



# ATENDI MENTO

ágilSefaz

**SEFAZ**



**SECRETARIA  
DA FAZENDA**  
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

## 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 com você! 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



 **CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA FAZENDA

A NOVA PLATAFORMA  
DE **ATENDIMENTO** VAI  
ENTRAR NO AR!

 **ATENDI  
MENTO**  
ágil**Sefaz**

**DIA 18/09/23**

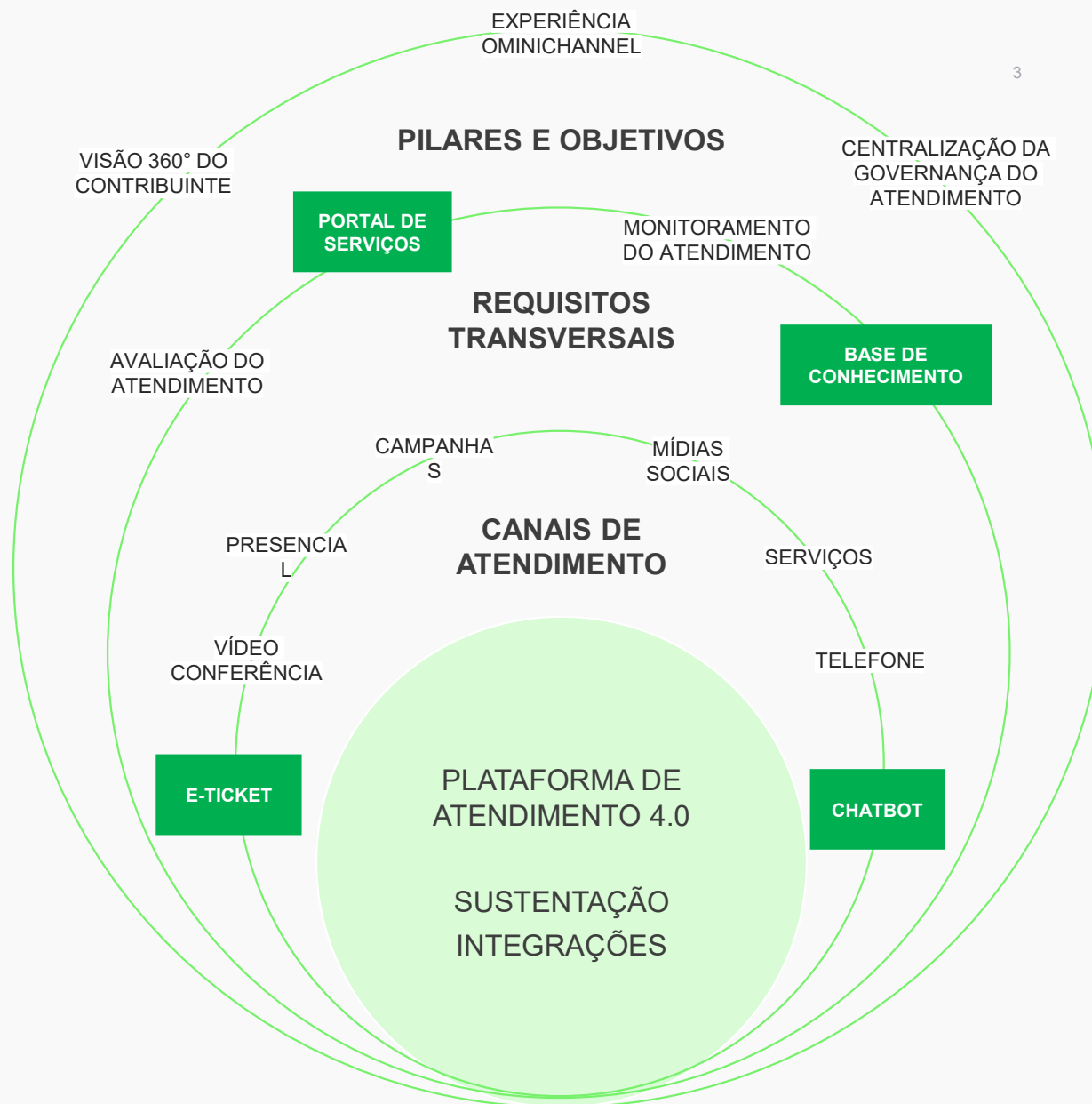
DESCUBRA EM  
[WWW.SFAZ.CE.GOV.BR](http://WWW.SFAZ.CE.GOV.BR),  
NA ABA SERVIÇOS



