

- **NÃO HÁ ATENDIMENTO PRESENCIAL!** Sempre orientar o cliente com as informações que constam no site/materiais de apoio e, caso não seja de nossa competência, direcionar ao fale conosco.
- Apenas quando o cliente não tiver e-mail, descrever que é para contatá-lo através do telefone. Caso possua e-mail, a resposta será por este canal.
- **SEMPRE** confirmar os dados do cliente (nome, e-mail e telefone). Se for preciso, pedir para o cliente soletrar. É importante que todos os dados estejam corretos para que a equipe possa dar o retorno para o cliente.
- DIT - Todas as informações referentes à DIT encaminhamos para o Fale Conosco.
- Protocolo Eletrônico não é o mesmo que Fale Conosco. Protocolo Eletrônico é para solicitação de serviços e é feito através dos portais, já o Fale Conosco é para dúvidas, como de legislação ou dúvidas de informações que não temos acesso.
- Sempre informar ao cliente olhar na caixa de *spam* ou *lixo eletrônico* quando receber o formulário de pesquisa de satisfação do atendimento do Fale Conosco, pois essa pesquisa só é enviada na conclusão do atendimento. Ou seja, se ele recebeu a mensagem e pesquisa, a resposta da sua solicitação já foi enviada.
- Bancos credenciados:
 - ***BANRISUL** (inclusive para não correntistas no caixa, correspondentes bancários e Banripontos)
 - ***SICREDI** (inclusive para não correntistas no caixa)
 - ***BANCO DO BRASIL** (somente para correntistas e somente nos canais de autoatendimento)
 - ***BRADERCO** (somente para correntistas – canais de autoatendimento).

- **ACESSO/ INFORMAÇÕES AO E-CAC:**

<https://www.sefaz.rs.gov.br/Login/LoginCertACRS.aspx?codTpLogin=1>

<https://www.sefaz.rs.gov.br/Site/MontaDuvidas.aspx?al=l ecac receita>