



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA

Secretaria de Estado de Finanças - SEFIN

Instrução Normativa nº 47/2025/GAB/CRE

Institui e disciplina a "Plataforma Multicanal de Atendimento" da Secretaria de Estado de Finanças - Sefin.

O COORDENADOR-GERAL DA RECEITA ESTADUAL, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO a necessidade de integrar, de forma padronizada e eficiente, os diversos canais de atendimento disponibilizados pela SEFIN, garantindo maior acessibilidade, transparência e agilidade no relacionamento com os contribuintes;

D E T E R M I N A:

Art. 1º Esta Instrução Normativa institui e disciplina a "Plataforma Multicanal de Atendimento" da Secretaria de Estado de Finanças - Sefin, solução tecnológica que centraliza e integra os canais de atendimento desta Secretaria, possuindo caráter informativo e de transmissão objetiva de conhecimento para a comunidade de contribuintes.

Art. 2º A "Plataforma Multicanal de Atendimento" da Sefin é integrada pelos seguintes canais de comunicação:

I - "Agência Virtual", portal de serviços da Sefin, em que os contribuintes encontram informações acerca dos serviços desta Secretaria;

II - "Chat Institucional - Serafin", o qual possui função de assistente virtual (*chatbot*), respondendo dúvidas gerais e objetivas relativas aos tributos administrados pela Sefin;

III - "Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC", que oferece ao cidadão acesso a um canal de comunicação com a Sefin, destinado exclusivamente ao esclarecimento de dúvidas operacionais, cadastrais, procedimentais e questões objetivas relacionadas ao cumprimento de obrigações acessórias e à utilização dos sistemas da Sefin;

IV - "WhatsApp" da Sefin, canal de informações da Sefin no aplicativo "WhatsApp", com número oficial (69) 3211-6116, utilizado para difundir informações de interesse do contribuinte e da sociedade.

§ 1º A comunicação entre o contribuinte e a Sefin deverá ser feita, preferencialmente, por meio dos canais de comunicação previstos nos incisos do *caput*.

§ 2º Os e-mails institucionais das unidades da Sefin não deverão ser utilizados como canal para solicitação de atendimentos, permanecendo restritos à comunicação institucional.

Art. 3º As mensagens encaminhadas pelos canais de comunicação da Sefin observarão o seguinte:

I - terão caráter meramente informativo, indicando os canais oficiais de consulta aos documentos e comunicações;

II - respeitarão a legislação vigente quanto ao sigilo fiscal e à proteção de dados pessoais, limitando-se a informações necessárias para o contribuinte identificar e acessar o serviço ou a pendência;

III - não substituirão as comunicações oficiais que exijam protocolo ou atendimento às formalidades legais específicas;

Parágrafo único. As respostas que o contribuinte obtiver dos canais de comunicação não têm o efeito de resposta à consulta, prevista no art. 67 e seguintes da Lei 688, de 27 de dezembro de 1996.

Art. 4º O conhecimento, pelo contribuinte, das informações fornecidas pelos canais de comunicação não possuem os efeitos de ciência exigida pela Lei 688/96 ou por outros normativos.

Art. 5º Os dados cadastrais para envio das mensagens e alertas serão obtidos a partir das informações disponibilizadas à Sefin, observada a legislação aplicável, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Art. 6º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Porto Velho, 18 de novembro de 2025.

ANTONIO CARLOS ALENCAR DO NASCIMENTO

Coordenador-Geral da Receita Estadual



Documento assinado eletronicamente por **ANTONIO CARLOS ALENCAR DO NASCIMENTO, Coordenador(a)**, em 19/11/2025, às 14:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [portal do SEI](#), informando o código verificador **0066095438** e o código CRC **22008022**.
