	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda Central de Atendimento ao Cidadão	Código: NT-D-CAC-01
		Rev.: 01
	<b>POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE</b>	Página 1 de 2


<b>Elaborado / Revisado por:</b>	<b>Aprovado por:</b>
Comitê do SGQ da Central de Atendimento ao Cidadão	Secretária Municipal de Fazenda Diretora de Administração Tributária

#### Histórico de Revisões:

<b>Revisão</b>	<b>Local da Revisão</b>	<b>Descrição</b>
00	-	Emissão inicial
01	-	Inclusão dos indicadores Média das avaliações de atendimentos aos cidadãos através do WhatsApp, Índice de Efetividade no Atendimento ao Cidadão e a Taxa de Retorno do Cidadão

#### Lista de Distribuição:

<b>Órgão</b>	<b>Cargo/Função</b>
SMF	Secretária Municipal de Fazenda
SUREM	Subsecretário da Receita
DEPAT	Diretora de Administração Tributária
COREC	Coordenadora de Relacionamento com o Cidadão
CAC	Atendentes
Recepção	Recepcionistas

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda Central de Atendimento ao Cidadão	Código: NT-D-CAC-01
		Rev.: 01
	<b>POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE</b>	Página 2 de 2

## 1. Objetivo

O objetivo deste documento é formalizar a definição da política e dos objetivos da qualidade da Central de Atendimento ao Cidadão da Secretaria de Fazenda de Niterói.

## 2. Política da Qualidade:

É Política da Qualidade da Central de Atendimento ao Cidadão (CAC) da Secretaria Municipal de Fazenda de Niterói buscar a excelência na prestação de serviços de atendimento, presencial ou remoto, aos cidadãos, atendendo às suas demandas relacionadas às obrigações fiscais e tributárias, bem como às solicitações decorrentes de cooperações firmadas entre o Município de Niterói e outros órgãos, promovendo o cumprimento dos requisitos aplicáveis ao CAC.

## 3. Objetivos da Qualidade:

Os objetivos da qualidade da Central de Atendimento ao Cidadão da Secretaria de Fazenda de Niterói são os seguintes:

Política	Objetivos	Indicadores
Buscar excelência em prestar serviço de atendimento;  Atender aos requisitos aplicáveis ao CAC	Para buscar satisfação dos cidadãos provendo tempestivamente informações claras e corretas	- Média das avaliações de atendimentos aos cidadãos - Presencial;  - Média das avaliações de atendimentos aos cidadãos - Remoto;  - Média das avaliações de atendimentos aos cidadãos através do WhatsApp;  - Índice de Efetividade no Atendimento ao Cidadão;  - Taxa de Retorno do Cidadão.
	Para prover documentos de qualidade aos Setores pertinentes da Secretaria de Fazenda por meio do protocolo correto do processo administrativo	- Índice de conformidade dos processos administrativos encaminhados aos Setores pertinentes da Secretaria de Fazenda.