

| Serviços Oferecidos | Horário | Requisitos | Etapas p/ Execução | Prazo | Forma de Prestação do Serviço | Meio de Comunicação com o Usuário | Local e Formas de acesso | Procedimento Sistema Indisponível |
|---|--|--|--|---|---|--|--|--|
| <p>CALL CENTER</p> <p>Orientações aos usuários em acesso e troca de senhas da UVT</p> <p>Orientações referentes à liberação de mercadorias apreendidas</p> <p>Alterações Cadastrais</p> <p>Pendências de Extrato Fiscal e pedidos virtuais</p> <p>Orientações referentes à utilização do Programa Nota Potiguar</p> | 08:00 às 14:00h segunda à sexta-feira | <p>Sanar as dúvidas do Contribuinte;</p> <p>Orientar o Contribuinte no processo de troca de senha;</p> <p>Orientar o Contribuinte e encaminhá-lo ao Setor responsável</p> <p>Orientar o Contribuinte quanto ao procedimento.</p> | <p>Atendimento via telefone :</p> <p>3209 7880</p> | Imediato | Via telefone 3209 7880 | Via telefone. Em algumas situações o retorno ao usuário é dado através de email. | Telefone 3209 7880 | Aguardar retorno da central telefônica ao funcionamento normal. |
| <p>Realização de atendimentos via e-mail atendimento@set.rn.gov.br e formulário da Sala de Contatos</p> | 08:00 às 14:00h Segunda à sexta-feira | Usuário encaminha e-mail à SET com dúvida ou questionamento. | Encaminhamento ao setor responsável; acompanhamento; retorno ao usuário. | Variável de acordo com a complexidade da demanda. | Resposta por e-mail à demanda do usuário. | E-mail | Atendimento por e-mail, que pode ser enviado a qualquer hora do dia para ser respondido durante o expediente da SET. | O envio do email independe de sistemas da SET. Para resposta, aguardar retorno do sistema. |

| | | | | | | | | |
|---|--|---|---|--|---|---|--|---|
| <p>Realização de parcerias com instituições e entidades representativas dos contribuintes ou de categorias profissionais,, públicas ou privadas, participação em conselhos estaduais, representação institucional da SET e demais atividades afins à Integração Fisco-Contribuinte.</p> | <p>08:00 às 14:00h segunda à sexta-feira ou conforme necessidades da agenda.</p> | <p>Contato da SET com as instituições e entidades, ou destas com a secretaria, para realização de eventos, seminários, feiras, etc, para levar informações técnicas da SET à sociedade, fortalecendo o viés Estado-Cidadão da gestão do governo do RN. Acompanhamento e orientações às instituições, com disseminação de informações para melhor atendimento aos contribuintes.</p> | <p>Contato com a instituição ou entidade, definição da agenda, formato do evento, local, assunto, palestrantes envolvidos, forma de divulgação, inscrições, realização do evento, análise posterior. Reunião com a empresa, diagnóstico das necessidades de informações e definição da formato de entrega das solicitações para possibilitar a melhor orientação ao contribuinte-usuário.</p> | <p>Variável de acordo com a data de realização do evento, seminário, feira, etc, e com as demandas da instituição em tela.</p> | <p>Realização do evento e/ou fornecimento das informações necessárias ao atendimento da demanda.</p> | <p>E-mail coficset@set.rn.gov.br Telefone 3232 2033 presencialmente.</p> | <p>Presencialmente na Cofic -SET, Centro Administrativo, telefone 3232 2033, email coficset@set.rn.gov.br.</p> | <p>Independente de sistemas específicos. Atendimento pessoal.</p> |
| <p>Elaboração, implantação, consolidação e manutenção da Carta de Serviços ao cidadão da SET/RN</p> | <p>08:00 às 14:00h segunda à sexta-feira</p> | <p>Atender às determinações do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, Lei 13.460/2017.</p> | <p>Realização do Plano de Execução da Carta de Serviços; Coleta dos serviços prestados pelos diversos setores da SET; Análise e sistematização dos dados coletados;</p> | <p>Implantação até 30 de julho/2019</p> | <p>Disponibilização da Carta de Serviços no site da SET, www.set.rn.gov.br</p> | <p>Carta de Serviços disponibilizada no site da SET, www.set.rn.gov.br Para dúvidas ou sugestões à Carta de Serviços, encaminhar e-mail para</p> | <p>Carta de Serviços disponibilizada no site da SET, www.set.rn.gov.br</p> | <p>Aguardar retorno do sistema para acesso à Carta de Serviços.</p> |

