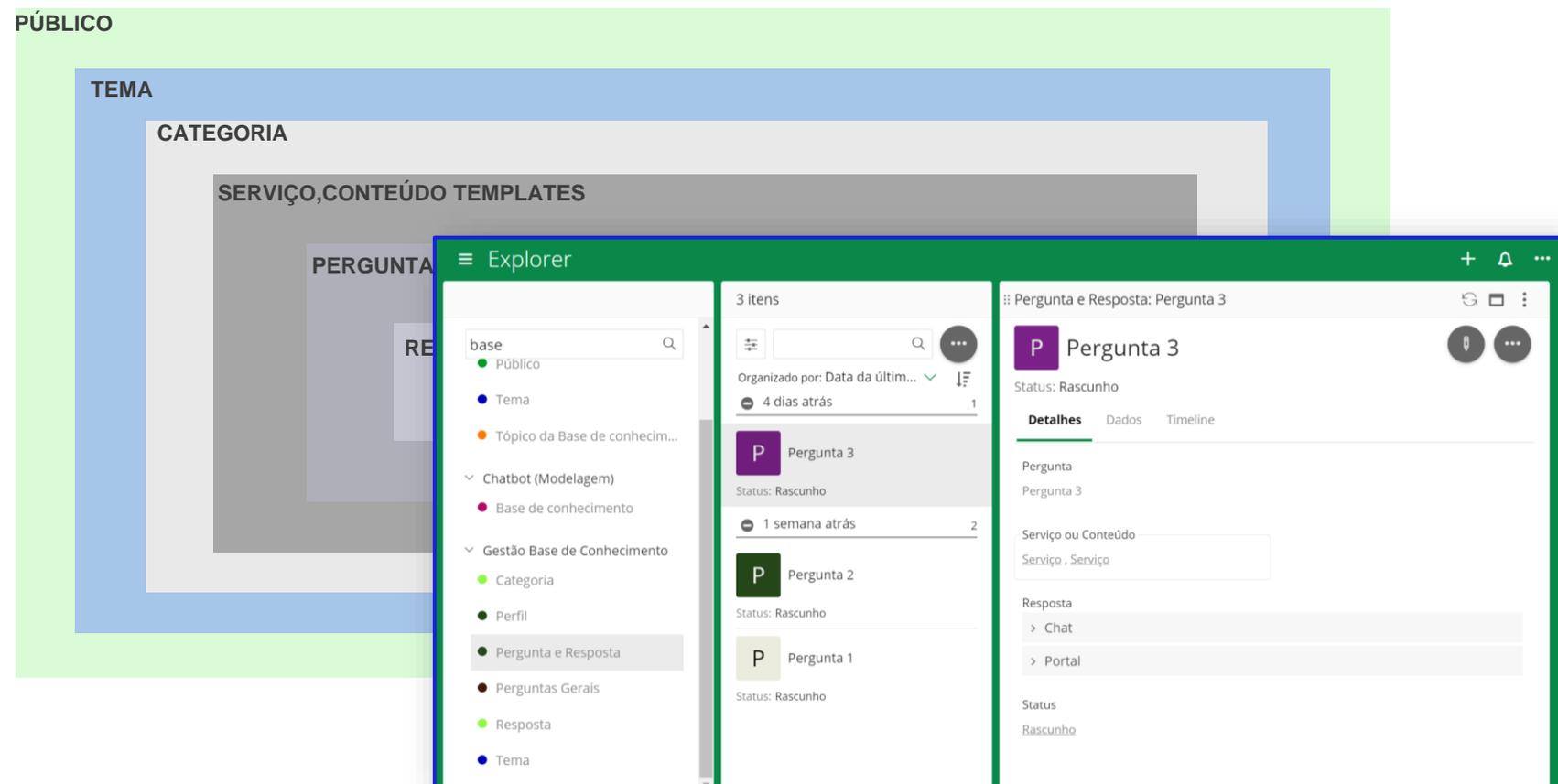
Como estruturamos a base de conhecimento?

Centralização e padronização de conteúdo para atendimento e disponibilização em toda a plataforma. Aprimorando e facilitando o cadastro, para garantir a qualidade por meio de conteúdos padronizados e institucionalizados

- ✓ Base de conhecimento estabelecida e estruturada, em públicos, categorias e temas, perguntas e respostas definidas por caso de uso
- ✓ Perguntas e respostas coletadas e inseridas na base de conhecimento.
- ✓ Processos de atualização da base de conhecimento definidos e implementados no sistema
- ✓ Painéis criados e configurados para monitorar e analisar a utilização da base de conhecimento.

Exemplos

Modelagem de cadastro de conteúdo dentro da base de conhecimento



The diagram shows a hierarchical structure of content organization:

- PÚBLICO** (Public): The outermost layer, highlighted in light green.
- TEMA** (Topic): The second layer, highlighted in light blue.
- CATEGORIA** (Category): The third layer, highlighted in light grey.
- SERVIÇO, CONTEÚDO TEMPLATES** (Service, Content Templates): The fourth layer, highlighted in dark grey.
- PERGUNTA** (Question): The fifth layer, highlighted in medium grey.
- RESPOSTA** (Answer): The sixth layer, highlighted in light grey.

The screenshot shows the Explorer interface with the following components:

- Left Panel (Navigation):** A search bar with 'base' and a list of categories including Público, Tema, Tópico da Base de conhecim..., Chatbot (Modelagem), Base de conhecimento, Gestão Base de Conhecimento, Categoria, Perfil, Pergunta e Resposta (highlighted), Perguntas Gerais, Resposta, and Tema.
- Center Panel (List):** Displays 3 items under the search 'base'. It shows a list of questions: Pergunta 3 (Status: Rascunho, 4 dias atrás), Pergunta 2 (Status: Rascunho, 1 semana atrás), and Pergunta 1 (Status: Rascunho).
- Right Panel (Details):** Shows the details for 'Pergunta e Resposta: Pergunta 3'. It includes the question text, a service template field (containing 'Serviço, Serviço'), and a response field (containing '> Chat' and '> Portal'). The status is 'Rascunho'.

Facilidade de cadastro de conteúdo dentro da base de conhecimento

Qual a sua importância da base de conhecimento para o Atendimento Ágil?

Todos os recursos do sistema estão relacionados com a base de conhecimento, garantindo a implementação de um atendimento com a informações, e método de trabalho padronizado, e atualização facilitada.

Padronização de Atendimento com Base de Conhecimento Comum

NOVO PORTAL DE SERVIÇOS



Navegação e conteúdo estruturado pela base de conhecimento

ATENDIMENTO AUTÔNOMO NÍVEL 0

NOVO ASSISTENTE VIRTUAL

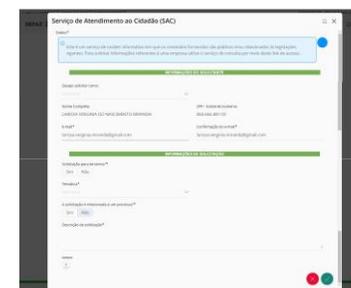


Navegação, e conteúdo, e treinamento de inteligência artificial são estruturados pela base de conhecimento

ATENDIMENTO AUTÔNOMO NÍVEL 0

ATENDIMENTO HUMANO NÍVEL 1,2,3

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO



Solicitação, organização do atendimento e conteúdo utilizado, são estruturados pela base de conhecimento

ATENDIMENTO HUMANO NÍVEL 1,2,3

PÚBLICO
TEMA

CATEGORIA

SERVIÇO OU CONTEÚDO

PERGUNTAS

RESPOSTA

Conceito

PORTAL DE SERVIÇOS

ACESSO MAIS FACILITADO AOS SERVIÇOS E SISTEMAS

ATENDIMENTO DA SEFAZ



*O novo Portal de Serviços
formas de navegação facilitadas,
onde o usuário poderá buscar o que
precisa em três possíveis categorias:*

- ✓ Layout e usabilidade aprimorada, incorporando jornadas específicas para diferentes públicos (Cidadão, Empresa, Transportador, etc.).
- ✓ **Gestão simplificada de conteúdo** dos serviços por meio da base de conhecimento, **permitindo facilmente atualização pelas áreas de negócio.**
- ✓ **Portal centralizar e balcão digital** para receber serviços, automações, chatbot e integrações com sistemas de prestação de serviços, utilizando as informações atualizadas provenientes da base de conhecimento.



*Além de uma caixa de pesquisa
para uma busca rápida de
resultados dentro do Portal.*

Como era e como ficou o novo portal?

A construção do novo portal teve o foco em melhorar a jornada de navegação do usuário, focado nos serviços disponibilizados. Além de proporcionar um maior empoderamento de acompanhamento das solicitações para o contribuinte.

PORTAL DE SERVIÇOS ANTIGO

Navegação pouco intuitiva para o cidadão



7/14/2023, Sexta-Feira

CEARÁ GOVERNO DO ESTADO SECRETARIA DA FAZENDA

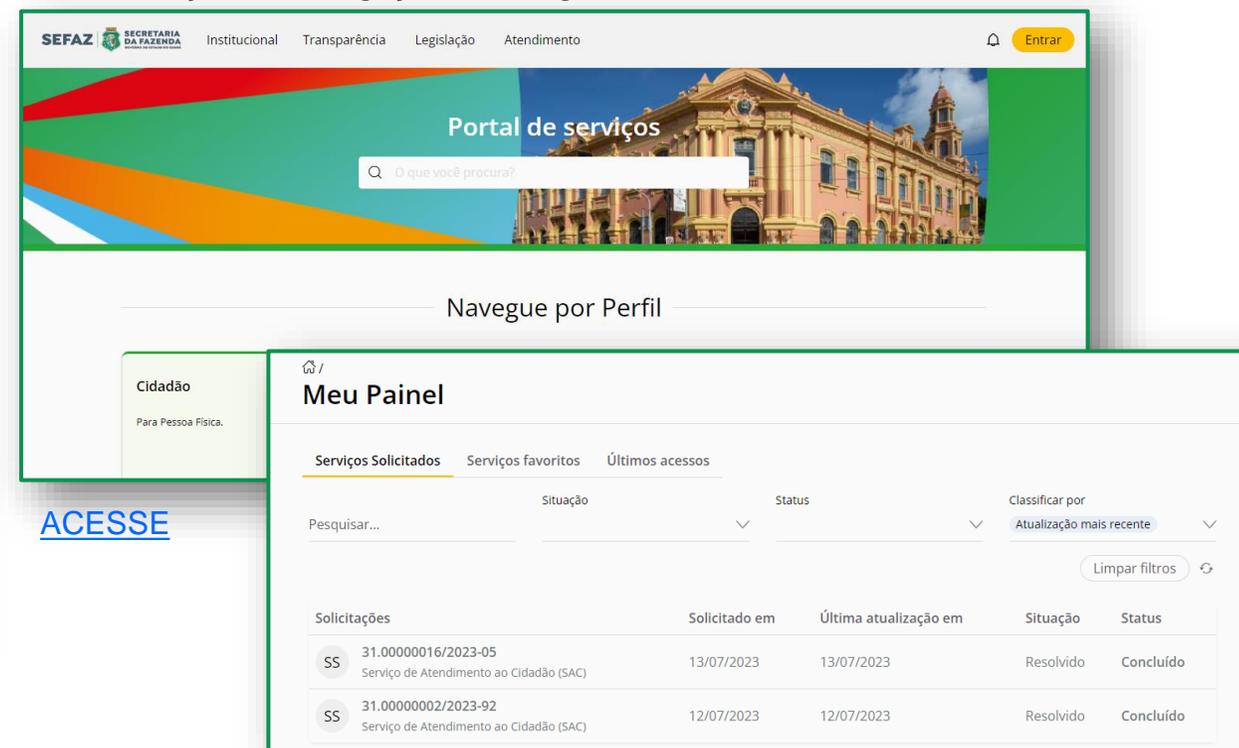
SERVIÇOS MAIS UTILIZADOS PAGAMENTOS DE IMPOSTOS E TAXAS CERTIDÕES E CERTIFICADOS CONSULTAS PÚBLICAS SISTEMAS TODOS OS SERVIÇOS DOWNLOADS

