

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda Central de Atendimento ao Cidadão	Código: NT-PO-CAC-02
		Rev.: 00
PROCEDIMENTO DE DIRECIONAR A DEMANDA PARA TRATAMENTO		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
CAC	Atendentes

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda Central de Atendimento ao Cidadão	Código: NT-PO-CAC-02
	PROCEDIMENTO DE DIRECIONAR A DEMANDA PARA TRATAMENTO	Rev.: 00
		Página 2 de 7

1 Objetivo

Estabelecer os procedimentos necessários para encaminhar aos setores responsáveis pela análise, as demandas do cidadão, por meio de processos administrativos ou documentos.

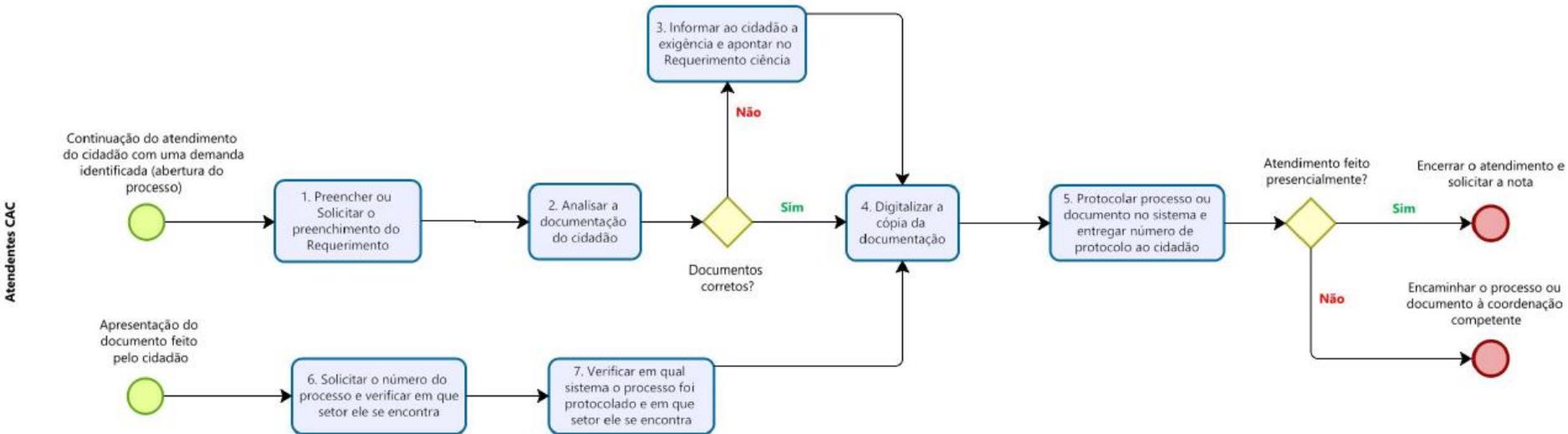
2 Documentos de Referência

- NBR ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade - Operação
- NT-D-SMF-01– Manual do Sistema de Gestão da Qualidade
- SIPOC – CAC- 02 – Direcionar demanda para tratamento – CAC
- Processo Administrativo Tributário - Lei 3368 / 2018
- Código Tributário Municipal - Lei 2597 / 2008
- Processo Administrativo Municipal - Lei 3048 / 2013

3 Termos e Definições

- E-ciga - Sistema de abertura de processos eletrônicos;
- Procnit - Sistema de abertura de processos eletrônicos;
- COREC - Coordenação de Relacionamento com o Cidadão;
- CGM – Cadastro Geral do Município;
- Tabela de Temporalidade - instrumento/meio com o qual se determina o prazo de permanência de determinado documento em um arquivo, e sua destinação após este prazo.