A Implementação do novo modelo de relacionamento do contribuinte consiste em **traduzir nossos pilares e objetivos em requisitos transversais, e na adequação dos canais de atendimento, em uma plataforma única de atendimento.**

Atendimento 4.0 será o novo modelo de atendimento que **trará mais transparência e eficiência** para os canais de interação da Secretaria da Fazenda com o contribuinte! Estamos trabalhando para que os **cidadãos recebam um atendimento simplificado e informações claras e padronizadas.**

ONDA 1



## Objetivos do Atendimento Ágil

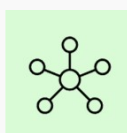
*Podemos traduzir esses objetivos estratégicos em aplicações tangíveis ao dia a dia da gestão de relacionamento com o cidadão.*

### Objetivo Geral:

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



#### Visão 360º da Jornada do Contribuinte



#### Experiência *Omnichannel*



#### Governança do Atendimento

#### APLICAÇÃO

- Quantidade de atendimento realizados;
- atendimentos em aberto;
- Canais de entrada preferenciais;
- Nível de satisfação do atendimento por canal;
- Débitos;

- Transbordo entre canais facilitado;
- Classificação da demanda em níveis;
- Volume de dúvidas por canal e nível;
- Base de conhecimento única e centralizada;

- Gestão do conhecimento gerado pela SEFAZ;
- Atendimento nominal e identificado;
- Determinação de comunicações para o contribuinte;
- Indicadores (KPIs) do Atendimento.



## Diretrizes e Escopo

Agenda com escopo prioritária em forma de cronológica demonstrando os principais marcos do projeto até setembro de 2023, demonstrando ao final outras oportunidades que serão discutidas nos próximos passos do projeto.





*uma nova forma  
de atender  
os cearenses*



| NOVO PORTAL  
DE SERVIÇOS  
| SERVIÇO DE  
ATENDIMENTO  
AO CIDADÃO  
| NOVO ASSISTENTE  
VIRTUAL

## NOVAS SOLUÇÕES

### NOVO PORTAL DE SERVIÇOS:

A forma como você encontra, virtualmente, sistemas e informações úteis da Sefaz estará de cara nova.

Tudo para proporcionar uma navegação mais simplificada e um acesso mais facilitado aos nossos serviços.

### NOVO ASSISTENTE VIRTUAL

Além disso, você poderá contar com uma ferramenta eficiente de perguntas e respostas, por meio do novo Assistente Virtual.

