

## PROCEDIMENTO PADRÃO

Sistema de Gestão:	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Qualidade</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Ambiental</b>	Código: <b>PP.912</b>	Revisão: <b>03</b>	Data da revisão: <b>26/03/2020</b>
Título: <b>SATISFAÇÃO DO CLIENTE</b>				

### 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 de 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 daqueles com os serviços oferecidos pela CMM. São considerados clientes desta casa os **colaboradores, munícipes e Vereadores**.

2.1.2 O processo de pesquisa de satisfação do cliente é obtido através das: **Diretoria Legislativa - DL e Ouvidoria/Serviço de Informação ao Cidadão - 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 de responsabilidade do Gestor do Processo a realização do Questionário de Satisfação no Processo Legislativo (QSPL).**

**2.2.2** O(A) colaborador(a) do legislativo designado(a) para a esta atividade, entregará, semestralmente, o QSPL impresso e digital (via Câmara Digital) ao assessor do Vereador, para que o cliente (Vereador) preencha-o com sua perspectiva sobre as questões levantadas, em prol da melhoria contínua do sistema legislativo da CMM.

**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(A) colaborador(a) do legislativo designado(a) pela DL recebe o QSPL respondido e faz a tabulação dos dados, que serão dispostos em um relatório com gráficos e o mesmo será enviado à Coordenadoria de Gestão – DGTI para controle de indicadores.

#### 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(a) colaborador(a) ou equipe de análise da DL.

## 2.5 Arquivo

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 Controle de Informações Documentadas (item 2.19)**.

## 3 CONTROLE DE INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

Identificação	Armazenamento /Preservação	Proteção	Distribuição	Acesso	Recuperação	Retenção	Disposição
Questionário de Satisfação no Processo Legislativo (QSPL)	Servidor interno	Senha individual e Acesso individual	Via e-mail e Câmara Digital / Cópia física	Diretoria Legislativa	Data e revisão	5 anos	Descarte

## 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.
26/03/2020	03	Revisão de Adequação

## 6 APROVAÇÃO

ELABORAÇÃO/REVISÃO

APROVAÇÃO

\_\_\_\_\_  
Izabel Christina Maquiné

\_\_\_\_\_  
Evelina Santana da Câmara