



AUTORIDADE TRIBUTÁRIA DE MOÇAMBIQUE

Para mais informações

Mais
cômodo
Para
melhor
servir
ao contribuinte



CENTRAL DE ATENDIMENTO



Um serviço fácil
de atendimento aos Contribuintes

Ligue:
1266

linhadocontribuinte@at.gov.mz



Bem Vindo ao novo serviço da
Autoridade Tributária de Moçambique

Central de Atendimento

O QUE É?

É um centro moderno desenhado para receber e responder questões do público e denunciar comportamentos desviantes. .

PARA QUE SERVE?

Para prestar serviços personalizados e de qualidade e providenciar informações fiscais necessárias para promover o pagamento de impostos de forma fácil e moderna.

QUE VANTAGENS TRAZ?

- Evitar longas distâncias;
- Poupar tempo e recursos;
- Fácil e rápido.

COMO USAR?

Pode aceder através de telefone, fax, e-mail, internet, SMS, Celular, IVR (Interactive Voice Response - Resposta de Voz Interactiva), entre outros.

MODELO A IMPLEMENTAR

O sistema está projectado para facilitar múltiplos níveis de suporte, garantindo um tratamento mais eficiente de chamadas:

Primeiro
Nível:
IVR

Compreenderá as consultas de rotina que serão tratadas pelo **IVR**.

Segundo
Nível:
Consulta ao Agente

Consultas aos agentes, que serão capazes de dar suporte aos utentes sobre questões de complexidade baixa.

Terceiro
Nível:
Consulta ao Especialista

Compreenderá os casos em que o contribuinte requeira maior assistência ou informação que não pode ser satisfeita pelo nível anterior, a solicitação é encaminhada para um especialista da Autoridade Tributária.

Ligação Telefónica (móvel e fixa) - Exemplo

