



Carta de Serviços ao Cidadão

Gerência de Atendimento a Distância





- **Superintendência de Desenvolvimento da Gestão Fazendária - SGF**

Finalidade: desenvolvimento dos recursos humanos, **gestão do atendimento** e modernização tecnológica.

- **Diretoria de Atendimento**

Finalidade: estabelecer políticas de atendimento

- a) Gerência de Atendimento Presencial;
- b) Coordenações Regionais de Atendimento Presencial;
- c) Gerência de Atendimento a Distância.





▪ Gerência de Atendimento a Distância

Atribuições

1. Gerir o atendimento a distância;
2. Definir e gerir os canais de atendimento a distância;
3. Gerir conteúdo informacional, assegurando a qualidade das informações que circulam entre as áreas finalísticas e de atendimento;
4. Estabelecer padrões de interface e navegação nos sites da Secretaria;
5. Interagir com as áreas finalísticas da Secretaria, a fim de aumentar continuamente a oferta e disponibilização de serviços a distância para o contribuinte/cidadão.





▪ Carta de Serviços ao Cidadão

Objetivo

Informar ao cidadão, de forma clara, os principais serviços prestados pela Instituição, seus canais de acesso, horários de atendimento, prazos para obtenção do serviço e os compromissos com os padrões de atendimento estabelecidos e ampliar o conhecimento da sociedade sobre as atividades da Secretaria da Fazenda do Estado da Bahia, dando mais visibilidade e transparência às suas ações.





- **Quem deve implantar a Carta de Serviços ao Cidadão**

É **recomendável** a todo e qualquer órgão/entidade público que exerçam atividades de prestação de serviços públicos.

É **indispensável** para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente ao cidadão.





- Documentos sobre a Carta de Serviços

[Carta de Serviços ao Cidadão – Guia Metodológico](#)

[Decreto nº 6.932, de 11 de Agosto de 2009](#)

[Identificador de Serviços Públicos](#)

[Instrução Normativa nº 1, de 06 de janeiro de 2010](#)

[Decreto nº 9.094 de 2017](#)





SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO DA BAHIA

INSPECTORIA ELETRÔNICA | FINANÇAS PÚBLICAS E CONTROLE INTERNO | LEGISLAÇÃO E CONSELHO DA FAZENDA | EDUCAÇÃO FISCAL | INSTITUCIONAL

[Pesquisa de Legislação](#)

AGENDA

DEZEMBRO | 17

D	S	T	Q	Q	S	S
				1	2	
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

ÁREA RESTRITA

SEFAZ NET | Webmail

acordo legal CONCILIA 2017

TRANSPARÊNCIA BAHIA

PPP Bahia Parcerias Público-Privadas

ATENDIMENTO

- Fale Conosco
- Call Center
- Inspetorias
- Postos Fiscais
- Pontos de Atendimento

SENHA

- Informações
- Solicitação Com certif. digital
- Solicitação Sem certif. digital
- Serviços

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Denúncia

Concilia 2017

Benefícios Fiscais concedidos pela Lei 13803/17. De 06 a 29 de Dezembro de 2017.

Saiba mais

NOTÍCIAS

- 07/12/2017 • Governo Federal cria fórmula "mágica", persegue a Bahia e ajuda SP
- 07/12/2017 • Rui autoriza concurso para auditor fiscal da Fazenda do Estado
- 06/12/2017 • TJBA realiza Semana de Conciliação de débitos com o ICMS
- 01/12/2017 • Cira recupera R\$ 200 mi em créditos e capacita contra sonegação
- 28/11/2017 • AGE lança Guia Referencial dos Controles Internos da Gestão

PAGAMENTOS

- IPVA 2017** Cálculo e emissão de DAE
- DAE** > DAE Cálculo e Emissão de Documentos de Arrecadação para pagamento de tributos e taxas.
- DAE** > DAE Débitos Lançados Emissão de DAE para pagamento dos Débitos Lançados.
- GNRE** > GNRE Emissão Online da Guia Nacional de Recolhimento.
- > Consulta Individual de Pagamento Consulta de pagamento do ano corrente e ano anterior.

SPED

- > Nota Fiscal Eletrônica Nota fiscal eletrônica com validade jurídica.
- > Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica com validade jurídica.
- > Conhecimento de Transporte Eletrônico Serviços de transportes com validade jurídica, garantida pela assinatura digital do emitente.
- > Manifesto de Documentos Fiscais Eletrônicos Modelo Nacional de Documento Fiscal Eletrônico.
- > Escrituração Fiscal Digital Arquivo digital, prestações de serviços e apuração de impostos.
- > Escrituração Contábil Digital Substitui a escrituração contábil em papel.

NOTA FISCAL

- > Nota Fiscal Avulsa Emissão de notas fiscais de mercadorias isentas ou tributadas, sujeitas ou não à pauta fiscal.

SIMPLES NACIONAL

- > MEI Informações sobre o Microempreendedor Individual.
- > Perguntas e Respostas Esclareça dúvidas mais frequentes sobre o Simples Nacional.

DECLARAÇÕES

- > DMA Obrigatória para contribuintes inscritos que...





Equipe GERAD

Mônica Calixto

Jean Pierre Dykeman

Cintia Cavalcante

Rodrigo Carvalho

Tatiana Silva

Renata Oliveira

Mônica Calixto

Gerente de Atendimento a Distância

monicam@sefaz.ba.gov.br

