

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda Central de Atendimento ao Cidadão	Código: NT-PO-CAC-01
	PROCEDIMENTO DE IDENTIFICAR DEMANDA	Rev.: 00
		Página 1 de 7

Elaborado / Revisado por:	Aprovado por:
Comitê do SGQ da Central de Atendimento ao Cidadão	Diretora de Administração Tributária

Histórico de Revisões:

Revisão	Local da Revisão	Descrição
00	-	Emissão inicial

Lista de Distribuição:

Órgão	Cargo/Função
Recepção	Recepcionistas
CAC	Atendentes

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda Central de Atendimento ao Cidadão	Código: NT-PO-CAC-01
		Rev.: 00
PROCEDIMENTO DE IDENTIFICAR DEMANDA		Página 2 de 7

1 Objetivo

Estabelecer os procedimentos necessários à identificação das demandas fiscais e tributárias dos cidadãos, no atendimento presencial ou remoto, com o objetivo de atendê-las ou dar seus corretos direcionamentos.

2 Documentos de Referência

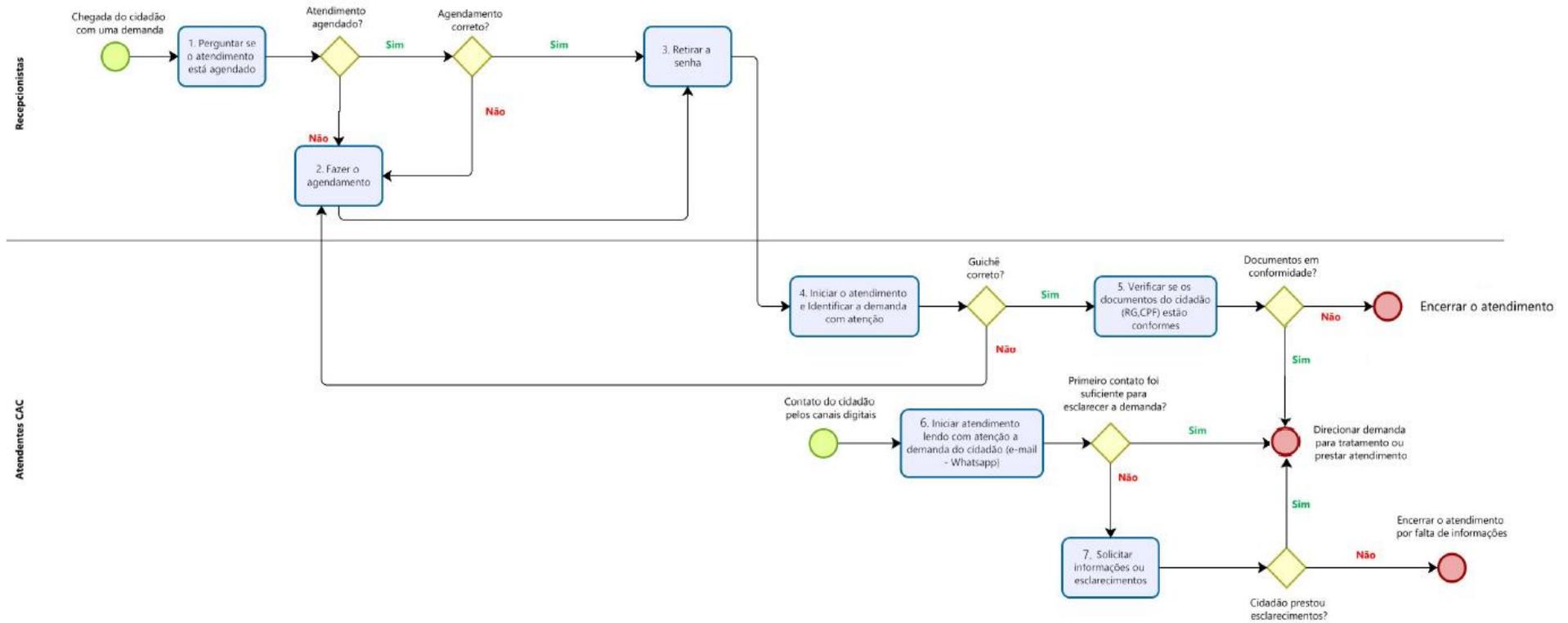
- NBR ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade - Operação
- NT-D-SMF-01– Manual do Sistema de Gestão da Qualidade
- SIPOC – CAC- 01 – Identificar Demanda – CAC
- Processo Administrativo Tributário - Lei 3.368/2018
- Código Tributário Municipal - Lei 2.597/2008
- Processo Administrativo Municipal - Lei 3.048 /2013