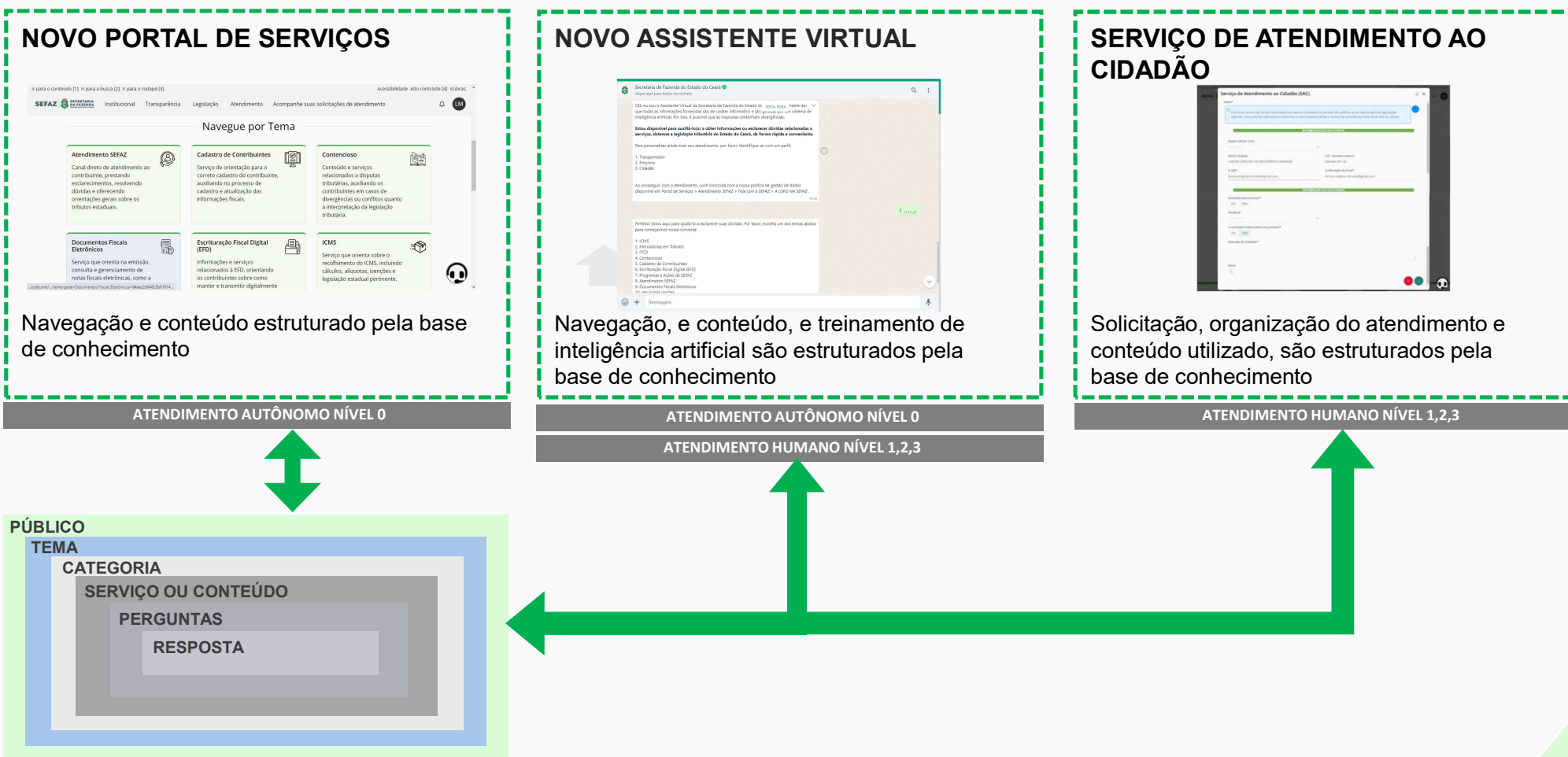
### SISTEMA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

E de uma nova forma de receber atendimento muito mais transparente e assertiva

# Base de Conhecimento – Qual a sua importância 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



# ACESSO MAIS FACILITADO AOS SERVIÇOS E SISTEMAS

DEMORA MAIS,  
ATENDIMENTO DA SEFAZ

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

- **Navegação por perfil** –  
cidadão, empresa ou  
transportador
- **Navegação por tema**
- **Navegação por serviços**



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



## Portal de serviços

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.

