Elaborado / Revisado por:	Aprovado por:	Data da Aprovação
Comitê do SGQ do Conselho de Contribuintes	Marília Ortiz Carlos Mauro Naylor	16/06/2023

Histórico de Revisões:

Revisão	Local da Revisão	Descrição
00	-	Emissão Inicial

Lista de Distribuição:

Órgão	Cargo/Função
SMF	Secretário(a)
CC	Presidente
CC	Vice-Presidente
CC	Conselheiros
CC	Representantes da Fazenda
CC	Todos os servidores lotados no órgão

CÓPIA CONTROLADA - DOCUMENTO INVÁLIDO SE IMPRESSO OU GRAVADO

1 Objetivo

O objetivo deste documento é formalizar a identificação das partes interessadas pertinentes ao Sistema de Gestão da Qualidade do Conselho de Contribuintes de Niterói e seus respectivos requisitos.

2 Partes Interessadas Pertinentes

O Conselho de Contribuintes 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 e clientes	Requisitos	Riscos	Oportunidades	Monitoramento
SMF	Decisões fundamentadas dos recursos	Votos sem justificativa que implicam na redução da segurança jurídica	Exigência formal de que os Conselheiros justifiquem seus votos	Por meio dos votos pronunciados e registrados em Ata, bem como pela redação e publicação dos acórdãos que são aprovados na Sessão.
	Solução dos litígios tributários com acórdãos bem redigidos e publicados em tempo razoável	Retenção dos processos pelos Conselheiros e/ou representantes da Fazenda por tempos não razoáveis;	Inserir em legislação os procedimentos (providências e punições) a serem adotados em caso de retenção excessiva dos processos por parte do Conselheiros ou dos representantes da Fazenda, de modo a garantir eficiência.	Por meio da planilha de Controle de Processos do Conselho de Contribuintes
		Demora no cumprimento das exigências pelo contribuinte		Controle dos prazos para cumprimento da diligência pelo cartório
		Demora na execução das diligências pelo Setor responsável	Implementar sistemática para que as diligências sejam executadas em tempo razoável pelo Setor	Solicitar ao SEDIL que crie indicadores de desempenho que possam controlar o tempo de execução das

Partes interessadas pertinentes e clientes	Requisitos	Riscos	Oportunidades	Monitoramento
			responsável;	diligências.
			Inserir em legislação as prioridades dos processos baixados em diligência pelo Conselho de Contribuintes	
		Demora na publicação do Acórdão pelo Setor responsável	A responsabilidade direta de publicação dos acórdãos ser do Conselho de Contribuintes	Por meio dos votos pronunciados e registrados em Ata, bem como pela redação e publicação dos acórdãos que são aprovados na Sessão.
		Acórdãos redigidos de forma ambígua que dificultariam a compreensão	Padronização dos acórdãos de modo a eliminar a ambiguidade das informações e a reproduzir com fidelidade a decisão do Conselho de Contribuintes	
		Acórdãos redigidos em desacordo com a decisão do Conselho de Contribuintes		
Administração Pública Fazendária (Cartório, e outros)	Conselho tome decisões executáveis, líquidas ou liquidáveis, em tempo razoável	Contribuinte ser impedido de pagar o crédito que foi exigido em função da demora na liquidação	Criar Setor de liquidação de decisões;	Por meio de críticas internas, externas ou dos contribuintes quanto às decisões do Conselho de Contribuintes
				Por meio de pedidos de esclarecimento e/ou possíveis críticas
	Os contribuintes sejam comunicados dos procedimentos através de que eles devem atuar no processo (atendimento a pendências, diligências, saneamento de inépcias).	O contribuinte não ser notificado em tempo hábil dos procedimentos em que ele deve atuar;	Incentivar contribuintes a autorizarem a utilização de comunicação eletrônica;	Por meio de controles do Cartório sobre as comunicações aos contribuintes e AR
	Os contribuintes sejam respondidos em suas demandas	Indisponibilidade ou indefinição integral da informação	Disponibilização das informações processuais no sistema	Pesquisa de satisfação dos contribuintes

