

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda Conselho de Contribuintes	Código: NT-D-CC-03
		Rev.: 02
	PARTES INTERESSADAS PERTINENTES	Página 1 de 9

Elaborado / Revisado por:	Aprovado por:
Comitê do SGQ do Conselho de Contribuintes	Secretário(a) da Fazenda Presidente do Conselho de Contribuintes

Histórico de Revisões:

Revisão	Local da Revisão	Descrição
00	-	Emissão Inicial.
01	CSGQ	Reorganização dos requisitos dos clientes contribuintes e alterações não significativas no texto.
02	CSGQ	Inclusão do monitoramento por meio do registro em ata.

Lista de Distribuição:

Órgão	Cargo/Função
SMF	Secretário(a)
CC	Presidente
CC	Vice-Presidente
CC	Conselheiros
CC	Representantes da Fazenda
CC	Todos os servidores lotados no órgão

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda Conselho de Contribuintes	Código: NT-D-CC-03
		Rev.: 02
	PARTES INTERESSADAS PERTINENTES	Página 2 de 9

1 Objetivo

O objetivo deste documento é formalizar a identificação das partes interessadas pertinentes ao Sistema de Gestão da Qualidade do Conselho de Contribuintes de Niterói e seus respectivos requisitos.

2 Partes Interessadas Pertinentes

O Conselho de Contribuintes de Niterói monitora e analisa criticamente as informações sobre as partes interessadas pertinentes ao seu Sistema de Gestão da Qualidade e seus requisitos, conforme tabela abaixo:

Partes interessadas pertinentes e clientes	Requisitos	Riscos	Oportunidades	Monitoramento
SMF (Cliente)	Solução dos litígios tributários com acórdãos com a melhor aplicação da lei		Melhor divulgação das decisões por meio de informativo ou pesquisa de jurisprudência para aumento do conhecimento sobre tributação dos contribuintes e toda a sociedade.	Questionário semestral encaminhado juntamente com o Relatório de Atividades do CC
	Solução dos litígios com a participação efetiva dos contribuintes e seus representantes	Não participação dos contribuintes implicando falta de confiança com relação à busca da melhor aplicação da lei	Melhorar a divulgação sobre a possibilidade de participação dos contribuintes na fase recursal.	Questionário semestral encaminhado juntamente com o Relatório de Atividades do CC
	Solução dos litígios em tempo razoável	Retenção dos processos pelos Conselheiros e/ou representantes da Fazenda por tempos não razoáveis; Demora na execução das diligências pelo Setor responsável	Inserir em legislação os procedimentos (providências e punições) a serem adotados em caso de retenção excessiva dos processos por parte do Conselheiros ou dos representantes da Fazenda, de modo a garantir eficiência.	Questionário semestral encaminhado juntamente com o Relatório de Atividades do CC



PARTES INTERESSADAS PERTINENTES

Partes interessadas pertinentes e clientes	Requisitos	Riscos	Oportunidades	Monitoramento
			Implementar sistemática para que as diligências sejam executadas em tempo razoável pelo setor responsável;	
			Inserir em legislação as prioridades dos processos baixados em diligência pelo Conselho de Contribuintes	
		Demora na publicação do acórdão pelo Setor responsável	A responsabilidade direta de publicação dos acórdãos ser do Conselho de Contribuintes	Por meio de pesquisa de satisfação
		Acórdãos redigidos de forma ambígua que dificultariam a compreensão	Padronização dos acórdãos de modo a eliminar a ambiguidade das informações e a reproduzir com fidelidade a decisão do Conselho de Contribuintes	
Contribuinte demandante (Cliente)	Respeito à ampla defesa, incluindo transparência com relação ao conteúdo do processo e participação das sessões de julgamento	Dificuldades para participar da sessão de julgamento	Divulgar vídeos educativos sobre a sessão de julgamento e a ferramenta usada para videoconferência	
		Dificuldades para se defender sem apoio de advogados por desconhecimento do direito material e processual	Divulgar vídeos educativos sobre a tramitação processual no Conselho de Contribuintes e sobre a legislação tributária	
	Celeridade na tramitação e na conclusão do processo	Retenção dos processos pelos conselheiros e/ou representantes da Fazenda por tempos não razoáveis	Inserir em legislação os procedimentos (providências e punições) a serem adotados em caso de retenção excessiva dos processos por parte do Conselheiros ou dos representantes da Fazenda, de modo a garantir eficiência	Por meio dos indicadores de desempenho do processo de Análise Prévia;

