

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda Central de Atendimento ao Cidadão	Código: NT-PO-CAC-04
		Rev.: 00
PROCEDIMENTO DE PRESTAR ATENDIMENTO (INFORMAÇÃO/DOCUMENTO)		Página 1 de 6

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

Histórico de Revisões:

Revisão	Local da Revisão	Descrição
00	-	Emissão inicial

Lista de Distribuição:

Órgão	Cargo/Função
CAC	Atendentes

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda Central de Atendimento ao Cidadão	Código: NT-PO-CAC-04
		Rev.: 00
PROCEDIMENTO DE PRESTAR ATENDIMENTO (INFORMAÇÃO/DOCUMENTO)		Página 2 de 6

1 Objetivo

Estabelecer os procedimentos pertinentes ao provimento de informações e/ou documentos ao cidadão com demandas fiscais e tributárias.

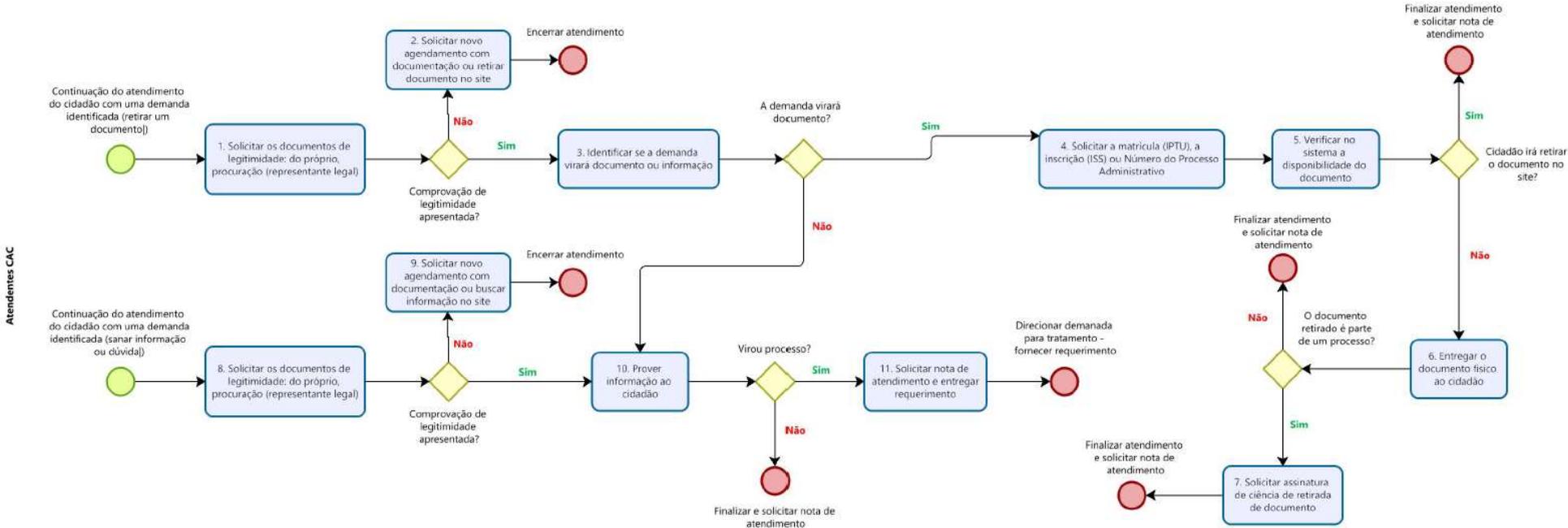
2 Documentos de Referência

- NBR ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade - Operação
- NT-D-SMF-01– Manual do Sistema de Gestão da Qualidade
- SIPOC – CAC- 03 – Prestar Atendimento – CAC
- Processo Administrativo Tributário - Lei 3.368/2018
- Código Tributário Municipal - Lei 2.597/2008
- Processo Administrativo Municipal - Lei 3.048/2013

3 Termos e Definições

- E-ciga - Sistema de abertura de processos eletrônicos;
- Procnit - Sistema de abertura de processos eletrônicos;
- COREC - Coordenação de Relacionamento com o Cidadão;
- CGM – Cadastro Geral do Município;
- Tabela de Temporalidade - instrumento/meio com o qual se determina o prazo de permanência de determinado documento em um arquivo, e sua destinação após este prazo.