| | | | | | | | | |
|---|------------------------------|---|---|------------------------------------|--|--|---|--|
| | | | <p>Construção do documento de apresentação Carta de Serviços; Disponibilização da Carta de Serviços no site da SET.</p> | | | <p>atendimento@set.rn.gov.br</p> | | |
| <p>Elaboração e realização de pesquisas periódicas de análise de satisfação junto aos contribuintes/usuários.</p> | <p>24h – site da SET RN.</p> | <p>Preenchimento do questionário de avaliação de satisfação com o atendimento da SET através do site www.set.rn.gov.br ou presencialmente nos pontos de atendimento.</p> | <p>Elaboração projeto de pesquisa de satisfação; confecção de questionários; formação da comissão executora; formalização do questionário; disponibilização do formulário no site da SET e impresso fisicamente nos pontos de atendimento da secretaria. Compilação, análise e divulgação dos resultados e índices alcançados pela SET em termos de qualidade do atendimento prestado ao cidadão/usuário.</p> | <p>A partir de agosto de 2019.</p> | <p>Disponibilização para preenchimento de formulário eletrônico no site da SET, www.set.rn.gov.br, ou impresso, para preenchimento físico nos pontos de atendimento da secretaria. Divulgação dos resultados e índices alcançados pela SET em termos de qualidade do atendimento, no site e demais canais de divulgação da instituição. Desenvolvimento de estratégias para melhorar as fragilidades detectadas e assim otimizar a qualidade do</p> | <p>Site da SET, presencialmente nas unidades, ou demais canais de divulgação da instituição para verificação dos resultados da pesquisa de satisfação.</p> | <p>Site da SET, www.set.rn.gov.br, para preenchimento do formulário eletrônico, ou presencialmente nos pontos de atendimento da secretaria. Divulgação dos resultados no site da SET e demais canais da instituição.</p> | <p>Aguardar retorno do sistema para preenchimento do formulário eletrônico, ou preenchimento do formulário impresso nas unidades de atendimento.</p> |

| | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---------------------------|
| | | | | | atendimento e dos serviços prestados pela SET/RN. | | | |
| Monitoramento do atendimento presencial, telefônico e por e-mail. (demanda interna). | 08:00 às 14:00h segunda à sexta-feira (demanda interna) | Demandas dos usuários/cidadãos, contribuintes, contadores, demais profissionais e quaisquer outras direcionadas à SET através dos seus canais de atendimento: e-mail, telefone ou presencial. | Gerenciar e viabilizar o acesso à informação, transparência fiscal, e a otimização do atendimento às diversas demandas direcionadas à SET/RN. | Permanentemente e através de relatórios periódicos. | Acompanhamento das demandas recebidas e da correta prestação de serviço ao usuário/cidadão que procura atendimento da SET através dos seus diversos canais, e-mail, telefone ou presencial. | Demanda interna, o contato é realizado entre os servidores da Cofic e os demais servidores da secretaria envolvidos no atendimento ao usuário, presencialmente, por e-mail, telefone ou whatsapp. | Na Cofic ou nos diversos setores da SET com demanda de atendimento. Presencialment e, por e-mail, telefone ou whatsapp. | Independente de sistemas. |