


|  | Ficha do Processo (SIPOC) | | | | Rev.01 |
|---|---|--|--------------|-------------------------|---|
| 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, tributárias ou solicitações decorrentes de cooperações. | | | | |
| (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, tributárias ou solicitações decorrentes de acordos firmados com outros órgãos |

| | |
|---|--|
| Monitoramento de desempenho do processo: | . 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 e Taxa de Retorno do Cidadão. |
| 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 |