Serviços > Mais Utilizados

AGENDAMENTO ONLINE (ATENDIMENTO PRESENCIAL / VIDEOCONFERÊNCIA)	AMBIENTE SEGURO	CF-E - CUPOM FISCAL ELETRÔNICO	CONHECIMENTO DE TRANSPORTE ELETRÔNICO
CONSULTA DE DOCUMENTOS	CONTENCIOSO	CRENCIAMENTO DF-E COM CERTIFICADO DIGITAL	DOMICÍLIO TRIBUTÁRIO ELETRÔNICO - DTE
EPD ICMS/IPI	EMISSÃO DE DAE TAXAS E OUTRAS RECEITAS	GLME - VALIDAÇÃO	GNRE
IPVA	ITCD	LEGISLAÇÃO TRIBUTÁRIA	NF-E - NOTA FISCAL ELETRÔNICA

NOVO PORTAL DE SERVIÇOS

Padronização da navegação em integrada com outros canais



SEFAZ SECRETARIA DA FAZENDA Institucional Transparência Legislação Atendimento Entrar

Portal de serviços

O que você procura?

Navegue por Perfil

Cidadão Para Pessoa Física.

Meu Painel

Serviços Solicitados Serviços favoritos Últimos acessos

Pesquisar... Situação Status Classificar por Atualização mais recente

Limpar filtros

Solicitações	Solicitado em	Última atualização em	Situação	Status
SS 31.00000016/2023-05 Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)	13/07/2023	13/07/2023	Resolvido	Concluído
SS 31.00000002/2023-92 Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)	12/07/2023	12/07/2023	Resolvido	Concluído

[ACESSE](#)

Painel de acompanhamento de demanda pelo cidadão

Como garantimos uma fácil atualização do portal pela área de negócios

Aproveitando o contexto da base de conhecimento podemos dividir o contribuinte em jornadas diferentes de acordo com seu perfil. Com isso conseguimos gerar uma navegação com um maior entendimento de suas necessidades.



Conheça o novo Portal de Serviços

Aproveitando o contexto da base de conhecimento podemos dividir o contribuinte em jornadas diferentes de acordo com seu perfil. Com isso conseguimos gerar uma navegação com um maior entendimento de suas necessidades.



PORTAL DO GOVERNO | CASA CIVIL | MAIS SITES ▾

🇧🇷 🇺🇸 🇪🇸 A A+ A

 **CEARÁ**
GOVERNO DO ESTADO

O QUE VOCÊ PRECISA?

Ex: IPVA, Conta de Água, Hospitais, Notícias...

🗨️ OUVIDORIA ESTADUAL | 🔍 CEARÁ TRANSPARENTE | ⓘ ACESSO À INFORMAÇÃO

IMPRENSA | SERVIÇOS | GOVERNO

ÚLTIMAS NOTÍCIAS

AÇÃO SOCIAL
teste3

ww15.ceara.gov.br/categorias/acao-social/

Crédito para
você empreender.

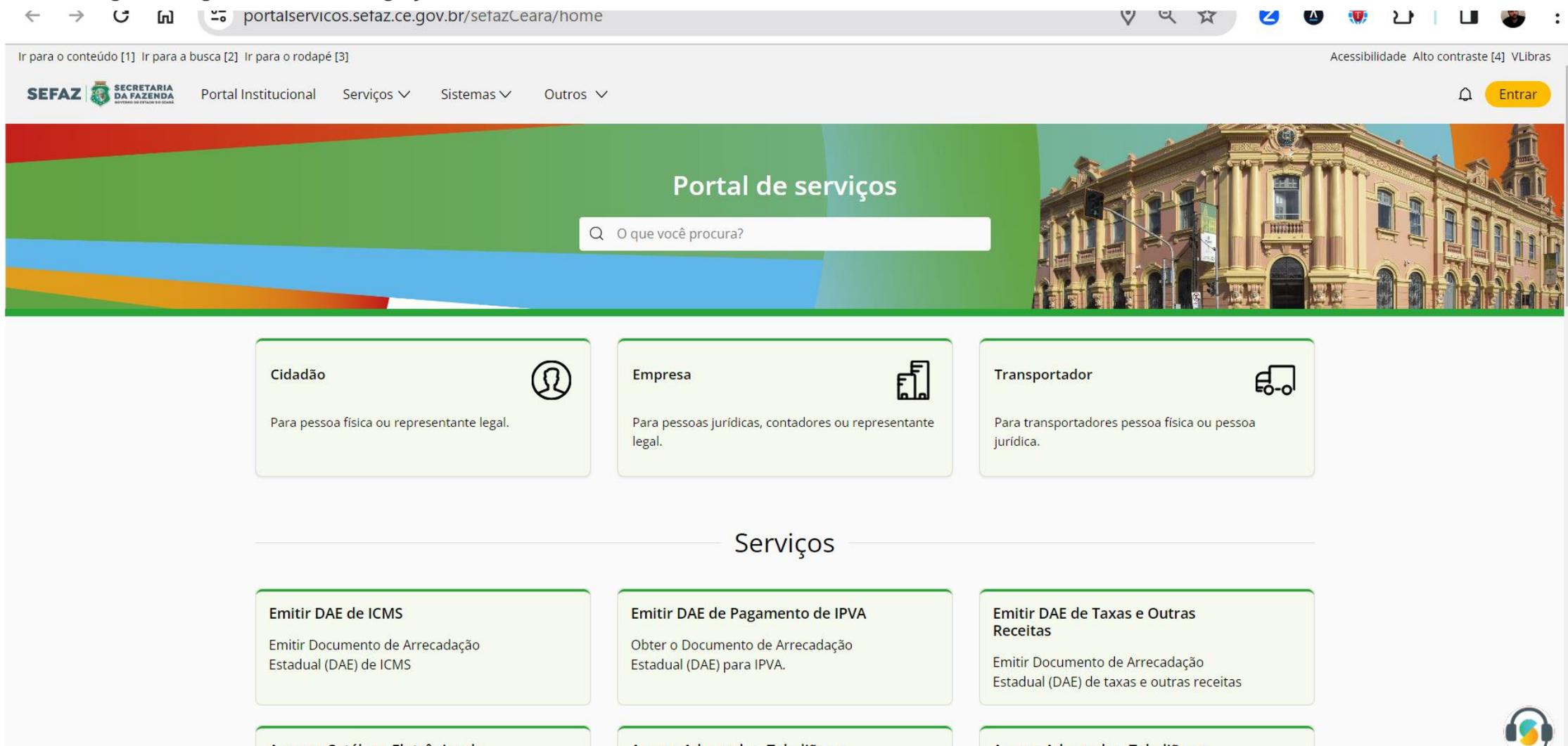
CEARÁ CREDI

CLIQUE AQUI E SAIBA MAIS.




Conheça o novo Portal de Serviços

Aproveitando o contexto da base de conhecimento podemos dividir o contribuinte em jornadas diferentes de acordo com seu perfil. Com isso conseguimos gerar uma navegação com um maior entendimento de suas necessidades.



The screenshot shows the homepage of the Sefaz Ceará Services Portal. The browser address bar displays `portalservicos.setaz.ce.gov.br/setazCeara/home`. The page features a navigation menu with the Sefaz logo and links for 'Portal Institucional', 'Serviços', 'Sistemas', and 'Outros'. A search bar is prominently displayed with the text 'Portal de serviços' and a search prompt 'O que você procura?'. Below the search bar, there are three main service categories: 'Cidadão' (for individuals or legal representatives), 'Empresa' (for legal entities, accountants, or legal representatives), and 'Transportador' (for physical or legal transporters). A 'Serviços' section follows, listing specific services such as 'Emitir DAE de ICMS', 'Emitir DAE de Pagamento de IPVA', and 'Emitir DAE de Taxas e Outras Receitas'. The page also includes accessibility options and a 'VLibras' button.

Ir para o conteúdo [1] Ir para a busca [2] Ir para o rodapé [3] Acessibilidade Alto contraste [4] VLibras

SEFAZ SECRETARIA DA FAZENDA Portal Institucional Serviços Sistemas Outros Entrar

Portal de serviços

O que você procura?

Cidadão

Para pessoa física ou representante legal.

Empresa

Para pessoas jurídicas, contadores ou representante legal.

Transportador

Para transportadores pessoa física ou pessoa jurídica.