9

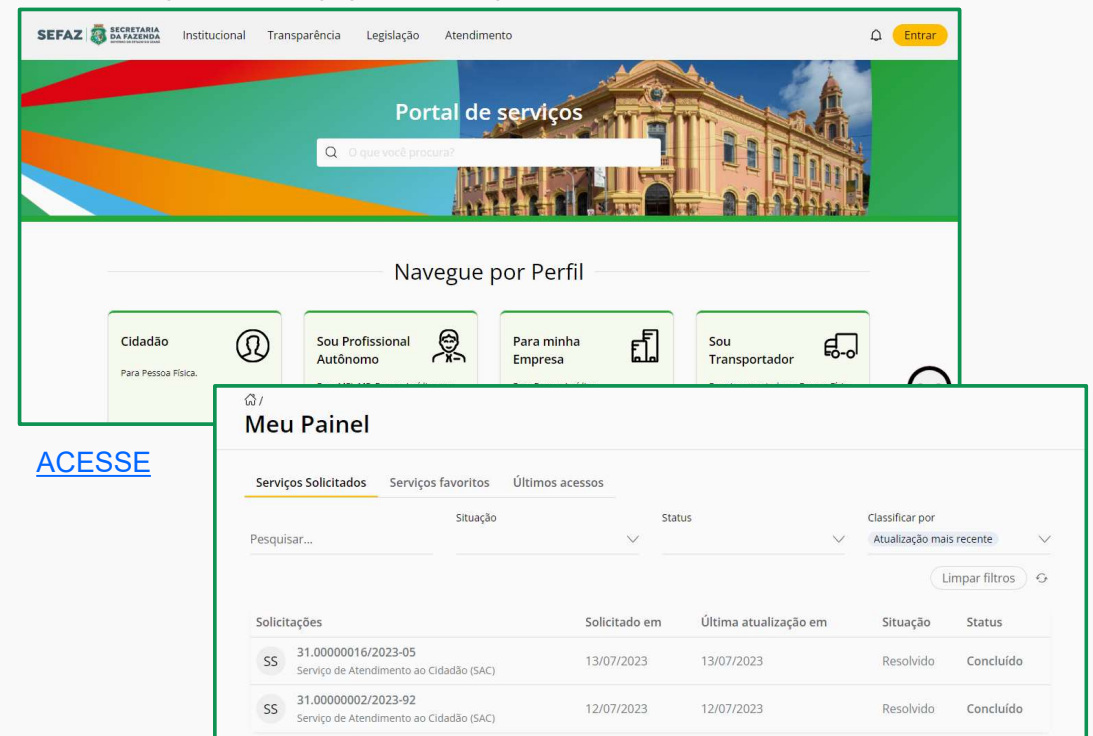
### PORTAL DE SERVIÇOS ATUAL

Navegação dificultada pelo cidadão



### NOVO PORTAL DE SERVIÇOS

Padronização da navegação em integrada com outros canais



Painel de acompanhamento de demanda pelo cidadão



# Portal de Serviços

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.

10



[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](#)



WO

## Portal de serviços

### Cidadão

Para pessoa física ou representante legal.

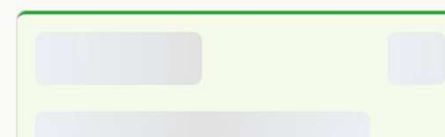
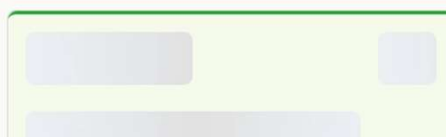
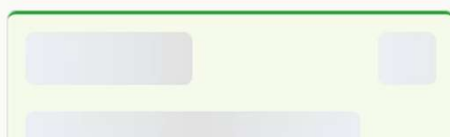
### Empresa

Para pessoas jurídicas, contadores ou representante legal.

### Transportador

Para transportadores pessoa física ou pessoa jurídica.

## Serviços



# Chatbot e Atendimento Humano

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 do ChatGPT.



## A SEFAZ DE MÃOS DADAS COM A TECNOLOGIA

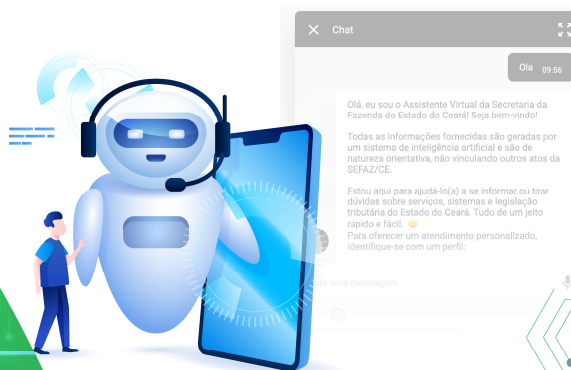
PARA FACILITAR PROCESSOS



O ASSISTENTE VIRTUAL SERÁ UMA DAS NOVIDADES DA PLATAFORMA DE ATENDIMENTO 4.0 DA SEFAZ.

A tecnologia aliada ao conhecimento técnico da Sefaz trará soluções eficazes para você!

A Secretaria da Fazenda é pioneira no Ceará ao utilizar a inteligência artificial para atender o cidadão!



O Assistente Virtual será capaz de responder as perguntas dos contribuintes, utilizando como base o conhecimento de servidores da Sefaz sobre diversos assuntos.

