



66^a Reunião **COGEF**

Comissão de Gestão Fazendária

Secretaria da
Fazenda e Planejamento **SP** SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

Atendimento com IA
Mudando a cultura de atendimento,
integrando pessoas e uso de tecnologias –
SEFIN/RO

DARLENE AMARAL DE SOUZA

Chefe do Núcleo de Atendimento SEFIN/RO

2025

São Paulo/SP
01 a 03 Dezembro de 2025

1. Introdução



O atendimento aos contribuintes e cidadãos, quando mal estruturado, gera uma série de dores e dificuldades na atuação do fisco

DESAFIOS E DORES :



Canais e fluxos desintegrados



Baixa qualificação das demandas



Pouca visibilidade do atendimento



Distribuição e priorização manuais



Níveis de atendimento pouco definidos



Gestão de dados frágil



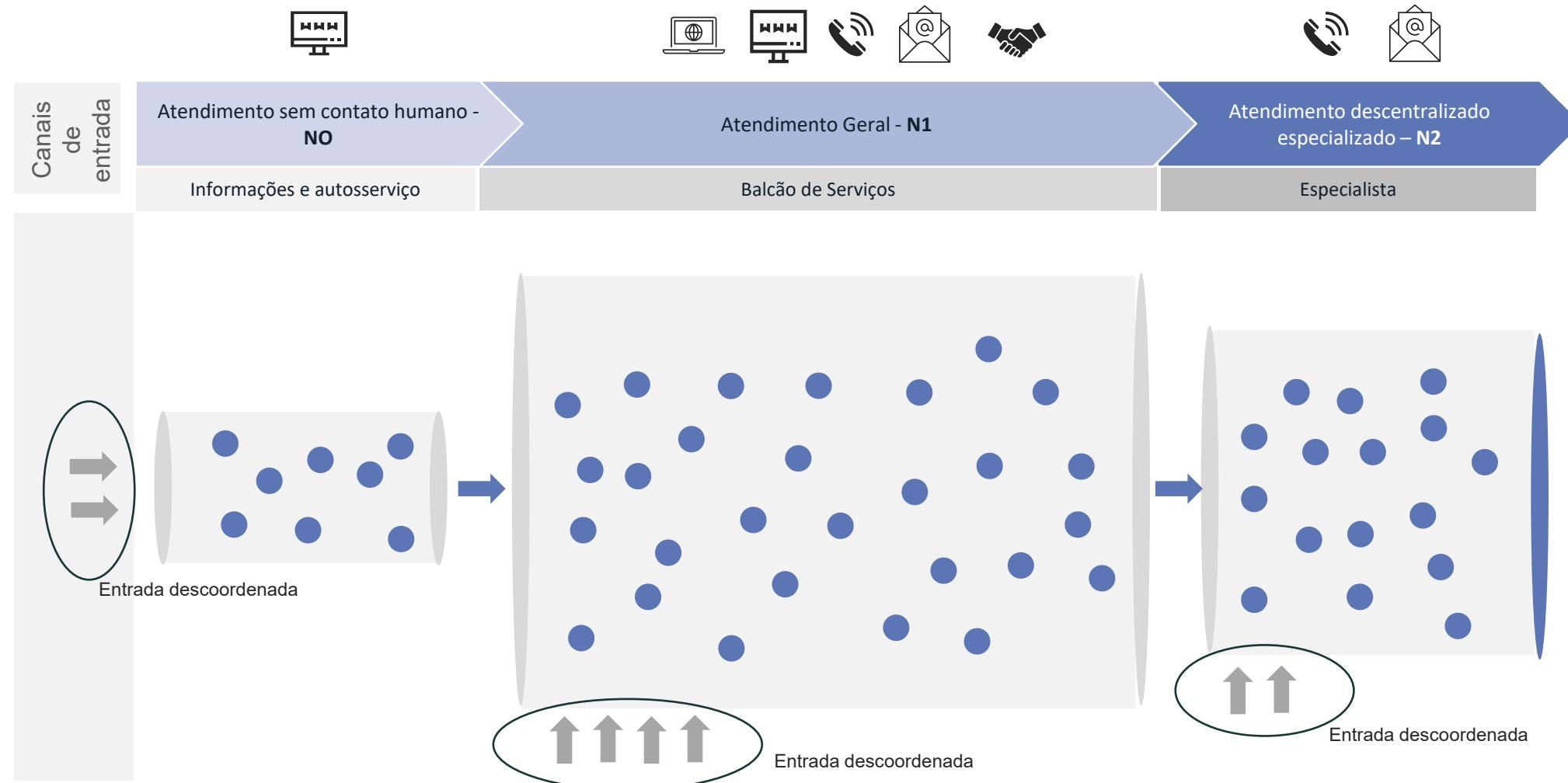
Integração limitada entre sistemas



Despadronização das respostas

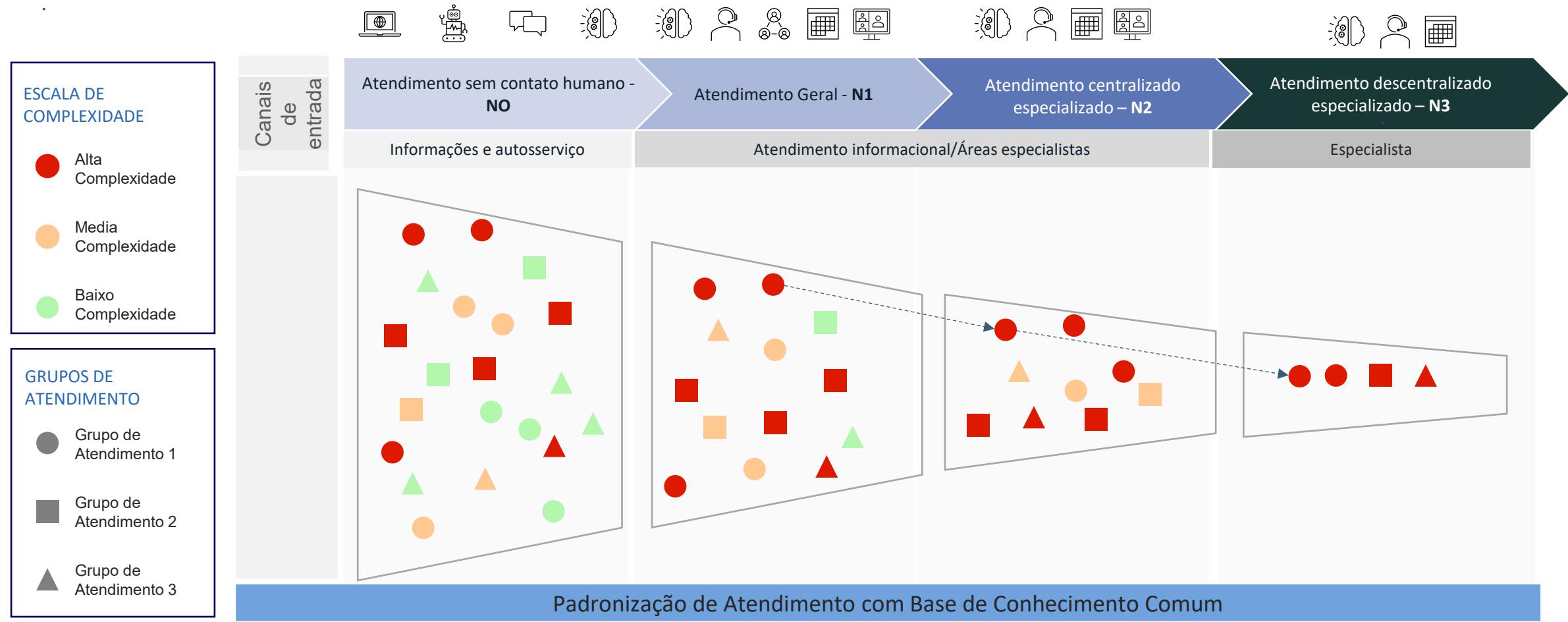
O atendimento tinha baixa centralização e padronização

O fluxo de atendimento contava com várias entradas em níveis diferentes, sem classificação de demanda e identificação do solicitante de forma padronizada, causando diversas dores na operação do atendimento.



Desse modo, migrou-se para uma tese de um atendimento organizado em níveis e grupos

O fluxo pode ser 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



Legenda

- | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------|--|---------|--|--------|--|------------|--|--------------------|--|-------------|--|-------------|--|-------------|--|------------|
| | Base de Conhecimento | | Chat IA | | SAC IA | | SAC Humano | | Portal de Serviços | | Chat Humano | | Agendamento | | URA Digital | | Vídeo Call |
|--|----------------------|--|---------|--|--------|--|------------|--|--------------------|--|-------------|--|-------------|--|-------------|--|------------|

Definição dos conjuntos de atendimento

O que são conjuntos de atendimento e por que foram criados?