Serviços

Emitir DAE de ICMS

Emitir Documento de Arrecadação Estadual (DAE) de ICMS

Emitir DAE de Pagamento de IPVA

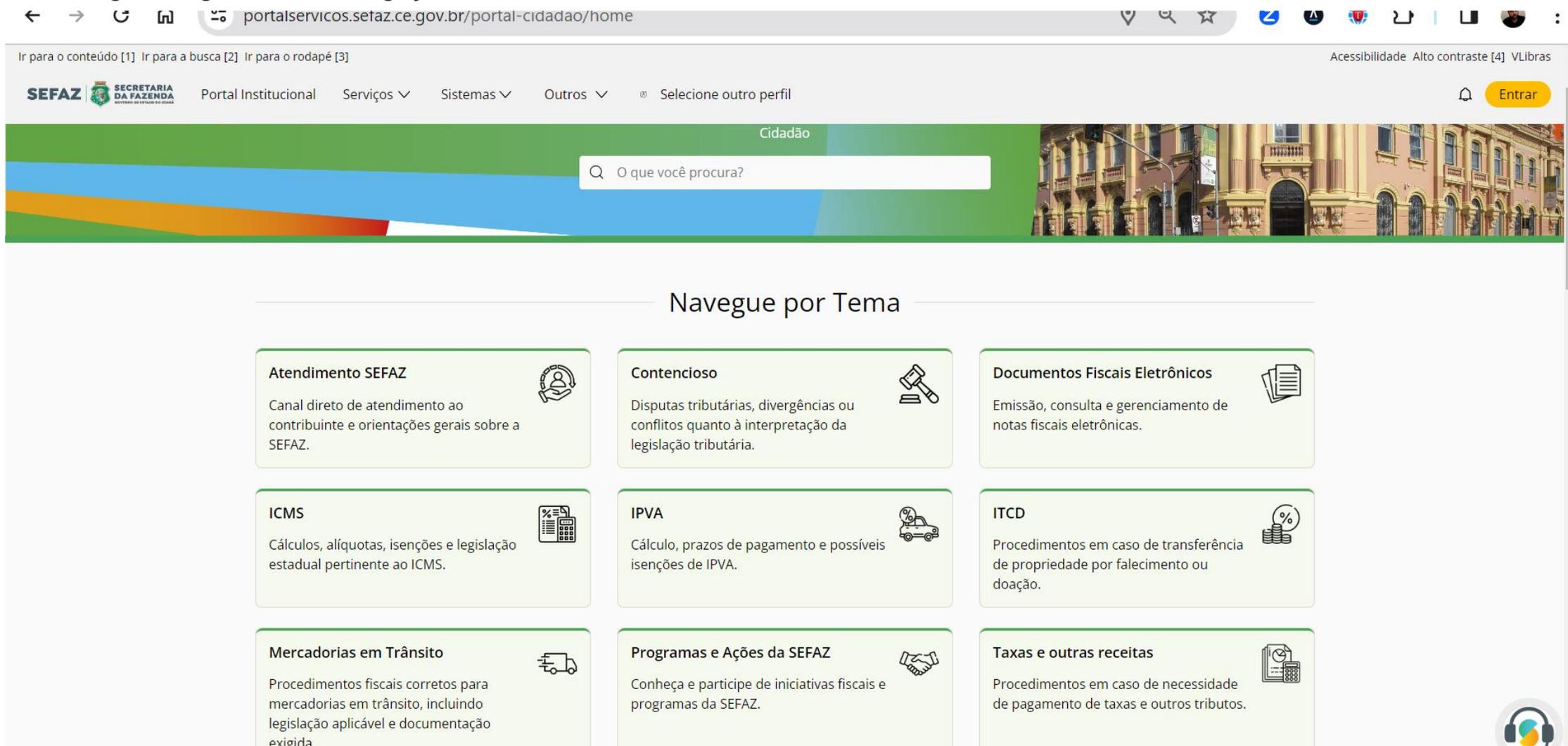
Obter o Documento de Arrecadação Estadual (DAE) para IPVA.

Emitir DAE de Taxas e Outras Receitas

Emitir Documento de Arrecadação Estadual (DAE) de taxas e outras receitas

Conheça o novo Portal de Serviços

Aproveitando o contexto da base de conhecimento podemos dividir o contribuinte em jornadas diferentes de acordo com seu perfil. Com isso conseguimos gerar uma navegação com um maior entendimento de suas necessidades.



portalservicos.setaz.ce.gov.br/portal-cidadao/home

Ir para o conteúdo [1] Ir para a busca [2] Ir para o rodapé [3] Acessibilidade Alto contraste [4] VLibras

SEFAZ SECRETARIA DA FAZENDA Portal Institucional Serviços ▾ Sistemas ▾ Outros ▾ Seleccione outro perfil Entrar

Cidadão

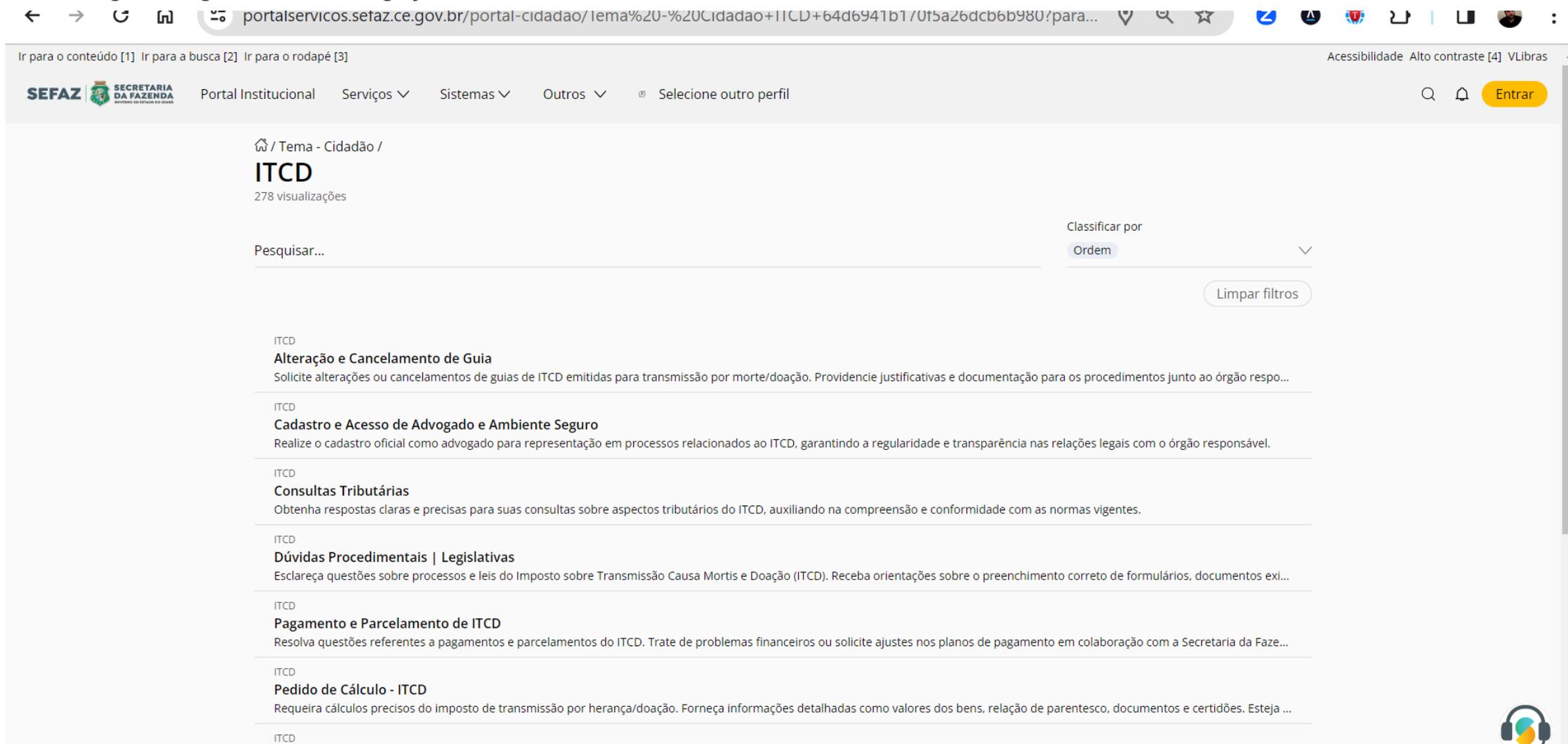
O que você procura?

Navegue por Tema

<p>Atendimento SEFAZ</p> <p>Canal direto de atendimento ao contribuinte e orientações gerais sobre a SEFAZ.</p>	<p>Contencioso</p> <p>Disputas tributárias, divergências ou conflitos quanto à interpretação da legislação tributária.</p>	<p>Documentos Fiscais Eletrônicos</p> <p>Emissão, consulta e gerenciamento de notas fiscais eletrônicas.</p>
<p>ICMS</p> <p>Cálculos, alíquotas, isenções e legislação estadual pertinente ao ICMS.</p>	<p>IPVA</p> <p>Cálculo, prazos de pagamento e possíveis isenções de IPVA.</p>	<p>ITCD</p> <p>Procedimentos em caso de transferência de propriedade por falecimento ou doação.</p>
<p>Mercadorias em Trânsito</p> <p>Procedimentos fiscais corretos para mercadorias em trânsito, incluindo legislação aplicável e documentação exigida.</p>	<p>Programas e Ações da SEFAZ</p> <p>Conheça e participe de iniciativas fiscais e programas da SEFAZ.</p>	<p>Taxas e outras receitas</p> <p>Procedimentos em caso de necessidade de pagamento de taxas e outros tributos.</p>

Conheça o novo Portal de Serviços

Aproveitando o contexto da base de conhecimento podemos dividir o contribuinte em jornadas diferentes de acordo com seu perfil. Com isso conseguimos gerar uma navegação com um maior entendimento de suas necessidades.



← → ↻ 🔍 🌐 📄 📧 📞 📧 📧 📧 📧 📧

portalservicos.setaz.ce.gov.br/porta-cidadao/tema%20-%20Cidadao+ITCD+64d6941b170f5a26dcb6b980?para...

Ir para o conteúdo [1] Ir para a busca [2] Ir para o rodapé [3] Acessibilidade Alto contraste [4] VLibras

SEFAZ SECRETARIA DA FAZENDA

Portal Institucional Serviços ▾ Sistemas ▾ Outros ▾ Seleccione outro perfil

🏠 / Tema - Cidadão /

ITCD

278 visualizações

Pesquisar... Classificar por

Ordem ▾

Limpar filtros

ITCD

Alteração e Cancelamento de Guia

Solicite alterações ou cancelamentos de guias de ITCD emitidas para transmissão por morte/doação. Providencie justificativas e documentação para os procedimentos junto ao órgão respo...

ITCD

Cadastro e Acesso de Advogado e Ambiente Seguro

Realize o cadastro oficial como advogado para representação em processos relacionados ao ITCD, garantindo a regularidade e transparência nas relações legais com o órgão responsável.

ITCD

Consultas Tributárias

Obtenha respostas claras e precisas para suas consultas sobre aspectos tributários do ITCD, auxiliando na compreensão e conformidade com as normas vigentes.

ITCD

Dúvidas Procedimentais | Legislativas

Esclareça questões sobre processos e leis do Imposto sobre Transmissão Causa Mortis e Doação (ITCD). Receba orientações sobre o preenchimento correto de formulários, documentos exi...

ITCD

Pagamento e Parcelamento de ITCD

Resolva questões referentes a pagamentos e parcelamentos do ITCD. Trate de problemas financeiros ou solicite ajustes nos planos de pagamento em colaboração com a Secretaria da Faze...