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda Conselho de Contribuintes	Código: NT-D-CC-03
		Rev.: 02
	PARTES INTERESSADAS PERTINENTES	Página 4 de 9

Partes interessadas pertinentes e clientes	Requisitos	Riscos	Oportunidades	Monitoramento
		Demora na publicação do acórdão pelo Setor responsável	A responsabilidade direta de publicação dos acórdãos ser do Conselho de Contribuintes	Por meio dos indicadores de desempenho do processo de Produzir e Publicar Acórdãos; Por meio de pesquisa de satisfação
		Demora na execução das diligências pelo setor responsável	Implementar sistemática para que as diligências sejam executadas em tempo razoável pelo Setor responsável	
			Inserir em legislação as prioridades dos processos baixados em diligência pelo Conselho de Contribuintes	
	Decisões claras, bem fundamentadas, líquidas ou liquidáveis	Votos sem justificativa que impliquem na redução da segurança jurídica	Exigência formal de que os Conselheiros justifiquem seus votos	Por meio de pesquisa de satisfação
		Acórdãos redigidos de forma ambígua que dificultariam a compreensão	Padronização dos Acórdãos de modo a eliminar a ambiguidade das informações e a reproduzir com fidelidade a decisão do Conselho de Contribuintes	
		Acórdãos redigidos em desacordo com a decisão do Conselho de Contribuintes		
Administração Pública Fazendária (Cartório, e outros)	Conselho tome decisões executáveis, líquidas ou liquidáveis, em tempo razoável	Contribuinte ser impedido de pagar o crédito que foi exigido em função da demora na liquidação	Criar Setor de liquidação de decisões;	Por meio de críticas internas, externas ou dos contribuintes quanto às decisões do Conselho de Contribuintes Por meio de pedidos de esclarecimento e/ou possíveis críticas
	Os contribuintes sejam comunicados dos procedimentos	O contribuinte não ser notificado em tempo	Incentivar contribuintes a autorizarem a utilização	Por meio de controles do Cartório sobre as

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda Conselho de Contribuintes	Código: NT-D-CC-03
		Rev.: 02
	PARTES INTERESSADAS PERTINENTES	Página 5 de 9

Partes interessadas pertinentes e clientes	Requisitos	Riscos	Oportunidades	Monitoramento
	através de que eles devem atuar no processo (atendimento a pendências, diligências, saneamento de inépcias).	hábil dos procedimentos em que ele deve atuar;	de comunicação eletrônica;	comunicações aos contribuintes e AR
	Os contribuintes sejam respondidos em suas demandas por informações	Indisponibilidade ou indefinição integral da informação	Disponibilização das informações processuais no sistema o mais rápido possível.	Pesquisa de satisfação dos clientes recorrentes
Conselheiros				
	Ter oportunidade de manifestar-se livremente tanto por escrito nos autos do processo quanto de forma oral durante as sessões de julgamento e administrativas.	O Presidente do Conselho de Contribuintes não realizar o trâmite correto das manifestações orais e por escrito;	Regulamentar a apresentação de arquivos digitais para os processos;	Por meio de feedback dos Conselheiros
	Respeito ao livre convencimento motivado e à independência funcional.	Formação do convencimento do Conselheiro com base em informações insuficientes ou inadequadas;	Contratação de sistema de consulta à jurisprudência	Por meio de feedback dos Conselheiros
	Ter condições adequadas de trabalho (acesso a sistemas, jurisprudência, informações para realização de suas funções).	Inoperância de sistemas e banda de internet;		Por meio de feedback dos Conselheiros;
	Manutenção de ambiente livre e respeitoso para o debate com ampla	Utilizar o tempo para manifestação de forma desrespeitosa ou não cumprir o tempo previsto;	Inserir na legislação os trâmites das manifestações orais e por escrito mais claros e objetivo	Por meio de feedback dos Conselheiros