3 Termos e Definições

- Sistema SAN - Sistema de emissão e monitoramento de senhas e de inicialização de atendimento;
- Booking - Sistema de agendamento de atendimento;
- SMF – Secretaria Municipal de Fazenda.
- DEPAT – Departamento de Administração Tributária;
- COREC - Coordenação de Relacionamento com o Cidadão;
- Chatbot – Sistema desenvolvido pela Secretaria de Fazenda, que conjuga a emissão de códigos de barras para pagamentos e os atendimentos realizados pelo WhatsApp.



4 Procedimento



	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda Central de Atendimento ao Cidadão	Código: NT-PO-CAC-01
	PROCEDIMENTO DE IDENTIFICAR DEMANDA	Rev.: 00
		Página 4 de 7

Nº	Atividade	Descrição	Responsável(is)
1	Perguntar se o atendimento está agendado	<p>Antes de emitir a senha de atendimento, a recepção deve perguntar a demanda do cidadão para se certificar de que o agendamento foi realizado para o serviço correto. Caso contrário, o cidadão deverá realizar novo agendamento.</p> <p>Nesta etapa, devem ser observados alguns pontos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entender detalhadamente a demanda; - Permanecer atento a palavras-chave que podem indicar a demanda do cidadão, como dívida, parcelamento, valor do IPTU, compra de imóvel, etc. - Em caso de dúvidas pergunte a um atendente do CAC que esteja disponível ou à Coordenadora do COREC. 	Recepção
2	Fazer o agendamento	<p>O agendamento para o atendimento no CAC é realizado pelo cidadão, tanto por meio do totem (disponível na Central de Atendimento) ou pelo site da Secretaria de Fazenda. A recepção, assim como os atendentes, poderá auxiliar o cidadão no uso do totem, estimulando a cultura do autosserviço, indicando o passo a passo e sanando dúvidas do cidadão.</p> <p>REGISTRO: Confirmação do agendamento emitida pelo sistema Booking.</p>	Recepção/CAC
3	Retirar a senha	<p>Para retirar a senha solicite o nome completo e número de CPF do cidadão e emita a senha.</p> <p>As senhas devem ser emitidas no horário em que o cidadão está agendado. O adiantamento de senha apenas pode ser efetuado com a autorização prévia da Coordenadora da COREC para não tumultuar os atendimentos já estabelecidos.</p> <p>REGISTRO: Senha emitida no sistema SAN.</p>	Recepção



PROCEDIMENTO DE IDENTIFICAR DEMANDA

4	Iniciar atendimento e identificar a demanda com atenção	<p> Ao iniciar o atendimento no guichê o atendente deve solicitar os documentos de identificação do cidadão (RG e CPF) para que possa inserir os dados no sistema SAN e atualizar o CGM, se for o caso. Após inserir e/ou atualizar os dados do cidadão, o atendente deve solicitar a demanda do cidadão com atenção e cordialidade, podendo solicitar esclarecimentos ao cidadão sempre que necessário.</p> <p> Nesta etapa, o atendente pode solicitar dados de matrícula ou inscrição municipal, número de processo administrativo, tributos ou serviços a que o cidadão se refere, bem como demais informações pertinentes ao atendimento.</p> <p> Caso seja necessário, o atendente deverá solicitar que o cidadão apresente documentos para melhor entender a solicitação, bem como verificar a legitimidade do cidadão em relação àquela demanda.</p> <p> O atendente também poderá efetuar consultas ao sistema para verificar possíveis débitos ou processos em que o cidadão seja parte interessada. Isso é importante para que se possa identificar com clareza a demanda do cidadão, possibilitando o direcionamento correto de suas necessidades.</p> <p> Fique atento a termos chave para identificar a demanda principalmente nos seguintes casos:</p> <p> Revisão de elementos cadastrais - cadastro, área construída, características da construção; Revisão de valor venal - valor venal do imóvel; Impugnação - IPTU elevado, aumento do valor do imposto, comparação com valores de imóveis próximos mais baixos, ausência de serviços oferecidos (por exemplo: asfalto, coleta de lixo).</p> <p> REGISTRO: Início do atendimento no sistema SAN.</p>	CAC
5	Verificar se os documentos do cidadão (RG, CPF) estão conformes	<p> Para dar continuidade ao atendimento, o atendente deve solicitar os documentos de identificação do cidadão.</p> <p> Caso o cidadão se recuse a apresentar os documentos, o atendente deve encerrar o atendimento e informar sobre a possibilidade de realizar um novo agendamento.</p> <p> REGISTRO: Dados do cidadão inseridos no sistema SAN.</p>	CAC
6	Iniciar atendimento lendo com atenção a demanda do cidadão (e-mail ou WhatsApp).	<p> O atendente deve ler com atenção a demanda do cidadão para que possa identificá-la com clareza. Caso a mensagem do cidadão não possua elementos suficientes para identificar a demanda, o atendente encaminhará um e-mail ou mensagem de WhatsApp ao cidadão solicitando esclarecimentos para melhor.</p> <p> REGISTRO: Mensagens recebidas e enviadas por e-mail ou WhatsApp.</p>	CAC



