


| | | |
|---|---|---------------------|
|  | Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda Central de Atendimento ao Cidadão | Código: NT-D-CAC-01 |
| | | Rev.: 00 |
| POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE | | Página 1 de 2 |


| Elaborado / Revisado por: | Aprovado por: |
|--|---|
| Comitê do SGQ da Central de Atendimento ao Cidadão | Secretária Municipal de Fazenda Diretora de Administração Tributária |

Histórico de Revisões:

| Revisão | Local da Revisão | Descrição |
|---------|------------------|-----------------|
| 00 | - | Emissão inicial |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Lista de Distribuição:

| Órgão | Cargo/Função |
|----------|--|
| SMF | Secretária Municipal de Fazenda |
| SUREM | Subsecretário da Receita |
| DEPAT | Diretora de Administração Tributária |
| COREC | Coordenadora de Relacionamento com o Cidadão |
| CAC | Atendentes |
| Recepção | Recepcionistas |

| | | |
|---|---|---------------------|
|  | Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda Central de Atendimento ao Cidadão | Código: NT-D-CAC-01 |
| | | Rev.: 00 |
| | POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE | Página 2 de 2 |

1. Objetivo

O objetivo deste documento é formalizar a definição da política e dos objetivos da qualidade da Central de Atendimento ao Cidadão da Secretaria de Fazenda de Niterói.

2. Política da Qualidade:

É Política da qualidade da Central de Atendimento ao Cidadão da Secretaria de Fazenda de Niterói buscar excelência em prestar serviço de atendimento presencial ou remoto aos cidadãos com demandas sobre suas obrigações fiscais e tributárias do Município de Niterói, visando atender aos requisitos aplicáveis ao CAC.

3. Objetivos da Qualidade:

Os objetivos da qualidade da Central de Atendimento ao Cidadão da Secretaria de Fazenda de Niterói são os seguintes:

| Política | Objetivos | Indicadores |
|--|---|---|
| Buscar excelência em prestar serviço de atendimento; Atender aos requisitos aplicáveis ao CAC | Para buscar satisfação dos cidadãos provendo tempestivamente informações claras e corretas | 1. Média das avaliações de atendimentos aos cidadãos - Presencial; 2. Média das avaliações de atendimentos aos cidadãos - Remoto |
| | Para prover documentos de qualidade aos Setores pertinentes da Secretaria de Fazenda por meio do protocolo correto do processo administrativo | 3. Índice de conformidade dos processos administrativos encaminhados aos Setores pertinentes da Secretaria de Fazenda. |