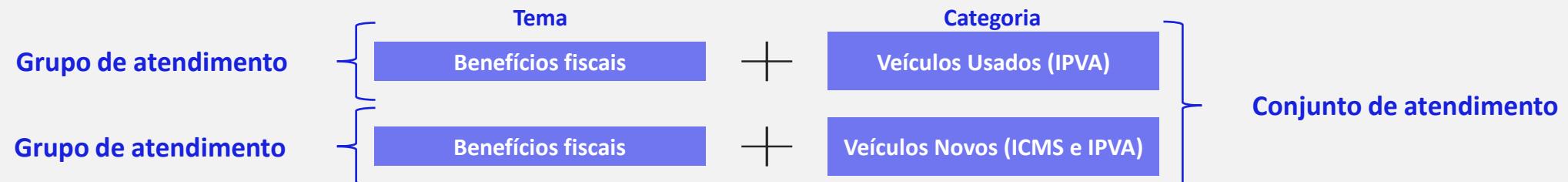
Definição

Conjuntos de atendimento são a junção de grupos de atendimento. A decisão de criação deles é baseada na afinidade entre os diferentes grupos existentes na lógica de tema + categoria.

Objetivo

O objetivo da criação desses conjuntos tem como foco a eficiência e otimização dos servidores da SEFIN, colocando-os em grupos de atendimento simultaneamente, gerando especialistas em determinados assuntos.

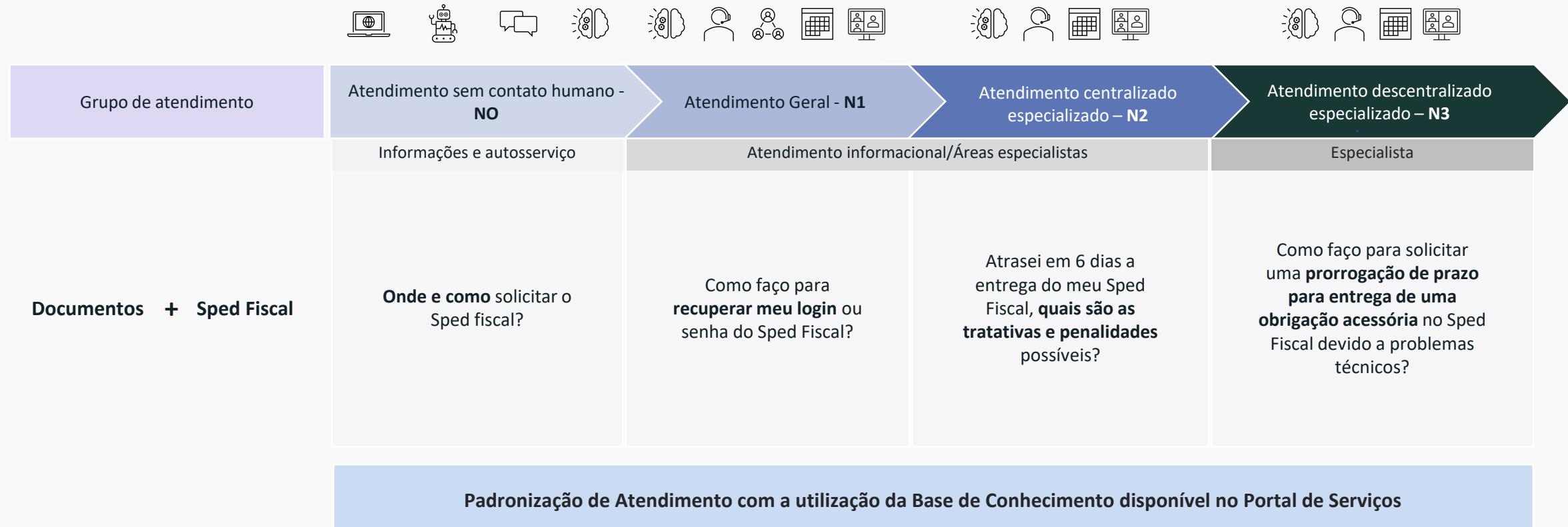
Estrutura de Atendimento



Temas e **Categorias** foram definidos na construção da base de conhecimento

Na prática, como foi estruturado o atendimento?

Dada a estrutura teórica e os critérios definidos, abaixo apresenta um exemplo de como uma temática está abordada em cada nível da estrutura de atendimento



Legenda



Base de Conhecimento



Chat IA



SAC IA



SAC Humano



Portal de Serviços



Chat Humano



Agendamento



URA Digital



Vídeo Call

Para mitigar os desafios, foi implementada uma nova **estratégia do atendimento** para fortalecer a relação fisco-contribuinte.

