

# MANUAL SIFALE

Para usuário fazendário, conveniado  
ou call center

**Redação:** Claudia Katsumoto Sakai

**Revisão:** Jennyffer Kuba Dobashi, Janaina Tais Bonato

## Sumário

Sobre o SiFale .....	3
Link do SiFale.....	3
Diferença entre SIFALE para cidadão e para fazendários .....	3
Fazer login no SIFALE .....	4
Tratamento das mensagens .....	4
Acesso à lista de mensagens .....	4
Organizar as mensagens em ordem alfabética ou numérica .....	5
Buscar mensagem específica .....	5
Somente consultar mensagem .....	6
Responder mensagem .....	7
Encaminhar mensagem .....	7
Contestação .....	8
Férias X Status “em triagem” .....	9
Taxonomia .....	9

**Atenção! Este manual é de uso exclusivo de fazendários, conveniados e call center.**

## Sobre o SiFale

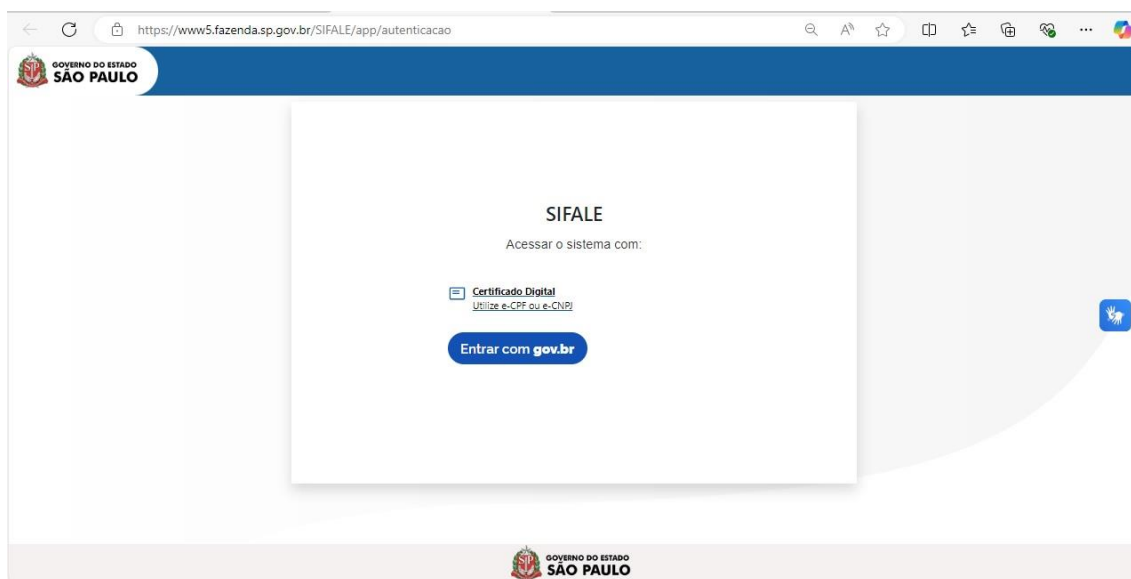
É o sistema de comunicação (envio e resposta de mensagens) da Secretaria da Fazenda e Planejamento do Estado de São Paulo que substituiu o sistema Fale Conosco.

## Link do SiFale

### Diferença entre SIFALE para cidadão e para fazendários

Página do Cidadão

<https://www5.fazenda.sp.gov.br/SIFALE/app/autenticacao>



Página do fazendário

<https://www5.fazenda.sp.gov.br/SIFALEIntra/Autenticacao/Login?ReturnUrl=%2FSIFALEIntra%2F>



## Fazer login no SIFALE

Escolha o seu perfil (fazendário, conveniado ou call center) e faça o login com certificado digital.

## Tratamento das mensagens

### Acesso à lista de mensagens

O acesso à lista de mensagens é feito por meio do sistema Controle Hierárquico.

O servidor poderá responder as mensagens relacionadas ao assunto da unidade do qual é membro no Controle Hierárquico. Caso seja necessário, poderá somente consultar mensagens de outras áreas.

O gestor de cada unidade no Controle Hierárquico deve ajustar as configurações para que os servidores sob sua responsabilidade possam responder as mensagens.

