

| | | |
|---|---|--------------------|
|  | Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda Conselho de Contribuintes | Código: NT-D-CC-01 |
| | | Rev.: 01 |
| POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE | | Página 1 de 4 |

| | |
|--|---|
| Elaborado / Revisado por: Comitê do SGQ do Conselho de Contribuintes | Aprovado por: Secretário(a) da Fazenda Presidente do Conselho de Contribuintes |
|--|---|

Histórico de Revisões:

| Revisão | Local da Revisão | Descrição |
|---------|------------------|---|
| 00 | - | Emissão inicial |
| 01 | CC | Inclusão do planejamento para o alcance dos objetivos da qualidade; ajuste nos indicadores de desempenho e inclusão dos servidores do SCART na lista de distribuição. |
| | | |
| | | |
| | | |

Lista de Distribuição:

| Órgão | Cargo/Função |
|-------|--------------------------------------|
| SMF | Secretário(a) |
| CC | Membros do Conselho de Contribuintes |
| CC | Todos os servidores lotados no órgão |
| SCART | Todos os servidores do SCART |

| | | |
|---|---|--------------------|
|  | Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda Conselho de Contribuintes | Código: NT-D-CC-01 |
| | | Rev.: 01 |
| POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE | | Página 2 de 4 |

1. Objetivo

O objetivo deste documento é formalizar a definição da política e dos objetivos da qualidade do Conselho de Contribuintes de Niterói.

2. Política da Qualidade

É política da qualidade do Conselho de Contribuintes de Niterói buscar excelência em processar e julgar, em segunda instância, os recursos voluntários e de ofício às decisões finais proferidas pela primeira instância administrativa, referentes a processos administrativos tributários do Município de Niterói, de natureza contenciosa, visando:

- Isenção em relação às participações dos conselheiros;
- Celeridade no julgamento de recursos tributários em segunda instância;
- Representatividade, a fim de garantir a participação de conselheiros dos diversos segmentos da sociedade.

3. Objetivos da Qualidade

Os objetivos da qualidade do Conselho de Contribuintes de Niterói são os seguintes:

| Política | Objetivos | Indicadores |
|---|--|--|
| Isenção em relação às participações dos conselheiros | <ul style="list-style-type: none"> • Para que as decisões não sejam políticas, não favoreçam além do que a lei permite; • Para que as decisões sejam impessoais e imparciais. | <ul style="list-style-type: none"> • Percentual de decisões unânimes; • Percentual de decisões em que o presidente precisou votar. |
| Celeridade no julgamento de recursos tributários em segunda instância | <ul style="list-style-type: none"> • Para reduzir o tempo de duração do conflito entre a Administração Pública e o contribuinte; • Para arrecadar o mais rápido possível, com o mínimo de desgaste para o Contribuinte e para a Administração Pública. | <ul style="list-style-type: none"> • Tempo médio entre o final da sessão de julgamento e a publicação do acórdão |
| Representatividade, visando garantir a participação de conselheiros dos diversos segmentos da sociedade | <ul style="list-style-type: none"> • Para garantir heterogeneidade de visões nos processos e julgamentos; • Para promover a participação da sociedade no processo final de constituição do crédito tributário. | <ul style="list-style-type: none"> • Quantidade de entidades que têm interesse em fazer parte do Conselho de Contribuintes; • Quantidade de participação de suplentes nas sessões de julgamento. |

| | | |
|---|---|--------------------|
|  | Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda Conselho de Contribuintes | Código: NT-D-CC-01 |
| | | Rev.: 01 |
| | POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE | Página 3 de 4 |

O Conselho de Contribuintes de Niterói planeja o alcance aos objetivos da qualidade determinando o que será feito, recursos requeridos, responsável, prazo de condução e avaliação dos resultados, conforme definido abaixo:

| Objetivo da qualidade | O que será feito | Recursos requeridos | Responsável | Quando será concluído | Como será a avaliação de resultados |
|--|--|--|--|--|---|
| <p>. Para que as decisões não sejam políticas, não favoreçam além do que a lei permite;</p> <p>. Para que as decisões sejam impessoais e imparciais</p> | <p>Monitorar desempenho do SGQ com indicadores de desempenho</p> | <p>Humanos, financeiros e tecnológicos</p> | <p>Alta direção; Comitê da qualidade; Gestores dos processos</p> | <p>Mensal: Acompanhamento dos indicadores de desempenho da Política da Qualidade e dos Processos;</p> <p>Anual: Consolidação na análise crítica do SGQ do Conselho de Contribuintes de Niterói pela sua Alta Direção</p> | <p>Acompanhamento do atingimento das metas dos indicadores deste objetivo da qualidade e dos processos</p> |
| <p>. Para reduzir o tempo de duração do conflito entre a Administração Pública e o contribuinte;</p> <p>. Para arrecadar o mais rápido possível, com o mínimo de desgaste para o Contribuinte e para a Administração Pública</p> | <p>Tratar não conformidades;</p> <p>Monitorar desempenho do SGQ com indicadores de desempenho;</p> <p>Monitorar satisfação de clientes</p> | <p>Humanos, financeiros e tecnológicos</p> | <p>Alta direção; Comitê da qualidade; Gestores dos processos</p> | <p>Diário: Acompanhamento dos registros e tratamentos de não conformidades;</p> <p>Aplicação de pesquisa de satisfação de clientes – Contribuintes recorrentes</p> <p>Mensal: Acompanhamento dos indicadores de desempenho da Política da Qualidade e dos Processos;</p> <p>Acompanhamento das análises sobre as não conformidades registradas</p> <p>Acompanhamento dos resultados de pesquisa de satisfação de clientes – Contribuintes recorrentes</p> <p>Semestral: Aplicação de pesquisa de satisfação de clientes e acompanhamento de resultados – Administração Tributária</p> <p>Anual: Consolidação na análise crítica do SGQ do Conselho de Contribuintes de Niterói pela sua Alta Direção</p> | <p>Acompanhamento do registro e tratamento das não conformidades; do atingimento das metas dos indicadores deste objetivo da qualidade e dos processos; do monitoramento da satisfação dos clientes</p> |
| <p>. Para garantir heterogeneidade de visões nos</p> | <p>Monitorar desempenho do SGQ com</p> | <p>Humanos, financeiros e tecnológicos</p> | <p>Alta direção; Comitê da qualidade;</p> | <p>Diário: Acompanhamento dos registros e tratamentos de não conformidades;</p> | <p>Acompanhamento do registro e tratamento das não</p> |



Prefeitura Municipal de Niterói
Secretaria Municipal da Fazenda
Conselho de Contribuintes

Código: NT-D-CC-01

Rev.: 01

POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE

Página 4 de 4

| Objetivo da qualidade | O que será feito | Recursos requeridos | Responsável | Quando será concluído | Como será a avaliação de resultados |
|---|--|---------------------|------------------------|---|---|
| processos e julgamentos; Para promover a participação da sociedade no processo final de constituição do crédito tributário | indicadores de desempenho; Monitorar satisfação de clientes | | Gestores dos processos | Mensal: Acompanhamento dos indicadores de desempenho da Política da Qualidade e dos Processos; Acompanhamento das análises sobre as não conformidades registradas Anual: Consolidação na análise crítica do SGQ do Conselho de Contribuintes de Niterói pela sua Alta Direção | conformidades; do atingimento das metas dos indicadores deste objetivo da qualidade e dos processos |