

INSTRUÇÃO DE TRABALHO

Sistema de Gestão:	<input checked="" type="checkbox"/> Qualidade <input checked="" type="checkbox"/> Ambiental	Número: IT.821.01	Revisão: 05	Data revisão: 20/03/2018	Data aprovação: 02/04/2018
Título: SERVIÇOS DE OUVIDORIA / SIC					

1 OBJETIVOS

Ampliar a comunicação com a sociedade por meio de canais de acesso permitindo o direito de manifestar-se e de ter respostas às suas demandas e garantir o direito constitucional ao acesso a informação e dados sob a guarda e responsabilidade da Câmara Municipal de Manaus contribuindo para a transparência da gestão pública.

2 PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

OUVIDORIA

3.1 REGISTRO DA DEMANDA

3.1.1 Receber e Registrar as manifestações de elogio/critica, reclamação, denúncia, informação, solicitação e outros, denominado de Demandas Ouvidoria (DOV), em formulário padrão, com campos obrigatórios de identificação, forma de contato para resposta, o assunto, data, gerando numero de registro da demanda - REG.

3.1.2 A equipe de atendimento recebe as Demandas (manifestações) através dos Canais de Acesso (presencial, telefone, fax, internet, documento físico, caixa coletora e outros), utilizando estrutura da Sala de Atendimento ao Público e do Portal da CMM.

3.2 ENCAMINHAMENTO DA DEMANDA

3.2.1 Depois da análise preliminar de dados e de competência da CMM ou não, a equipe de análise prosseguirá com o tratamento das manifestações (demandas), classificando quanto à natureza (reclamação/denuncia, elogio/critica, informação, solicitação e outros), o assunto da demanda, o órgão demandado, se é sigiloso ou não, o rito ou procedimento a ser dado ao demanda - DOV. Em seguida, encaminhará para a área competente ou interlocutor responsável para prestar a informação, apurar e/ou viabilizar a solução da demanda, devendo executar a ação em 3 dias, podendo ser prorrogado por mais 2 dias, se houver necessidade de complemento e/ou adequação do pedido.

3.2.2 A equipe de análise manterá a comunicação como o cidadão-manifestante sobre o encaminhamento dado a sua manifestação, prazo e resposta;

3.3 MONITORAMENTO DA DEMANDA

3.3.1 Serão monitoradas todas as manifestações (demandas) encaminhadas à área competente ou ao interlocutor responsável para prestar e receber a informação, apurar e/ou viabilizar a solução da demanda (tramite) pelo prazo de 10 dias, gerenciando o cumprimento dos prazos, diligencias e a qualidade da resposta.

3.3.2 A Equipe de Análise manterá interlocução com a área demandada, verificando a necessidade de prorrogação de prazo para conclusão ou/e necessidade de diligencia a satisfação da Resposta por mais 5 dias.

3.4 RETORNO

3.4.1 O retorno das informações sobre a solução da demanda deverão ser analisadas e validadas pela equipe de análise, à consideração do Ouvidor, para adequação da resposta final;

3.4.2 A equipe de análise verificará ainda a necessidade de diligencia a satisfação da Resposta, pelo prazo de 5 dias;

3.5 RESPOSTA FINAL

3.5.1 A Resposta ao Cidadão - É a resposta final das demandas solucionadas pela área responsável, devendo a assessoria do Ouvidor elaborar o Expediente de Resposta, por meio de contato-resposta optado pelo Manifestante.

3.5.2 O prazo final da resposta deve ser 20 dias.

3.6 ARQUIVADA

3.6.1 Serão arquivadas todas as Demandas que estiverem concluídas e respondidas.

3.7 AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

3.7.1 A avaliação de desempenho será executado pela a equipe de análise, conforme o grau de satisfação do cliente e atendimentos aos prazos, gerando Relatórios Gerenciais após o encerramento da Demanda, conforme PP.912 (Pesquisa de satisfação).