O Controle Hierárquico precisa ser ajustado da seguinte forma:

a) Função: TEFE, auxiliar administrativo, assistente fiscal, chefe de PF's e Diretores.

b) Unidade: o servidor ser membro da unidade que é responsável por responder a um determinado nível do SiFale.

## Organizar as mensagens em ordem alfabética ou numérica

As mensagens podem ser classificadas (organizadas) em ordem crescente ou decrescente por letra ou número.

Para classificar basta clicar em cima de um dos itens da tela de resultados.

25 resultados por página

Filtrar

Nº Protocolo	CPF/CNPJ Interessado	Data de solicitação	Serviço	Responsável triagem	Anotação interna	Taxonomia	Nível	Situação	Espera atual (em dias)
		09/08/2024	Imunidade/isenção ICMS veiculos			01 - CCON - N	1	Concluído	
		09/08/2024	Imunidade/isenção ICMS veiculos			02 - CFIS/CREDAC - N	1	Concluído	
		09/08/2024	ITCMD			02.02 - Crédito Rural	1	Concluído	

## Buscar mensagem específica

Preencha um ou mais campos do cabeçalho do SIFALE: Número do protocolo, Interessado, Solicitante, Situação, etc.

Triagem Pesquisar Chamados recebidos

Número do protocolo: 000000-00000000-00000000-00

Interessado: CPF ou CNPJ

Solicitante: CPF ou CNPJ

Situação: Selecionar

Mais filtros... Pesquisar

Ou clique em “Mais filtros” para mostrar mais campos.

Triagem Pesquisar Chamados recebidos

Número do protocolo: 000000-00000000-00000000-00

Interessado: CPF ou CNPJ

Solicitante: CPF ou CNPJ

Situação: Selecionar

Mais filtros... Pesquisar

O filtro pode ser feito clicando em “mais filtros”, depois em taxonomia e escolhendo quais assuntos deseja visualizar.

The screenshot shows a search filter interface with several input fields and dropdown menus. A dropdown menu for 'Taxonomia' is open, showing a list of categories. The 'Mais filtros...' button is highlighted.

Responsável triagem	Anotação interna	Taxonomia	Nível	Situação	Espera atual (em dias)
		01 - CCON - N	1	Concluído	

Clique sobre o número de protocolo da mensagem.

Nº Protocolo	CPF/CNPJ Interessado	Data de solicitação	Serviço	Responsável triagem	Anotação interna	Taxonomia	Nível	Situação	Espera atual (em dias)
140030-20241218-152102815-57		18/12/2024	GIA / NOVA GIA / GIA da EFD			05.08.07 - GIA/GIA da EFD	1	Aguardando triagem	0

## Somente consultar mensagem

Para apenas visualizar o conteúdo da mensagem sem iniciar o processo de triagem, clique em “Exibir dados protegidos (LGPD)”.

The screenshot shows a message detail view with a navigation bar at the top. A red arrow points to the 'Exibir dados protegidos (LGPD)' button. Below the navigation bar, there is a section titled 'Pergunta' with a vertical line on the left and a large area of asterisks representing redacted content.

