

INSTRUÇÃO DE TRABALHO

| | | | | |
|---|--|-----------------------------|-----------------------|---------------------------------------|
| Sistema de Gestão: | <input checked="" type="checkbox"/> Qualidade <input checked="" type="checkbox"/> Ambiental | Código: IT.821.01 | Revisão: 07 | Data da revisão: 26/10/2021 |
| 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

2.1 Registro da demanda

2.1.1 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 número de **Registro da Demanda (REG)**.

2.1.2 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.

2.2 Encaminhamento da demanda

2.2.1 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/denúncia, 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 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.

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

2.3 Monitoramento da demanda

2.3.1 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, diligências e a qualidade da resposta.

2.3.2 A Equipe de análise manterá interlocução com a área demandada, verificando a necessidade de prorrogação de prazo para conclusão ou/e necessidade de diligência a satisfação da resposta por mais 5 dias.

2.4 Retorno

2.4.1 O retorno da informação sobre a solução da demanda deverá ser analisada e validada a pela equipe de análise, à consideração do Ouvidor, para adequação da resposta final.

2.4.2 A equipe de análise verificará ainda a necessidade de diligência a satisfação da Resposta, pelo prazo de 5 dias.

2.5 Resposta final

2.5.1 A resposta ao cidadão, que é a resposta final das demandas solucionadas pela área responsável, deve passar pela assessoria do Ouvidor que irá elaborar o Expediente de Resposta, por meio de contato-resposta optado pelo manifestante.

2.5.2 O prazo final da resposta deve ser 20 dias.

2.6 Arquivos

2.6.1 Serão arquivadas todas as demandas que estiverem concluídas e respondidas.

2.7 Avaliação do desempenho

2.7.1 A avaliação de desempenho será executada 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 Satisfação do Cliente**.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

2.8 Registro no Formulário de Solicitação de Acesso a Informação e Dados (FSAID)

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

2.8.2 A equipe de atendimento do SIC recebe as demandas da LAI através dos canais de acesso (pessoal, telefone, fax, internet, carta e outros).

2.9 Encaminhamento da Solicitação de Informação de Dados (SID)

3.9.1 Ao receber a demanda, a equipe de análise procederá à avaliação da SID, verificando a competência da CMM, o assunto, a área competente ou interlocutor responsável por fornecer a informação e os dados, encaminhando a área pertinente identificada na análise.

3.9.2 A equipe de análise verificará também se as informações e dados solicitados na SID encontram-se disponíveis no Portal da 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.

2.10 Monitoramento da SID

2.10.1 É o acompanhamento da tramitação da 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, diligências e a qualidade da resposta.

2.10.2 A equipe de análise manterá interlocução com a área responsável ou interlocutor da área competente para responder e fornecer a informação e dados solicitados na SID.

2.10.3 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 diligência, com vistas à satisfação da resposta, devendo ser justificada a prorrogação de prazo ao solicitante.

2.11 Retorno

2.11.1 O retorno das informações e dados solicitados na SID deverão ser analisadas e validadas pela equipe de análise para adequação da resposta final.

2.12 Resposta final

2.12.1 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.

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

2.13 Prorrogação de prazo

2.13.1 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.

2.14 Arquivos

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

2.15 Recurso

2.15.1 O recurso contra a negativa da decisão da 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;

2.15.2 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.

2.16 Avaliação do desempenho

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

3 CONTROLE DE INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

| Identificação | Armazenamento /Preservação | Proteção | Distribuição | Acesso | Recuperação | Retenção | Disposição |
|---------------|----------------------------|------------------|--|-----------|---------------|----------|------------|
| FRD | Servidor interno | Senha individual | Via e-mail / Cópia física | Ouvidoria | Data e número | 5 anos | Destruir |
| FGTO | Servidor interno | Senha individual | Via e-mail | Ouvidoria | Data e número | 5 anos | Destruir |
| ED | Servidor interno | Senha individual | Via e-mail ou Câmara Digital / Cópia física | Ouvidoria | Data e número | 5 anos | Destruir |
| DRO | Servidor interno | Senha individual | Via e-mail ou Câmara Digital / Cópia física | Ouvidoria | Data e número | 5 anos | Destruir |
| FSAID | Servidor interno | Senha individual | Via e-mail ou Câmara Digital / Cópia física | SIC | Data e número | 5 anos | Destruir |
| SID | Servidor interno | Senha individual | Via e-mail ou Câmara Digital / Cópia física | SIC | Data e número | 5 anos | Destruir |
| FGT | Servidor interno | Senha individual | Via e-mail | SIC | Data e número | 5 anos | Destruir |

| | | | | | | | |
|---|------------------|------------------|---|-----------|---------------|--------|----------|
| DR | Servidor interno | Senha individual | Via e-mail ou Câmara Digital / Cópia física | SIC | Data e número | 5 anos | Destruir |
| SR | Servidor interno | Senha individual | Via e-mail ou Câmara Digital / Cópia física | SIC | Data e número | 5 anos | Destruir |
| FGR | Servidor interno | Senha individual | Via e-mail | SIC | Data e número | 5 anos | Destruir |
| RGO (Relatório Gerencial Ouvidoria) | Servidor interno | Senha individual | Via e-mail | Ouvidoria | Data | 5 anos | Destruir |
| RG - Relatório Gerencial SIC | Servidor interno | Senha individual | Via e-mail | SIC | Data | 5 anos | Destruir |

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
- 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. |
| 15/04/20 | 06 | Revisão de adequação |
| 26/10/21 | 07 | Revisão de adequação |

6 APROVAÇÃO

ELABORAÇÃO/REVISÃO

APROVAÇÃO

Aleksandro Gomes Machado

Pedro Augusto Câmara de Oliveira Bessa