ESTRATÉGIA E GOVERNANÇA DO ATENDIMENTO

ESCALABILIDADE INTERNA DO ATENDIMENTO

PACTUAÇÃO DE METAS

ALINHAMENTO COM A VISÃO DE FUTURO INSTITUCIONAL

SUSTENTAÇÃO DA PLATAFORMA DE ATENDIMENTO

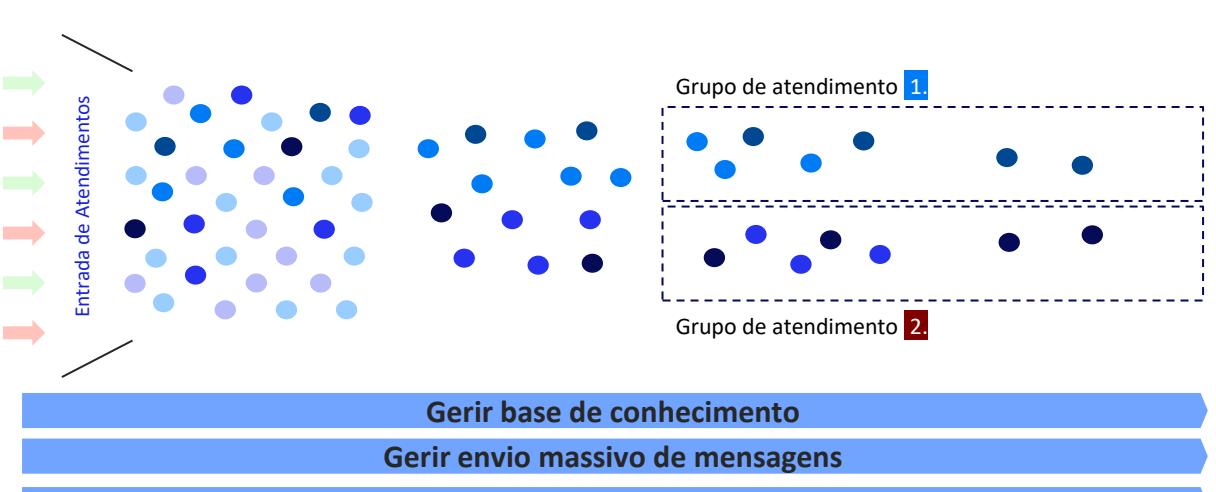
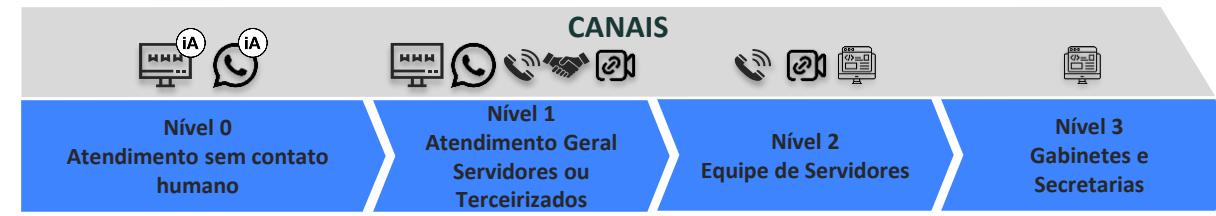
SEGMENTAÇÃO

TRANSFORMAÇÃO DO ATENDIMENTO

GESTÃO DE DEMANDAS E MUDANÇAS



OPERAÇÃO DO ATENDIMENTO



MONITORAMENTO DO ATENDIMENTO

EFICIÊNCIA DOS CANAIS

RESULTADOS DA OPERAÇÃO

- Experiência do Usuário
- Eficiência do Atendimento
- Produtividade dos Recursos



Webchat



Whatsapp



Inteligência Artificial



Videochamada



Presencial



Telefone



Backoffice

Linha do tempo do Projeto Conecta.360



2. Estrutura do atendimento da SEFIN/RO

Principais pontos da estrutura de atendimento da SEFIN/RO



Atendimento Multicanal

A SEFIN agora oferece portal de autosserviço, chatbot SERAFIN, chat humano, SAC (tickets), além de agendamentos presenciais e por videoconferência.



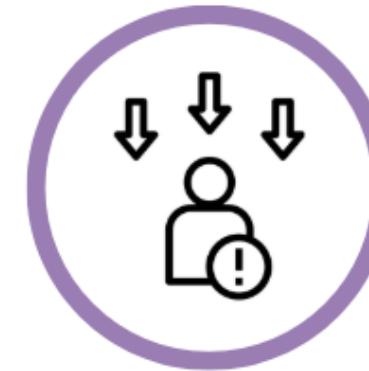
Integração dos Setores

Base de Conhecimento Unificada

Aproveite a integração total dos setores no novo modelo. Todos os 212 atendentes agora atuam de forma coordenada, compartilhando informações por meio da base de conhecimento e atuando com protagonismo em suas áreas.