CÓPIA CONTROLADA - DOCUMENTO INVÁLIDO SE IMPRESSO OU GRAVADO

Partes interessadas pertinentes e clientes	Requisitos	Riscos	Oportunidades	Monitoramento
	por informações		o mais rápido possível.	
Conselheiros	1. Receber os processos de forma clara, organizada e perfeitamente instruídos sem falta de qualquer peça do processo, especialmente o parecer do representante da Fazenda.	Ausência de documentos nos autos dos processos, ocasionados por problemas de digitalização de documentos e/ou processos físicos;	Sistematizar a conversão dos processos e/ou documentos físicos em digitais;	Por meio do registro de não conformidades
	Ter as diligências solicitadas atendidas de modo eficiente e em tempo adequado.	Demora na execução das diligências pelo Setor responsável;	Inserir em legislação as prioridades dos processos baixados em diligência pelo Conselho de Contribuintes;	Por meio da planilha de Controle de Processos do Conselho de Contribuintes
	Ter oportunidade de manifestar-se livremente tanto por escrito nos autos do processo quanto de forma oral durante as sessões de julgamento e administrativas.	O Presidente do Conselho de Contribuintes não realizar o trâmite correto das manifestações orais e por escrito;	Regulamentar a apresentação de arquivos digitais para os processos;	2, 3. Por meio de feedback dos Conselheiros; 4. Por meio do correto trâmite dos processos (produtividade);
	Respeito ao livre convencimento motivado e à independência funcional.	Formação do convencimento do Conselheiro com base em informações insuficientes ou inadequadas;	Contratação de sistema de consulta à jurisprudência	5, 6 e 7. Por meio de feedback dos Conselheiros;
	. Ter condições adequadas de trabalho (acesso a sistemas, jurisprudência, informações para realização de suas funções).	Inoperância de sistemas e banda de internet;		5, 6 e 7. Por meio de feedback dos Conselheiros;

CÓPIA CONTROLADA - DOCUMENTO INVÁLIDO SE IMPRESSO OU GRAVADO

Partes interessadas pertinentes e clientes	Requisitos	Riscos	Oportunidades	Monitoramento
	Manutenção de ambiente livre e respeitoso para o debate com ampla discussão das questões levantadas	Utilizar o tempo para manifestação de forma desrespeitosa ou não cumprir o tempo previsto;	Inserir na legislação os trâmites das manifestações orais e por escrito mais claros e objetivos; Descrever em legislação as ações e punições relacionadas a condutas inapropriadas durante as Sessões; ;	5, 6 e 7. Por meio de feedback dos Conselheiros;
	. Respeito à igualdade de condições para os conselheiros, tanto os representantes da sociedade quanto os da municipalidade;	O Presidente do Conselho de Contribuintes não garantir o tratamento equânime relativamente aos Conselheiros, aos representantes da Fazenda e aos contribuintes;	Incluir na legislação regras e critérios necessários para manifestação das partes	5, 6 e 7. Por meio de feedback dos Conselheiros;
	Receber Jeton em dia	Secretaria de administração da PMN não receber as Atas das Sessões em prazo adequado (até o dia 10 do mês seguinte) e com veracidade atestada Secretaria de administração da PMN não ter informações cadastrais atualizadas dos Conselheiros; Secretaria de administração da PMN não criar as matrículas dos Conselheiros em tempo razoável	Aperfeiçoar os trâmites administrativos; Otimizar (Informatizar) a gestão das sessões de julgamento	8. Por meio do retorno do processo administrativo, com o despacho do abonador
Representantes da Fazenda	Receber os processos de forma clara, organizada e perfeitamente instruídos sem falta de qualquer peça do processo, especialmente informação sobre a data de cientificação da decisão de	Ausência de documentos nos autos dos processos, ocasionados por problemas de digitalização de documentos e/ou processos físicos	Sistematizar a conversão dos processos e/ou documentos físicos em digitais Regulamentar a apresentação de arquivos digitais para os processos;	Por meio de feedback dos representantes da Fazenda; Por meio do resultado da verificação prévia antes da distribuição aos representantes da Fazenda .

