

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda Central de Atendimento ao Cidadão	Código: NT-D-CAC-03
		Rev.: 00
PARTES INTERESSADAS PERTINENTES		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

1. Objetivo

O objetivo deste documento é formalizar a identificação das partes interessadas pertinentes ao Sistema de Gestão da Qualidade da Central de Atendimento ao Cidadão da Secretaria de Fazenda de Niterói e seus respectivos requisitos.

2. Partes Interessadas Pertinentes

A Central de Atendimento ao Cidadão da Secretaria de Fazenda 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	Requisitos	Riscos	Oportunidades de Melhoria	Monitoramento
Alta Gestão (Prefeito, Secretária de Fazenda, Subsecretário de Receita, Diretora de Administração Tributária)	1. Qualidade, eficácia e eficiência dos atendimentos	Geral: Redução de recursos para o CAC (em função de perda de prioridade do CAC para a Alta Gestão) Geral: Falta de comprometimento dos participantes dos processos	1, 3. Criação da “Sala de Descompressão” 1, 4, 5, 9. Implementar sistemática de avaliação de desempenho funcional 1, 4, 9, 10. Sistematizar a Formação Continuada (para manter boa capacitação) 1, 6, 11 Estruturar canal de comunicação entre setores internos e o CAC	1. Notas das avaliações dos cidadãos atendidos
Empresa fornecedora de mão de obra	2. Ter bom relacionamento com o CAC através do fiscal do contrato			2. Renovação do contrato
Mão de obra terceirizada	3. Bom ambiente de trabalho; 4. Reconhecimento e valorização profissional; 5. Pertencimento à SMF; 6. Comunicação eficiente;			3, 4, 5, 6. Informações do fornecedor sobre rotatividade do pessoal
Servidores participantes do escopo do SGQ do CAC	7. Bom ambiente de trabalho; 8. Ferramentas adequadas para trabalho; 9. Reconhecimento e valorização profissional; 10. Capacitação contínua; 11. Comunicação eficiente			7, 8, 9, 10, 11. Notas em reuniões gerenciais específicas