ITCD

Pedido de Cálculo - ITCD

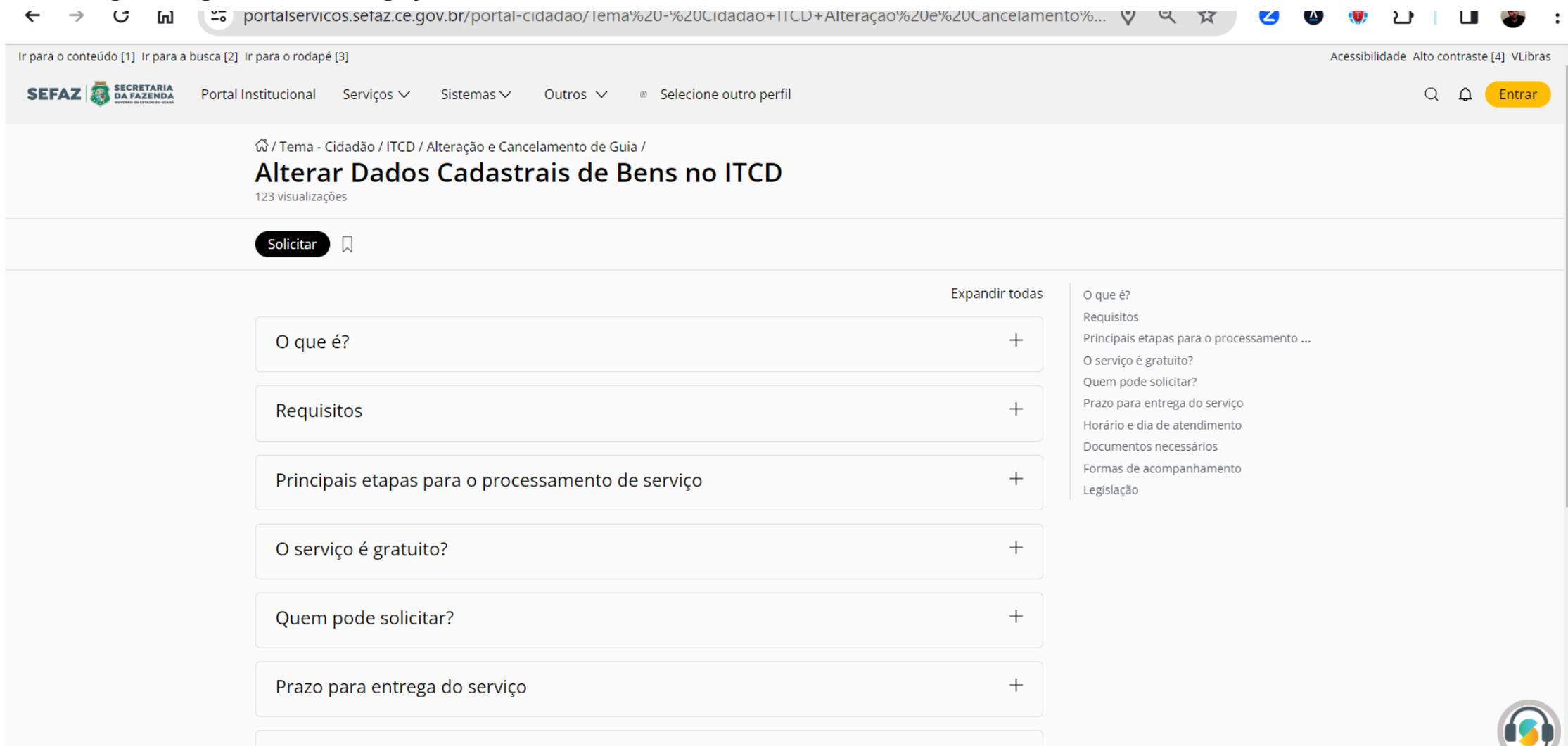
Requeira cálculos precisos do imposto de transmissão por herança/doação. Forneça informações detalhadas como valores dos bens, relação de parentesco, documentos e certidões. Esteja ...

ITCD



Conheça o novo Portal de Serviços

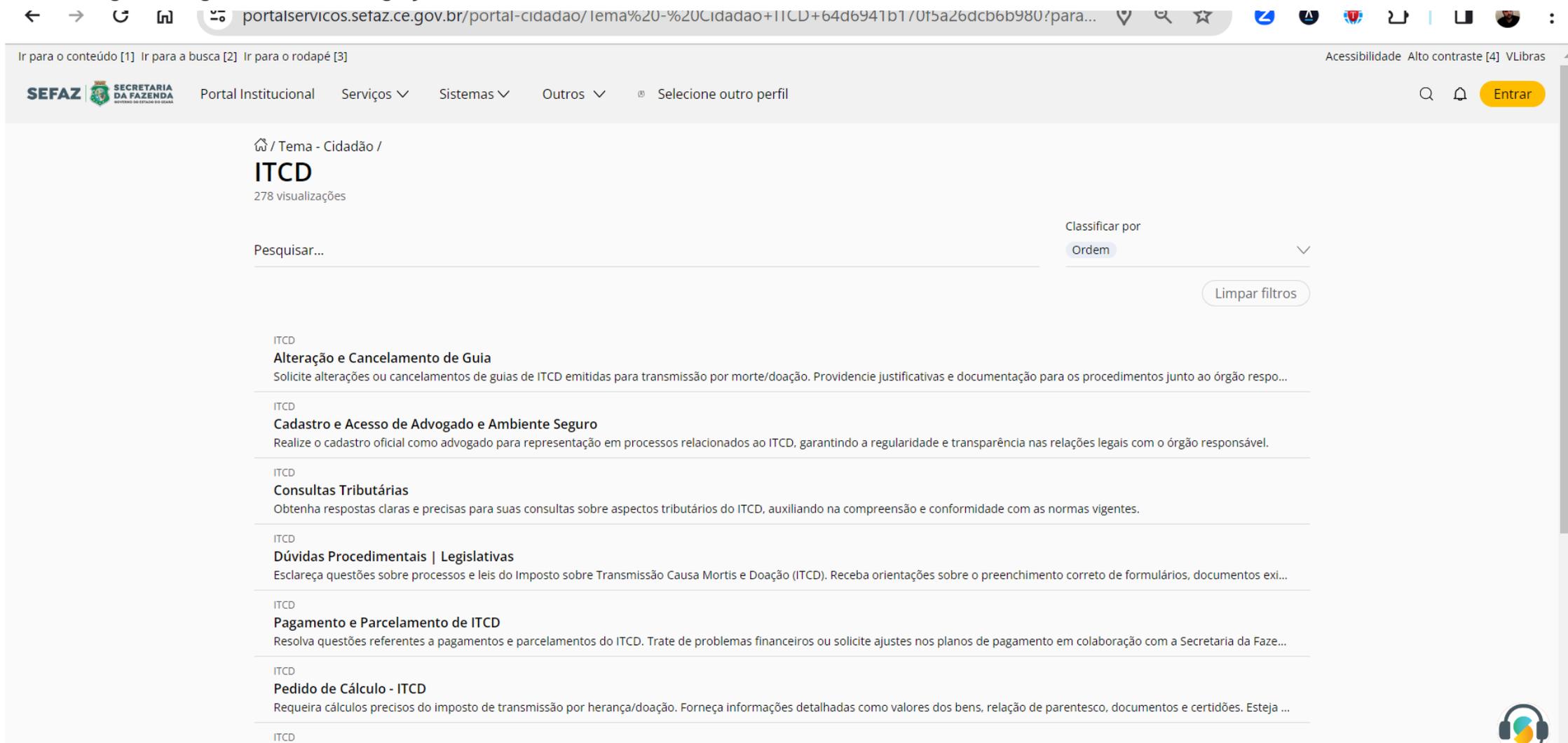
Aproveitando o contexto da base de conhecimento podemos dividir o contribuinte em jornadas diferentes de acordo com seu perfil. Com isso conseguimos gerar uma navegação com um maior entendimento de suas necessidades.



The screenshot displays the user interface of the Sefaz Portal de Serviços. At the top, there is a navigation bar with the Sefaz logo, the text 'SECRETARIA DA FAZENDA', and menu items for 'Portal Institucional', 'Serviços', 'Sistemas', and 'Outros'. A search bar and a 'Entrar' button are also present. The main content area features a breadcrumb trail: 'Tema - Cidadão / ITCD / Alteração e Cancelamento de Guia /'. Below this, the title 'Alterar Dados Cadastrais de Bens no ITCD' is displayed, along with '123 visualizações'. A 'Solicitar' button is visible. The page is organized into a list of expandable sections on the left and a sidebar on the right. The left sidebar includes sections like 'O que é?', 'Requisitos', 'Principais etapas para o processamento de serviço', 'O serviço é gratuito?', 'Quem pode solicitar?', and 'Prazo para entrega do serviço'. The right sidebar lists related topics: 'O que é?', 'Requisitos', 'Principais etapas para o processamento ...', 'O serviço é gratuito?', 'Quem pode solicitar?', 'Prazo para entrega do serviço', 'Horário e dia de atendimento', 'Documentos necessários', 'Formas de acompanhamento', and 'Legislação'. An 'Expandir todas' link is located above the right sidebar. A small headset icon is visible in the bottom right corner.

Conheça o novo Portal de Serviços

Aproveitando o contexto da base de conhecimento podemos dividir o contribuinte em jornadas diferentes de acordo com seu perfil. Com isso conseguimos gerar uma navegação com um maior entendimento de suas necessidades.



← → ↻ 🔍 🌐 📄 📧 📞 📧 📧 📧 📧 📧

portalservicos.setaz.ce.gov.br/porta-cidadao/tema%20-%20Cidadao+ITCD+64d6941b170f5a26dcb6b980?para...

Ir para o conteúdo [1] Ir para a busca [2] Ir para o rodapé [3] Acessibilidade Alto contraste [4] VLibras

SEFAZ SECRETARIA DA FAZENDA

Portal Institucional Serviços ▾ Sistemas ▾ Outros ▾ Seleccione outro perfil

🏠 / Tema - Cidadão /

ITCD

278 visualizações

Pesquisar... Classificar por

Ordem ▾

Limpar filtros

ITCD

Alteração e Cancelamento de Guia

Solicite alterações ou cancelamentos de guias de ITCD emitidas para transmissão por morte/doação. Providencie justificativas e documentação para os procedimentos junto ao órgão respo...

ITCD

Cadastro e Acesso de Advogado e Ambiente Seguro

Realize o cadastro oficial como advogado para representação em processos relacionados ao ITCD, garantindo a regularidade e transparência nas relações legais com o órgão responsável.

ITCD

Consultas Tributárias

Obtenha respostas claras e precisas para suas consultas sobre aspectos tributários do ITCD, auxiliando na compreensão e conformidade com as normas vigentes.

ITCD

Dúvidas Procedimentais | Legislativas

Esclareça questões sobre processos e leis do Imposto sobre Transmissão Causa Mortis e Doação (ITCD). Receba orientações sobre o preenchimento correto de formulários, documentos exi...

ITCD

Pagamento e Parcelamento de ITCD

Resolva questões referentes a pagamentos e parcelamentos do ITCD. Trate de problemas financeiros ou solicite ajustes nos planos de pagamento em colaboração com a Secretaria da Faze...