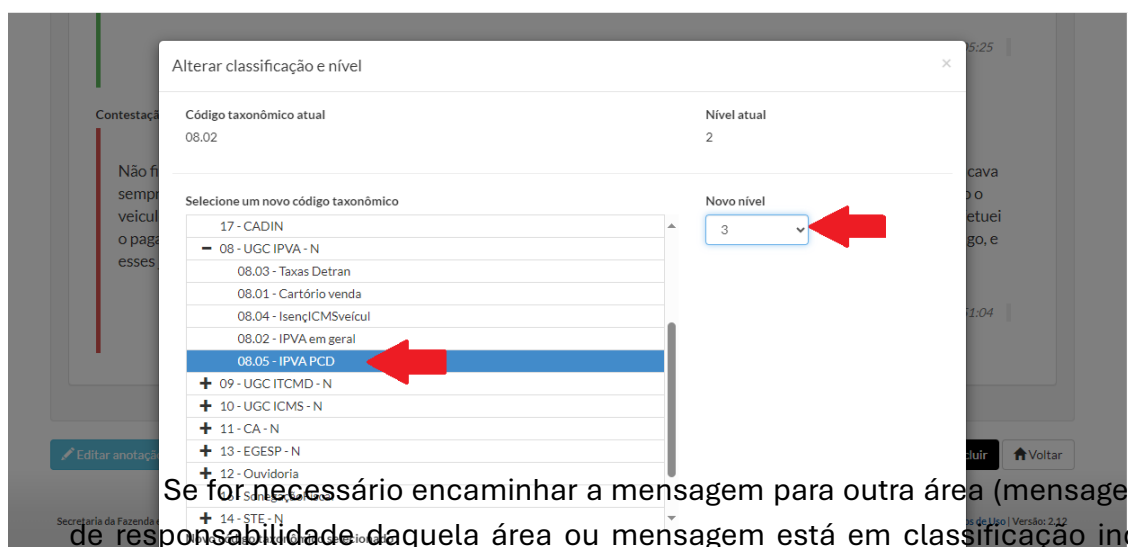
## Responder mensagem

Para responder à mensagem, clique diretamente em “iniciar triagem” e selecione a opção “responder fale conosco”. Escreva a resposta ou escolha uma resposta padrão e clique em “enviar”.



## Encaminhar mensagem

Se não for possível responder à mensagem (por falta de conhecimento ou ausência de resposta padrão para o caso) e o assunto estiver na taxonomia correta, deve-se encaminhá-la ao nível superior utilizando a opção ‘alterar classificação e nível’ e selecionar o nível desejado.



deve-se escolher a opção “alterar classificação e nível” e selecionar a nova taxonomia e nível 1.

A mensagem **não** deve ser encaminhada às taxonomias com letra “N”, pois estas não possuem UA associada. Conforme print abaixo, aparece um alerta de que não há nível disponível para tal taxonomia.

Alterar classificação e nível

Código taxonômico atual: 08.02      Nível atual: 3

Selecione um código taxonômico

Filtrar    + Expandir tudo    - Recolher tudo

- + 01 - CCON - N
- + 02 - CFIS/CREDAC - N
- + 03 - CFIS/DICAR - N
- + 04 - CFIS/DIFIS - N
- + 05 - CFIS/DIGES - N
- + 06 - DIGES/Atend - N
- + 07 - UGC Cobrança - N
- 17 - CADIN
- 08 - UGC IPVA - N

Novo nível: [dropdown]

Nenhum nível disponível para esta taxonomia

É possível acrescentar um recado em “Editar Anotação Interna” antes de encaminhar a mensagem. Este recado é interno e não fica visível ao contribuinte.

Fale conosco    Dados complementares    Arquivos anexos    Histórico de situações    Exibir dados protegidos (LGPD)

Pergunta

.....

.....

Editar anotação interna    Iniciar triagem    Excluir    Voltar

## Contestação

O cidadão tem o direito de contestar a resposta. Caso isso ocorra, a mensagem será devolvida para a área e o nível que a respondeu inicialmente.

Para os atendentes de 1º e 2º nível: antes de encaminhar a mensagem ao nível superior, leia atentamente o motivo da contestação, às vezes o cidadão apenas não entendeu o que foi escrito e pode ser explicado de outra forma.

O prazo de contestação é de 3 dias úteis. Após expirado este prazo, a mensagem é encerrada.

## Férias X Status “em triagem”

Somente o servidor que iniciou a triagem pode responder à mensagem.

Esta funcionalidade evita que duas pessoas trabalhem na mesma mensagem simultaneamente.

Portanto, atenção durante as férias: se você iniciou a triagem de uma mensagem e não poderá respondê-la, é necessário 'sair da triagem' para que outra pessoa possa respondê-la durante o seu período de férias.

## Taxonomia

A taxonomia é a classificação das mensagens no SIFALE.

Para cada formulário (assunto no SIFALE) é associada uma taxonomia.

Para cada taxonomia é associada a UA responsável de acordo com os níveis.

- **Nível 1:** Empresa contratada (questões mais simples)
- **Nível 2:** Servidores da Central de Relacionamento Multimídia-CRM (questões de complexidade média)
- **Nível 3:** UGC ou Supervisão (questões de alta complexidade)
- **Nível 4:** UGC ou Supervisão (questões de alta complexidade)