Consulte sempre a base de conhecimento antes de responder ao contribuinte. A SEFIN reestruturou agência virtual para garantir respostas consistentes e atualizadas.



Funil de Atendimento em Níveis

Entenda em que nível da cadeia de atendimento você está atuando e quais são suas atribuições. O Conecta.360 implementou um funil de atendimento com níveis hierárquicos (N0, N1, N2, N3) para resolver as demandas no grau de complexidade adequado.



Acompanhamento de Indicadores e Melhoria Contínua

Aproveite os feedbacks dos contribuintes para aprimorar seu trabalho. Ao concluir um atendimento (especialmente via SAC ou após um serviço presencial), incentive o cidadão a avaliar o atendimento.

Desafios, percepções e sugestões sobre o atendimento na SEFIN/RO

Contribuições fornecidas pelos servidores da SEFIN, durante o evento *Integra SEFIN 2025*

Padronizar sem engessar

Criar modelos de respostas, checklists e fluxos baseados na análise de casos concretos.

Empatia aplicada

Praticar a escuta ativa, respeitando a individualidade de cada contribuinte e a realidade de cada atendimento.

Simplicidade com qualidade

Usar linguagem clara e objetiva, mas sem abrir mão do rigor técnico e da base legal.

Aprendizado contínuo

Estimular trocas internas, uso de ferramentas de IA, capacitações e compartilhamento de boas práticas.

Redução de tempo de resposta

Utilizar bancos de dados com respostas anteriores, templates prontos e protocolos bem definidos.

Autonomia e clareza

Entender melhor o seu papel dentro do funil de atendimento ajuda a tomar decisões certas, sem depender tanto de repasse.

Trocar mais entre colegas

Interagir mais em nossos espaços de troca, como pastas compartilhadas com respostas prontas ou o uso ativo do Teams, pode economizar tempo e garantir mais unidade nas respostas.

Criar protocolos úteis

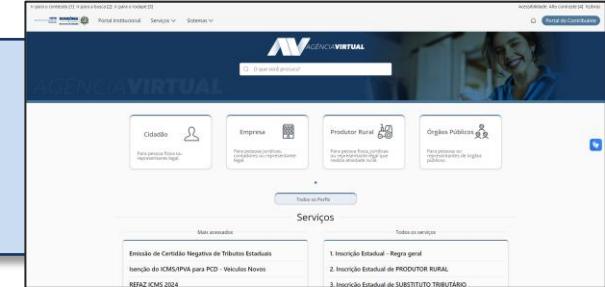
Ter modelos e fluxos de resposta prontos para os casos mais comuns ajuda a dar segurança e agilidade a quem está atendendo.



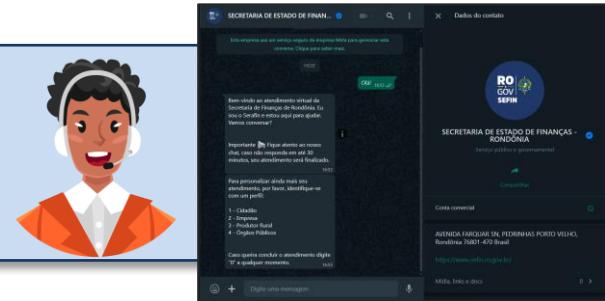
Principais soluções da estrutura de atendimento



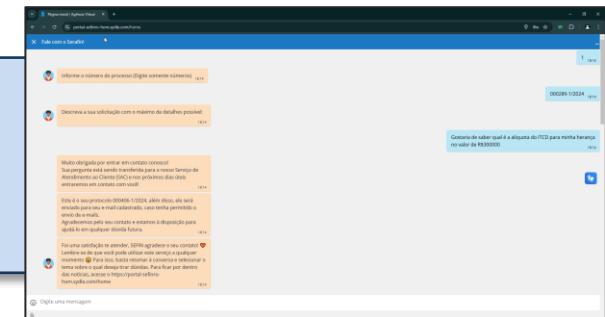
A **Agência Virtual** é um portal completo que oferece aos cidadãos, empresas, produtores rurais e órgãos públicos uma ampla gama de informações e serviços da Secretaria de Finanças. Esse canal permite que os contribuintes naveguem por conteúdos e serviços de forma rápida e eficiente.



O **Assistente Virtual (Chatbot)** é uma forma de interação em tempo real entre o contribuinte e a SEFIN através de uma plataforma de mensagens instantâneas. **Serafin** foi o nome carinhoso e amigável escolhido para o novo assistente virtual da SEFIN, através de um concurso interno.



O **Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)** é um canal que permite aos contribuintes de Rondônia solicitar atendimento para esclarecer dúvidas.



