

Manual de Gestão Integrada

MGI.750-09

Diretoria de Gestão e Tecnologia da Informação



O presente manual tem por objetivo descrever o Sistema de Gestão Integrada, onde é definida sua organização, responsabilidades, relações entre os diferentes processos, objetivos e disseminação de suas políticas e propósitos organizacionais da Câmara Municipal de Manaus.



CÂMARA MUNICIPAL DE
Manaus



SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	3
1.2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA CMM	4
1.3 PROPÓSITOS ORGANIZACIONAIS	4
1.4 PROGRAMA ISOCÂMARA	5
2 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL	5
3 MATRIZ DE INTERAÇÃO ENTRE OS PROCESSOS	5
3.1 ASPECTOS GERAIS DO SGI	6
3.2 PLANEJAMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA	6
3.3 REQUISITOS DE DOCUMENTAÇÃO	6
3.4 PLANEJAMENTO E CONTROLE DE MUDANÇAS	6
3.4.1 Recursos para mudanças planejadas.....	7
4 SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	7
4.1 ESCOPO.....	7
4.2 REQUISITOS NÃO APLICÁVEIS	7
4.3 POLÍTICA DE GESTÃO INTEGRADA	8
4.4 OBJETIVOS DA GESTÃO.....	8
4.5 MEDIÇÃO DOS PROCESSOS	9
5 PROCESSOS DA CMM	9
5.1 MATRIZ DE PROCESSOS X UNIDADES ORGÂNICAS.....	9
5.2 MAPEAMENTO DE PROCESSOS	10
5.2.1 Processos de gestão.....	10
5.2.2 Processos operacionais	11
5.2.3 Processos de suporte	15
6 CONTROLE DE INFORMAÇÃO DOCUMENTADA	22
7 CONTROLE DE ALTERAÇÕES	22
8 APROVAÇÃO	23
9 APÊNDICES	24
APÊNDICE A - PLANEJAMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRA	24
APÊNDICE B – MATRIZ DE RESPONSABILIDADE.....	25

1 APRESENTAÇÃO

A Câmara Municipal de Manaus constitui o Poder Legislativo do Município, compondo-se de 41 (quarenta e um) Vereadores eleitos de acordo com a legislação vigente. Tem funções precipuamente legislativas, mas exerce, cumulativamente, funções de fiscalização e julgamento, podendo ainda sugerir medidas administrativas e, no que lhe compete, praticar atos de administração interna.

Em janeiro de 2013, com a eleição da Mesa Diretora da CMM para o biênio 2013/2014, os seus membros juntamente com os demais Vereadores, expressaram seu interesse na criação e implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade demonstrando a necessidade de buscar uma excelência na qualidade dos serviços públicos prestados aos Vereadores, servidores e a sociedade.

O processo de implantação do SGQ foi iniciado em outubro de 2013 quando foi apresentado o diagnóstico da instituição, a infraestrutura necessária e o plano de implantação através do Programa de Implantação de Modelos de Gestão – ISOCÂMARA, elaborado pelo Conselho de Gestão da Qualidade – CGQ e Grupo Técnico, formados para este fim. A certificação dos processos da CMM ocorreu após auditoria da certificadora RINA, em 20/01/2015.

Em 28/10/2015, o ex-presidente Wilker Barreto discursando em plenário, expressou sua vontade de implantar uma gestão ambiental na CMM e estabelecendo o prazo de implantação até junho de 2016. A certificação veio em 22 de novembro de 2016, logo após a auditoria da certificadora RINA.

E nesta nova gestão, eleita para o biênio (2019-2020), o atual presidente Joelson Sales Silva estabelece que as certificações sejam mantidas, em vista das grandes conquistas que esta Casa Legislativa já alcançou e vem alcançando com um Sistema de Gestão Integrada. Com isso, percebe-se que o interesse nesta contínua melhoria e evolução do SGI é uma meta para sua administração, mostrando com isso seu perfil de gestor eficiente.

1.1 Dados Postais

CÂMARA MUNICIPAL DE MANAUS

R. Pe. Agostinho Caballero Martin, 850 - S. Raimundo

CEP. 69027-020 - Manaus – Amazonas

Site: www.cmm.am.gov.br

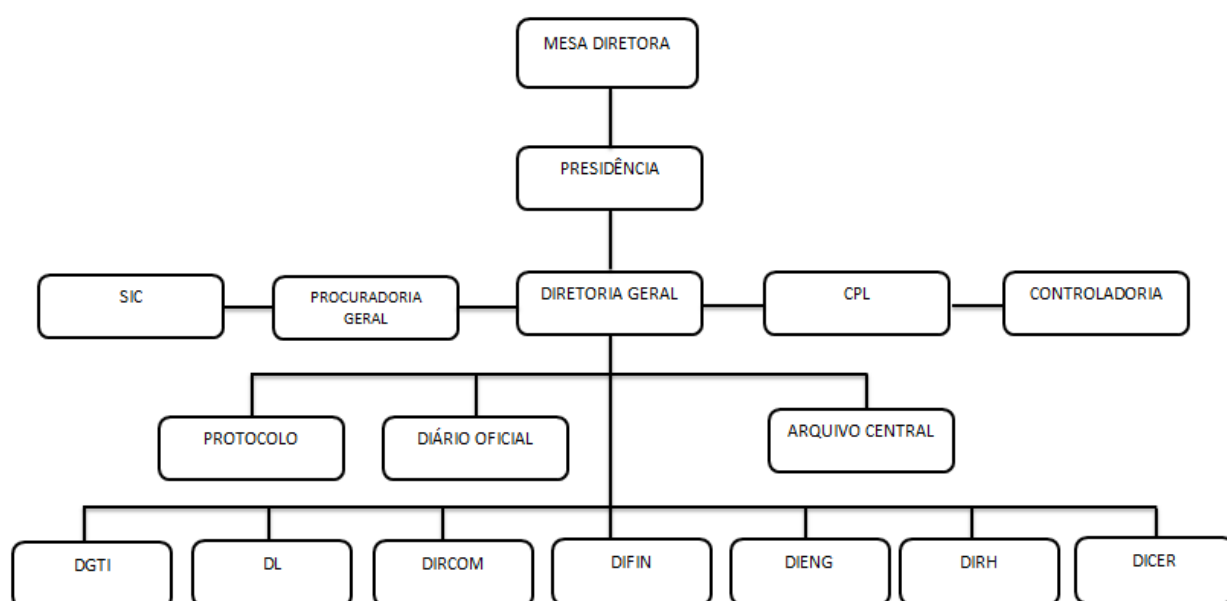
☎ (92) 3303-2701 / (92) 3303-2702

DIRETORIA DE GESTÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Coordenadoria de Gestão

☎ (92) 3303-2903

1.2 Estrutura organizacional da CMM



Legenda:

DGTI Dir. de Gestão e Tecnologia da Informação
DL Diretoria Legislativa
DIRCOM Diretoria de Comunicação
CPL Comissão Permanente de Licitação
SIC Serviço de Informação ao Cidadão

DIFIN Diretoria Financeira
DIENG Diretoria de Engenharia
DIRH Diretoria de Recursos Humanos
DICER Diretoria de Cerimonial

1.3 Propósitos organizacionais

Apesar de terem sido revisadas no início de 2017, os propósitos organizacionais sofreram outra revisão no início do ano seguinte após a realização das oficinas de planejamento estratégico para se adequarem melhor aos dados levantados para composição estratégica.

VISÃO DE FUTURO

Ser reconhecida como Casa Legislativa de excelência e participação direta da população, com forte imagem institucional e servidores tecnicamente capacitados.

MISSÃO

Representar os anseios da população garantindo o exercício da democracia com processos tecnológicos simplificados, respeito ao meio ambiente, custos reduzidos e maturidade em gestão.

VALORES INSTITUCIONAIS

Transparência, legalidade, eficiência, melhoria contínua e responsabilidade socioambiental.

