

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: NT-PO-CC-05
		Rev.: 01
<b>PROCEDIMENTO DE REALIZAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CONTRIBUINTE</b>		Página 1 de 4

<b>Elaborado / Revisado por:</b>	<b>Aprovado por:</b>
Comitê do SGQ do Conselho de Contribuintes	Presidente do Conselho de Contribuintes

**Histórico de Revisões:**

Revisão	Local da Revisão	Descrição
00	-	Emissão inicial
01	Comitê do SGQ	Mudança das perguntas e da forma como é realizada

**Lista de Distribuição:**

Órgão	Cargo/Função
CC	Funcionários da Secretaria do Conselho de Contribuintes

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: NT-PO-CC-05
		Rev.: 01
	<b>PROCEDIMENTO DE REALIZAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO          CONTRIBUINTE</b>	Página 2 de 4

## 1 Objetivo

Realizar pesquisa de satisfação do “cliente-recorrente” a fim de verificar se os requisitos registrados no documento NT-D-CC-03 – Partes interessadas pertinentes estão sendo atendidos, bem como para identificar eventuais oportunidades de melhoria nos procedimentos do Conselho para sua maior satisfação.

Para maior efetividade e quantidade das respostas obtidas, a pesquisa de satisfação será feita prioritariamente por telefone, pela secretaria do Conselho de Contribuintes.

As ligações serão realizadas preferencialmente aos contribuintes que tiveram acórdãos publicados em seus processos. Este lapso temporal tem como objetivo captar a percepção do contribuinte após o término do contencioso no Conselho de Contribuinte. Caso solicite, as perguntas poderão ser enviadas por e-mail.

A pesquisa será preenchida em arquivo digital por algum servidor da secretaria do Conselho de Contribuintes e arquivada no servidor da Secretaria Municipal de Fazenda até a realização da análise crítica do indicador “Nota da pesquisa de satisfação com o cliente recorrente”, que será feita semestralmente.

## 2 Documentos de referência

- NBR ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos
- NT-D-SMF-01 – Manual do Sistema de Gestão da Qualidade
- NT-D-CC-03 – Partes interessadas pertinentes
- FORM-CC-03 – Controle da pesquisa de satisfação do cliente recorrente

## 3 Termos e definições

Não há.

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: NT-PO-CC-05
		Rev.: 01
<b>PROCEDIMENTO DE REALIZAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CONTRIBUINTE</b>		Página 3 de 4

#### 4 Procedimento

Nº	Atividade	Descrição	Responsável
1	Realização da pesquisa de satisfação para o cliente recorrente	1. A pesquisa será realizada por ligação telefônica: a) O servidor da Secretaria do Conselho de Contribuintes tentará ligar preferencialmente para todos os contribuintes que tiveram acórdãos publicados em seus processos e fará as perguntas que constam na SIPOC-CC-05 – Realizar Pesquisa de satisfação e no FORM-CC-03 – Controle da pesquisa de satisfação do cliente recorrente. b) As respostas da pesquisa serão preenchidas por um servidor da Secretaria do Conselho de Contribuintes e planilhadas pelo mês da sessão para possibilitar uma melhor análise do seu resultado, que será feita no máximo a cada seis meses.	Secretaria do Conselho de Contribuintes
2	Consolidar os dados da pesquisa de satisfação do cliente recorrente	<b>Registros:</b> FORM-CC-03 – Controle da pesquisa de satisfação do cliente recorrente FORM-SMF-04 – Registro de não conformidades FORM-SMF-11 - Caderno de Indicadores	Secretaria do Conselho de Contribuintes
3	Armazenar arquivo digital da pesquisa de satisfação	2. Armazenar os arquivos digitais da pesquisa no servidor da SMF até a análise crítica do período.	Secretaria do Conselho de Contribuintes

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda	Código: NT-PO-CC-05
		Rev.: 01
<b>PROCEDIMENTO DE REALIZAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CONTRIBUINTE</b>		Página 4 de 4

## 5 Registros

Identificação	Armazenamento		Proteção	Recuperação	Retenção	Disposição
	Responsável	Forma e local				
FORM-CC-03 – Controle da pesquisa de satisfação do cliente recorrente	Servidor da Secretaria do Conselho de Contribuintes	Digital  Pasta Documentos atuais\Monitoramento do SGQ\Pesquisa de satisfação do cliente recorrente do repositório de documentos do SGQ do órgão	Restrito ao Comitê do SGQ do CC	Por arquivo	Permanente	Não há.
FORM-SMF-11 - Caderno de Indicadores	RD	Digital  Pasta Documentos atuais\Monitoramento do SGQ\ Indicadores de Desempenho do repositório de documentos do SGQ do órgão	Restrito ao Comitê do SGQ de cada órgão	Por arquivo	Permanente	Não há

## 6 Anexos

Não há.