

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda Central de Atendimento ao Cidadão	Código: NT-D-CAC-03 Rev.: 01
PARTES INTERESSADAS PERTINENTES		Página 1 de 3

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 setores internos e dos contribuintes como partes interessadas, inclusão dos indicadores Índice de Efetividade no Atendimento ao Cidadão e a Taxa de Retorno do Cidadão, alteração do termo “mão de obra terceirizada” para “funcionários terceirizados”.

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

1. Objetivo

O objetivo deste documento é formalizar a identificação das partes interessadas pertinentes ao Sistema de Gestão da Qualidade da Central de Atendimento ao Cidadão da Secretaria de Fazenda de Niterói e seus respectivos requisitos.

2. Partes Interessadas Pertinentes

A Central de Atendimento ao Cidadão da Secretaria de Fazenda 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

Página 2 de 3

Partes Interessadas	Requisitos	Riscos	Oportunidades de Melhoria	Monitoramento
Alta Gestão (Prefeito, Secretária de Fazenda, Subsecretário de Receita, Diretora de Administração Tributária)	1. Qualidade, eficácia e eficiência dos atendimentos	Geral: Redução de recursos para o CAC (em função de perda de prioridade do CAC para a Alta Gestão) Geral: Falta de comprometimento dos participantes dos processos	1, 3, 15. Criação da "Sala de Descompressão" 1, 4, 5, 9, 15, 16. Implementar sistemática de avaliação de desempenho funcional 1, 4, 9, 10, 14, 15, 16. Sistematizar a Formação Continuada (para manter boa capacitação) 1, 6, 11, 12, 13, 15, 16. Estruturar canal de comunicação entre setores internos e o CAC	1, 15, 16. Notas das avaliações dos cidadãos atendidos 2. Renovação do contrato; 2. Parecer do Fiscal do Contrato referente à prestação do serviço, emitido no Processo Administrativo de controle da Contratação. 3, 4, 5, 6, 13. Informações do fornecedor sobre rotatividade do pessoal
Funcionários terceirizados	3. Bom ambiente de trabalho; 4. Reconhecimento e valorização profissional; 5. Pertencimento à SMF; 6. Comunicação eficiente;			
Servidores participantes do escopo do SGQ do CAC	7. Bom ambiente de trabalho; 8. Ferramentas adequadas para trabalho; 9. Reconhecimento e valorização profissional; 10. Capacitação contínua;			7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 16. Anotações em reuniões gerenciais específicas



PARTES INTERESSADAS PERTINENTES

Página 3 de 3

	11. Comunicação eficiente;			
Setores Internos da SMF	12. Ter bom relacionamento com o CAC através da comunicação interna; 13. Comunicação eficiente; 14. Processos administrativos devidamente protocolados;			14. Indicador - Índice de conformidade de processos encaminhados para os setores internos; 14. Registro de não conformidades.
Contribuintes (Cidadãos e Empresas)	15. Qualidade, eficácia e eficiência dos atendimentos; 16. Prestar informações claras e corretas.			15. Indicador - Índice de efetividade no atendimento ao cidadão; 16. Taxa de retorno do cidadão.