Essas soluções podem ser aplicadas em momentos diferentes da jornada de maneiras diferentes, conforme os exemplos abaixo

Objetivos da Operação do Atendimento:

1. Estruturar o atendimento em níveis
2. Dividir a operação em grupos de atendimento
1. Implementar a governança da base de conhecimento.
2. Habilitar os canais de atendimento e soluções



Portal de Atendimento:

Central de relacionamento multicanal com o cidadão

 **Chatbot:** Atendimentos imediatos

 **Autoserviços**

Emitir DAE para pagamento de débito.

 **Inteligência Artificial**

Serviço: Onde emitir DARE para pagamento de débitos?

Informação: Como liberar minha mercadoria que está retida no Posto Fiscal?

 **Atendimento Humano Síncrono**

Não consegui acessar o sistema E-Pat/Balcão Virtual. Consegue me atender?

 **SAC:** Suporte especializado

 **Inteligência Artificial**

Preciso verificar se há alguma pendência na entrega e obter informações sobre os pagamentos relacionados ao transporte de mercadorias.

 **Atendimento Humano Assíncrono**

Gostaria de saber quais documentos são necessários e os passos para regularizar minha situação.

 **Agendamento:** Reserva de horário

 **Atendimento presencial agendado**

Gostaria de agendar um atendimento presencial para negociar débitos em aberto.

 **Atendimento presencial não agendado**

Acessibilidade: Gostaria de entregar documentos.

 **Agendamento de Videoconferência**

Gostaria de agendar um atendimento via videoconferência para negociar débitos em aberto.

3. Grandes Números

Grandes Números



55

Grupos de atendimento habilitados

26	GEAR
20	GEFIS
4	GETRI
2	GITEC
1	TATE
1	Comunicação
1	Delegacia

Grupos de atendimento são definidos pela estruturação da base de conhecimento. Cada tema criado para a Agência Virtual somada a uma categoria se transforma em um grupo de atendimento.

Tema	Categoria
Benefícios fiscais	+ Veículos Usados (IPVA)

CHAT
Humano

SAC Humano

3 Grupos de atendimento habilitados

- Acesso ao serviços do TATE
- Atende mais SEFIN
- Cidadania empresarial

55 Grupos de atendimento habilitados

CHAT IA

SAC
IA

54 Grupos de atendimento habilitados

- Exceções dos Grupos Atendimentos:
- Declarações VAF (DAEP e SIEN)

54 Grupos de atendimento habilitados

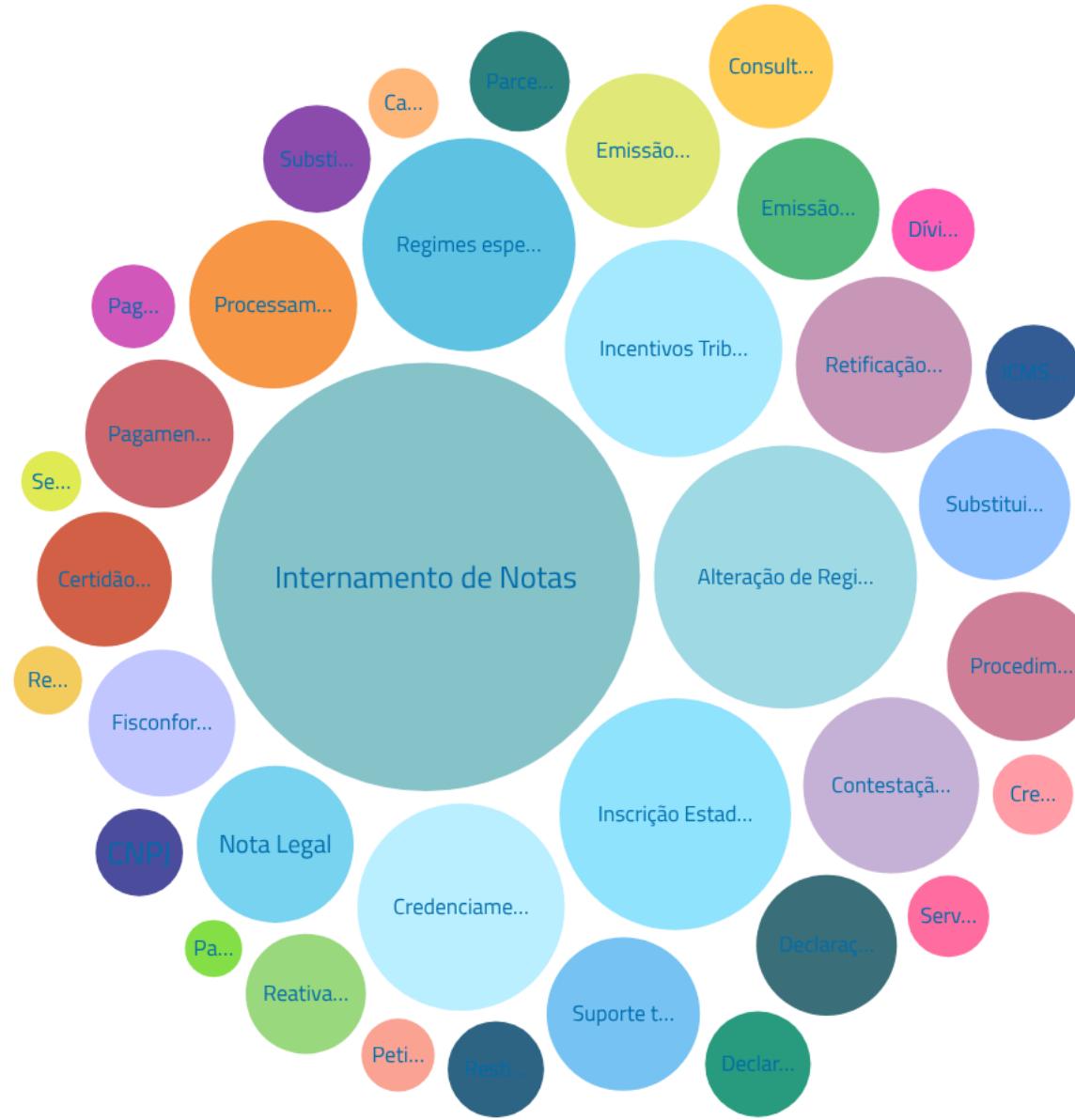
- Exceções dos Grupos Atendimentos:
- Declarações VAF (DAEP e SIEN)