1.4 Programa ISOCÂMARA

Através do uso de suas atribuições, o Presidente instituiu o Programa ISOCÂMARA (Programa de Implantação de Modelos de Gestão) e o Conselho de Gestão com o objetivo de implantar e manter sistemas de gestão e atividades afins. A formação do conselho é alterada a cada dois anos, ou conforme a troca de presidente, e possui as seguintes funções:

CARGO/FUNÇÃO	ÁREA ESTRATÉGICA	FUNÇÃO NO CG
Diretor(a) da DGTI	Sistema de Gestão	Presidente
Diretor(a) da DIGER	Representante da Direção (RD)	Vice-Presidente
Diretor(a) da DIFIN	Recursos Financeiros	Conselheiros
Diretor(a) da DIRH	Recursos de Pessoal	
Diretor(a) da DL	Processo Finalístico Legislativo	
Diretor(a) da DIENG	Provedor de Serviços	
Coordenador(a) de Gestão	Sistema de Gestão	Coordenador(a) do Programa ISOCÂMARA

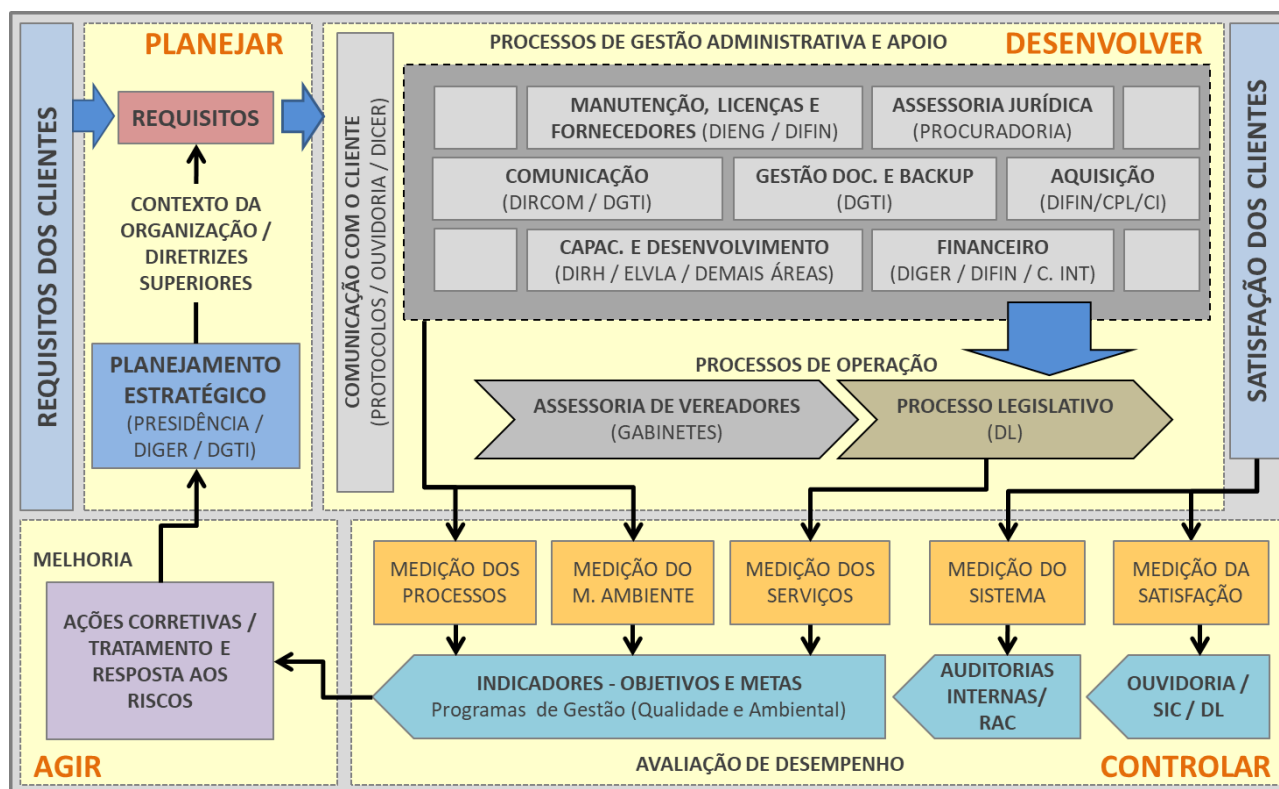
2 FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

A Câmara Municipal de Manaus utiliza, como base suplementar de seu Sistema de Gestão Integrada (SGI), Leis, Decretos, Resoluções e normas técnicas variadas. Estas estão presentes em uma lista-mestra de documentos onde estão elencadas e mantidas para controle.

A legislação ambiental, especificamente, é mantida em um banco de dados terceirizado, porém com disponibilidade de acesso para os servidores envolvidos.

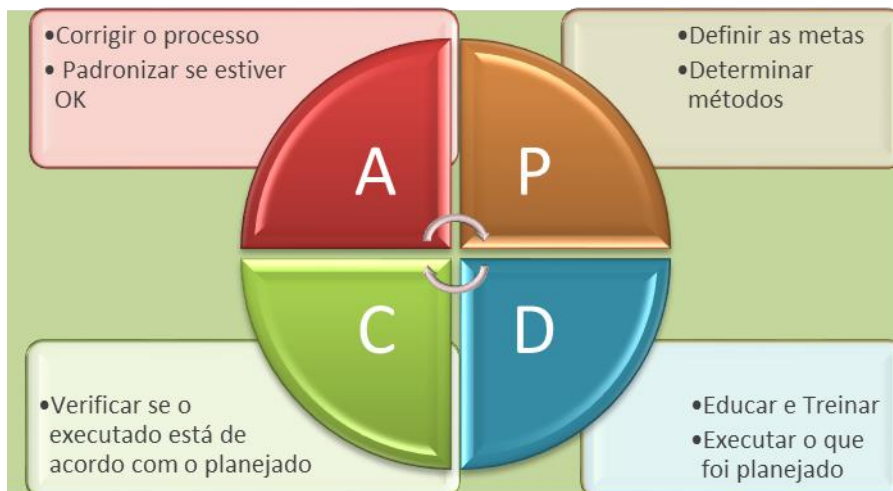
3 MATRIZ DE INTERAÇÃO ENTRE OS PROCESSOS

A matriz de interação entre os processos contempla o Sistema de Gestão Integrada (SGI).



3.1 Aspectos gerais do SGI

A CMM mantém estabelecido, documentado, implementado um Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com a Norma ABNT NBR ISO 9001:2015 e um Sistema de Gestão Ambiental, de acordo com a Norma ABNT NBR ISO 14001:2015, utilizando a metodologia de gerenciamento de processos baseada no ciclo PDCA através da execução das seguintes ações:

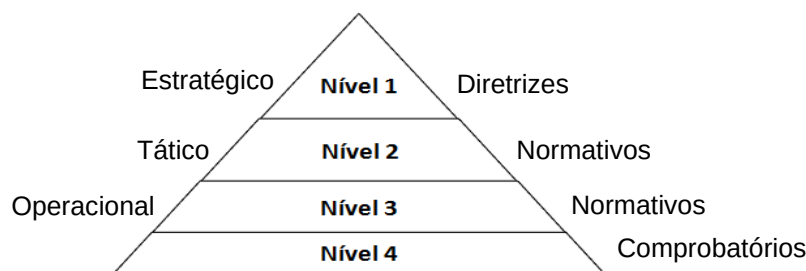


3.2 Planejamento do Sistema de Gestão Integrada

O Planejamento do Sistema de Gestão Integrada (Apêndice A) descreve como funciona a estrutura de planejamento, execução, verificação e ações, os níveis hierárquicos a qual devem ser comunicadas e suas respectivas informações documentadas. Para facilitar sua interpretação, foi elaborado com base no ciclo PDCA em conformidade com a própria norma que estabelece os requisitos de gestão para ISO 9K e 14K.