4 Procedimento





**PROCEDIMENTO DE PRESTAR ATENDIMENTO
(INFORMAÇÃO/DOCUMENTO)**

Nº	Atividade	Descrição	Responsável(is)
1	Solicitar os documentos de legitimidade: do próprio ou procuração (representante legal)	<p>Nesta etapa, o atendente deve solicitar ao cidadão os documentos de legitimidade, a saber,</p> <ol style="list-style-type: none">1. Caso seja o próprio: documento de identificação com foto (RG); CPF.2. Caso de terceiros: documentos de identificação (RG); CPF e procuração para este fim. <p>Essas exigências são necessárias para os casos de informações protegidas por sigilo fiscal.</p> <p>REGISTRO: Mensagens recebidas e enviadas por e-mail, se for o caso.</p>	CAC
2	Solicitar novo agendamento com documentação ou retirar documento no site	<p>Caso o atendimento seja presencial e o cidadão não tenha os documentos em mãos, solicitar que retorne posteriormente com os documentos para prosseguir com a demanda e encerrar o atendimento, sem esquecer de solicitar a avaliação do atendimento.</p> <p>Também é possível sugerir que o cidadão obtenha o documento por meio do site e demais canais eletrônicos da Prefeitura, caso o serviço esteja disponível na forma digital.</p>	CAC
3	Identificar se a demanda virará documento ou informação	<p>Alguns cidadãos comparecem à Central de Atendimento para solicitar documentos como certidões, segunda via de guias de recolhimento, boletins de informações cadastrais ou mesmo cópias de decisões emitidas em processos administrativos.</p> <p>Em outras ocasiões o cidadão está apenas em busca de uma informação ou orientação referente às suas obrigações tributárias.</p>	CAC
4	Solicitar a matrícula (IPTU), inscrição (ISS) ou Número do Processo Administrativo	<p>Nesta etapa é necessário solicitar em:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Casos de processos protocolados: número do Processo Administrativo para que o atendente verifique no sistema o andamento do processo e tenha acesso ao documento;2. Casos em que não exista processo administrativo (IPTU/ISS): número da matrícula ou inscrição para verificar no sistema (E-Cidade) se é possível retirar o documento."	CAC
5	Verificar no sistema da disponibilidade do documento	<p>O atendente deve verificar no sistema se o documento está disponível para retirada.</p> <p>Caso o documento não esteja disponível informar ao cidadão, caso possível, a data em que o documento estará disponível para retirada.</p> <p>Caso o documento possa ser obtido online, orientar o cidadão sobre o passo a passo para acessá-lo.</p>	CAC



**PROCEDIMENTO DE PRESTAR ATENDIMENTO
(INFORMAÇÃO/DOCUMENTO)**

6	Entregar o documento físico ao cidadão	Caso o documento esteja disponível, deve ser entregue ao cidadão.	CAC
7	Solicitar assinatura de ciência de retirada de documento	Caso o documento solicitado seja parte integrante de um processo, o atendente deve solicitar a ciência do cidadão mediante data e assinatura no termo de entrega. O termo datado e assinado deve ser digitalizado e cadastrado no sistema procnit ou e-ciga e encaminhado ao setor no qual o processo se encontra, ou anexado ao processo caso este se encontre no CAC. REGISTRO: Termo de ciência anexado ao sistema e-ciga ou procnit.	CAC
8	Solicitar os documentos de legitimidade: do próprio ou procuração (representante legal)	Nesta etapa, o atendente deve solicitar ao cidadão os documentos de legitimidade, a saber, 1. Caso seja o próprio: documento de identificação com foto (RG); CPF. 2. Caso de terceiros: documentos de identificação (RG); CPF e procuração para este fim. Essas exigências são necessárias para os casos de informações protegidas por sigilo fiscal. REGISTRO: Mensagens recebidas e enviadas por e-mail, se for o caso.	CAC
9	Solicitar novo agendamento com documentação ou buscar informação no site	Caso o atendimento seja presencial e o cidadão não tenha os documentos em mãos, solicitar que retorne posteriormente com os documentos para prosseguir com a demanda e encerrar o atendimento, sem esquecer de solicitar a avaliação do atendimento. Também é possível sugerir que o cidadão obtenha a informação por meio do site e demais canais eletrônicos da Prefeitura, caso o serviço esteja disponível na forma digital.	CAC
10	Prover informação ao cidadão	Após a apresentação dos documentos e confirmação da legitimidade, o atendente deve verificar o número do processo (se for o caso) e prover as informações ou retirar as dúvidas do cidadão. Obs: É importante fazer com que as dúvidas sejam esclarecidas da melhor forma possível através de um atendimento atencioso e detalhado. Caso não saiba a informação solicite ao COREC ou a outros setores da SMF.	CAC

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda Central de Atendimento ao Cidadão	Código: NT-PO-CAC-04
		Rev.: 00
PROCEDIMENTO DE PRESTAR ATENDIMENTO (INFORMAÇÃO/DOCUMENTO)		Página 6 de 6

11	Solicitar nota de atendimento e entregar requerimento	Após fornecer as informações, pode-se chegar à conclusão de que o cidadão deverá abrir um processo. Para esses casos, deve-se solicitar o preenchimento do requerimento para abrir uma nova demanda (PROCESSO DIRECIONAR DEMANDA PARA TRATAMENTO), ou somente entregar o requerimento, caso o cidadão queira protocolar o processo em outra data mais oportuna.	CAC
----	---	---	-----

5 Registros

Identificação	Armazenamento		Proteção	Recuperação	Retenção	Disposição
	Responsável	Forma e local				
Termo de ciência anexado ao sistema e-ciga ou procnit	Atendentes; COREC	Digital Sistemas e-ciga ou procnit.	Restrito aos servidores com acesso aos sistemas e-ciga ou procnit, além das partes do processo, a pedido.	Por número de processo, CPF/CNPJ ou CGM	De acordo com as regras estipuladas na Tabela de Temporalidade	De acordo com as regras estipuladas na Tabela de Temporalidade
Mensagens recebidas e enviadas por e-mail	Atendentes; COREC	Digital Perfil institucional da Microsoft.	Restrito aos servidores com acesso ao e-mail.	Por data, hora assunto e informações de contato do cidadão.	Até 1 ano após o atendimento	Backup no servidor

6 Anexos

Não há.