

XI - manter atualizada a base de conhecimento ao ITCD na Sefaz, especialmente quanto às informações disponibilizadas na plataforma omnichannel;

XII - gerenciar a qualidade dos processos de pagamento de ITCD;

XIII - exercer outras atividades correlatas.

Art. 75. Compete ao Núcleo de Atendimento e Fiscalização do ITCD:

I - analisar os dados relacionados a bens ou direitos, para fins de procedimentos relacionados ao ITCD;

II - analisar os processos relacionados ao ITCD, o cadastramento e a adequação dos atores partícipes, os fatos geradores e o valor de base de cálculo informado, além de avaliar a documentação fornecida;

III - enviar para inscrição em dívida ativa estadual as guias de ITCD em atraso de pagamento, acompanhado do processo base para a cobrança;

IV - realizar a análise das condições para a desoneração de pagamento do ITCD;

V - analisar, em primeira instância, impugnações de processos de Auto de Infração, relativos ao ITCD;

VI - executar ações e projetos de monitoramento estruturados pela Célula do ITCD;

VII - dar suporte e orientação no agendamento a contribuintes do ITCD;

VIII - executar ação fiscal do ITCD;

IX - acompanhar os Autos de Infração e Notificação Fiscal - AINF, em conformidade com os procedimentos do Contencioso Administrativo Tributário - Conat, visando ao seu saneamento;

X - exercer outras atividades correlatas.

Art. 76. Compete à Célula de Atendimento:

I - planejar, controlar, executar e avaliar as atividades de atendimento ao cidadão e ao contribuinte, abrangendo todas as unidades da Sefaz;

II - definir, acompanhar e avaliar indicadores de desempenho e de qualidade dos atendimentos, com foco na governança, na experiência do usuário, na resolução efetiva das demandas e na satisfação do contribuinte;

III - promover a padronização e a integração dos procedimentos de atendimento na plataforma omnichannel, em parceria com a Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento - Codip e demais unidades competentes, assegurando uniformidade, eficiência e transparência nos diversos canais de relacionamento presencial e remoto;

IV - atuar na busca contínua por melhorias, inovação e transformação digital dos serviços de atendimento, adotando boas práticas de gestão, uso de dados, inteligência artificial e outras tecnologias emergentes;

V - gerenciar, atualizar e expandir a base de conhecimento institucional, garantindo a consistência, acessibilidade e atualidade das informações disponibilizadas na plataforma omnichannel;

VI - integrar e apoiar os atendentes que atuam nos canais de atendimento relacionados à plataforma omnichannel, desenvolvendo ações de capacitação;

VII - colaborar com outras unidades da Sefaz na elaboração de conteúdos para a base de conhecimento e estruturação da sistemática de atendimento da plataforma omnichannel;

VIII - atender as demandas oriundas da Ouvidoria em relação aos temas pertinentes à plataforma omnichannel;

IX - definir e monitorar padrões de qualidade, com adoção de linguagem clara, objetiva e acessível ao público, nos canais de atendimento relacionados com a plataforma omnichannel;

X - dar apoio ao Comitê de Atendimento da Sefaz, subsidiando-o com informações de desempenho dos atendentes e da satisfação dos contribuintes;

XI - representar o Estado do Ceará em grupos e comitês técnicos, fóruns e eventos relacionados ao tema atendimento;

XII - dar suporte ao Portal de Atendimento do Comitê Gestor do IBS, atuando na gestão e governança do módulo de atendimento;

XIII - estabelecer as atividades do analista da base de conhecimento relacionadas à plataforma omnichannel;

XIV - exercer outras atividades correlatas.