CÓPIA CONTROLADA - DOCUMENTO INVÁLIDO SE IMPRESSO OU GRAVADO

Partes interessadas pertinentes e clientes	Requisitos	Riscos	Oportunidades	Monitoramento
	Primeira Instância			
	Ter as diligências solicitadas atendidas de modo eficiente e em tempo adequado	Demora na execução das diligências pelo Setor responsável;	Inserir em legislação as prioridades dos processos baixados em diligência pelo Conselho de Contribuintes	2. Por meio de controles do Cartório sobre as comunicações aos contribuintes e AR
	Ter oportunidade de manifestar-se livremente tanto por escrito nos autos do processo quanto de forma oral durante as sessões de julgamento e administrativas.	O Presidente do Conselho de Contribuintes não realizar o trâmite correto das manifestações orais e por escrito Utilizar o tempo para manifestação de forma desrespeitosa ou não cumprir o tempo previsto;	Inserir na legislação os trâmites das manifestações orais e por escrito mais claros e objetivos; Descrever em legislação as ações e punições relacionadas a condutas inapropriadas durante as Sessões;	2, 3, 4, 5, 6. Por meio de feedback dos Representantes da Fazenda;
	Ter condições adequadas de trabalho (acesso a sistemas, jurisprudência, informações para realização de suas funções).	Inoperância de sistemas e banda de internet;	Contratação de sistema de consulta à jurisprudência	2, 3, 4, 5, 6. Por meio de feedback dos Representantes da Fazenda;
	Respeito ao livre convencimento motivado e à independência funcional	Formação do convencimento dos Representantes da Fazenda com base em informações insuficientes ou inadequadas;	Incluir na legislação regras e critérios necessários para manifestação das partes.	2, 3, 4, 5, 6. Por meio de feedback dos Representantes da Fazenda;
	Manutenção de ambiente livre e respeitoso para o debate com ampla discussão das questões levantadas.	O Presidente do Conselho de Contribuintes não garantir o tratamento equânime relativamente aos Conselheiros, aos	Incluir na legislação regras e critérios necessários para manifestação das partes.	2, 3, 4, 5, 6. Por meio de feedback dos Representantes da Fazenda;

CÓPIA CONTROLADA - DOCUMENTO INVÁLIDO SE IMPRESSO OU GRAVADO

Partes interessadas pertinentes e clientes	Requisitos	Riscos	Oportunidades	Monitoramento
		representantes da Fazenda e aos contribuintes.		
Secretaria do Conselho	Conselheiros devolvam processos no prazo legal, completamente instruídos, inclusive com as peças assinadas	Retenção dos processos pelos Conselheiros e/ou representantes da Fazenda por tempos não razoáveis	Inserir em legislação os procedimentos (providências e punições) a serem adotados em caso de retenção excessiva dos processos por parte do Conselheiros ou dos representantes da Fazenda, de modo a garantir eficiência.	Por meio do Sistema PROCNIT
Entidades representadas	Ter oportunidade de que seus indicados sejam escolhidos para atuarem como conselheiros	Aumento da possibilidade de interferência política na composição do Conselho de Contribuintes; Interferência política, privilegiando as Entidades de maior força política	Criar lei que defina os ritos e critérios objetivos e atrativos para seleção dos conselheiros e representantes da Fazenda e suas atividades	Por meio do recebimento das indicações; 2. Por meio de publicação em Diário Oficial
	Transparência, idoneidade e eficiência no processo de escolha dos conselheiros com ampla publicidade na convocação	Aumento da possibilidade de interferência política na composição do Conselho de Contribuintes; Interferência política, privilegiando as Entidades de maior força política	Criar lei que defina os ritos e critérios objetivos e atrativos para seleção dos conselheiros e representantes da Fazenda e suas atividades	Por meio do recebimento das indicações; 2. Por meio de publicação em Diário Oficial
Contribuinte demandante	1. Decisões fundamentadas dos recursos 2. Ter seus argumentos devidamente considerados 3. Ser comunicado formalmente da decisão 4. Participação efetiva nas sessões	Votos sem justificativa que implicam na redução da segurança jurídica; Retenção dos processos pelos Conselheiros e/ou representantes da Fazenda por tempos não razoáveis; Acórdãos redigidos de forma ambígua que dificultariam a compreensão;	Exigência formal de que os Conselheiros justifiquem seus votos; A responsabilidade direta de publicação dos Acórdãos ser do Conselho de Contribuintes; Padronização dos Acórdãos de modo a eliminar a ambiguidade	1. Por meio dos votos pronunciados e registrados em Ata, bem como pela redação e publicação dos acórdãos que são aprovados na Sessão 2. Por meio de feedback dos contribuintes 3. Por meio de

