

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda Conselho de Contribuintes	Código: NT-D-CC-01
		Rev.: 02
<b>POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE</b>		Página 1 de 4

<b>Elaborado / Revisado por:</b> Comitê do SGQ do Conselho de Contribuintes	<b>Aprovado por:</b> Secretário(a) da Fazenda Presidente do Conselho de Contribuintes
--	---

**Histórico de Revisões:**

Revisão	Local da Revisão	Descrição
00	-	Emissão inicial
01	CC	Inclusão do planejamento para o alcance dos objetivos da qualidade; ajuste nos indicadores de desempenho e inclusão dos servidores do SCART na lista de distribuição.
02	CC	Alteração da periodicidade do acompanhamento dos resultados de pesquisa de satisfação de clientes – contribuintes recorrentes para semestral

**Lista de Distribuição:**

Órgão	Cargo/Função
SMF	Secretário(a)
CC	Membros do Conselho de Contribuintes
CC	Todos os servidores lotados no órgão
SCART	Todos os servidores do SCART

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda Conselho de Contribuintes	Código: NT-D-CC-01
		Rev.: 02
<b>POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE</b>		Página 2 de 4

## 1. Objetivo

O objetivo deste documento é formalizar a definição da política e dos objetivos da qualidade do Conselho de Contribuintes de Niterói.

## 2. Política da Qualidade

É política da qualidade do Conselho de Contribuintes de Niterói buscar excelência em processar e julgar, em segunda instância, os recursos voluntários e de ofício às decisões finais proferidas pela primeira instância administrativa, referentes a processos administrativos tributários do Município de Niterói, de natureza contenciosa, visando:

- Isenção em relação às participações dos conselheiros;
- Celeridade no julgamento de recursos tributários em segunda instância;
- Representatividade, a fim de garantir a participação de conselheiros dos diversos segmentos da sociedade.

## 3. Objetivos da Qualidade

Os objetivos da qualidade do Conselho de Contribuintes de Niterói são os seguintes:

Política	Objetivos	Indicadores
Isenção em relação às participações dos conselheiros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para que as decisões não sejam políticas, não favoreçam além do que a lei permite;</li> <li>• Para que as decisões sejam impessoais e imparciais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentual de decisões unânimes;</li> <li>• Percentual de decisões em que o presidente precisou votar.</li> </ul>
Celeridade no julgamento de recursos tributários em segunda instância	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para reduzir o tempo de duração do conflito entre a Administração Pública e o contribuinte;</li> <li>• Para arrecadar o mais rápido possível, com o mínimo de desgaste para o Contribuinte e para a Administração Pública.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo médio entre o final da sessão de julgamento e a publicação do acórdão</li> </ul>
Representatividade, visando garantir a participação de conselheiros dos diversos segmentos da sociedade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para garantir heterogeneidade de visões nos processos e julgamentos;</li> <li>• Para promover a participação da sociedade no processo final de constituição do crédito tributário.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quantidade de entidades que têm interesse em fazer parte do Conselho de Contribuintes;</li> <li>• Quantidade de participação de suplentes nas sessões de julgamento.</li> </ul>

	Prefeitura Municipal de Niterói Secretaria Municipal da Fazenda Conselho de Contribuintes	Código: NT-D-CC-01
		Rev.: 02
<b>POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE</b>		Página 3 de 4

O Conselho de Contribuintes de Niterói planeja o alcance aos objetivos da qualidade determinando o que será feito, recursos requeridos, responsável, prazo de condução e avaliação dos resultados, conforme definido abaixo:

Objetivo da qualidade	O que será feito	Recursos requeridos	Responsável	Quando será concluído	Como será a avaliação de resultados
<p>. Para que as decisões não sejam políticas, não favoreçam além do que a lei permite;</p> <p>. Para que as decisões sejam impessoais e imparciais</p>	<p>Monitorar desempenho do SGQ com indicadores de desempenho</p>	<p>Humanos, financeiros e tecnológicos</p>	<p>Alta direção;</p> <p>Comitê da qualidade;</p> <p>Gestores dos processos</p>	<p><b>Mensal:</b> Acompanhamento dos indicadores de desempenho da Política da Qualidade e dos Processos;</p> <p><b>Anual:</b> Consolidação na análise crítica do SGQ do Conselho de Contribuintes de Niterói pela sua Alta Direção</p>	<p>Acompanhamento do atingimento das metas dos indicadores deste objetivo da qualidade e dos processos</p>
<p>. Para reduzir o tempo de duração do conflito entre a Administração Pública e o contribuinte;</p> <p>. Para arrecadar o mais rápido possível, com o mínimo de desgaste para o Contribuinte e para a Administração Pública</p>	<p>Tratar não conformidades;</p> <p>Monitorar desempenho do SGQ com indicadores de desempenho;</p> <p>Monitorar satisfação de clientes</p>	<p>Humanos, financeiros e tecnológicos</p>	<p>Alta direção;</p> <p>Comitê da qualidade;</p> <p>Gestores dos processos</p>	<p><b>Diário:</b> Acompanhamento dos registros e tratamentos de não conformidades;</p> <p>Aplicação de pesquisa de satisfação de clientes – Contribuintes recorrentes</p> <p><b>Mensal:</b> Acompanhamento dos indicadores de desempenho da Política da Qualidade e dos Processos;</p> <p>Acompanhamento das análises sobre as não conformidades registradas</p> <p><b>Semestral:</b> Acompanhamento dos resultados de pesquisa de satisfação de clientes – Contribuintes recorrentes</p> <p>Aplicação de pesquisa de satisfação de clientes – Administração Tributária e acompanhamento de resultados</p> <p><b>Anual:</b> Consolidação na análise crítica do SGQ do Conselho de Contribuintes de Niterói pela sua Alta Direção</p>	<p>Acompanhamento do registro e tratamento das não conformidades; do atingimento das metas dos indicadores deste objetivo da qualidade e dos processos; do monitoramento da satisfação dos clientes</p>
<p>. Para garantir heterogeneidade de visões nos</p>	<p>Monitorar desempenho do SGQ com</p>	<p>Humanos, financeiros e tecnológicos</p>	<p>Alta direção;</p> <p>Comitê da qualidade;</p>	<p><b>Diário:</b> Acompanhamento dos registros e tratamentos de não conformidades;</p>	<p>Acompanhamento do registro e tratamento das não</p>



Prefeitura Municipal de Niterói  
Secretaria Municipal da Fazenda  
Conselho de Contribuintes

Código: NT-D-CC-01

Rev.: 02

**POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE**

Página 4 de 4

Objetivo da qualidade	O que será feito	Recursos requeridos	Responsável	Quando será concluído	Como será a avaliação de resultados
processos e julgamentos; Para promover a participação da sociedade no processo final de constituição do crédito tributário	indicadores de desempenho; Monitorar satisfação de clientes		Gestores dos processos	<b>Mensal:</b> Acompanhamento dos indicadores de desempenho da Política da Qualidade e dos Processos; Acompanhamento das análises sobre as não conformidades registradas <b>Anual:</b> Consolidação na análise crítica do SGQ do Conselho de Contribuintes de Niterói pela sua Alta Direção	conformidades; do atingimento das metas dos indicadores deste objetivo da qualidade e dos processos