Art. 77. Compete ao Núcleo de Atendimento Virtual:

I - propor melhorias e inovação nos canais de atendimento relacionados com o plataforma omnichannel;

II - acompanhar de forma dinâmica e imediata as atividades e eventos relacionados a processos ou serviços do atendimento;

III - monitorar de forma contínua os indicadores dos canais de atendimento para avaliar a eficácia do serviço como um todo, garantindo que as demandas dos cidadãos sejam atendidas de forma eficiente e satisfatória;

IV - acompanhar as metas e verificar o progresso em relação às metas estabelecidas para o atendimento, sejam elas relacionadas à eficiência, qualidade e satisfação, e permitindo ajustes proativos nas estratégias e operações para garantir o alcance dos objetivos;

V - garantir a governança eficaz e a melhoria contínua da plataforma omnichannel, com um conjunto de indicadores de desempenho (KPIs) para monitoramento, análise e avaliação da performance do Assistente Virtual, Atendimento Humano, e o Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC;

VI - acompanhar e monitorar os indicadores de desempenho e seus dashboards relacionados ao Assistente Virtual, Atendimento Humano e Indicadores do Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC;

VII - elaborar plano de treinamento para os atendentes do SAC e atendimento humano;

VIII - gerir e acompanhar os canais de atendimento nas modalidades presencial e por videoconferência;

IX - analisar os fluxos de atendimento, identificar inconsistências e propor melhorias para aumentar a eficiência e a qualidade;

X - elaborar e gerenciar as escalas de trabalho, visando a disponibilidade de atendentes necessários para realizar suas tarefas relacionadas a plataforma omnichannel;

XI - elaborar plano de treinamento para os atendentes da plataforma omnichannel;

XII - gerenciar e supervisionar os atendentes dos canais de atendimento - SAC;

XIII - Atendimento Humano(Chat);

XIV - Atendimento presencial e por videoconferência, em todas as unidades de atendimento da Sefaz;

XV - monitorar e acompanhar os processos automatizados via Robotic Process Automation (RPA), no âmbito da Coordenadoria, visando sua eficiência e eficácia;

XVI - prestar orientação e esclarecimento quanto aos sistemas corporativos da Sefaz;

XVII - exercer outras atividades correlatas.

Art. 78. Compete às Células de Execução da Administração Tributária:

I - executar ações de atendimento, monitoramento fiscal e ações fiscais restritas com lançamento do crédito tributário;

II - exercer outras atividades correlatas.

Art. 79. Compete aos Núcleos de Atendimento, aos Núcleos de Monitoramento e aos Núcleos de Atendimento e Monitoramento:

I - prestar orientação e esclarecimento quanto à legislação fiscal;

II - emitir declarações e documentos de natureza fiscal;

III - receber e conferir documentação fiscal de contribuintes;

IV - registrar as notas fiscais apresentadas por contribuintes de forma espontânea, como também proceder à retificação de dados de selos fiscais virtuais;

V - formalizar e sanar processos administrativo tributários;

VI - autorizar a liberação de mercadorias retidas para cobrança do imposto;

VII - incluir documento fiscal de veículo novo;

VIII - efetuar a baixa de restrições de veículos junto ao Departamento Estadual de Trânsito - Detran;

IX - realizar análises periódicas do índice de satisfação dos clientes internos e externos;

X - proceder à retificação de Documentos de Arrecadação Estadual - DAE, nos termos previstos na legislação;

XI - analisar os pedidos de isenção de ICMS e IPVA;

XII - acompanhar o desempenho dos contribuintes, fornecendo dados econômico-fiscais, e propor ação fiscal;

XIII - proceder a inscrição no Cadastro Geral da Fazenda e as demais alterações cadastrais;

XIV - controlar os processos decorrentes de autos de infração lavrados;

XV - analisar e avaliar bens ou direitos, para fins de procedimentos relacionados com o ITCD;

XVI - realizar diligências cadastrais e fiscais;

XVII - efetuar o controle das omissões relativas às obrigações tributárias;

XVIII - controlar o limite legal de faturamento das empresas optantes do Simples Nacional e de outros regimes de recolhimento;

XIX - acompanhar e analisar a arrecadação dos tributos estaduais, inclusive os parcelamentos de débito fiscal;

XX - monitorar as operações com sistemas emissores de documentos fiscais destinados ao consumidor final;

XXI - autorizar impressão de documentos fiscais e entregar selos de autenticidade, mantendo o seu controle;

XXII - executar projetos de acompanhamento fiscal planejado pela Célula de Arrecadação;