3.3 Requisitos de Documentação

De modo a facilitar o controle de documentos do SGI, a estrutura foi dividida em quatro níveis de acordo com o grau de importância e sua aplicação, conforme pode ser observado na figura abaixo:



a) Nível 1 (diretrizes superiores e estratégicos), Políticas (qualidade / risco / ambiental), Propósitos organizacionais (visão de futuro, missão e valores institucionais) e Planejamento Estratégico (PE).

b) Nível 2 (táticos e normativos) – Manual de Gestão Integrada (MGI), Procedimento Padrão (PP) e Manuais diversos.

c) Nível 3 (operacionais e Normativos): Instrução de Trabalho (IT).

d) Nível 4 (Operacionais e Comprobatórios) – Registros e dados da qualidade e ambientais.

3.4 Planejamento e controle de mudanças

Ao ocorrer necessidade de mudanças significativas em áreas do escopo do SGI, a CMM avalia essas mudanças, de maneira sistemática, de acordo com as modalidades abaixo:

MUDANÇAS PLANEJADAS	TRATATIVA DA MUDANÇA	REGISTROS
a) Necessidade de alteração significativa da sistemática documentada.	O Gestor do processo comunica, via Câmara Digital, a DGTI (avaliação do SGI).	Planilha de Gerenciamento de Mudança
b) Alterações nos softwares e/ou instalação de equipamento com nova tecnologia.	Comunicar via Câmara Digital a DGTI (avaliação do SGI). Aprovada a mudança, preenchimento da planilha de Gerenciamento da Mudança . As novas especificações serão definidas no Termo de referência, onde o departamento de informática dá o seu parecer, conforme procedimento descrito no PP.840 (Aquisição) .	Planilha de Gerenciamento de Mudança e Termo de referência
c) Alteração de pessoal do SGI com responsabilidades e autoridades.	Comunicar via Câmara Digital a DGTI (avaliação do SGI). Aprovada a mudança, preenchimento da planilha de Gerenciamento da Mudança .	Planilha de Gerenciamento de Mudança
d) Construção e/ou demolição de uma instalação (ou de parte dela).	Comunicar via Câmara Digital a DGTI (avaliação do SGI). Logo, as alterações ou novas instalações estarão descritas no Projeto Básico, onde a DIENG (Avaliação de segurança), juntamente com o DGTI, dão os seus pareceres, conforme procedimento descrito no PP.840 (Processo de aquisição) e PP.612 (Aspectos ambientais da CMM) , bem como a planilha de Gerenciamento de Mudança .	Planilha de Gerenciamento de Mudança, Projeto Básico e TCA
e) Mudança de endereço	Comunicar via Câmara Digital a DGTI (avaliação do SGI). Aprovada a mudança, preenchimento da planilha de Gerenciamento da Mudança .	Planilha de Gerenciamento de Mudança
f) Alterações em práticas operacionais ou administrativas que possam comprometer o desempenho da qualidade do serviço.	Comunicar via Câmara Digital a DGTI (avaliação do SGI). Aprovada a mudança, preenchimento da planilha de Gerenciamento da Mudança e PP.612 (Aspectos ambientais da CMM) .	Planilha de Gerenciamento de Mudança e/ou TCA

3.4.1 Recursos para mudanças planejadas

Os recursos necessários para toda e qualquer mudança são aprovados através de termo de referência ou projeto básico que, por sua vez, já possuem fluxo definido entre os departamentos envolvidos para sua aprovação no procedimento **PP.840 Aquisição**.

4 SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

4.1 Escopo

O escopo do Sistema de Gestão Integrado corresponde a:

“Processos legislativos, gestão administrativa e demais atividades operacionais e de suporte”.
(*Legislative procedures, administrative management and other operational and support activities*).

4.2 Requisitos não aplicáveis

Para fins do Sistema de Gestão Integrado, e de acordo com o item 4.3 da norma ABNT NBR ISO 9001:2015 considera-se não aplicável o seguinte item:

- **Item 8.3 (Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços).**

As atividades demandadas pela CMM relacionadas ao escopo do SGI possuem características idênticas a outras instituições públicas e por isso não aborda desenvolvimento de novos produtos e serviços.

4.3 Política de Gestão Integrada

A Câmara Municipal de Manaus, através do seu Conselho de Gestão, definiu a integração das Políticas da Qualidade e Ambiental em uma única política, a qual passou a ser denominada como: Política de Gestão Integrada (Qualidade, Riscos e Meio Ambiente). As atividades do Sistema de Gestão Integrada (SGI) são orientadas por esta política que contempla **planejamento, excelência, capacitação e o comprometimento dos servidores** para aplicação de nossos princípios.



POLÍTICA DE GESTÃO INTEGRADA (QUALIDADE, RISCOS E MEIO AMBIENTE)

A Câmara Municipal de Manaus, empenhada no cumprimento dos objetivos de seu direcionamento estratégico, provisão de serviços ao usuário e no cuidado com o meio ambiente, se compromete a:

- **Incentivar o levantamento de riscos e impactos ambientais** na análise crítica dos eventos de implantação, revisão e mudanças de processos;
- **Considerar os requisitos do SGI e a gestão de riscos** nas tomadas de decisões da CMM, fortalecendo essa cultura através da capacitação e conscientização dos servidores;
- **Buscar o alinhamento às boas práticas de gestão**, em conformidade com a legislação, regulação, normas e outros requisitos;
- **Prevenir e minimizar impactos ao meio ambiente**, incluindo a prevenção da poluição;
- **Requerer dos fornecedores e parceiros o respeito aos requisitos do SGI e o comportamento ecoeficiente** em suas atividades;
- **Medir e relatar o desempenho da estratégia organizacional** para comunidade interna e externa;
- **Prover e disponibilizar os recursos** necessários para melhorar continuamente o SGI.

PGI.520-02 (24/10/2018)

4.4 Objetivos da Gestão

Os objetivos da gestão consideram as diretrizes estabelecidas na Política de Gestão Integrada e contemplam as orientações estratégicas, oriundas do planejamento estratégico da organização, bem como necessidades operacionais específicas identificadas na própria diretoria da CMM. São objetivos da gestão:

- **Garantir a qualidade no atendimento dos anseios dos clientes (Sociedade, Vereadores e Servidores).**
 - *Ampliar canais de comunicação e serviços para a sociedade;*
 - *Aprimorar os programas de prevenção ambiental;*
 - *Qualificar público para aproveitamento de oportunidades.*
- **Simplificar e modernizar os processos internos.**
 - *Aprimorar a comunicação institucional;*
 - *Explorar o uso de tecnologias;*
 - *Implementar ações do planejamento estratégico.*
- **Elevar o nível de comprometimento e motivação dos servidores.**
 - *Desenvolver a competência dos servidores;*
 - *Fortalecer a imagem institucional;*
 - *Formar lideranças.*
- **Promover a melhoria da governança e gestão estratégica.**
 - *Elevar maturidade do sistema de gestão;*
 - *Gerenciar riscos para melhorar processo decisório;*
 - *Cumprir com as obrigações ambientais.*

- **Otimizar a gestão financeira.**
 - Racionalizar a aplicação de recursos
 - Criar mecanismos para reduzir custos e desperdícios
 - Ampliar e aperfeiçoar as parcerias institucionais.

4.5 Medição dos processos

O monitoramento dos processos foi estabelecido através de indicadores de desempenho definidos pelos gestores dos processos e cadastrado no **Planejamento Estratégico (2017-2021) da Câmara Municipal de Manaus**.

Os resultados são compilados nos **Relatórios dos Programas de Gestão Integrada**, apresentado mensalmente através do portal da CMM para conhecimento de todos, assim como, em um relatório anual para demonstração dos resultados obtidos no exercício.

5 PROCESSOS DA CMM

5.1 Matriz de processos x unidades orgânicas

A Matriz abaixo representa todos os níveis hierárquicos dos processos da Câmara Municipal de Manaus (processos de gestão, operacional e de suporte) com suas respectivas áreas de atuação.