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

3.8 REGISTRO DO FSAID

3.8.1 Protocolizar as solicitações de pedido de acesso à informação e dados com base na Lei de Acesso a Informação e Dados (LAI). O Formulário de Solicitação de Acesso a Informação e Dados (FSAID) deve estar adequada aos campos obrigatórios – identificação, endereço para resposta, objeto do pedido, data, hora, gerando numero de SAID;

3.8.2 A equipe de atendimento do Serviço de Informação ao Cidadão-SIC recebe as Demandas LAI através dos canais de acesso (pessoal, telefone, fax, internet, carta e outros).

3.9 ENCAMINHAMENTO DA SID

3.9.1 Ao receber a demanda, a equipe de análise procederá à avaliação da Formulário de Solicitação de Acesso a Informação e Dados FSAID, verificando a competência da Câmara, o assunto, a área competente ou interlocutor responsável por fornecer a informação e dados Informação e Dados (ID), encaminhando a área pertinente identificada na análise;

3.9.2 A equipe de análise verificará também se as Informações e Dados (ID) solicitados encontram-se disponível no Portal de Transparência e/ou no Arquivo, fornecendo-a ou indicando onde encontrá-la, podendo encerrar o atendimento;

3.9.3 A equipe de análise deverá executar a ação em 3 (três) dias, podendo ser prorrogado por mais 2 dias, se houver necessidade de complemento e/ou adequação do pedido.

3.10 MONITORAMENTO DA SID

3.10.1 É o acompanhamento da tramitação da Solicitação de Informações e Dados (SID) encaminhada à área responsável para serem respondidas (tramite interno) no prazo de 10 (dez) dias, que poderá ser pedido prorrogação, por escrito, pelo prazo não superior ao prazo final de resposta e, o gerenciando no cumprimento dos prazos, diligencias e a qualidade da resposta;

3.10.2 A equipe de análise manterá interlocução com a área responsável ou interlocutor da área competente para responder e fornecer a informação e dados solicitados (SID);

3.10.3 A equipe de análise verificará a necessidade de prorrogação de prazo por mais 5 (cinco) dias, se houver necessidade da área responsável de responder a diligencia, com vistas à satisfação da Resposta, devendo ser justificada a prorrogação de prazo ao Solicitante.

3.11 RETORNO

3.11.1 O retorno das informações e dados solicitados na SID deverá ser analisada e validada pela equipe de análise para adequação da resposta final;

3.12 RESPOSTA FINAL

3.12.1 A equipe do SIC deverá elaborar o Expediente de Atendimento a Solicitação de Informação e Dados, por meio de resposta optado pelo solicitante como carta resposta telefone ou e-mail.

3.12.2 O prazo final da resposta deve ser 20 (vinte) dias.

3.13 PRORROGAÇÃO DE PRAZO

3.13.1 Na prorrogação do prazo por mais 10 (dez) dias, a equipe de análise deverá comunicar e justificar ao solicitante a necessidade de prorrogação do prazo, totalizando ao final 30 (trinta) dias.

3.14 ARQUIVADA

3.14.1 Serão arquivadas todas as Solicitações de Acesso a Informações e Dados (SAID) da LAI que estiverem concluídas e respondidas.

3.15 RECURSO

3.15.1 O recurso contra a negativa da decisão SAID poderá ser Interposto no prazo de 10 (dez) dias, com os prazos de tramitação interna reduzidos pela metade, 10 dias (dez dias), com prazo final de 30 (trinta) dias para decisão do recurso;

3.15.2 A equipe de análise verificará os dados necessários à formalização para tramitação do recurso e encaminhará a Ouvidoria para apreciação e, comunicará ao recorrente dos procedimentos e prazo.

3.16 AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

3.16.1 A avaliação de desempenho será executado pela a equipe de analise, conforme o grau de satisfação do cliente e atendimentos aos prazos, gerando Relatórios Gerenciais após o encerramento da SAID.