PARTES INTERESSADAS PERTINENTES

Página 6 de 9

Partes interessadas pertinentes e clientes	Requisitos	Riscos	Oportunidades	Monitoramento
	discussão das questões levantadas		Descrever em legislação as ações e punições relacionadas a condutas inapropriadas durante as Sessões	
	. Respeito à igualdade de condições para os conselheiros, tanto os representantes da sociedade quanto os da municipalidade;	O Presidente do Conselho de Contribuintes não garantir o tratamento equânime relativamente aos Conselheiros, aos representantes da Fazenda e aos contribuintes;	Incluir na legislação regras e critérios necessários para manifestação das partes	Por meio de feedback dos Conselheiros
	Receber Jeton em dia	Secretaria de administração da PMN não receber as Atas das Sessões em prazo adequado (até o dia 10 do mês seguinte) e com veracidade atestada	Aperfeiçoar os trâmites administrativos; Otimizar (Informatizar) a gestão das sessões de julgamento	Por meio do retorno do processo administrativo, com o despacho do abonador
		Secretaria de administração da PMN não ter informações cadastrais atualizadas dos Conselheiros		
Representantes da Fazenda	Receber Jeton em dia	Secretaria de administração da PMN não receber as Atas das Sessões em prazo adequado (até o dia 10 do mês seguinte) e com veracidade atestada	Aperfeiçoar os trâmites administrativos; Otimizar (Informatizar) a gestão das sessões de julgamento	Por meio do retorno do processo administrativo, com o despacho do abonador
	Ter oportunidade de manifestar-se livremente tanto por escrito nos autos do processo quanto de forma oral durante as sessões de	O Presidente do Conselho de Contribuintes não realizar o trâmite correto das manifestações orais e por escrito	Inserir na legislação os trâmites das manifestações orais e por escrito mais claros e objetivos	Por meio de feedback dos representantes da Fazenda, registrado em ata



PARTES INTERESSADAS PERTINENTES

Partes interessadas pertinentes e clientes	Requisitos	Riscos	Oportunidades	Monitoramento
	julgamento e administrativas.	Utilizar o tempo para manifestação de forma desrespeitosa ou não cumprir o tempo previsto	Descrever em legislação as ações e punições relacionadas a condutas inapropriadas durante as sessões	
	Ter condições adequadas de trabalho (acesso a sistemas, jurisprudência, informações para realização de suas funções).	Inoperância de sistemas e banda de internet	Contratação de sistema de consulta à jurisprudência	Por meio de feedback dos representantes da Fazenda
	Respeito ao livre convencimento motivado e à independência funcional	Formação do convencimento dos Representantes da Fazenda com base em informações insuficientes ou inadequadas;	Incluir na legislação regras e critérios necessários para manifestação das partes.	Por meio de feedback dos representantes da Fazenda registrado em ata
	Manutenção de ambiente livre e respeitoso para o debate com ampla discussão das questões levantadas.	O Presidente do Conselho de Contribuintes não garantir o tratamento equânime relativamente aos Conselheiros, aos representantes da Fazenda e aos contribuintes.	Incluir na legislação regras e critérios necessários para manifestação das partes.	Por meio de feedback dos representantes da Fazenda registrado em ata
Funcionários da Secretaria do Conselho	Receber Jeton em dia	Secretaria de administração da PMN não receber as Atas das Sessões em prazo adequado (até o dia 10 do mês seguinte) e com veracidade atestada	Aperfeiçoar os trâmites administrativos; Otimizar (Informatizar) a gestão das sessões de julgamento	Por meio do retorno do processo administrativo, com o despacho do abonador
Entidades representadas	Ter oportunidade de que seus indicados sejam escolhidos para atuarem como conselheiros	Aumento da possibilidade de interferência política na composição do Conselho de Contribuintes	Criar lei que defina os ritos e critérios objetivos e atrativos para seleção dos conselheiros e representantes da Fazenda e suas atividades	Por meio do recebimento das indicações
		Interferência política, privilegiando as		Por meio de publicação em Diário Oficial