Matriz de correlação Processos vs Unidades orgânicas				PROCESSOS X UNIDADES ORGÂNICAS															
Processos		Subprocessos / Atividades		SUPERIORES					DIRETORIAS					SERVIÇOS					
				PRESIDÊNCIA	DIGER	CPL	PROG	C. INTERNO	DGTI	DL	DIFIN	DIRH	DICER	DIENG	PROTOCOLO	DIAC (DECOM)	DIÁRIO	ARQ. CENTRAL	SIC / OUVIDORIA
Gestão	1	Gestão Estratégica	Manutenção e Controle SGI	●	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	2	Processo Legislativo	Processo legislativo	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Operacional	3	Comunicação Interna	Comunicação social	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
			Comunicação do SGI	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	4	Comunicação com o Cliente	Serviços de protocolo	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
			Serviços de ouvidoria / SIC	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
			Carta de Serviços ao Usuário	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
			Serviços de cerimonial	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	5	Processo de Aquisição	Licitação / Compra direta	●	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
SUPORTE	6	Processo de Manutenção	Licenças e controle operacional	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	7	Tecnologia da Informação	Suporte técnico	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	8	Gestão de Recursos Humanos	Capacitação e desenvolvimento	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	9	Assessoria jurídica	Assessoria jurídica	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	10	Gestão documental e backup	Controle de documentos	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
LEGENDA:				●	Unidade responsável (forte relação)														
				○	Unidade envolvida (fraca relação)														

5.2 Mapeamento de processos

5.2.1 Processos de gestão

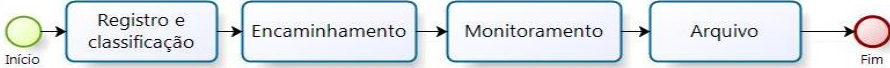
Processo 1

1. NOME DO PROCESSO:		Processo de Gestão Estratégica	
2. SUBPROCESSO / ATIVIDADE:		Planejamento e controle do SGI	
3. OBJETIVOS DO PROCESSO. (Razão da existência do processo; procurar vincular à Política e Objetivos da Qualidade).			
Estabelecer diretrizes estratégicas para manter o sistema de gestão da qualidade e estabelecer ações para avaliar e melhorar continuamente a sua eficácia de acordo com os requisitos da Norma ISO 9001:2015.			
4. REQUISITOS DO PRODUTO OU SERVIÇO. (O que os clientes esperam deste processo. Foco no cliente).			
Os clientes esperam que as atividades desenvolvidas pela CMM sejam realizadas com qualidade, celeridade, confiança, plena e efetivamente, para que seus anseios, reclamações, processos, projetos e demandas de um modo geral, sejam atendidos a contento.			
5. GESTOR DO PROCESSO. (Nome do cargo ou função do responsável com poder de decisão sobre o processo).			
Diretor(a) da Diretoria de Gestão e Tecnologia da Informação (DGTI).			
6. FLUXOGRAMA DO PROCESSO. (Sequência de tarefas que são realizadas no processo com o objetivo de transformar as entradas em saída).			
	Planejar o SGQ Executar o SGQ Monitorar o SGQ Tomar ações	<pre>graph TD; Inicio((Início)) --> A[Definir os propósitos organizacionais]; A --> B[Definir a Política da Qualidade]; B --> C[Definir os objetivos e metas da qualidade]; C --> D[Criar infraestrutura para o SGQ]; D --> E[Realizar atividades planejadas]; E --> F[Estabelecer plano de avaliação do SGQ]; F --> G[Realizar auditorias da qualidade]; G --> H[Realizar reuniões de análise crítica]; H --> I[Implantar as correções do SGQ]; I --> J[Avaliar a eficácia das ações implantadas]; J --> Fim(((Fim)))</pre>	
7. MAPEAMENTO DO PROCESSO (Identificação dos elementos do processo)			
7.1 PROVEDORES INTERNOS (Processos antecessores).			
Todos os processos operacionais e de suporte.			
Entradas	Macrofluxo	Atividades	Saídas esperadas
Diretrizes superiores, ambiente organizacional, Mudanças de processos, legislação, não conformidades, demandas de clientes internos e externos.	Planejar o SGI	Elaborar o Planejamento estratégico	Plano estratégico com objetivos e metas do SGI atendidas a contento, melhoria contínua evidente, Planos com ações finalizadas eficazmente e auditorias com resultados positivos.
		Definir a Política de Gestão Integrada	
		Definir objetivos e metas da Gestão	
		Definir infraestrutura para o SGI	
	Executar o SGI	Realizar atividades planejadas	
	Monitorar o SGI	Estabelecer plano de avaliação do SGI	
		Efetuar auditorias do sistema de gestão	
		Fazer reuniões de análise crítica	
	Tomar ações	Implantar as correções do SGI	
Avaliar a eficácia das ações			
7.2 CLIENTES. (processos subsequentes)			
Todos os processos operacionais e de suporte.			
8. INDICADORES DE DESEMPENHO. (Possíveis controles, medições e indicadores que demonstram o desempenho do processo com relação aos objetivos da qualidade e/ou requisitos do processo).			
Item de controle	Objetivo	Frequência	Forma de divulgação / apresentação
Conforme o Planejamento Estratégico da CMM.			Portal da CMM.

9. RECURSOS HUMANOS. (Quantidade de colaboradores e suas respectivas competências).								
Para realização do processo são necessários 07 colaboradores com competência registrada no RCF e/ou NTO aprovado pelo gestor do processo.								
10. INFRAESTRUTURA. (Estrutura básica para realização do processo de instalações, equipamentos e softwares).								
RECURSOS	PC	IMPRESSORA	SOFTWARE	ESCRIV.	ARMÁRIO	TEL.		
QUANTIDADE	07	02	1 Bizagi 2 Câmara Digital	07	02	02		
11. AMBIENTE PARA OPERAÇÃO DOS PROCESSOS. (social, psicológico e físico)								
SOCIAL	Ambiente leve, calmo, interrupções controladas, colaborador, legislação respeitada, relação interpessoal e aproveitamento de habilidades.							
PSICOLÓGICO	Ambiente preventivo (estresse, exaustão e segurança)							
FÍSICO	Ambiente iluminado, climatizado, espaçoso, silencio moderado, organizado e limpo.							
12. DOCUMENTOS RELACIONADOS AO PROCESSO. (Documentos normativos do SGI, inclusive externos: regulamentares e estatutários).								
Conforme matriz de responsabilidades (Apêndice B).								
13. REGISTROS E DADOS. (Documento utilizado para demonstrar e comprovar que as atividades previstas foram executadas).								
Relatório de planejamento estratégico, relatório de análise crítica, SACs atualizadas, relatório de auditoria interna e externa e cronograma de atividades anual.								

5.2.2 Processos operacionais

Processo 2

1. NOME DO PROCESSO:		Processo Legislativo	
2. SUBPROCESSO / ATIVIDADE:		Processo legislativo	
3. OBJETIVOS DO PROCESSO. (Razão da existência do processo; procurar vincular à Política e Objetivos da Qualidade).			
Receber os projetos e emendas 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.			
4. REQUISITOS DO PRODUTO OU SERVIÇO. (O que os clientes esperam deste processo. Foco no cliente).			
Celeridade nas aprovações e vetos de projetos e emendas de Leis, Leis Complementares, Resoluções e Decretos Legislativos.			
5. GESTOR DO PROCESSO. (Nome do cargo ou função do responsável com poder de decisão sobre o processo).			
Diretor(a) da Diretoria Legislativa (DL)			
6. FLUXOGRAMA DO PROCESSO. (Sequência de tarefas que são realizadas no processo com o objetivo de transformar as entradas em saída).			
			