CÓPIA CONTROLADA - DOCUMENTO INVÁLIDO SE IMPRESSO OU GRAVADO

Partes interessadas pertinentes e clientes	Requisitos	Riscos	Oportunidades	Monitoramento
	de julgamento com oportunidade de sustentação oral 5. Ter acesso à fundamentação da decisão 6. Transparência em relação a conteúdo da decisão, e acesso às sessões 7. Ter canais de comunicação efetivos (procedimentos, esclarecimentos) 8. Ter seu recurso apreciado e solucionado em tempo razoável 9. Conselho tome decisões executáveis, líquidas ou liquidáveis, em tempo razoável.	Acórdãos redigidos em desacordo com a decisão do Conselho de Contribuintes; Demora na publicação do Acórdão pelo Setor responsável; Demora na execução das diligências pelo Setor responsável	das informações e a reproduzir com fidelidade a decisão do Conselho de Contribuintes; Implementar sistemática para que as diligências sejam executadas em tempo razoável pelo Setor responsável; Inserir em legislação as prioridades dos processos baixados em diligência pelo Conselho de Contribuintes; Inserir em legislação os procedimentos (providências e punições) a serem adotados em caso de retenção excessiva dos processos por parte do Conselheiros ou dos representantes da Fazenda, de modo a garantir eficiência.	controles do Cartório sobre as comunicações aos contribuintes e AR 3. Por meio de publicação em Diário Oficial 4. Registros da Sessão – Ata, gravação 5, 6. Por meio de controles do Cartório sobre as comunicações aos contribuintes e AR 7, 8. Por meio de feedback dos contribuintes 9. Por meio de críticas internas, externas ou dos contribuintes quanto às decisões do Conselho de Contribuintes 9. Por meio de pedidos de esclarecimento e/ou possíveis críticas
Pessoas que consultam a jurisprudência tributária	1. A jurisprudência esteja organizada em um local de fácil consulta pública. 2. Mecanismo amigável e eficaz para pesquisa temática de	Infraestrutura insuficiente; Não ser possível acessar a informação; Informações	Providenciar infraestrutura necessária; Desenvolver mecanismos eficazes e amigáveis para pesquisa de jurisprudência;	Por meio das publicações realizadas no Site (Ementário, Súmulas administrativas) 2. Por meio da disponibilidade do Ementário distribuído

CÓPIA CONTROLADA - DOCUMENTO INVÁLIDO SE IMPRESSO OU GRAVADO

Partes interessadas pertinentes e clientes	Requisitos	Riscos	Oportunidades	Monitoramento
	jurisprudência.	equivocadas inseridas	Realizar conferências periódicas das informações a serem inseridas	por meses
Procuradoria	Cumprimento de todas as exigências formais nos processos, especialmente no que diz respeito a assinaturas e documentos comprobatórios.	Não conseguir cumprir todas as exigências formais	Compilar informações sobre as legislações que dizem respeito ao cumprimento de exigências formais da Procuradoria	Por meio de devolução de processos pela Procuradoria
Presidência do Conselho de Contribuintes	1. Ter ciência de todos os trâmites de todos os procedimentos. 2. Comunicação efetiva com os Conselheiros. 3. Conselheiros e representantes da Fazenda devolvam os processos no prazo legal, completamente instruídos, inclusive com as peças assinadas. 4. Todos os participantes nas sessões tenham posição respeitosa e ativa nas discussões. 5. Secretaria seja eficiente em suas	O Presidente do Conselho de Contribuintes não garantir o tratamento equânime relativamente aos Conselheiros, aos representantes da Fazenda e aos contribuintes. Conselheiros cumprirem de modo inadequado suas funções Retenção dos processos pelos Conselheiros e/ou representantes da Fazenda por tempos não razoáveis Abuso do direito de manifestação por parte dos Conselheiros e representantes da Fazenda. Perda de eficiência com trâmites equivocados; Nulidade de procedimentos por conta de descumprimentos de	Incluir na legislação regras e critérios necessários para os procedimentos de modo geral que envolvam as atividades do Conselho de Contribuintes Estabelecer formas ágeis e efetivas de comunicação do Presidente com os Conselheiros; Inserir em legislação os procedimentos (providências e punições) a serem adotados em caso de retenção excessiva dos processos por parte do Conselheiros ou dos representantes da Fazenda, de modo a garantir eficiência. Incluir na legislação regras e critérios necessários para manifestação das partes; Aperfeiçoar os trâmites	1. Por meio de consulta a controles (planilhas de controle de tramitação de processos e sistemas) 1. Por meio de realização de reuniões com representantes da Fazenda e com a Secretaria do Conselho de Contribuintes 1, 2. Por meio das comunicações realizadas (mensagens, e-mails) 3. Por meio de consulta ao sistema PROCNIT 4. Por meio de feedback dos participantes nas sessões 5. Por meio dos registros das sessões e andamentos processuais (atas, gravações, planilhas)

CÓPIA CONTROLADA - DOCUMENTO INVÁLIDO SE IMPRESSO OU GRAVADO

Partes interessadas pertinentes e clientes	Requisitos	Riscos	Oportunidades	Monitoramento
	funções, tanto no trâmite administrativo dos processos quanto na elaboração das atas das sessões e dos registros de presença.	requisitos formais; Demora para recebimento de Jeton em função de demora ou erro na elaboração das atas e/ou registros de presença	administrativos; Otimizar (Informatizar) a gestão das sessões de julgamento	

CÓPIA CONTROLADA - DOCUMENTO INVÁLIDO SE IMPRESSO OU GRAVADO