



Segunda-Feira, 22 de Dezembro de 2025

Sefaz disponibiliza novo canal de atendimento digital para o contribuinte

MODERNIZAÇÃO

Redação | Rufando Bombo News

A Secretaria de Fazenda de Mato Grosso (Sefaz-MT) lançou um novo formato de atendimento online para os contribuintes do estado, o webchat. A ferramenta, disponível no site da Secretaria, tem o objetivo de unificar os canais de atendimento remoto, facilitando e agilizando o acesso às informações e serviços fazendários.

O webchat está disponível tanto para contribuintes pessoa jurídica, como empresas e produtores rurais, quanto para pessoas físicas. Para acessar os serviços, é necessário informar o CPF ou o CNPJ.

De acordo com a Superintendência de Atendimento ao Contribuinte (SAC), a implementação do webchat visa aprimorar a gestão do atendimento realizado pela Sefaz.

“A nossa proposta de avanço começa com a centralização e unificação dos canais de atendimento remoto. Isso é essencial para gerenciar de forma eficaz o atendimento ao contribuinte, entender quem nos procura, quais problemas estão surgindo e quais ainda precisam de solução, permitindo assim que possamos propor melhorias contínuas nas entregas”, explicou o superintendente Rafael Vieira.

A introdução do webchat representa um passo significativo na modernização dos serviços oferecidos pela Sefaz, aprimorando a gestão pública e proporcionando um atendimento mais ágil e eficiente aos contribuintes de Mato Grosso. Esse novo formato permite que as dúvidas e necessidades dos contribuintes sejam atendidas com rapidez e precisão, reduzindo o tempo de espera e garantindo uma experiência mais satisfatória.

Entre os serviços disponíveis no webchat estão informações sobre IPVA, ITCD, consulta de débitos, atualização de dados cadastrais e notificação ou aviso de cobrança fazendária. O cidadão também pode obter informações sobre o Nota MT.

Embora o webchat funcione como um assistente virtual, o atendimento é realizado por servidores da Sefaz, garantindo que as informações fornecidas sejam precisas e que fiquem registradas no sistema para futuras consultas, caso necessário.

O novo canal de atendimento estará disponível durante o horário comercial, das 07h30 às 17h, de segunda a sexta-feira. O sistema permitirá a entrada de chamadas até às 16h30, assegurando que todos os contribuintes sejam atendidos no mesmo dia.

Bate-papo Sefaz

Para divulgar e apresentar o novo canal de atendimento, a Sefaz promoveu a live “Bate-papo Sefaz MT” em seu canal no YouTube, na última quinta-feira (08.08). A apresentação foi conduzida pelo superintendente de Atendimento ao Contribuinte, Rafael Vieira, juntamente com o coordenador de Atendimento Remoto, Alberto Moraes.

Durante a live, os servidores da Sefaz realizaram uma demonstração ao vivo de como o webchat funciona, respondendo às dúvidas dos contribuintes.