7. MAPEAMENTO DO PROCESSO (Identificação dos elementos do processo)			
7.1 PROVEDORES INTERNOS (Processos antessequentes).			
Assessoria da presidência, assessoria de vereadores e diretoria geral.			
Entradas		Macrofluxo	Atividades
Projetos de leis, projetos de Emendas à LOMAN, Vetos do Executivo, projetos de Leis complementares, projetos de Decretos Legislativos projetos resoluções projetos substitutivos e Emendas a Proposituras.		Processo legislativo	Registro e classificação
			Encaminhamento
			Monitoramento
			Arquivo
Saídas esperadas		Leis, Emendas à LOMAN, Leis Complementares, Resoluções e Decretos Legislativos.	
7.2 CLIENTES. (processos subsequentes)			
Assessoria da presidência, assessoria de vereadores e diretoria geral.			
8. INDICADORES DE DESEMPENHO. (Possíveis controles, medições e indicadores que demonstram o desempenho do processo com relação aos objetivos da qualidade e/ou requisitos do processo).			
Item de controle	Objetivo	Frequência	Forma de divulgação / apresentação
Conforme o Planejamento Estratégico da CMM.			Portal da CMM.
9. RECURSOS HUMANOS. (Quantidade de colaboradores e suas respectivas competências).			
Para realização do processo (DL/DICOM) são necessários 58 colaboradores, excluindo apenas o diretor, com competência registrada no RCF e/ou NTO aprovado pelos gestores do processo.			

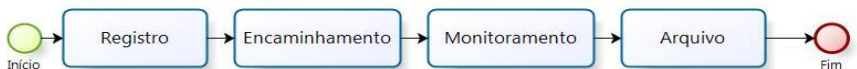
10. INFRAESTRUTURA. (Estrutura básica para realização do processo de instalações, equipamentos e softwares).								
RECURSOS	PC	IMPRESSORA	SOFTWARE	ESCRIV.	ARMÁRIO	TEL.		
Qt. DL	34	01	1 Câmara Digital Módulo legislativo	34	03	02		
Qt. DICOM	24	02		24	02	02		
11. AMBIENTE PARA OPERAÇÃO DOS PROCESSOS. (social, psicológico e físico).								
SOCIAL	Ambiente leve, calmo, interrupções controladas, colaborador, legislação respeitada, relação interpessoal e aproveitamento de habilidades.							
PSICOLÓGICO	Ambiente preventivo (estresse, exaustão e segurança).							
FÍSICO	Ambiente iluminado, climatizado, espaçoso, silencio moderado, organizado e limpo.							
12. DOCUMENTOS RELACIONADOS AO PROCESSO. (Documentos normativos do SGI, inclusive externos: regulamentares e estatutários).								
Conforme matriz de responsabilidades (Apêndice B).								
13. REGISTROS E DADOS. (Documento utilizado para demonstrar e comprovar que as atividades previstas foram executadas).								
Leis, Emendas à LOMAN, Leis Complementar, Resoluções e Decretos Legislativos. Todos publicados no diário oficial eletrônico.								

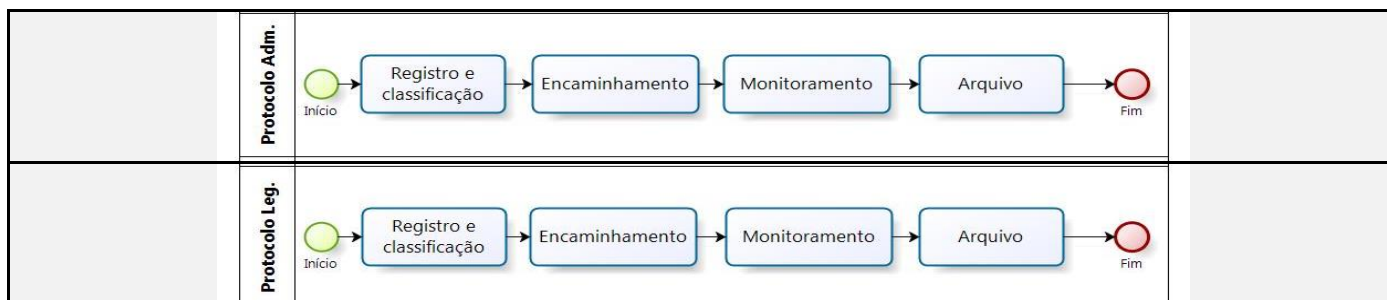
Processo 3

1. NOME DO PROCESSO:		Processo de Comunicação interna									
2. SUBPROCESSO / ATIVIDADE:		Comunicação social e comunicação do SGI									
3. OBJETIVOS DO PROCESSO. (Razão da existência do processo; procurar vincular à Política e Objetivos da Qualidade).											
Gerir e controlar de forma eficiente e sistemática a produção, recepção, manutenção, utilização e distribuição dos documentos/informação relacionados ao Sistema de Gestão Integrado.											
4. REQUISITOS DO CLIENTE. (O que os clientes esperam deste processo. Foco no cliente).											
Com relação à comunicação social, os clientes esperam a disponibilização e publicação de imagens tratadas e textos apurados, decupados, revisados e acabados com o máximo de qualidade, veracidade, agilidade em um maior número de canais de distribuição e ter o maior número de matérias veiculadas por terceiros.											
Com relação à comunicação do SGI, os clientes internos esperam ter a publicação dos resultados do SGI (documentos atualizados, Indicadores de desempenho dos processos e outras informações afins) publicadas nos canais de comunicação especificados.											
5. GESTOR DO PROCESSO. (Nome do cargo ou função do responsável com poder de decisão sobre o processo).											
Comunicação social: Diretor(a) de Comunicação											
Comunicação do SGI: Diretor(a) da DGTI											
6. FLUXOGRAMA DO PROCESSO. (Sequência de tarefas que são realizadas no processo com o objetivo de transformar as entradas em saída).											
		<table><tr><td>Comunicação interna</td><td>Comunicação social</td></tr><tr><td colspan="2"></td></tr><tr><td>Comunicação interna</td><td>Comunicação do SGI</td></tr><tr><td colspan="2"></td></tr></table>		Comunicação interna	Comunicação social			Comunicação interna	Comunicação do SGI		
Comunicação interna	Comunicação social										
Comunicação interna	Comunicação do SGI										
7. MAPEAMENTO DO PROCESSO (Identificação dos elementos do processo)											
7.1 PROVEDORES INTERNOS (Processos antessequentes).											
Todos os processos operacionais e de suporte.											
Entradas	Macrofluxo	Atividades	Saídas esperadas								
Imagens e textos de pautas, entrevistas, reuniões e etc.	Comunicação social	Apurar a informação	Disponibilização e publicação de imagens tratadas e textos apurados, decupados, revisados e acabados.								
		Decupar a informação									
		Escrever o texto base									
		Revisar o texto									
		Editar imagens									

	Comunicação do SGI	Revisão final da informação	Indicadores dos objetivos e dos processos aprovados e Relatório de Gestão da Qualidade e Portal da CMM atualizados.					
		Publicar matérias nos veículos de comunicação						
		Definir documentos e indicadores do processo						
		Apresentar periodicamente os documentos e indicadores						
		Publicar documentos e indicadores da qualidade						
7.2 CLIENTES. (processos subsequentes)								
Todos os processos operacionais e de suporte.								
8. INDICADORES DE DESEMPENHO. (Possíveis controles, medições e indicadores que demonstram o desempenho do processo com relação aos objetivos da qualidade e/ou requisitos do processo).								
Item de controle	Objetivo	Frequência	Forma de divulgação / apresentação					
Conforme o Planejamento Estratégico da CMM.			Portal da CMM.					
9. RECURSOS HUMANOS. (Quantidade de colaboradores e suas respectivas competências).								
Para realização do processo (DIRCOM/DGTI) são necessários 30 colaboradores com competência de acordo com o RCF e/ou NTO aprovado pelo gestor do processo.								
10. INFRAESTRUTURA. (Estrutura básica para realização do processo de instalações e equipamentos).								
RECURSOS	PC	IMPRESSORA	SOFTWARES	ESCRIV.	ARMÁRIO	TEL.		
QT. DIRCOM	23	02	1 Câmara Digital	23	09	02		
QT. DGTI	07	02		07	02	02		
11. AMBIENTE PARA OPERAÇÃO DOS PROCESSOS. (social, psicológico e físico).								
SOCIAL	Ambiente leve, calmo, interrupções controladas, colaborador, legislação respeitada, relação interpessoal e aproveitamento de habilidades.							
PSICOLÓGICO	Ambiente preventivo (estresse, exaustão e segurança).							
FÍSICO	Ambiente iluminado, climatizado, espaçoso, silencio moderado, organizado e limpo.							
12. DOCUMENTOS RELACIONADOS AO PROCESSO. (Documentos normativos do SGI, inclusive externos: regulamentares e estatutários).								
Conforme matriz de responsabilidades (Apêndice B).								
13. REGISTROS E DADOS. (Documento utilizado para demonstrar e comprovar que as atividades previstas foram executadas).								
Comunicação social: matérias publicadas no portal e por terceiros.								
Comunicação do SGI: resultados do SGI publicados nos canais estabelecidos.								

