



Ficha do Processo (SIPOC)

Rev.0

Processo:	3. Prestar atendimento				
Responsável:	Coordenador de Relacionamento com o Cidadão				
Envolvidos:	Atendentes				
Missão do processo:	Prover devidamente informações e/ou documentos aos cidadãos com demandas fiscais e tributárias.				
(S) Fornecedor	(I) Entradas	(P) Principais Atividades	Executor(es)	(O) Saídas	(C) Clientes
Processo Direcionar demanda para tratamento	Demanda identificada	Verificar legitimidade	Atendente		
		Consultar arquivos e sistemas, conforme o caso			
		Prover informações solicitadas, presencial ou remotamente, conforme o caso	Atendente		
		Fornecer documentos requeridos, presencial ou remotamente, conforme o caso	Atendente	Atendimentos realizados	Cidadão com demandas fiscais ou tributárias
Monitoramento de desempenho do processo:	. Média das avaliações de atendimentos aos cidadãos;				
Riscos:	. Cidadão não receber tempestivamente o documento ou os esclarecimentos solicitados; . Entrega de documentos a pessoas não legitimadas e/ou pessoas erradas				
Oportunidades:	. Implementar ferramenta para avaliação da qualidade do atendimento remoto; . Criar triagem automática dos e-mails do Fale Conosco				
Documentos relacionados:	. Processo Administrativo Tributário - Lei 3368 / 2018; . Código Tributário Municipal - Lei 2597 / 2008; . Processo Administrativo Municipal - Lei 3048 / 2013				