Desta forma, o contribuinte terá, de forma rápida, respostas para diversas perguntas. A solução estará disponível no novo Portal de Serviços e também via WhatsApp.

EM BREVE, ACOMPANHE MAIS NOVIDADES.



## Chatbot e Atendimento Humano

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 do ChatGPT.

O VIRTUAL  
E O HUMANO  
JUNTOS PARA  
ATENDER VOCÊ

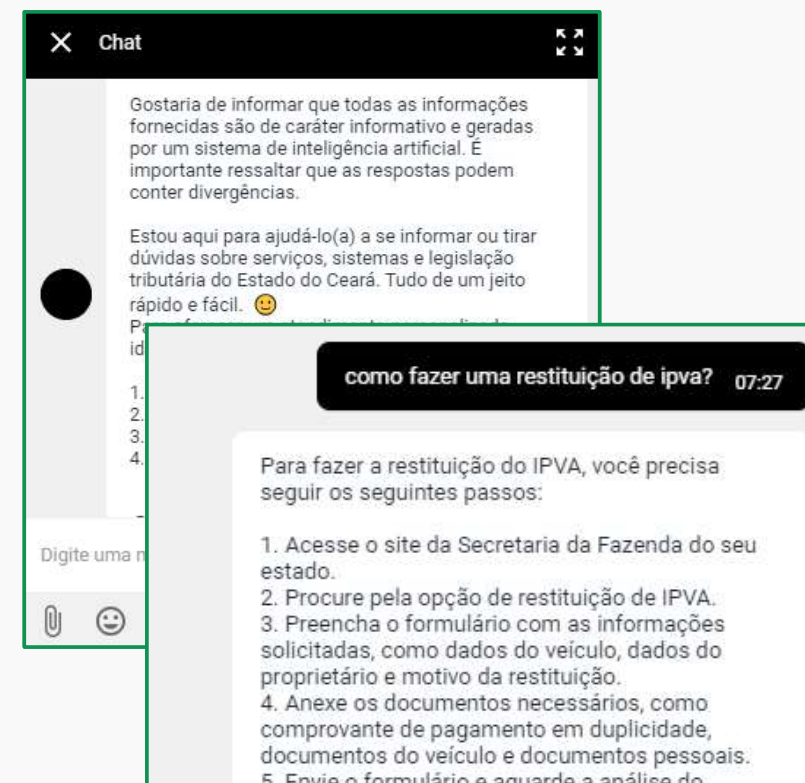


O novo **Assistente Virtual**, que está sendo implementado pela Sefaz, responderá dúvidas sobre informações e serviços do Fisco cearense, 24h por dia.

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**.

