



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 escarecimentos 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