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda Conselho de Contribuintes	Código: NT-D-CC-03
		Rev.: 02
	PARTES INTERESSADAS PERTINENTES	Página 8 de 9

Partes interessadas pertinentes e clientes	Requisitos	Riscos	Oportunidades	Monitoramento
		Entidades de maior força política		
	Transparência, idoneidade e eficiência no processo de escolha dos conselheiros com ampla publicidade na convocação	Aumento da possibilidade de interferência política na composição do Conselho de Contribuintes;	Criar lei que defina os ritos e critérios objetivos e atrativos para seleção dos conselheiros e representantes da Fazenda e suas atividades	Por meio do recebimento das indicações
		Interferência política, privilegiando as Entidades de maior força política		Por meio de publicação em Diário Oficial
Pessoas que consultam a jurisprudência tributária	A jurisprudência esteja organizada em um local de fácil consulta pública.	Infraestrutura insuficiente; Não ser possível acessar a informação; informações equivocadas inseridas	Providenciar infraestrutura necessária	Por meio das publicações realizadas no site (ementário, súmulas administrativas)
	Mecanismo amigável e eficaz para pesquisa temática de jurisprudência.		Desenvolver mecanismos eficazes e amigáveis para pesquisa de jurisprudência	Por meio da disponibilidade do ementário distribuído por meses
			Realizar conferências periódicas das informações a serem inseridas	
Procuradoria	Cumprimento de todas as exigências formais nos processos, especialmente no que diz respeito a assinaturas e documentos comprobatórios.	Não conseguir cumprir todas as exigências formais	Compilar informações sobre as legislações que dizem respeito ao cumprimento de exigências formais da Procuradoria	Por meio de devolução de processos pela Procuradoria
Presidência do Conselho de Contribuintes	Ter informações gerenciais e de todos os processos em tramitação no Conselho acessíveis	O Presidente do Conselho de Contribuintes não garantir o tratamento equânime relativamente aos Conselheiros, aos representantes da Fazenda e aos contribuintes.	Desenvolver um sistema para registrar as informações pertinentes aos processos de trabalho do Conselho e gerar indicadores de desempenho automaticamente	Por meio de consulta a um sistema de registro das informações pertinentes aos processos de trabalho do Conselho e geração automática de

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda Conselho de Contribuintes	Código: NT-D-CC-03
		Rev.: 02
	PARTES INTERESSADAS PERTINENTES	Página 9 de 9

Partes interessadas pertinentes e clientes	Requisitos	Riscos	Oportunidades	Monitoramento
				indicadores de desempenho.
	Comunicação efetiva com os Conselheiros.	Conselheiros cumprirem de modo inadequado suas funções	Estabelecer formas ágeis e efetivas de comunicação do Presidente com os Conselheiros	Por meio das comunicações realizadas (mensagens, e-mails)
	Todos os participantes nas sessões tenham posição respeitosa e ativa nas discussões.	Abuso do direito de manifestação por parte dos Conselheiros e representantes da Fazenda.	Incluir na legislação regras e critérios necessários para manifestação das partes;	. Por meio de feedback dos participantes nas sessões