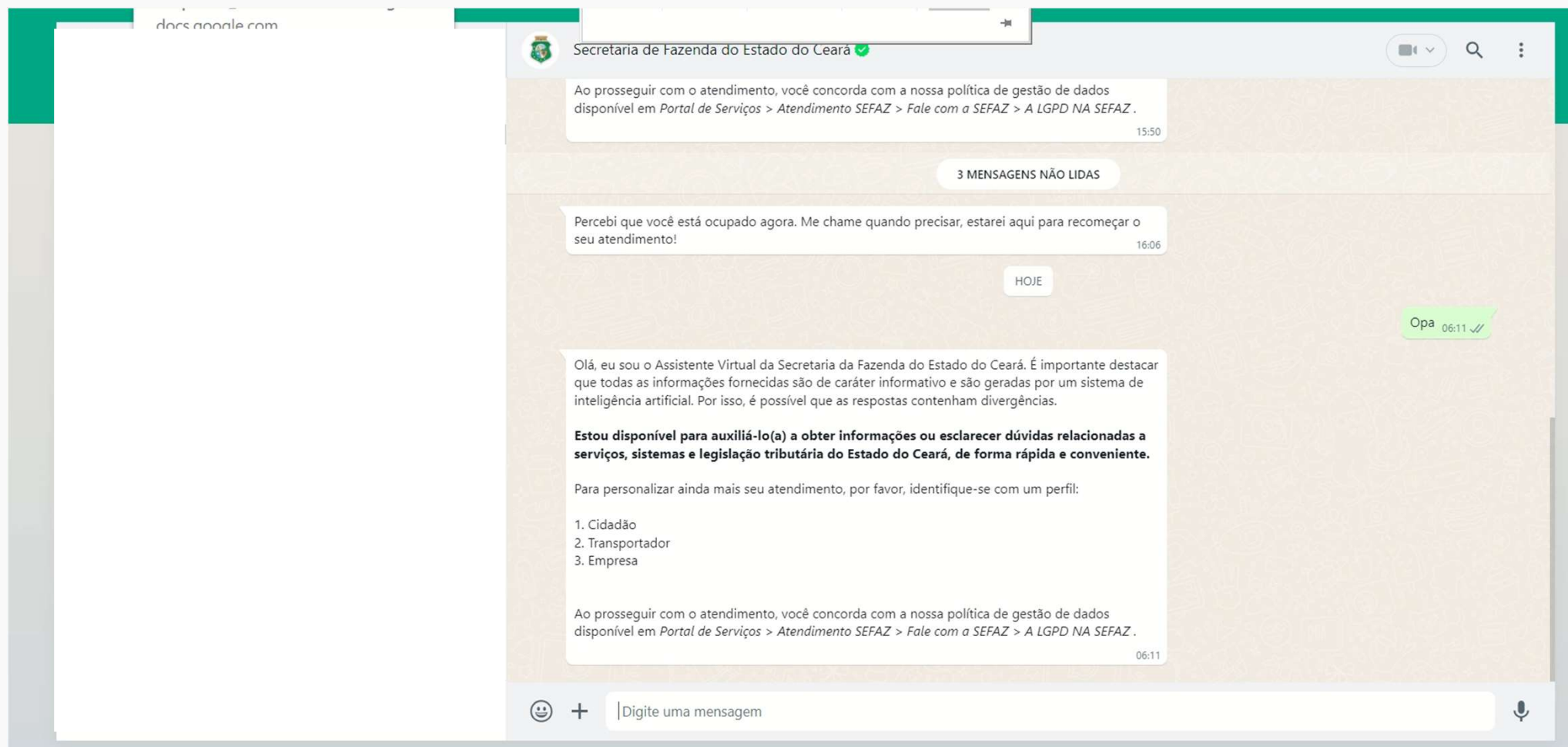
## CHATBOT INTELIGENTE



Estrutura de perguntas e repostas. Resposta por Inteligência Artificial

## Chatbot e Atendimento Humano

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 do ChatGPT.





## Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)

Receber atendimento muito mais transparente e assertiva.

EM BREVE

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

**Acesse sua conta**

CPF ou CNPJ  
 Digite seu CPF ou CNPJ

Senha  
 Digite sua senha ID  
 Esqueci minha senha

Acesso com conta

Ainda não tenho conta

Outras opções para acessar

QR CODE

CERTIFICADO DIGITAL

Entrar com gov.br

O NOVO PORTAL DE SERVIÇOS CONTARÁ 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).

EM BREVE, ACOMPANHE MAIS NOVIDADES.

**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA FAZENDA



# Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)

Receber atendimento muito mais transparente e assertiva.

[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



sefazce-hom.sydle.one/api/1/servicedesk-embedded/ classId/.../portal-cida...



Como foi o lançamento?

## Números Gerais do Atendimento Ágil | PORTAL DE SERVIÇOS

Extração: 16/10/2023, às 21 horas.

# 84.868

Foi a quantidade de acessos em páginas do  
portal de serviços.

Serviços e Conteúdos mais acessados na primeira semana de lançamento

## 11.411

Acessos na página de  
Emitir DAE de  
Pagamento de IPVA

## 4.987

Acessos no serviço de  
Emissões de DAE

A página da temática de

## Documentos Fiscais Eletrônicos

Foi a mais acessada, com um total de 1.811 acessos.\*

Seguido pelas temática Atendimento Sefaz (1.319) e ICMS (997).

\*contabilizando apenas navegação por temática

Somatório de todos os acessos da página dos portais: geral, empresa, cidadão e transportador

## Números Gerais do Atendimento Ágil | SAC

Extração: 16/10/2023, às 21 horas.

