

PROCEDIMENTO PADRÃO

Sistema de Gestão:	<input checked="" type="checkbox"/> Qualidade <input type="checkbox"/> Ambiental	Número: PP.912	Revisão: 02	Data revisão: 09/03/2018	Data aprovação: 14/03/2018
Título: SATISFAÇÃO DO CLIENTE					

1 OBJETIVOS

Estabelecer e manter procedimentos de realização da pesquisa de verificação e acompanhamento do grau de satisfação dos clientes da Câmara Municipal de Manaus, objetivando a melhoria contínua dos processos inerentes desta casa.

2 PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

2.1 PROCESSO DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

2.1.1 É responsabilidade do Diretor ou Gestor do Processo a realização das atividades de pesquisa;

O processo de pesquisa de satisfação do cliente é onde se pode verificar e acompanhar o grau de contentamento dos mesmos com os serviços oferecidos pela CMM. São considerados clientes desta casa os servidores, munícipes e Vereadores;

2.1.2 O processo de pesquisa de satisfação do cliente é obtido através da Diretoria Legislativa (DL) Ouvidoria/SIC.

2.1.3 Nestes processos supracitados estão descritas as responsabilidades, metodologia e frequência que são realizadas.

2.2 SATISFAÇÃO NO PROCESSO LEGISLATIVO

2.2.1 É responsabilidade do Diretor ou Gestor do Processo a realização do QSPL.

2.2.2 O técnico legislativo ou pessoa designada entrega, semestralmente, o Questionário de Satisfação do Legislativo (QSPL) impresso ao Gabinete do Vereador (GV), para que o cliente (Vereador) preencha-o com sua perspectiva sobre as questões levantadas, em prol da melhoria contínua do sistema legislativo desta Casa.

2.2.3 O cliente (Vereador), ao receber o QSPL, responde o documento em tempo hábil e faz a devolução deste à Diretoria Legislativa (DL) para verificação dos resultados.

2.2.4 O técnico legislativo ou pessoa designada pela DL recebe o QSPL respondido e faz a tabulação dos dados, que serão dispostos em gráficos em um relatório e enviado à DGTI os resultados.

2.3 MONITORAMENTO DO QSPL

2.3.1 É o acompanhamento das questões encaminhadas aos Vereadores para serem respondidas (trâmite interno) no prazo de 7 (sete) dias, sendo possível o pedido de prorrogação, por meio de memorando, pelo prazo não superior ao prazo final de resposta, gerenciando-o quanto a cumprimento dos prazos, diligências e qualidade da resposta.

2.3.2 A equipe de análise da DL manterá interlocução com a área responsável ou interlocutor da área competente para responder e fornecer a informação das questões levantadas.

2.4 RETORNO

2.4.1 O retorno das informações e dados solicitados por meio do QSPL deverá ser analisado pelo técnico legislativo ou equipe de análise da DL e pela Diretoria Legislativa ou pessoa designada.

2.5 ARQUIVADA

2.5.1 Serão arquivados na DL todos os dados referentes ao QSPL que estiverem concluídos e respondidos, para segurança do RFSL.

2.5.2 É realizado *Backup* de segurança pelo administrador de rede conforme o procedimento PP.750, diariamente às 19h pela DGTI.

3 REGISTROS E DADOS

3.1 Registros

Identificação	Armazenamento	Preservação	Recuperação	Retenção	Disposição
QSPL	Meio Online	Drive online do DL		1 ano após emissão	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
Não aplicável		

4 ANEXOS

Não aplicável

5 CONTROLE DE ALTERAÇÕES

DATA	REV.	DESCRIÇÃO DA REVISÃO
09/09/2015	00	Emissão inicial
09/09/2016	01	Revisão de Adequação
09/03/2018	02	Unificação da IT.821.01 e PP.821.

6 APROVAÇÃO

ELABORAÇÃO

09/03/2018

APROVAÇÃO

14/03/2018

Leôncio Oliveira

Marcelo Campbell