

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

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

Histórico de Revisões:

Revisão	Local da Revisão	Descrição
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:

Órgão	Cargo/Função
SMF	Secretaria Municipal de Fazenda
SUREM	Subsecretário da Receita
DEPAT	Diretora de Administração Tributária
COREC	Coordenadora de Relacionamento com o Cidadão
CAC	Atendentes
Recepção	Repcionistas

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda Central de Atendimento ao Cidadão	Código: NT-D-CAC-01 Rev.: 01
POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE		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	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - Índice de conformidade dos processos administrativos encaminhados aos Setores pertinentes da Secretaria de Fazenda.