ITCD

Pedido de Cálculo - ITCD

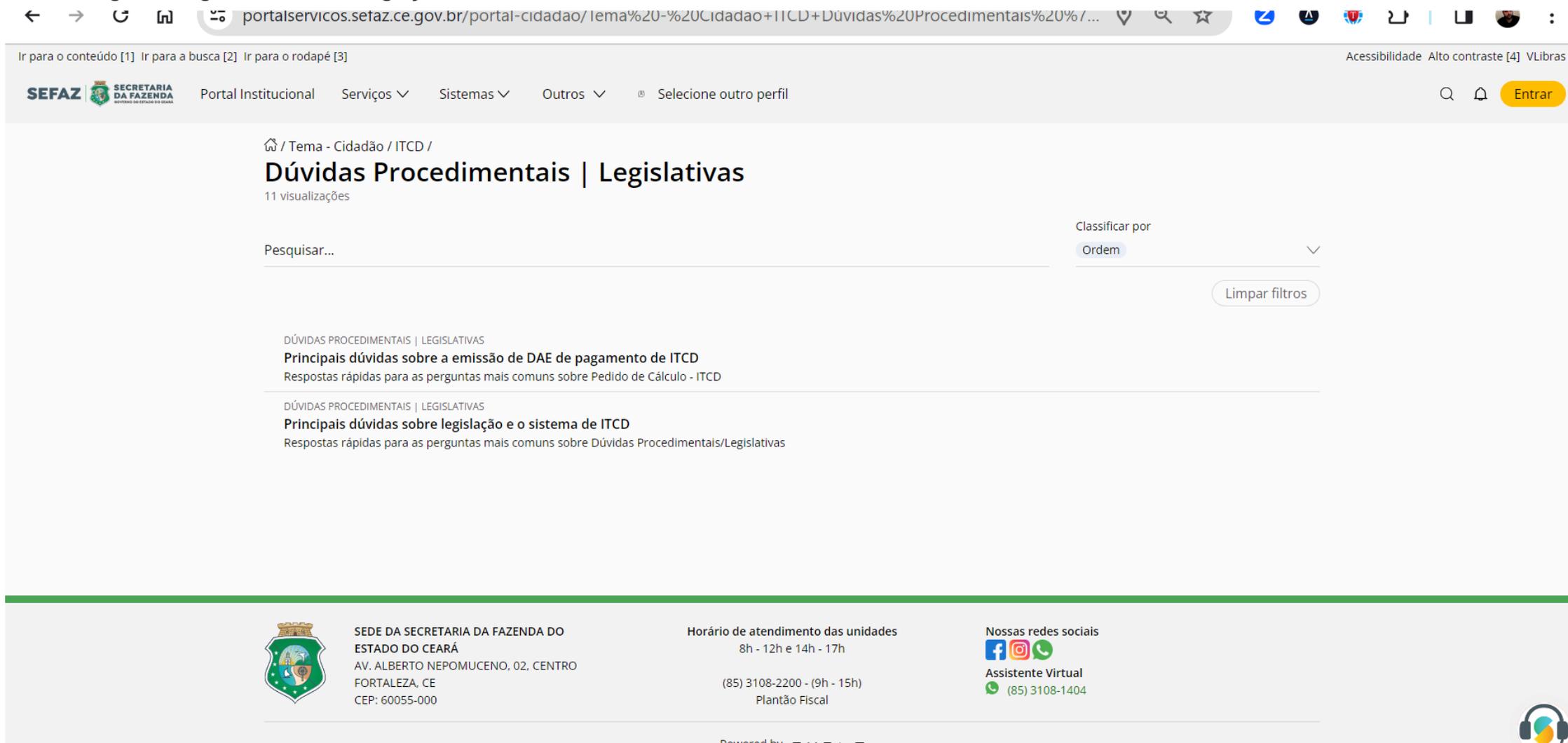
Requeira cálculos precisos do imposto de transmissão por herança/doação. Forneça informações detalhadas como valores dos bens, relação de parentesco, documentos e certidões. Esteja ...

ITCD



Conheça o novo Portal de Serviços

Aproveitando o contexto da base de conhecimento podemos dividir o contribuinte em jornadas diferentes de acordo com seu perfil. Com isso conseguimos gerar uma navegação com um maior entendimento de suas necessidades.



← → ↻ 🔍 🌐 portalservicos.setaz.ce.gov.br/porta-cidadao/tema%20-%20Cidadao+ITCD+Dúvidas%20Procedimentais%20%7... 📄 🔍 ⭐ 📧 📞 📧 📧 📧 📧 📧

Ir para o conteúdo [1] Ir para a busca [2] Ir para o rodapé [3] Acessibilidade Alto contraste [4] VLibras

SEFAZ SECRETARIA DA FAZENDA Portal Institucional Serviços ▾ Sistemas ▾ Outros ▾ 🌐 Seleccione outro perfil 🔍 🔔 **Entrar**

🏠 / Tema - Cidadão / ITCD /
Dúvidas Procedimentais | Legislativas
 11 visualizações

Pesquisar... Classificar por
Ordem ▾

Limpar filtros

DÚVIDAS PROCEDIMENTAIS | LEGISLATIVAS
Principais dúvidas sobre a emissão de DAE de pagamento de ITCD
 Respostas rápidas para as perguntas mais comuns sobre Pedido de Cálculo - ITCD

DÚVIDAS PROCEDIMENTAIS | LEGISLATIVAS
Principais dúvidas sobre legislação e o sistema de ITCD
 Respostas rápidas para as perguntas mais comuns sobre Dúvidas Procedimentais/Legislativas

 **SEDE DA SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO DO CEARÁ**
 AV. ALBERTO NEPOMUCENO, 02, CENTRO
 FORTALEZA, CE
 CEP: 60055-000

Horário de atendimento das unidades
 8h - 12h e 14h - 17h
 (85) 3108-2200 - (9h - 15h)
 Plantão Fiscal

Nossas redes sociais
  
Assistente Virtual
 (85) 3108-1404

Powered by S Y D I E 

Conheça o novo Portal de Serviços

Aproveitando o contexto da base de conhecimento podemos dividir o contribuinte em jornadas diferentes de acordo com seu perfil. Com isso conseguimos gerar uma navegação com um maior entendimento de suas necessidades.



← → ↻ 🔍 🌐 📄 📧 📞 📧 📧 📧 📧 📧

portalservicos.setaz.ce.gov.br/porta-cidadao/tema%20-%20Cidadao+ITCD+Dúvidas%20Procedimentais%20%7...

Ir para o conteúdo [1] Ir para a busca [2] Ir para o rodapé [3] Acessibilidade Alto contraste [4] VLibras

SEFAZ SECRETARIA DA FAZENDA

Portal Institucional Serviços ▾ Sistemas ▾ Outros ▾ Seleccione outro perfil

🔍 🔔 Entrar

🏠 / Tema - Cidadão / ITCD / Dúvidas Procedimentais | Legislativas /

Principais dúvidas sobre a emissão de DAE de pagamento de ITCD

67 visualizações

🔖

Expandir todas

Como faço o pagamento do ITCD?

O PIX para pagamento do imposto devido deve ser obtido por meio do seguinte link, acessível por meio do site da SEFAZ - SERVIÇOS - PAGAMENTOS DE IMPOSTOS E TAXAS - EMISSÃO DE DAE ICMS ITCD E OUTROS:

<https://servicos.sefaz.ce.gov.br/internet/dae/aplic/default.asp>

Dentro do link, cada herdeiro/donatário, deverá, sucessivamente:

- Dotados do CPF associado a cada guia, selecionar na primeira caixa o item CPF e preencher com o CPF de sua guia correspondente;
- Clicar em prosseguir.
- Selecionar o código de arrecadação (4014 - ITCD; 4022 - ITCD PARCELAMENTO; 4049 - ITCD DÍVIDA ATIVA;);
- Clicar em preencher DAE;
- Indicar o número da guia ITCD no campo "numero da Guia de ITCD"
- Digitar o código capcha numérico no campo "Digite o código ao lado"
- Clicar em prosseguir
- Informar a data de pagamento
- Clicar em cadastrar

Como faço o pagamento do ITCD?

Qual o prazo para inscrição na Dívida Ati...

Que valor se deve atribuir aos bens trans...

Quem pode acessar ao sistema ITCD no ...

Como consigo emitir o DAE para pagame...

Como emitir o DAE para pagamento do I...

Como realizar o pagamento do ITCD?

Depois que a guia do ITCD é calculada qu...

Em quais agências bancárias posso efetu...

Para emitir DAE de ITCD

Como emitir o DAE atrasado para pagam...

Como faço para esclarecer dúvidas sobr...



CHATBOT COGNITIVO COM CHATGPT E WHATSAPP

A inteligência virtual e o atendimento juntos para melhorar a eficiência do atendimento

A construção do novo ChatBot teve o foco em padronizar a entrada de dados e melhorar a experiência do contribuinte com o atendimento automatizado, utilizando o motor de pensamento da OpenAI (ChatGPT)

**O VIRTUAL
E O HUMANO
JUNTOS PARA
ATENDER VOCÊ**

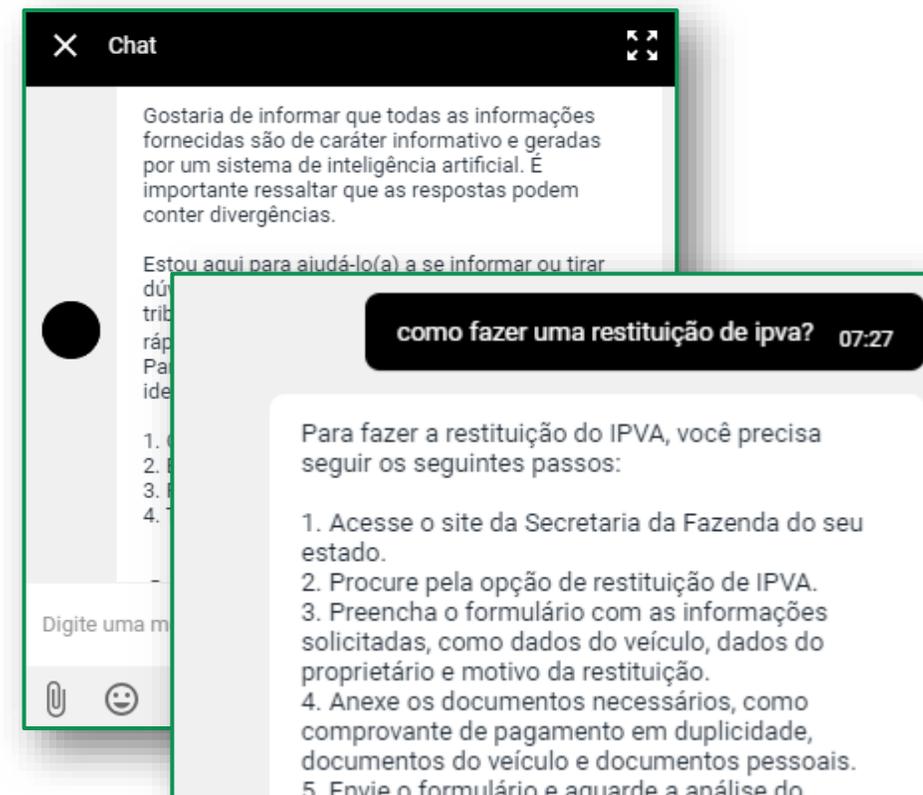


O novo Assistente Virtual, que está sendo implementado pela Sefaz, responderá dúvidas sobre informações e serviços do Fisco cearense, 24h por dia.

