

PROCEDIMENTO PADRÃO

Sistema de Gestão:	<input checked="" type="checkbox"/> Qualidade <input type="checkbox"/> Ambiental	Número: PP.821	Revisão: 03	Data revisão: 21/03/2018	Data aprovação: 02/04/2018
Título: COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE					

1 OBJETIVOS

Ampliar a comunicação entre os clientes e a Câmara Municipal, por meio de canais de acesso, contribuindo para a transparência da gestão pública garantindo aos mesmos o direito de manifestar-se e de ter respostas às demandas de informações necessárias.

2 PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

2.1 CLIENTES DA CMM

2.1.1 Cliente, segundo a ISO, é quem recebe um produto ou serviço. Podendo ser interno (quem recebe de um processo antecessor dentro da CMM) ou externo (beneficiário de um serviço público).

2.1.2 Segue abaixo a relação de clientes da CMM e o tipo de interação relacionados à provisão de produtos/serviços, consulta, contratos e etc, do qual são usuários.

CLIENTE	TIPO DE SERVIÇO				
	SIC	Ouvidoria	Prot. Adm.	Cerimonial	Prot. Leg.
MUNICÍPIES (Sociedade)	x	x	x		
SERVIDORES	x	x	x	x	
VEREADORES	x	x	x	x	x

2.2 DEFINIÇÃO DO PROCESSO

2.2.1 O processo de comunicação com o cliente é onde o mesmo pode buscar informações sobre os serviços realizados pela CMM, sobre o andamento de processos, inclusive reclamações.

2.2.2 O processo de comunicação com o cliente é dividido em quatro atividades distintas:

- Serviço de informação ao cidadão (SIC):** atividade criada pela Lei 12.527/11 e que garante a todo cidadão o direito constitucional ao acesso a informação e dados sob a guarda e responsabilidade da Câmara Municipal contribuindo para a transparência da Gestão Pública. Ver IT.821. 01 (Serviços de ouvidoria/SIC).
- Serviços de ouvidoria:** estabelece um canal democrático de diálogo com a população, uma porta aberta para a participação do cidadão através do escutar de sua manifestação como reivindicações, reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios quanto às atividades do Executivo e Parlamento municipal. Ver IT.821. 01 (Serviços de ouvidoria/SIC).
- Protocolo administrativo:** disciplinar os procedimentos de recebimento, registro, tramitação, controle e expedição de demandas da sociedade, servidores e vereadores. A atividade envolve a gestão de contratos de provedores externos desde a elaboração das especificações até o pagamento pelo serviço ou produto.
- Protocolo legislativo:** receber proposições de autoria dos vereadores, assim como os vetos e projetos de autoria do Executivo Municipal para encaminhá-los à devida tramitação no Poder Legislativo Municipal. Ver IT.821. 02 (Processo legislativo).
- Serviços de cerimonial:** atividade que determina um conjunto de formalidades, entre autoridades, durante um ato solene ou festa pública no ambiente político-institucional da CMM.

2.3 PROTOCOLO ADMINISTRATIVO

2.3.1 Do recebimento e distribuição: compete receber todos os documentos apresentados na Câmara Municipal de Manaus, promovendo sua distinção entre os que se referirem a processos e os documentos relativos à correspondência tais como, convites, prospectos, avisos, mensagens de

congratulações e felicitações, revistas e jornais, cartões em geral e documentos de natureza particular dirigidos a servidores e vereadores.

2.3.2 Da expedição: Os documentos a serem expedidos deverão ser organizados, conferidos e envelopados pelos respectivos remetentes, a fim de possibilitar que a entrega ocorra dentro da normalidade. O servidor responsável pelo setor de protocolo manterá a organização, elaborando o roteiro/cronograma de entregas dos documentos para expedição.

2.3.3 O setor de protocolo e as unidades organizacionais da Câmara Municipal de Manaus observarão a relação custo/benefício na expedição de documentos, primando pelo cumprimento do princípio da economicidade.

2.4 As atividades mais complexas relacionadas no item 2.2.2 são é apresentadas em Instruções de Trabalho específicas onde é definida a responsabilidade e a autoridade pelas mesmas.

3 REGISTROS E DADOS

3.1 Registros

Identificação	Armazenamento	Preservação	Recuperação	Retenção	Disposição
Não aplicável					
Distribuição		Acesso		Controle de alterações	

3.2 Dados (Qualidade / Ambiental)

Título	Análise Crítica	Controle
Não aplicável		

4 ANEXOS

- Não aplicável

5 CONTROLE DE ALTERAÇÕES

DATA	REV.	DESCRIÇÃO DA REVISÃO
01/06/14	00	Primeira emissão.
24/07/15	01	Revisão de Adequação
08/09/16	02	Revisão de Adequação
21/03/18	03	Acrescentado serviços de cerimonial como atividades de comunicação com o cliente.

6 APROVAÇÃO

ELABORAÇÃO
21/03/2018

APROVAÇÃO
02/04/2018

Leôncio Oliveira

Mirlene Magalhães