Processo 4

1. NOME DO PROCESSO:	Processo de Comunicação com o cliente
2. SUBPROCESSO / ATIVIDADE:	Serviços de protocolo legislativo, ouvidoria/SIC e cerimonial.
3. OBJETIVOS DO PROCESSO. (Razão da existência do processo; procurar vincular à Política e Objetivos da Qualidade).	Ampliar a comunicação entre a sociedade e a Câmara Municipal de Manaus - CMM, por meio de canais de acesso, contribuindo para a transparência da Gestão Pública garantindo ao cidadão o direito de interlocução entre a sociedade e a Casa Legislativa.
4. REQUISITOS DO CLIENTE. (O que os clientes esperam deste processo. Foco no cliente).	Os clientes (sociedade, servidores e vereadores) esperam que suas demandas (reclamação, denúncia, elogio, crítica, informação, solicitação, protocolo de projetos legislativos em geral e etc) sejam atendidas em menor tempo possível, sem falhas e completas. Acompanhar o status (ou estágio) em que se encontra, e finalmente ter a ciência da finalização, independente do resultado.
5. GESTOR DO PROCESSO. (Nome do cargo ou função do responsável com poder de decisão sobre o processo).	Gestor do Processo 1: Diretor(a) Legislativo. Gestor do Processo 2: Analista Legislativo responsável pela Ouvidoria. Gestor do Processo 3: Diretor(a) do cerimonial.
6. FLUXOGRAMA DO PROCESSO. (Sequência de tarefas que são realizadas no processo com o objetivo de transformar as entradas em saída).	 <pre> graph LR Inicio((Início)) --> Registro[Registro] Registro --> Encaminhamento[Encaminhamento] Encaminhamento --> Monitoramento[Monitoramento] Monitoramento --> Arquivo[Arquivo] Arquivo --> Fim((Fim)) </pre>



7. MAPEAMENTO DO PROCESSO (Identificação dos elementos do processo)

7.1 PROVEDORES INTERNOS (Processos antecessores).

Todos os processos operacionais e de suporte.

Entradas	Macrofluxo	Atividades	Saídas esperadas
Projetos de leis, projetos de Emendas à LOMAN, Vetos do Executivo, projetos de Leis complementares, projetos de Decretos Legislativos projetos resoluções projetos substitutivos e Emendas a Proposituras.	Processo legislativo	Registro e classificação	Leis, Emendas à LOMAN, Leis Complementar, Resoluções e Decretos Legislativos.
		Encaminhamento	
		Monitoramento	
		Arquivo	
Manifestações (elogios/criticas, reclamações/denuncias, informações e outros),	Serviços de Ouvidoria / SIC	Registro e classificação	Respostas às manifestações (elogios/criticas, reclamações/denuncias, informações e outros),
		Encaminhamento	
		Monitoramento	
		Arquivo	
Pedidos diversos apresentados através de requerimento	Serviços de cerimonial	Registro e classificação	
		Encaminhamento	
		Monitoramento	
		Arquivo	

7.2 CLIENTES. (processos subsequentes)

Todos os processos operacionais e de suporte.

8. INDICADORES DE DESEMPENHO. (Possíveis controles, medições e indicadores que demonstram o desempenho do processo com relação aos objetivos da qualidade e/ou requisitos do processo).

Item de controle	Objetivo	Frequência	Forma de divulgação / apresentação
Conforme o Planejamento Estratégico da CMM.			Portal da CMM.

9. RECURSOS HUMANOS. (Quantidade de colaboradores e suas respectivas competências).

Para realização do processo (DIRCOM/OUVIDORIA/CERIMONIAL) são necessários 50 colaboradores com competência de acordo com o RCF e/ou NTO aprovado pelo gestor do processo.

10. INFRAESTRUTURA. (Estrutura básica para realização do processo de instalações e equipamentos).

RECURSOS	PC	IMPRESSORA	SOFTWARES	ESCRIV.	ARMÁRIO	TEL.		
QT. DIRCOM	24	02	1 Câmara Digital	24	09	02		
QT. OUVIDORIA	04	01		04	02	01		
QT. CERIMONIAL	22	01		22	02	02		

11. AMBIENTE PARA OPERAÇÃO DOS PROCESSOS. (social, psicológico e físico).

SOCIAL	Ambiente leve, calmo, interrupções controladas, colaborador, legislação respeitada, relação interpessoal e aproveitamento de habilidades.
PSICOLÓGICO	Ambiente preventivo (estresse, exaustão e segurança).
FÍSICO	Ambiente iluminado, climatizado, espaçoso, silencio moderado, organizado e limpo.

12. DOCUMENTOS RELACIONADOS AO PROCESSO. (Documentos normativos do SGI, inclusive externos: regulamentares e estatutários).

Conforme matriz de responsabilidades (Apêndice B).

13. REGISTROS E DADOS. (Documento utilizado para demonstrar e comprovar que as atividades previstas foram executadas).

QT. DIRCOM: REGISTRO DE PROCESSOS NO MÓDULO LEGISLATIVO.

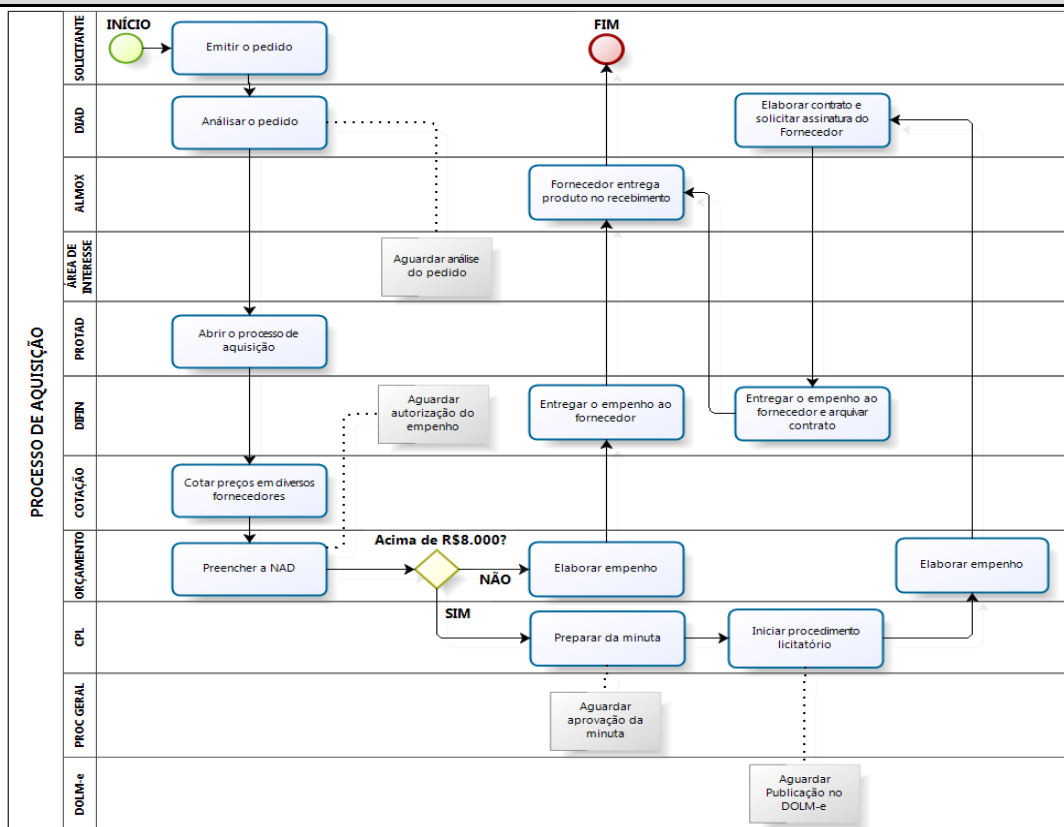
QT. OUVIDORIA: RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES.