4 Procedimento





**PROCEDIMENTO DE DIRECIONAR A DEMANDA PARA
TRATAMENTO**

Nº	Atividade	Descrição	Responsável(is)
1	Preencher ou solicitar o preenchimento do requerimento	<p>O requerimento deve ser preenchido, com as todas as informações pertinentes e de maneira legível, principalmente de contato (e-mail; telefone; etc).</p> <p>Na área "exposição de motivos" do Requerimento o atendente deve orientar o cidadão a apontar a demanda de forma detalhada e clara. Após o preenchimento o atendente deve confirmar as informações e se certificar de que o Requerimento foi datado e assinado pelo cidadão.</p> <p>Caso o cidadão apresente o requerimento já preenchido, o atendente deve verificar as informações preenchidas e orientar o cidadão a corrigir ou completar, caso necessário.</p> <p>REGISTRO: Requerimento preenchido.</p>	CAC
2	Analisar a documentação apresentada pelo cidadão	<p>Os documentos entregues pelo cidadão devem ser analisados de forma inicial pelo atendente, além de verificar se estão legíveis. Os documentos mínimos necessários no protocolo de processos administrativos são:</p> <ul style="list-style-type: none">- Documento de identificação e CPF (pessoa física);- Ato constitutivo da pessoa jurídica e documento de identidade do representante/administrador (pessoa jurídica);- Procuração (se for o caso);- Documento de identidade e CPF do procurador (se for o caso). <p>REGISTRO: Cópia digital dos documentos anexada ao processo administrativo no sistema e-ciga ou procnit.</p>	CAC
3	Informar ao cidadão a exigência e apontar a ciência no requerimento	<p>A ausência de documentos não impede o cidadão de protocolar uma solicitação, todavia, é importante orientá-lo sobre a entrega dos documentos necessários.</p> <p>Caso o atendente verifique que faltam documentos, deve informar ao cidadão sobre a possibilidade de o processo cair em exigência ou mesmo, ser indeferido.</p> <p>Após a informação, deve ser apontado no espaço do Requerimento que a exigência foi informada ao cidadão nos seguintes termos: "O cidadão foi informado que a ausência de documento pode acarretar exigência ou indeferimento." - datar e assinar</p> <p>Caso o processo esteja sendo protocolado de forma remota (e-mail) a mensagem como a comunicação constitui registro de que o cidadão foi informado.</p> <p>REGISTRO: Requerimento preenchido ou e-mail enviado ao contribuinte.</p>	CAC
4	Digitalizar a cópia da documentação	<p>No atendimento presencial, cidadão deve fornecer a cópia da documentação ao atendente que digitalizará para criar o processo. Caso o cidadão não tenha cópia da documentação em mãos, o deve orientá-lo a retornar com a cópia da documentação completa em novo atendimento ou solicitar o protocolo remotamente, por e-mail.</p> <p>O cidadão também pode optar pelo protocolo sem apresentar toda a documentação, nesse caso, o atendente deve adotar o procedimento descrito na etapa anterior.</p> <p>REGISTRO: Cópia digital dos documentos anexada ao processo administrativo no sistema e-ciga ou procnit.</p>	CAC