Mas se você preferir atendimento humano, não se preocupe! Estará disponível virtualmente, de segunda a sexta-feira, das 9h às 15h. Fora desse período, sua interação será respondida o mais rápido possível, por meio do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC).

Tudo isso em breve, no novo Portal de Serviços da Sefaz e também via WhatsApp.

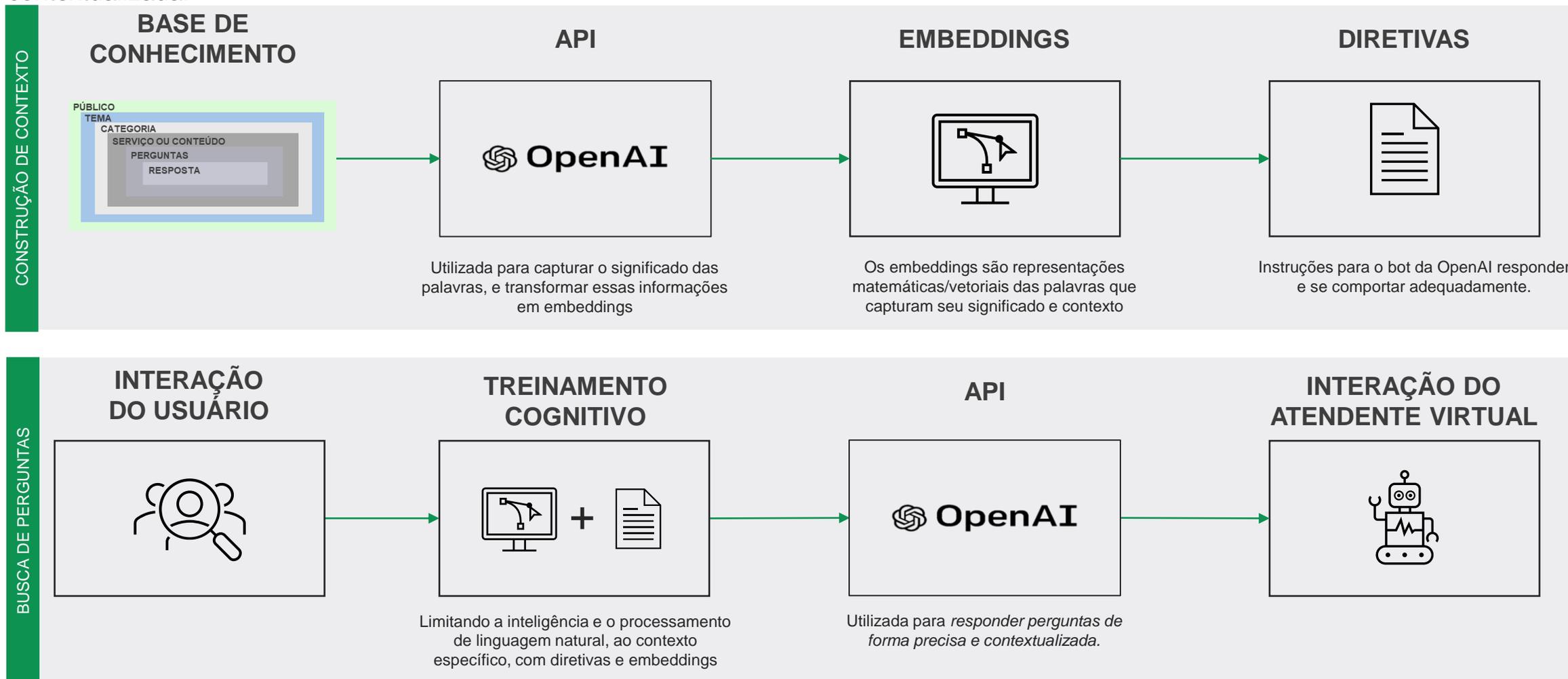
CHATBOT INTELIGENTE ALIADO AO ATENDIMENTO HUMANO



Respostas geradas pelo atendimento virtual por inteligência Artificial

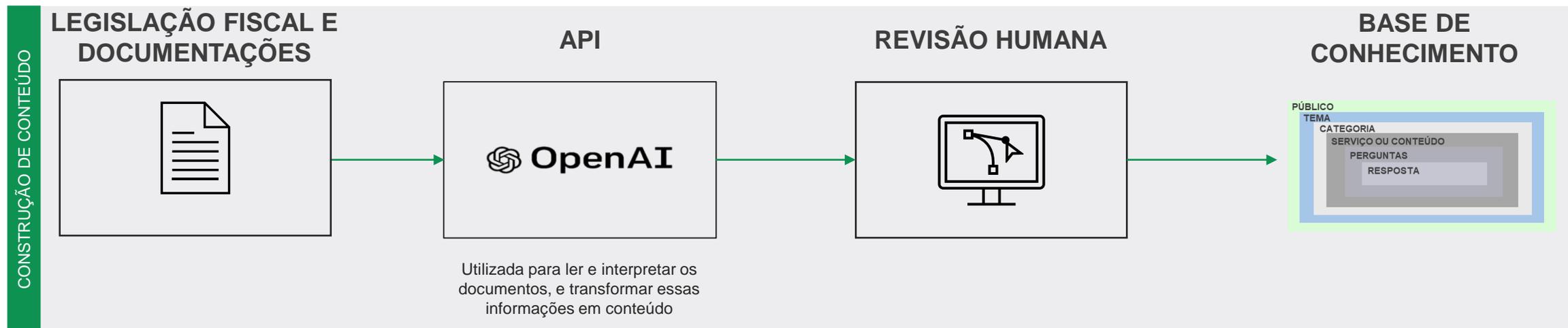
Criando um atendimento virtual com a OpenAI API e o CzRM para treinamento cognitivo?

Aproveitando o contexto da base de conhecimento para treinar cognitivamente, através de representações matemáticas de contexto e a tecnologia de inteligência artificial da OpenAI API, um atendente virtual capaz de compreender e responder perguntas de forma precisa e contextualizada.



A inteligência virtual para tradução de legislação com foco em melhorar a base de conhecimento

Poderemos no futuro utilizar a inteligência artificial da OpenAI para traduzir legislações, instruções normativas, decretos, manuais, e outro tipos de documento, em perguntas e repostas para revisão humana e inserção na Base de Conhecimento



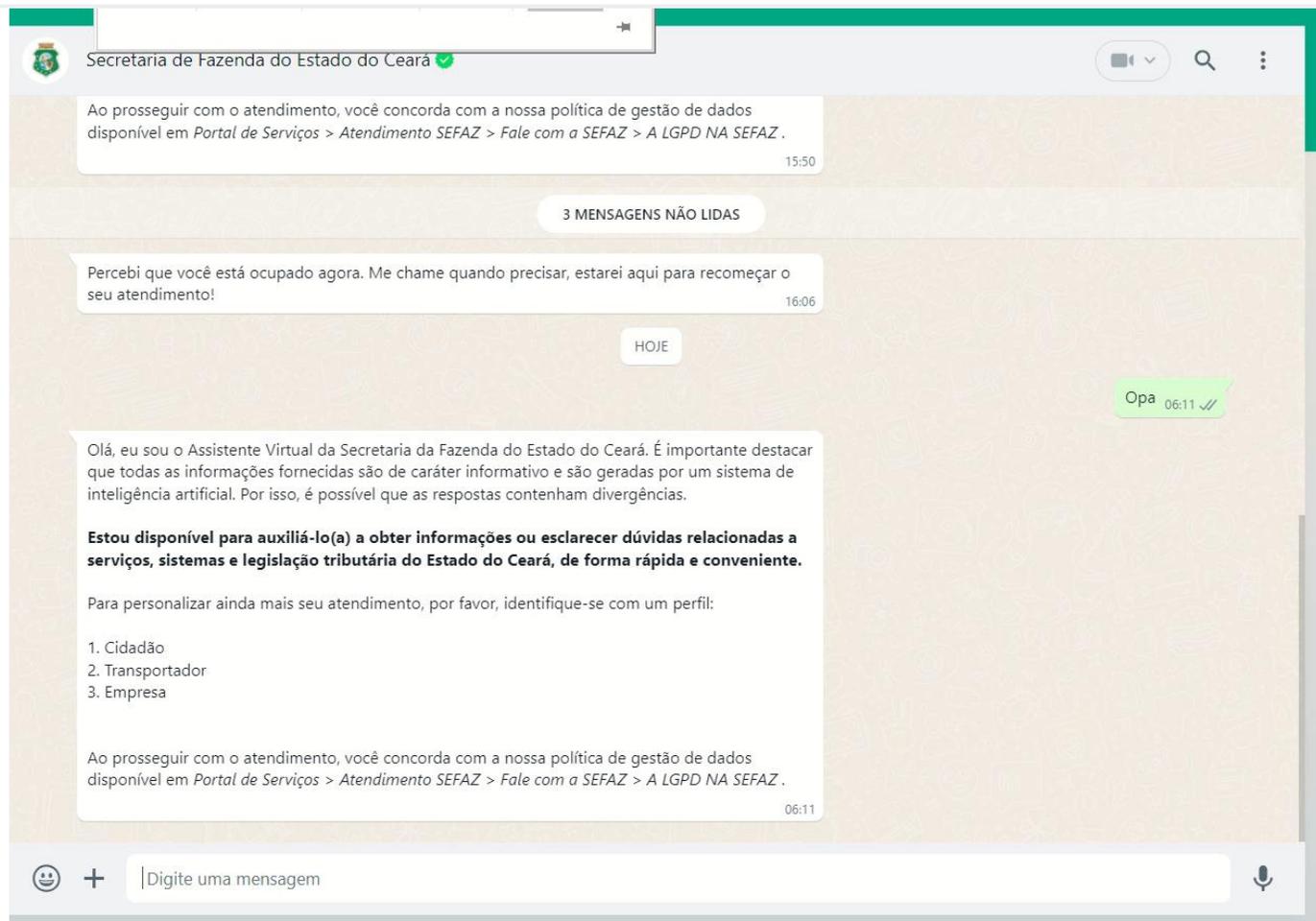
VISÃO DE FUTURO

Criando um atendimento virtual com rastreabilidade e a possibilidade de ter um atendimento humano

A construção considerou a possibilidade de atendimento humano durante o tempo programado de disponibilidade, e a rastreabilidade dos públicos, e temas perguntados, estimulando com que o usuário faça perguntas mais qualificadas para a inteligência artificial, por isso utilizamos uma árvore no início.