QT. CERIMONIAL: RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES.

5.2.3 Processos de suporte

Processo 5

1. NOME DO PROCESSO:	Processo de Aquisição
2. SUBPROCESSO / ATIVIDADE:	Compra direta, licitação e outras modalidades.
3. OBJETIVOS DO PROCESSO. (Razão da existência do processo; procurar vincular à Política e Objetivos da Qualidade).	Estabelecer uma sistemática de como devem ser identificadas, realizadas e controladas as atividades de aquisição de bens de consumo e de serviços da Câmara Municipal de Manaus.
4. REQUISITOS DO CLIENTE. (O que os clientes esperam deste processo. Foco no cliente).	Os clientes (Setores solicitantes) esperam que suas demandas por produtos ou serviços sejam atendidas em menor tempo possível sem falhas e completas. Acompanhar o status (ou estágio) em que se encontra, e finalmente, receber o produto / realizar o serviço em tempo hábil com a qualidade esperada.
5. GESTOR DO PROCESSO. (Nome do cargo ou função do responsável com poder de decisão sobre o processo).	Gestor 1: Diretor(a) Geral (Protocolo e demais processos); Gestor 2: Diretor(a) financeiro (Processo financeiro, Orçamento e Cotação e Preço); Gestor 3: Diretor(a) Recursos Humanos (Almoxarifado); Gestor 4: Presidente da CPL (Processo de licitação); Gestor 5: Diretor(a) do Controle Interno (Parecer técnico).
6. FLUXOGRAMA DO PROCESSO. (Sequência de tarefas que são realizadas no processo com o objetivo de transformar as entradas em saída).	



7. MAPEAMENTO DO PROCESSO (Identificação dos elementos do processo)

7.1 PROVEDORES INTERNOS (Processos antecessores).

Todos os processos operacionais e de suporte.

Entradas	Macrofluxo	Atividades	Saídas esperadas
Necessidade	Proc. Administrativo	Iniciar pedido	Memorando
Memorando	Proc. Administrativo	Análise do pedido	especificações e parecer das áreas de interesse
Memorando com especificações e parecer das áreas de interesse	Proc. Administrativo	Abertura do processo	Processo Formalizado
Processo Formalizado	Proc. Administrativo	Cotação de preços	NAD - Nota Autoriz. de Despesas
NAD	Proc. Financeiro	Preenchimento da NAD	NAD Preenchido

Compra direta: valor é até R\$ 17.600,00 (dezesete mil e seiscentos reais).								
NAD Preenchido	NAD Preenchido	NAD Preenchido	NAD Preenchido					
Despacho	Despacho	Despacho	Despacho					
Empenho	Empenho	Empenho	Empenho					
Orientações para o fornecedor com entrega do kit	Orientações para o fornecedor com entrega do kit	Orientações para o fornecedor com entrega do kit	Orientações para o fornecedor com entrega do kit					
Compra direta: valor é até R\$ 17.600,00 (dezesete mil e seiscentos reais).	Compra direta: valor é até R\$ 17.600,00 (dezesete mil e seiscentos reais).	Compra direta: valor é até R\$ 17.600,00 (dezesete mil e seiscentos reais).	Compra direta: valor é até R\$ 17.600,00 (dezesete mil e seiscentos reais)					
Licitação: valor superior a R\$ 17.600,00 (dezesete mil e seiscentos reais).								
NAD Preenchido	Proc. Financeiro	Encaminhamento	Despacho					
Despacho	Proc. Licitatório	Elaboração da minuta	Minuta para aprovação					
Minuta para aprovação	Proc. Licitatório	Parecer jurídico	Minuta aprovada					
Despacho	Proc. Licitatório	Procedimento licitatório	Processo concluído com publicação no E-DOLM					
Processo concluído com publicação no E-DOLM	Proc. Licitatório	Elaboração do empenho	Empenho					
Empenho	Proc. Administrativo	Elaboração-Assinatura do contrato	Processo mãe concluído					
Processo mãe concluído	Proc. Financeiro	Entrega do empenho / Arquivamento do processo	Orientações para o fornecedor/ Processo arquivado					
Orientações para o fornecedor	Proc. Financeiro	Entrega do Produto / Realização do Serviço	Produto entregue / Serviço realizado					
7.2 CLIENTES. (processos subsequentes)								
Todos os processos operacionais e de suporte.								
8. INDICADORES DE DESEMPENHO. (Possíveis controles, medições e indicadores que demonstram o desempenho do processo com relação aos objetivos da qualidade e/ou requisitos do processo).								
Item de controle	Objetivo	Frequência	Forma de divulgação / apresentação					
Conforme o Planejamento Estratégico da CMM.		Portal da CMM.						
9. RECURSOS HUMANOS. (Quantidade de colaboradores e suas respectivas competências).								
Para realização do processo (DIGER/DIFIN/CPL/DIRH/CI) são necessários 33 colaboradores com competência de acordo com o RCF e/ou NTO aprovado pelo gestor do processo.								
10. INFRAESTRUTURA. (Estrutura básica para realização do processo de instalações e equipamentos).								
RECURSOS	PC	IMPRESSORA	SOFTWARES	ESCRIV.	ARMÁRIO	TEL.		
Qt. DIGER	05	03	1 Câmara Digital	05	06	03		
Qt. DIFIN	08	03		08	01	01		
Qt. CPL	05	03		05	03	01		
Qt. DIRH	08	02		08	01	01		
Qt. CI	07	02		07	06	02		
11. AMBIENTE PARA OPERAÇÃO DOS PROCESSOS. (social, psicológico e físico).								
SOCIAL	Ambiente leve, calmo, interrupções controladas, colaborador, legislação respeitada, relação interpessoal e aproveitamento de habilidades.							
PSICOLÓGICO	Ambiente preventivo (estresse, exaustão e segurança).							
FÍSICO	Ambiente iluminado, climatizado, espaçoso, silencio moderado, organizado e limpo.							
12. DOCUMENTOS RELACIONADOS AO PROCESSO. (Documentos normativos do SGI, inclusive externos: regulamentares e estatutários).								
Conforme matriz de responsabilidades (Apêndice B).								
13. REGISTROS E DADOS. (Documento utilizado para demonstrar e comprovar que as atividades previstas foram executadas).								
Contrato fechado com o provedor externo.								

