



Ficha do Processo (SIPOC)

Rev.0

| | | | | | |
|---|---|--|----------------------------------|----------------------|--|
| Processo: | 1. Identificar demanda | | | | |
| Responsável: | Coordenador de Relacionamento com o Cidadão | | | | |
| Envolvidos: | Recepcionistas e atendentes | | | | |
| Missão do processo: | Identificar devidamente as demandas fiscais e tributárias dos cidadãos, com o objetivo de atendê-las ou dar seus corretos direcionamentos | | | | |
| (S) Fornecedor | (I) Entradas | (P) Principais Atividades | Executor(es) | (O) Saídas | (C) Clientes |
| Cidadão | Demanda fiscal ou tributária | Realizar ou receber agendamento | Contribuintes; Recepcionistas | | |
| | | Encaminhar cidadão ao serviço conforme a agendamento | Recepcionistas | | |
| | | Iniciar atendimento | Atendente | Demanda identificada | Processo Direcionar demanda para tratamento; Processo Prestar atendimento |
| Monitoramento de desempenho do processo: | . Índice de conformidade dos agendamentos | | | | |
| Riscos: | . Não realizar atendimento por falha de identificação da demanda | | | | |
| Oportunidades: | . Criar caixa de seleção "agendamento realizado (in)corretamente" utilizando sistema existente; . Adequação do site da SMF para tornar mais claro o processo de agendamento de atendimento | | | | |
| Documentos relacionados: | . Processo Administrativo Tributário - Lei 3.368/2018; . Código Tributário Municipal - Lei 2.597/2008; . Processo Administrativo Municipal - Lei 3.048/2013 | | | | |