ATENDIMENTO RASTREÁVEL COM EFICIÊNCIA DE CUSTOS

- ✓ Construção com consideração para **atendimento humano durante o tempo de disponibilidade** programado.
- ✓ **Implementação de rastreabilidade** para públicos e temas perguntados, incentivando perguntas mais qualificadas, e rastreabilidade.
- ✓ Utilização de uma árvore no início do processo para aprimorar a interação com a inteligência artificial, **minimizando custos**.



VISÃO DE FUTURO

Qual nossa visão de futuro para próximas implementações?

Nossa visão para o futuro inclui ampliar continuamente a oferta de autosserviço para o cidadão como o de emissão de DAE de IPVA via WhatsApp, expandindo a automação para serviços adicionais e melhorando a experiência do usuário, com ênfase na integração eficaz com o sistemas internos para acompanhamento de informações relevantes.



Automação de Serviços

Escopo da frente:

- Automação e Gestão do Autosserviço de Autorregularização do Simples Nacional
- Digitalização de Serviços com Exigência Presencial
- Automação do processo de Ressarcimento e Restituição ST
- Automação do processo de Isenção de IPVA e ICMS de Veículo para PCD e Taxistas



Implementação de Autosserviços de Chat

Escopo da frente:

- Implementação do serviço de emissão de DAE de IPVA pelo WhatsApp



Modulo de Avaliação de Atendimento

Escopo da frente:

- Implementar Avaliação no SAC
- Implementar Avaliação no Assistente Virtual e Atendimento Humano



Integrações Com Sistemas

Escopo da frente:

- Integração com sistema de dados (Seta) para obtenção de informações cadastrais de servidores e contribuintes.
- Integração com sistema SUITE, para acompanhamento de status única de processo

Qual nossa visão de futuro para próximas implementações?



Automação de Serviços

Escopo da frente:

- Automação e Gestão do Autosserviço de Autorregularização do Simples Nacional
- Digitalização de Serviços com Exigência Presencial
- Automação do processo de Ressarcimento e Restituição ST
- Automação do processo de Isenção de IPVA e ICMS de Veículo para PCD e Taxistas



Implementação de Autosserviços de Chat

Escopo da frente:

- Implementação do serviço de emissão de DAE de IPVA pelo WhatsApp



Modulo de Avaliação de Atendimento

Escopo da frente:

- Implementar Avaliação no SAC
- Implementar Avaliação no Assistente Virtual e Atendimento Humano

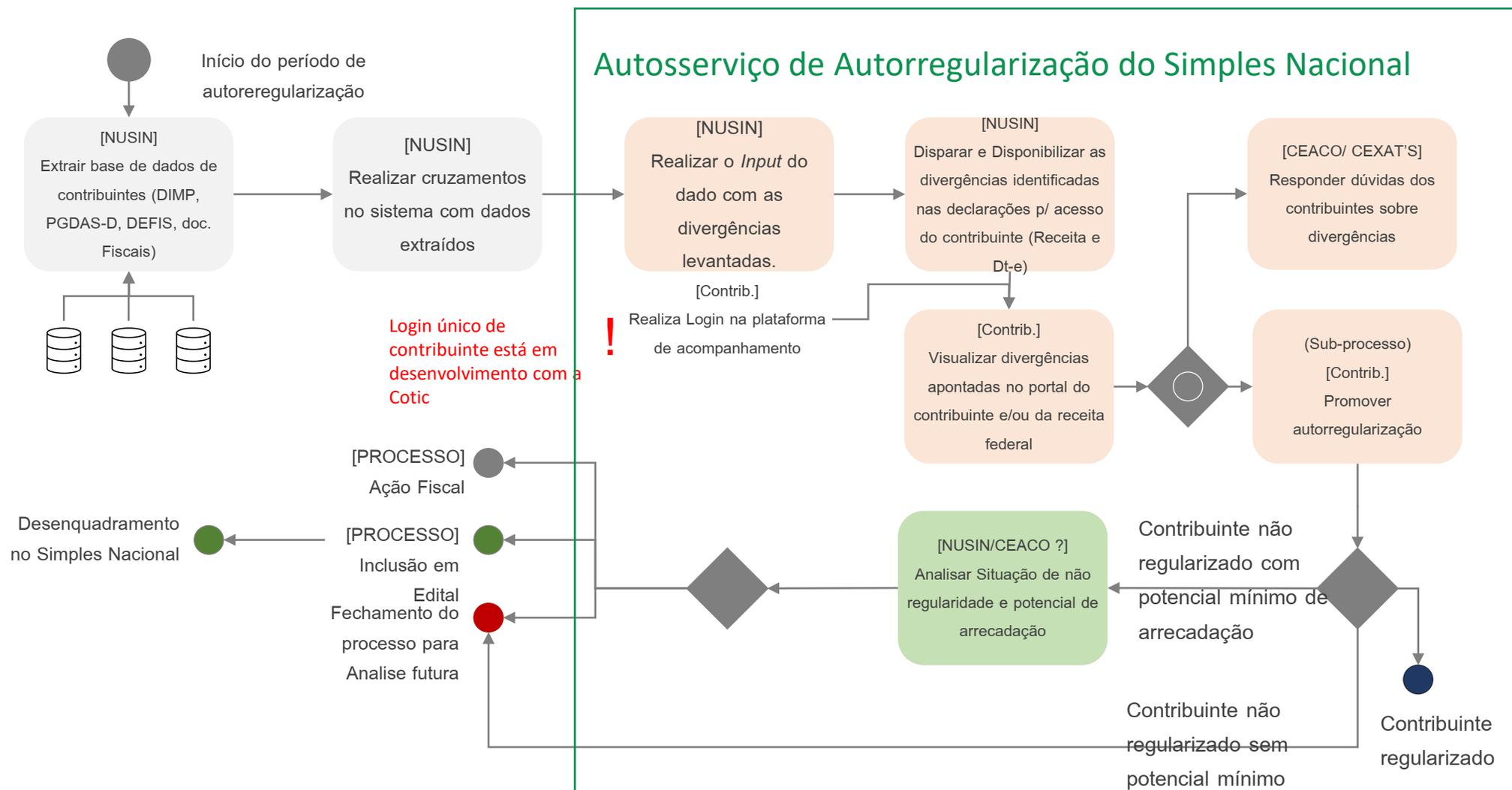


Integrações Com Sistemas

Escopo da frente:

- Integração com sistema de dados (Seta) para obtenção de informações cadastrais de servidores e contribuintes.
- Integração com sistema SUITE, para acompanhamento de status única de processo

Automação e Gestão do Autosserviço de Autorregularização do Simples Nacional



Qual nossa visão de futuro para próximas implementações?

Nossa visão para o futuro inclui ampliar continuamente a oferta de autosserviço para o cidadão como o de emissão de DAE de IPVA via WhatsApp, expandindo a automação para serviços adicionais e melhorando a experiência do usuário, com ênfase na integração eficaz com o sistemas internos para acompanhamento de informações relevantes.



Automação de Serviços

Escopo da frente:

- Automação e Gestão do Autosserviço de Autorregularização do Simples Nacional
- Digitalização de Serviços com Exigência Presencial
- Automação do processo de Ressarcimento e Restituição ST
- Automação do processo de Isenção de IPVA e ICMS de Veículo para PCD e Taxistas



Implementação de Autosserviços de Chat

Escopo da frente:

- Implementação do serviço de emissão de DAE de IPVA pelo WhatsApp



Modulo de Avaliação de Atendimento

Escopo da frente:

- Implementar Avaliação no SAC
- Implementar Avaliação no Assistente Virtual e Atendimento Humano



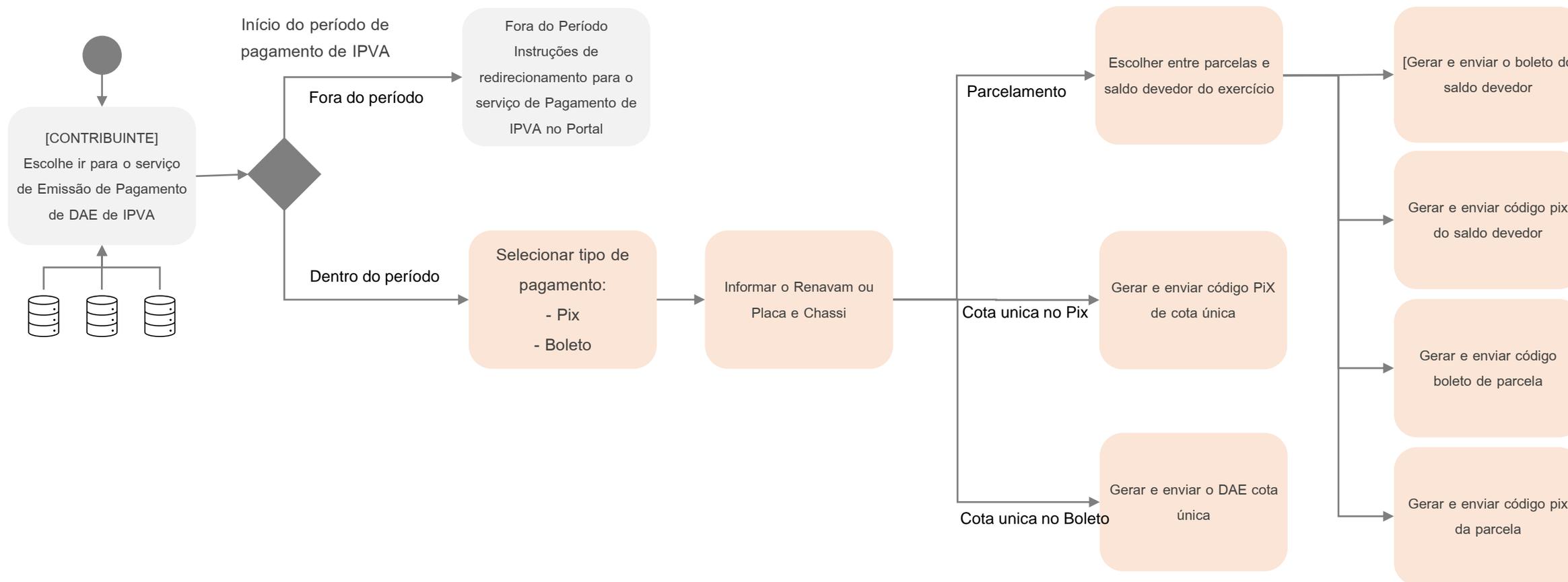
Integrações Com Sistemas

Escopo da frente:

- Integração com sistema de dados (Seta) para obtenção de informações cadastrais de servidores e contribuintes.
- Integração com sistema SUITE, para acompanhamento de status única de processo

Implementação do Autosserviço de Emissão de DAE de IPVA via WhatsApp

A implementação do autosserviço de emissão de (DAE) de Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores (IPVA) via WhatsApp envolve a criação de um autosserviço que permite aos usuários gerar o e ter acesso ao PDF através dessa plataforma de mensagens.



