



Ficha do Processo (SIPOC)

Rev.0

Processo:	1. Identificar demanda				
Responsável:	Coordenador de Relacionamento com o Cidadão				
Envolvidos:	Recepcionistas e atendentes				
Missão do processo:	Identificar devidamente as demandas fiscais e tributárias dos cidadãos, com o objetivo de atendê-las ou dar seus corretos direcionamentos				
(S) Fornecedor	(I) Entradas	(P) Principais Atividades	Executor(es)	(O) Saídas	(C) Clientes
Cidadão	Demanda fiscal ou tributária	Realizar ou receber agendamento	Contribuintes; Recepcionistas		
		Encaminhar cidadão ao serviço conforme a agendamento	Recepcionistas		
		Iniciar atendimento	Atendente	Demanda identificada	Processo Direcionar demanda para tratamento; Processo Prestar atendimento
Monitoramento de desempenho do processo:	. Índice de conformidade dos agendamentos				
Riscos:	. Não realizar atendimento por falha de identificação da demanda				
Oportunidades:	. Criar caixa de seleção "agendamento realizado (in)corretamente" utilizando sistema existente; . Adequação do site da SMF para tornar mais claro o processo de agendamento de atendimento				
Documentos relacionados:	. Processo Administrativo Tributário - Lei 3.368/2018; . Código Tributário Municipal - Lei 2.597/2008; . Processo Administrativo Municipal - Lei 3.048/2013				