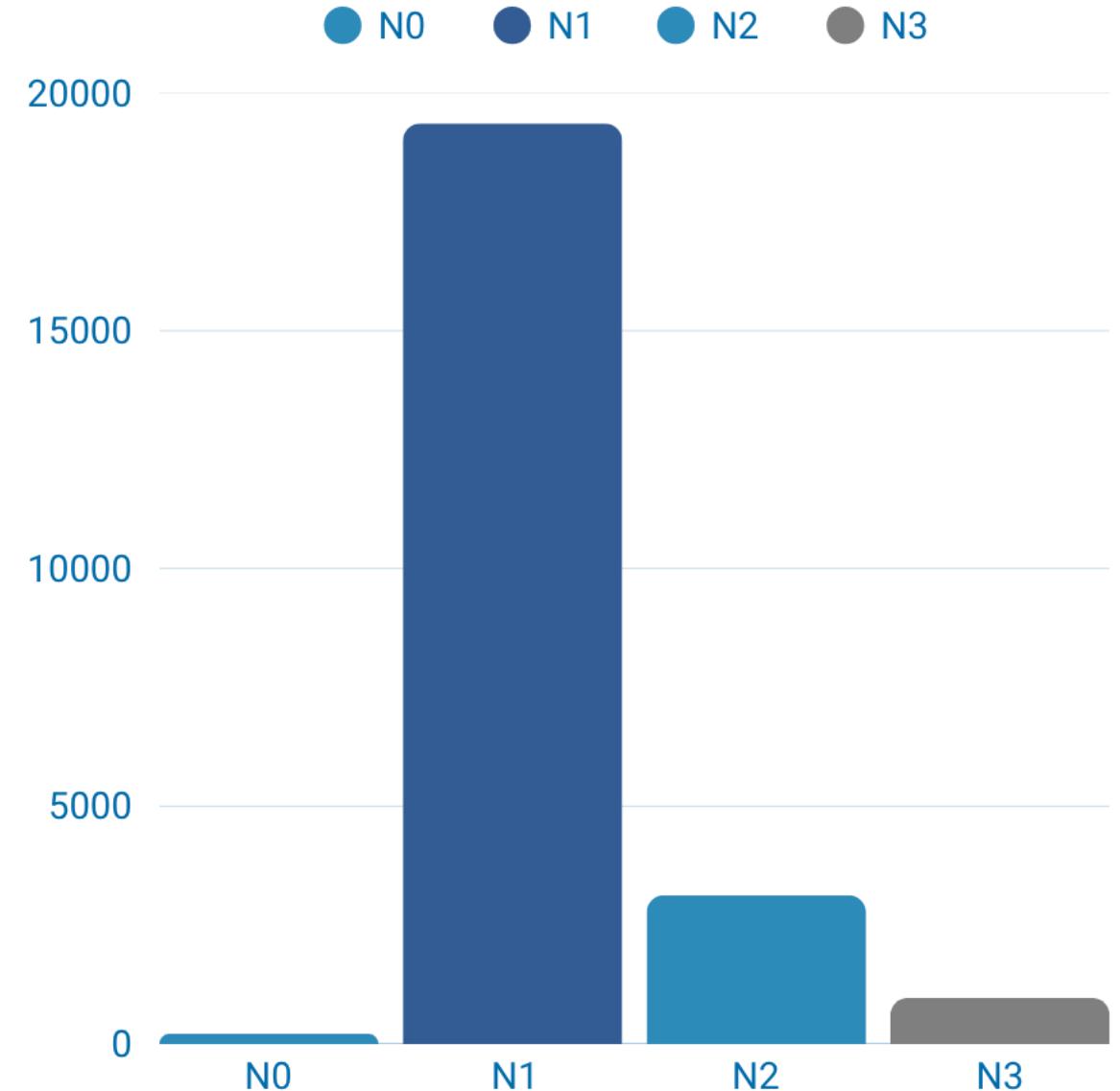
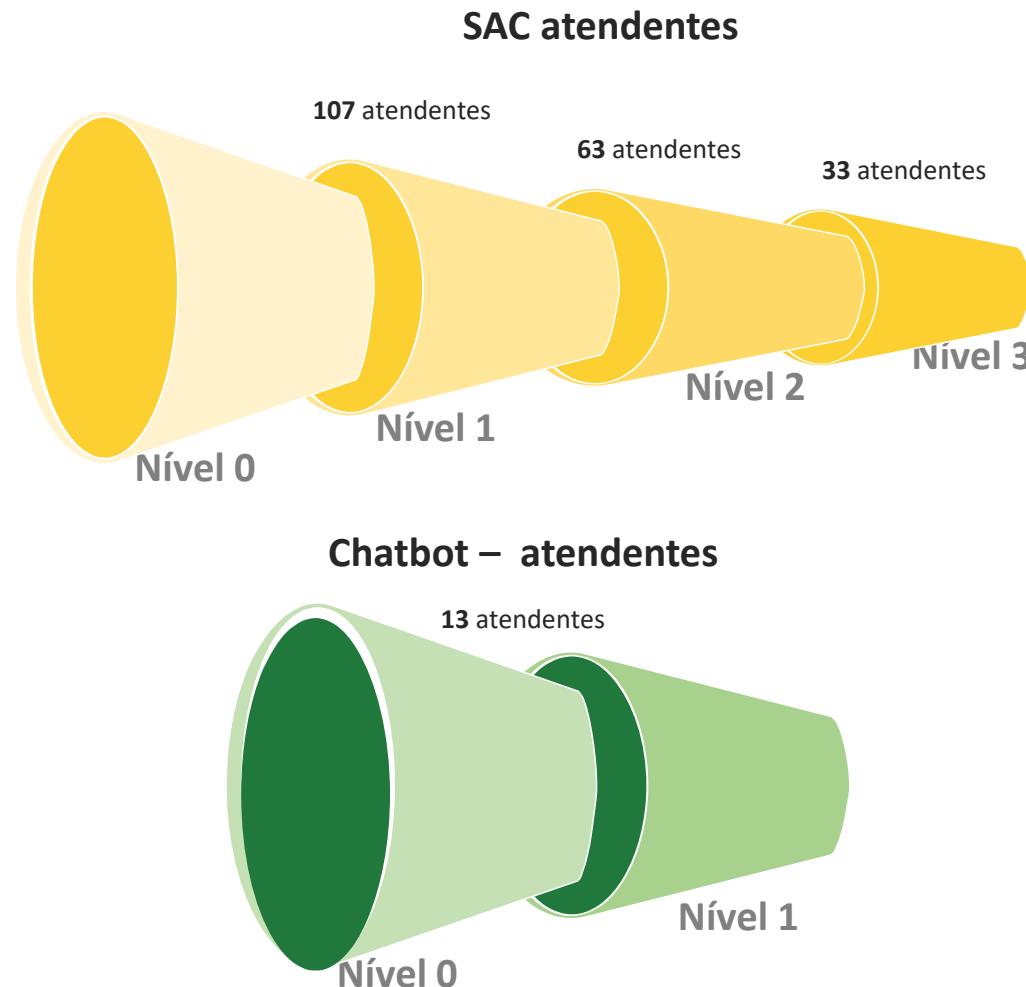
EQUIPE E OPERAÇÃO

Integração total dos setores, que atuam com protagonismo na adoção do novo modelo de atendimento

TEMAS E CATEGORIAS



FUNIL DE ATENDIMENTO



SOLUÇÕES DE ATENDIMENTO



Obrigado!