Qual nossa visão de futuro para próximas implementações?



Automação de Serviços

Escopo da frente:

- Automação e Gestão do Autosserviço de Autorregularização do Simples Nacional
- Digitalização de Serviços com Exigência Presencial
- Automação do processo de Ressarcimento e Restituição ST
- Automação do processo de Isenção de IPVA e ICMS de Veículo para PCD e Taxistas



Implementação de Autosserviços de Chat

Escopo da frente:

- Implementação do serviço de emissão de DAE de IPVA pelo WhatsApp



Modulo de Avaliação de Atendimento

Escopo da frente:

- Implementar Avaliação no SAC
- Implementar Avaliação no Assistente Virtual e Atendimento Humano



Integrações Com Sistemas

Escopo da frente:

- Integração com sistema de dados (Seta) para obtenção de informações cadastrais de servidores e contribuintes.
- Integração com sistema SUITE, para acompanhamento de status única de processo

Modulo de Avaliação de Atendimento

Introduzir um Módulo de Avaliação no Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), que abrange a avaliação tanto do Assistente Virtual quanto do Atendimento Humano. Esse módulo proporcionará uma ferramenta essencial para coletar feedback dos usuários, permitindo uma análise abrangente da qualidade do serviço, identificando áreas de melhoria e promovendo uma experiência de atendimento mais aprimorada.

Ticket: 019239203 Tema: IPVA Categoria: Parcelamento de IPVA

Atualizado em: 07/07/2023 · ★★☆☆☆☆ (67) · 992010 visualizações

[SOLICITAR](#)   

Essas informações foram úteis? Avalie de 0 a 10.

0 1 2 3 4 5

6 7 8 9 10

[ENVIAR AVALIAÇÃO](#) [FECHAR AVALIAÇÃO](#)

 O que é?
Perguntas Frequentes
Exigências do Serviço?
Onde Solicitar?
Prazos
Passo a Passo
Serviços Relacionados
Acompanhamento
Legislação
Material Informativo
Órgão/Unidade Responsável 

Conceitual

Qual nossa visão de futuro para próximas implementações?



Automação de Serviços

Escopo da frente:

- Automação e Gestão do Autosserviço de Autorregularização do Simples Nacional
- Digitalização de Serviços com Exigência Presencial
- Automação do processo de Ressarcimento e Restituição ST
- Automação do processo de Isenção de IPVA e ICMS de Veículo para PCD e Taxistas



Implementação de Autosserviços de Chat

Escopo da frente:

- Implementação do serviço de emissão de DAE de IPVA pelo WhatsApp



Modulo de Avaliação de Atendimento

Escopo da frente:

- Implementar Avaliação no SAC
- Implementar Avaliação no Assistente Virtual e Atendimento Humano



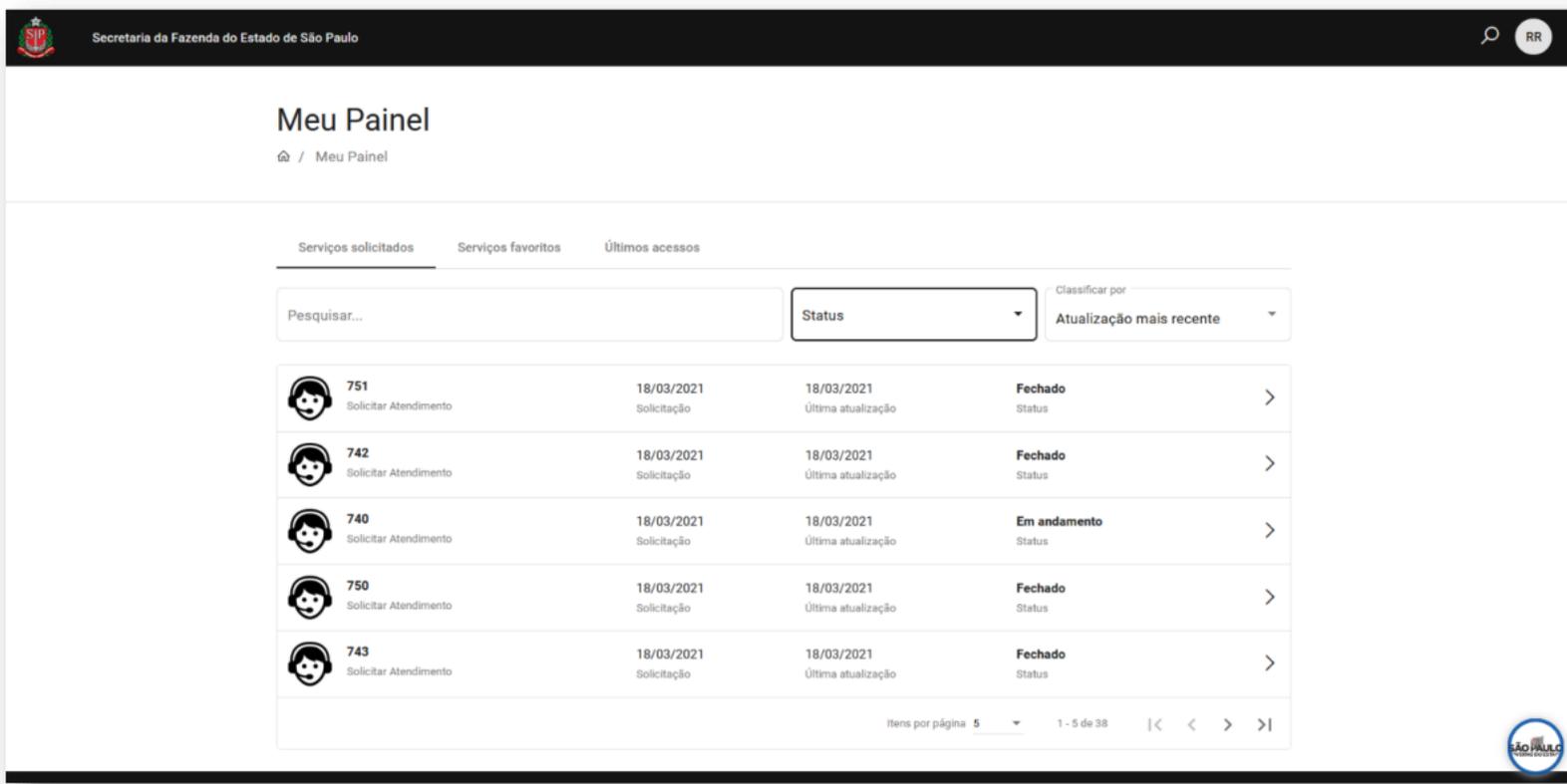
Integrações Com Sistemas

Escopo da frente:

- Integração com sistema de dados (Seta) para obtenção de informações cadastrais de servidores e contribuintes.
- Integração com sistema SUITE, para acompanhamento de status única de processo

Integrações Com Sistemas

Integramos o sistema de dados (Seta) para acessar informações cadastrais de servidores e contribuintes. Além disso, estabelecemos a integração ao sistema SUITE para um acompanhamento eficiente e centralizado do status único do processo



Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo

Meu Painel

🏠 / Meu Painel

Serviços solicitados Serviços favoritos Últimos acessos

Pesquisar... Status Classificar por: Atualização mais recente

	751 Solicitar Atendimento	18/03/2021 Solicitação	18/03/2021 Última atualização	Fechado Status	>
	742 Solicitar Atendimento	18/03/2021 Solicitação	18/03/2021 Última atualização	Fechado Status	>
	740 Solicitar Atendimento	18/03/2021 Solicitação	18/03/2021 Última atualização	Em andamento Status	>
	750 Solicitar Atendimento	18/03/2021 Solicitação	18/03/2021 Última atualização	Fechado Status	>
	743 Solicitar Atendimento	18/03/2021 Solicitação	18/03/2021 Última atualização	Fechado Status	>

Itens por página 5 1 - 5 de 38 |< < > >|



Minhas Solicitações | Acompanhar todas as solicitações de atendimentos, agendamentos e serviços em andamento ou já encerrada acompanhando todo o histórico de informações trocadas

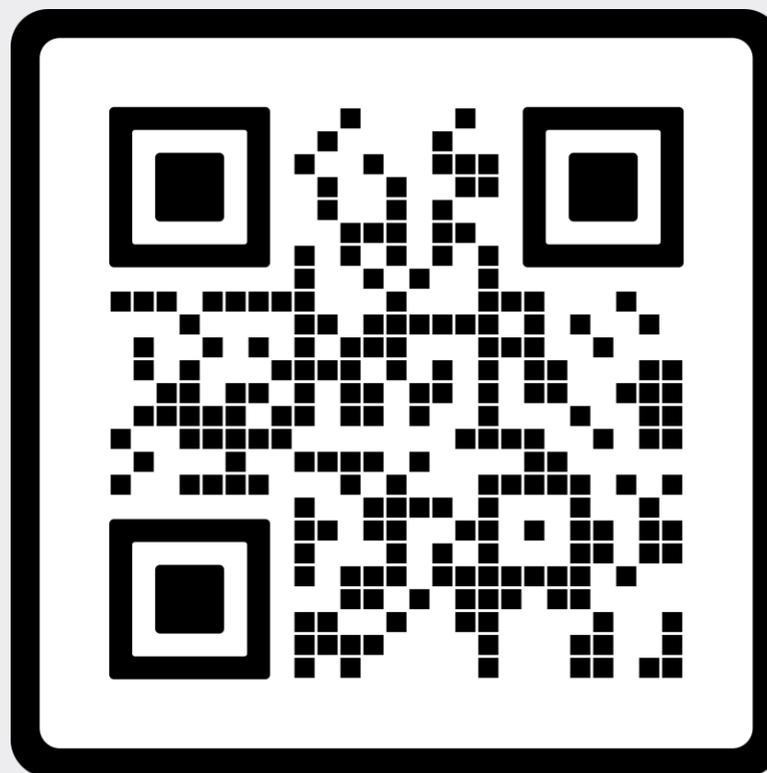
Minhas Recomendações e Notificações | Lista personalizada de sugestões de informações e notificações para o cidadão baseada no seu histórico de interação com a secretaria;

Conheça o atendimento virtual com a OpenAI API e CzRM pelo seu WhatsApp

Explore o atendimento virtual inovador ao integrar a OpenAI API e CzRM diretamente em seu WhatsApp, oferecendo interações inteligentes e personalizadas para uma experiência de cidadão eficiente e dinâmica.

CONHEÇA ESSA EXPERIÊNCIA COM SEU CELULAR

APONTE A CÂMERA
PARA O CÓDIGO QR



TIME SEFAZ

Liana Machado

Secretária Executiva | Receita

COATE

Daniela Gouveia

Roxane Rios

Wilton Bessa

Roberto Gomes

COTIC

Thiago Barcelos

Lanna Sales

Daniel Boyadjian

CODIP

Inês Vale

Nicole Chaves

ASCOM

Joelina Barros

Leonilda Cidrack



OBRIGADO