PROCEDIMENTO DE IDENTIFICAR DEMANDA

7	Solicitar informações ou esclarecimentos	<p>Caso a solicitação do cidadão não esteja clara ou não tenha elementos suficientes para identificação da demanda, o atendente deve responder à mensagem (e-mail ou WhatsApp) com a solicitação de informações ou esclarecimentos.</p> <p>Assim como no atendimento presencial, o atendente pode solicitar dados de matrícula ou inscrição municipal, número de processos administrativos, tributos ou serviços a que o cidadão se refere, bem como demais informações pertinentes para identificar a demanda.</p> <p>Caso seja necessário, o atendente deverá solicitar que o cidadão envie documentos para melhor entender a solicitação, bem como verificar a legitimidade do cidadão em relação àquela demanda.</p> <p>O atendente também poderá efetuar consultas ao sistema para verificar possíveis débitos ou processos em que o cidadão seja parte interessada. Isso é importante para que se possa identificar com clareza a demanda do cidadão, possibilitando o direcionamento correto de suas necessidades.</p> <p>REGISTRO: Mensagens recebidas e enviadas por e-mail ou whatsapp.</p>	CAC
---	--	---	-----

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda Central de Atendimento ao Cidadão	Código: NT-PO-CAC-01
	PROCEDIMENTO DE IDENTIFICAR DEMANDA	Rev.: 00
		Página 7 de 7

5 Registros

Identificação	Armazenamento		Proteção	Recuperação	Retenção	Disposição
	Responsável	Forma e local				
Confirmação do agendamento emitida pelo sistema Booking	Recepção; Diretoria do DEPAT; Coordenação do COREC	Digital Módulo de Agendamento da Microsoft	Restrito aos servidores com acesso ao e-mail institucional de agendamento	Por data e hora, CPF, tipo de atendimento	Durante a semana que o atendimento ocorreu	Agendamentos convertidos em senhas
Senha emitida no sistema SAN	Recepção; Diretoria do DEPAT; Coordenação do COREC	Digital Módulo de atendimento do Sistema SAN	Restrito aos servidores com acesso ao sistema SAN	Por código de senha, CPF, nome do cidadão atendido	Até 1 ano após o atendimento	Senhas convertidas em atendimentos
Início do atendimento no sistema SAN	Atendentes; COREC	Digital Módulo de atendimento do Sistema SAN	Restrito aos servidores com acesso ao sistema SAN	Por código de senha, CPF, nome do cidadão atendido	Até 1 ano após o atendimento	Atendimentos convertidos em Processos e/ou relatórios
Dados do cidadão inseridos no sistema SAN	Recepção; Diretoria do DEPAT; Coordenação do COREC	Digital Módulo gerencial do Sistema SAN	Restrito aos servidores com acesso ao módulo gerencial do sistema SAN	Por código de senha, CPF, nome do cidadão atendido	Até 1 ano após o atendimento	Backup no servidor
Mensagens recebidas e enviadas por e-mail ou WhatsApp	Atendentes; COREC	Digital Perfil institucional da Microsoft e Chatbot da SMF.	Restrito aos servidores com acesso ao e-mail e ao WhatsApp da SMF.	Por data, hora assunto e informações de contato do cidadão.	Até 1 ano após o atendimento	Backup no servidor

6 Anexos

Não há.