

Instrução Normativa Conjunta - SMF/DAA e SMF/DAT nº 001/2022

Estabelece Normas e Diretrizes para o Plantão Fiscal Descentralizado, da Secretaria Municipal da Fazenda, em substituição à sistemática anterior, bem como revoga a Instrução Normativa SMF/AS – 001/2021, publicizada através da Comunicação nº 064/2021, em 06/04/2021.

A Diretoria de Atendimento e Arrecadação e a Diretoria de Administração Tributária, através de seus Diretores, com a concordância do Secretário Adjunto da Fazenda, RESOLVEM:

Art. 1º Implementar a sistemática de atendimento especializado para questões inerentes à legislação tributária municipal, por meio de um plantão fiscal descentralizado, buscando a distribuição dos trabalhos entre os Fiscais Tributários, por assunto e forma de atendimento, e visando à qualificação dos serviços prestados aos contribuintes.

Art. 2º Os serviços prestados pelo plantão fiscal, até então centralizados em um único espaço físico, passam a ser distribuídos conforme os incisos abaixo, sem que esta pauta efetue o exaurimento de questões eventualmente não identificadas e reguladas na presente instrução normativa:

I - atendimentos fiscais realizados por meio do sistema de atendimento virtual de demandas.

II - atendimentos fiscais realizados por meio de sistema de telefonia.

III - atendimentos fiscais realizados de forma presencial.

Art. 3º Em relação aos tipos de atendimento previstos nos incisos do art. 2º, fica estabelecido que as dúvidas de natureza eminentemente fiscais, que necessitem de análise de um Fiscal Tributário, em razão de sua complexidade, e que não estejam sujeitas a processo administrativo específico, terão os seguintes encaminhamentos:

I - Atendimento previsto no inciso I (sistema demandas) – serão direcionadas às chefias das unidades da SMF/DAT, conforme o assunto, ficando as mesmas responsáveis pela distribuição dos expedientes aos Fiscais Tributários lotados em suas unidades. Registre-se que tais demandas devem receber rápida resposta, em razão deste canal de comunicação servir apenas para questões menos burocráticas e de solução simplificada, ficando desde já estabelecido o prazo máximo de 2 (dois) dias úteis para análise fiscal e resposta ao requerente.

II - Atendimento previsto no inciso II (telefonia) – todos os atendimentos telefônicos serão direcionados para a SMF/DAA/UAC, que efetuará a triagem necessária e solucionará a questão apresentada pelo requerente, sempre que possível. Em não sendo possível a solução do atendimento pela equipe da SMF/DAA/UAC, por ser assunto de alta complexidade e eminentemente de natureza

DIÁRIO OFICIAL



DIÁRIO OFICIAL DO MUNICÍPIO DE CANOAS - RIO GRANDE DO SUL

ANO 2022 - Edição 2738 - Data 08/03/2022 - Página 63 / 65

tributária, o agente público efetuará a transferência da ligação telefônica à unidade da SMF/DAT responsável pelo assunto, para ramal específico a ser disponibilizado por cada unidade.

III - Atendimento previsto no inciso III (presencial) – serão atendidos pela SMF/DAA/UAC, em sistema de triagem, com atendimento em terceiro nível, pelos fiscais lotados na estrutura.

Art. 4º O modelo de Plantão Fiscal até então existente, com atendimento em espaço físico determinado e sistema de escala entre os Fiscais Tributários, fica extinto a partir da publicação da presente Instrução Normativa.

Art. 5º Revoga-se a Instrução Normativa SMF/AS – 001/2021.

Antônio Carlos Zborowsky

Ana Cristina Burzlaff

Adriano Divivi Ponticelli

Secretário Adjunto da Fazenda

Diretora de Atendimento e Arrecadação

Diretor de

Administração Tributária