**PROCEDIMENTO DE DIRECIONAR A DEMANDA PARA
TRATAMENTO**

5	Protocolar processo ou documento no sistema e entregar o número de protocolo ao cidadão	<p>Na abertura de um novo processo, os documentos serão protocolados no formato PDF, em uma única peça (dossiê). O dossiê deve estar legível, sem cortes e na orientação correta (não podem estar de lado ou de cabeça para baixo), além de estar na seguinte ordem:</p> <p>a) Requerimento devidamente preenchido e assinado; b) Documentos de identificação do interessado - documento de identidade e CPF (pessoa física) - contrato social e documento de identidade do representante/administrador (pessoa jurídica); c) Procuração (se for o caso); d) Documento de identidade e CPF do procurador (se for o caso).</p> <p>Nesta etapa é muito importante verificar os documentos digitalizados antes de protocolar. Após elaborar o PDF, o atendente deve criar o processo no sistema e-Ciga (ou no procnit, se for o caso).</p> <p>Também é importante ter atenção ao tipo de processo criado, que deve ser aberto no tema correto. Exemplo: O contribuinte informa que pagou o ITBI em duplicidade - Deve ser aberto um processo de Restituição de ITBI.</p> <p>Após a criação do processo administrativo, o atendente deve entregar ao cidadão o número do protocolo do processo administrativo e orientá-lo sobre como consultar o andamento da solicitação.</p> <p>Caso a abertura do processo tenha sido solicitada remotamente, essas informações serão encaminhadas ao cidadão por e-mail.</p> <p>Caso já exista um processo em andamento, o cidadão pode apresentar documentos adicionais a serem anexados. Nesse caso, os documentos devem ser protocolados no mesmo sistema do processo correspondente. Se o processo administrativo ao que o documento será anexado tiver sido criado no e-ciga, o documento também deve ser protocolado no e-ciga. Por outro lado, se o processo administrativo ao que o documento será anexado tiver sido criado no procnit, o documento também deve ser protocolado no procnit.</p> <p>O atendente deve informar na descrição do assunto do documento, o número do processo em que o documento deve ser anexado. Ex: Documento a ser anexado ao processo XXXXXX/20XX.</p> <p>REGISTRO: Processo ou documento protocolado no sistema e-ciga ou procnit.</p>	CAC
6	Solicitar o número do processo e verificar em que setor ele se encontra	<p>Caso o cidadão deseje anexar um ou mais documentos em um processo já protocolado e encaminhado ao setor responsável, esses documentos podem ser recebidos pelo CAC presencialmente ou por e-mail, nesse caso em formato PDF.</p> <p>Nesse caso, o cidadão deve informar o número do processo em que deseja anexar o documento, ou fornecer informações suficientes para que seja possível identificar o processo.</p>	CAC
7	Verificar em qual sistema o processo foi protocolado e em que setor o processo se encontra	<p>O atendente deve verificar em qual sistema o processo foi protocolado (e-ciga ou procnit) e em qual setor ele se encontra.</p>	CAC



5 Registros

Identificação	Armazenamento		Proteção	Recuperação	Retenção	Disposição
	Responsável	Forma e local				
Requerimento preenchido	Atendentes; COREC	Digital Cópia digital do requerimento anexado ao processo administrativo digital no sistema e-ciga ou procnit.	Restrito aos servidores com acesso aos sistemas e-ciga ou procnit, além das partes do processo, a pedido.	Por número de processo, CPF/CNPJ ou CGM.	De acordo com as regras estipuladas na Tabela de Temporalidade para tipo de processo administrativo	De acordo com as regras estipuladas na Tabela de Temporalidade e para tipo de processo administrativo
Cópia digital dos documentos anexada ao processo administrativo no sistema e-ciga ou procnit	Atendentes; COREC	Digital Cópia digital dos documentos anexada ao processo administrativo no sistema e-ciga ou procnit	Restrito aos servidores com acesso aos sistemas e-ciga ou procnit, além das partes do processo, a pedido.	Por número de processo, CPF/CNPJ ou CGM.	De acordo com as regras estipuladas na Tabela de Temporalidade para tipo de processo administrativo	De acordo com as regras estipuladas na Tabela de Temporalidade e para tipo de processo administrativo
E-mail enviado ao contribuinte	Atendentes; COREC	Digital Perfil institucional da Microsoft.	Restrito aos servidores com acesso ao e-mail.	Por data, hora assunto e informações de contato do cidadão.	Até 1 ano após o atendimento	Backup no servidor
Processo ou documento protocolado no sistema e-ciga ou procnit	Atendentes; COREC	Digital Sistemas e-ciga ou procnit.	Restrito aos servidores com acesso aos sistemas e-ciga ou procnit, além das partes do processo, a pedido.	Por número de processo, número de documento, CPF/CNPJ ou CGM	De acordo com as regras estipuladas na Tabela de Temporalidade para tipo de processo administrativo	De acordo com as regras estipuladas na Tabela de Temporalidade e para tipo de processo administrativo
Número de protocolo entregue ao cidadão	Atendentes; COREC	Digital Sistemas e-ciga ou procnit.	Restrito aos servidores com acesso aos sistemas e-ciga ou procnit, além das partes do processo, a pedido	Por número de processo, CPF/CNPJ ou CGM	De acordo com as regras estipuladas na Tabela de Temporalidade para tipo de processo administrativo	De acordo com as regras estipuladas na Tabela de Temporalidade e para tipo de processo administrativo

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda Central de Atendimento ao Cidadão	Código: NT-PO-CAC-02
	PROCEDIMENTO DE DIRECIONAR A DEMANDA PARA TRATAMENTO	Rev.: 00
		Página 7 de 7

6 Anexos

Não há.