

PROCEDIMENTO PADRÃO

Sistema de Gestão:	<input checked="" type="checkbox"/> Qualidade <input type="checkbox"/> Ambiental	Código: PP.821	Revisão: 04	Data da revisão: 04/03/2020
Título: COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE				

1 OBJETIVOS

Ampliar a comunicação entre os clientes e a Câmara Municipal de Manaus, 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 executado 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.
MUNICÍPES (Sociedade)	x	x	x		
COLABORADORES	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:

ATIVIDADE	DEFINIÇÃO
Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	Atividade criada pela Lei 12.527/11 e que garante a todo cidadão o direito constitucional ao acesso à informação e dados sob a guarda e responsabilidade da Câmara Municipal contribuindo para a transparência da Gestão Pública. Vide IT.821.01 Serviços de Ouvidoria/SIC
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. Vide 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. Vide IT.821.02 Processo legislativo
Serviços de Cerimonial	Atividade realizada pela Diretoria de Cerimonial (DICER) da CMM e 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 colaboradores 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 colaborador 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 Instruções de Trabalho (IT): As atividades mais complexas relacionadas no item 2.2.2 são apresentadas nas Instruções de Trabalho específicas onde são definidas as responsabilidades e a autoridades pelas mesmas.

3 REGISTROS E DADOS

Identificação	Armazenamento /Preservação	Proteção	Distribuição	Acesso	Recuperação	Retenção	Disposição
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.
04/03/20	04	Revisão de adequação

6 APROVAÇÃO

ELABORAÇÃO/REVISÃO

APROVAÇÃO

Izabel Christina Maquiné

Carlos Antônio da Silva Moura