3 REGISTROS E DADOS

3.1 Registros

Identificação	Armazenamento	Preservação	Recuperação	Retenção	Disposição
FRD	Ouvidoria	Meio Físico	Pasta AZ no SIC	5 anos	Destruir
FGTO	Ouvidoria	Meio Físico	Pasta AZ no SIC	5 anos	Destruir
ED	Ouvidoria	Meio Físico	Pasta AZ no SIC	5 anos	Destruir
DRO	Ouvidoria	Meio Físico	Pasta AZ no SIC	5 anos	Destruir
FSAID	Ouvidoria	Meio Físico	Pasta AZ no SIC	5 anos	Destruir
SID	Ouvidoria	Meio Físico	Pasta AZ no SIC	5 anos	Destruir
FGT	Ouvidoria	Meio Físico	Pasta AZ no SIC	5 anos	Destruir
DR	Ouvidoria	Meio Físico	Pasta AZ no SIC	5 anos	Destruir
SR	Ouvidoria	Meio Físico	Pasta AZ no SIC	5 anos	Destruir
FGR	Ouvidoria	Meio Físico	Pasta AZ no SIC	5 anos	Destruir
Distribuição		Acesso		Controle de alterações	
Definido no item 2 Procedimentos e responsabilidades.		Definido no item 2 e/ou na Matriz de Responsabilidade (MGI.B750)		Conforme descrição de revisão do item 5.	

3.2 Dados (Qualidade / Ambiental)

Título	Análise Crítica	Controle
RG (Relatório Gerencial Ouvidoria/SIC)	Equipe de Analista é responsável pelo controle de documentos e aprovação do RG	Ouvidoria / SIC
RG - Relatório Gerencial SIC	Equipe de Analista é responsável pelo controle de documentos e aprovação do RG	SIC

4 ANEXOS

- FQ.A821.01 FRD - Formulário de Registro de Demandas
- FQ.B821.01 FGTO - Formulário de Gerenciamento de Tramitação Interna Ouvidoria
- FQ.C821.01 ED - Encaminhamento de Demandas
- FQ.D821.01 DRO- Documento Resposta da Ouvidoria
- FQ.E821.01 RGO - Relatório Gerencial da Ouvidoria
- FQ.F821.01 FSAID - Formulário Solicitação de Acesso a Informação e Dados
- FQ.G821.01 SID - Solicitação de Informação e Dados

Esta Norma é de propriedade e uso exclusivo da Câmara Municipal de Manaus

Cópia não controlada quando impressa ou transmitida eletronicamente

FQ.B750-04 (22/01/18)

- FQ.H821.01 FGT - Formulário de Gerenciamento de Tramitação Interna do SID
- FQ.I821.01 DR - Documento Resposta
- FQ.J821.01 SR - Solicitação de Recurso
- FQ.K821.01 FGR - Formulário de Gerenciamento de Recurso
- FQ.L821.01 RG – Relatório Gerencial

5 CONTROLE DE ALTERAÇÕES

DATA	REV.	DESCRIÇÃO DA REVISÃO
19/05/2014	00	Primeira Emissão
08/08/2014	01	Adequação do Procedimento Padrão em virtude de análise e identificação de ausência do anexo FSAID – Formulário Solicitação de Acesso a Informação e dados.
29/09/2014	02	Revisão motivada pelo SACP RAI 01/14-02C e adequação do Procedimento Padrão e necessidade de inclusão de grau de satisfação do cliente e atendimentos aos prazos na Avaliação de Desempenho
24/07/15	03	Revisão de Adequação.
08/09/16	04	Revisão de Adequação.
20/03/18	05	Unificação dos procedimentos IT.723.01 (SIC) e IT.723.02 (Ouvidoria) na IT.821.01 em atendimento a nova versão das normas ISO 9K e 14K. Renumeração dos formulários em função da unificação.

6 APROVAÇÃO

ELABORAÇÃO
20/03/2018

APROVAÇÃO
02/04/2018

Fabiana Seabra

Mirlene Magalhães