# 3.201

quantidade de tickets abertos  
no Serviço de Atendimento  
cidadão - SAC

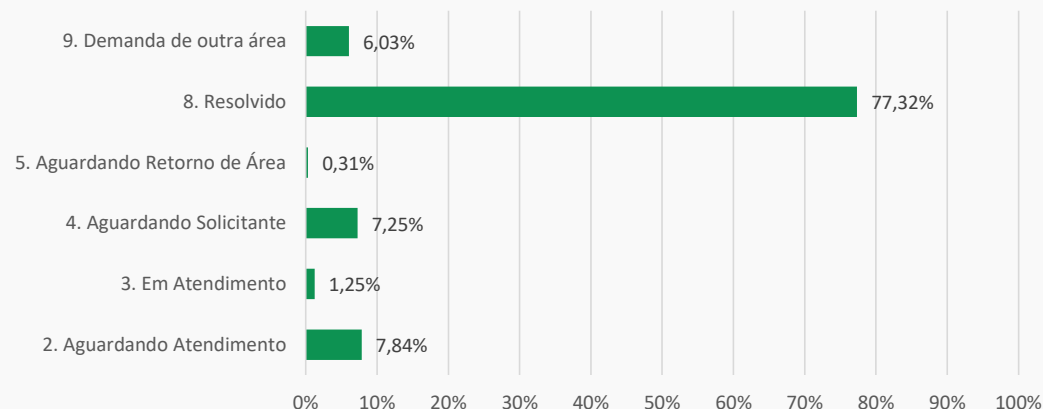
## 11%

Demandas abertas  
pelo Chatbot

## 88%

Demandas abertas  
pelo portal

### Distribuição dos SAC em situações



### Categorias com mais demandas o SAC:

# 784

Demandas para  
Nota Fiscal Avulsa  
(24%)

# 314

Demandas para  
Documentos e Certidões  
(9,8%)

### Distribuição das demandas por nível de atendimento:

# 65%

Demandas com  
atendimento em  
N1

# 33%

Demandas com  
atendimento em  
N2

# 2%

Demandas com  
atendimento em  
N3

## Números Gerais do Atendimento Ágil | SAC

Extração: 16/10/2023, às 21 horas.

# 7,3 hrs

SLA Executado pela  
Secretaria da Fazenda\*

Atendimentos de baixa  
complexidade e nível de  
especialização

## 3,19 hrs

Tempo Médio de  
Espera em N1\*

Atendimentos de média  
complexidade e nível de  
especialização

## 6,43 hrs

Tempo Médio de  
Espera em N2\*

Atendimentos de alta  
complexidade e nível de  
especialização

## 8,51 hrs

Tempo Médio de  
Espera em N3\*

\*Indicador calculado considerando os tickets executados e não em tempo real.



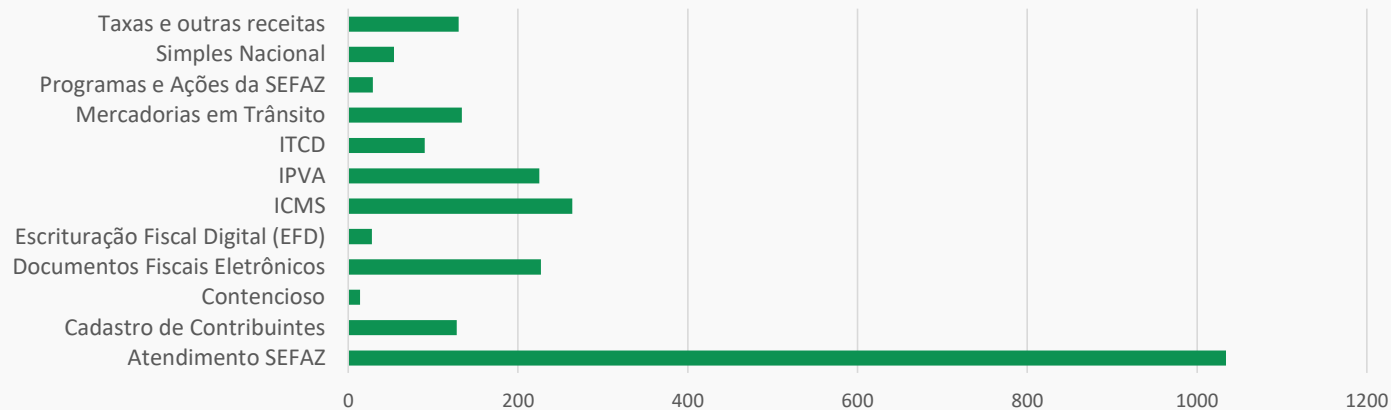
## Números Gerais do Atendimento Ágil | ASSISTENTE VIRTUAL E ATENDIMENTO HUMANO

Extração: 16/10/2023, às 21 horas.

**5.336**quantidade de chats abertos

4938 sessões

Distribuição de chats por tema\*



\*Chats que possuem temáticas vazias foram removidos da análise.

**2.985**Foram chats abertos pelo  
WhatsApp  
(48%)**3.224**Foram chats abertos pelo  
Portal de Serviços  
(52%)

(visão acumulada)

**408**quantidade de chats que  
obtiveram atendimento  
humano

## Governança do Fluxo de Atendimento Ágil

Implementação e acompanhamento de uma visualização dos tickets abertos e fechados com suas situações para entrega de um atendimento mais ágil e mais eficiente.

1. Aguardando Distribuição	2. Aguardando Atendimento	3. Em Atendimento	4. Aguardando Solicitante	5. Aguardando Retorno de Área
ID (Quantidade): 3 * Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) (Quantidade): 3	ID (Quantidade): 217 * Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) (Quantidade): 217	ID (Quantidade): 52 * Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) (Quantidade): 52	ID (Quantidade): 242 * Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) (Quantidade): 242	ID (Quantidade): 10 * Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) (Quantidade): 10
<div>00139532023 Miguel de Sousa Tomé fiscal@abaco.srv.br</div> <div>Situação: 1. Aguardando Distribuição Tema: Atendimento SEFAZ Categoria: Fale com a SEFAZ Data de abertura: 17/10/2023 09:15</div>	<div>0014432023 Loana Lopes Pinheiro loanalopes@cesarlobes.c...</div> <div>Situação: 2. Aguardando Atendimento Tema: Cadastro de Contribuintes Categoria: Alteração e Atualização C... Responsável: REGIANE MARIA ... Data de abertura: 19/09/2023 10:00</div>	<div>0014682023 Husky marcoshusky@gmail.com</div> <div>Situação: 3. Em Atendimento Tema: Mercadorias em Trânsito Categoria: Registro e Liberação de Mer... Responsável por: VIVIANE PAIVA S... Data de abertura: 19/09/2023 11:23</div>	<div>0013382023 PAULO CESAR SOUSA djpx2135@gmail.com</div> <div>Situação: 4. Aguardando Solicitante Tema: IPVA Categoria: Pagamento e Parcelament... Responsável por: ALAN DE SOUSA ... Data de abertura: 18/09/2023 10:11</div>	<div>00114752023 CLAUDIA MARIA DE OLIV... cleide_uchoa@hotmail.c...</div> <div>Situação: 5. Aguardando Retorno de... Tema: Simples Nacional Categoria: Autorregularização Responsável por: CLAUDECY COSTA... Data de abertura: 26/09/2023 16:57</div>
<div>0016902023 kellyn spinardi contato@leaoeponciano....</div> <div>Situação: 1. Aguardando Distribuição Tema: Atendimento SEFAZ Categoria: Informação de Sistemas</div>	<div>0014772023 ALILA KAROLINE SOUSA ... akaciomatheusadv@gma...</div> <div>Situação: 2. Aguardando Atendimento Tema: ICDC</div>	<div>0015482023 Suziane Muniz da Costa suziane.muniz@geq.com...</div> <div>Situação: 3. Em Atendimento Tema: ICMS</div>	<div>0013522023 EVELINE LAURENTINO S... comercial01.wcp@gmail...</div> <div>Situação: 4. Aguardando Solicitante Tema: IPVA</div>	<div>00126032023 Marcio Augusto Fialho meacontabilidade@hotm...</div> <div>Situação: 5. Aguardando Retorno de... Tema: Mercadorias em Trânsito</div>

## 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