Processo 6

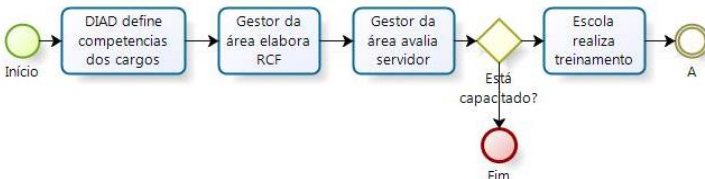
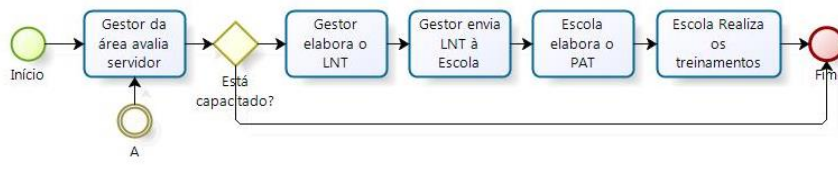
1. NOME DO PROCESSO:		Processo de Manutenção					
2. SUBPROCESSO / ATIVIDADE:		Licenças e controle operacional					
3. OBJETIVOS DO PROCESSO. (Razão da existência do processo; procurar vincular à Política e Objetivos da Qualidade).							
Planejar, realizar e fiscalizar as manutenções periódicas ou eventuais de mecânica, hidráulica, elétrica e predial de acordo com a necessidade da CMM, inclusive as realizadas por provedores de serviços externos. Manter a documentação ambiental e operacional atualizada conforme legislação vigente.							
4. REQUISITOS DO CLIENTE. (O que os clientes esperam deste processo. Foco no cliente).							
As atividades de manutenção devem atender estritamente ao que está especificado nos termos de referências e projetos básicos dos serviços e produtos, respectivamente.							
5. GESTOR DO PROCESSO. (Nome do cargo ou função do responsável com poder de decisão sobre o processo).							
Gestor do Processo: Diretor da DIENG							
6. FLUXOGRAMA DO PROCESSO. (Sequência de tarefas que são realizadas no processo com o objetivo de transformar as entradas em saída).							
Não aplicável							
7. MAPEAMENTO DO PROCESSO (Identificação dos elementos do processo)							
7.1 PROVEDORES (Processos antecessores e provedores externos).							
Todos os processos da CMM e provedores de serviços externos							
Entradas		Macrofluxo		Atividades		Saídas esperadas	
LICENÇAS, PROGRAMAS, OUTORGAS, PLANOS AMBIENTAIS e MEDIÇÕES AMBIENTAIS.							
Leis, Decretos, Resoluções relacionadas ao meio ambiente de acordo com o tipo de atividade exercido pela CMM.	Documentação e medições ambientais	Levantar as exigências legais				Documentação e medição ambiental atualizada conforme legislação.	
		Providenciar documentos de requisitos					
		Registrar pedido no órgão competente					
		Documentação / medição ambiental					
		Manter o documento atualizado					
MANUTENÇÃO							
Necessidades da CMM e classificar por fornecimento	Produtos e serviços realizados por fornecedores externos	Identificação das atividades				T. Referência ou P. Básico	
TR e PB aprovado		Licitar fornecedores					
Plano de atividades		Contrato de fornecedores				Contrato anual	
Requisitos para pagamentos. Atesto e empenho aprovado		Realizar serviços e produtos				Relatórios de realização e aprovação de serviços	
Contratos vigentes		Fiscalizar serviços e produtos					
		Pagar fornecedor				Produto ou serviço pago	
	Avaliar fornecedor				Relatório de avaliação do PSE		
7.2 CLIENTES. (processos subsequentes)							
Todos os processos da CMM							
8. INDICADORES DE DESEMPENHO. (Possíveis controles, medições e indicadores que demonstram o desempenho do processo com relação aos objetivos da qualidade e/ou requisitos do processo).							
Item de controle		Objetivo		Frequência		Forma de divulgação / apresentação	
Conforme o Planejamento Estratégico da CMM.				Portal da CMM.			
9. RECURSOS HUMANOS. (Quantidade de colaboradores e suas respectivas competências).							
Para realização do processo são necessários 02 colaboradores com competência de acordo com o RCF e/ou NTO aprovado pelo gestor do processo. DIENG (); Serviços de limpeza (); Serviços de Manutenção (); Manutenção de Cond. de ar (); Brigada de emergência ()							
10. INFRAESTRUTURA. (Estrutura básica para realização do processo de instalações e equipamentos).							
RECURSOS	PC	IMPRESSORA	SOFTWARE	ESCRIV.	ARMÁRIO	TEL.	
QT. DIENG	05	05	1 Câmara Digital	05	03	01	
SERV. GERAIS	18	01		01	06	01	
MAN. REFRIG.	05	00		00	03	01	
MAN. GERAL	07	03		03	06	01	

11. AMBIENTE PARA OPERAÇÃO DOS PROCESSOS. (social, psicológico e físico)	
SOCIAL	Ambiente leve, calmo, interrupções controladas, colaborador, legislação respeitada, relação interpessoal e aproveitamento de habilidades.
PSICOLÓGICO	Ambiente preventivo (estresse, exaustão e segurança)
FÍSICO	Ambiente iluminado, climatizado, espaçoso, silêncio moderado, organizado e limpo.
12. DOCUMENTOS RELACIONADOS AO PROCESSO. (Documentos normativos do SGI, inclusive externos: regulamentares e estatutários).	
Conforme matriz de responsabilidades (Apêndice B).	
13. REGISTROS E DADOS. (Documento utilizado para demonstrar e comprovar que as atividades previstas foram executadas).	
Licenças, programas, outorgas, planos ambientais e medições ambientais. Certificado de calibração da balança e registro da pesagem dos resíduos da Central de resíduos. Solicitação de serviços de manutenção.	

Processo 7

1. NOME DO PROCESSO:		Processo de Tecnologia da Informação					
2. SUBPROCESSO / ATIVIDADE:		Suporte técnico					
3. OBJETIVOS DO PROCESSO. (Razão da existência do processo; procurar vincular à Política e Objetivos da Qualidade).							
Atender as demandas de serviços relativos a hardware e software para que os clientes tenham acesso contínuo aos recursos da rede interna e à rede mundial de computadores (WEB) para o desempenho de suas funções.							
4. REQUISITOS DO CLIENTE. (O que os clientes esperam deste processo. Foco no cliente).							
Ter disponível hardware e software para acesso à rede interna e à rede mundial (WEB) a qualquer momento e de acordo com a capacidade disponível na CMM.							
5. GESTOR DO PROCESSO. (Nome do cargo ou função do responsável com poder de decisão sobre o processo).							
Gestor do Processo 1: Diretor da DGTI							
Gestor do Processo 2: Coordenador de Informática							
6. FLUXOGRAMA DO PROCESSO. (Sequência de tarefas que são realizadas no processo com o objetivo de transformar as entradas em saída).							
Não aplicável							
7. MAPEAMENTO DO PROCESSO (Identificação dos elementos do processo)							
7.1 PROVEDORES INTERNOS (Processos antessequentes).							
Todos os processos da CMM							
Entradas		Macrofluxo		Atividades		Saídas esperadas	
Chamadas de usuários ao Suporte de TI através do Sistema OCOMON		Todos os setores		Suporte à rede (física e lógica), ao e-mail, ao portal, à Câmara Digital, ao SIOF, e a hardwares.		Encerramento do chamado com eficácia.	
7.2 CLIENTES. (processos subsequentes)							
Todos os processos da CMM							
8. INDICADORES DE DESEMPENHO. (Possíveis controles, medições e indicadores que demonstram o desempenho do processo com relação aos objetivos da qualidade e/ou requisitos do processo).							
Item de controle		Objetivo		Frequência		Forma de divulgação / apresentação	
Conforme o Planejamento Estratégico da CMM.				Portal da CMM.			
9. RECURSOS HUMANOS. (Quantidade de colaboradores e suas respectivas competências).							
Para realização do processo são necessários <u>xx</u> colaboradores com competência de acordo com o RCF e/ou NTO aprovado pelo gestor do processo.							
10. INFRAESTRUTURA. (Estrutura básica para realização do processo de instalações e equipamentos).							
RECURSOS	PC	IMPRESSORA	SOFTWARE	ESCRIV.	ARMÁRIO	TEL.	
QUANTIDADE	08	02	1 Câmara Digital	08	02	02	
11. AMBIENTE PARA OPERAÇÃO DOS PROCESSOS. (social, psicológico e físico)							
SOCIAL	Ambiente leve, calmo, interrupções controladas, colaborador, legislação respeitada, relação interpessoal e aproveitamento de habilidades.						
PSICOLÓGICO	Ambiente preventivo (estresse, exaustão e segurança).						
FÍSICO	Ambiente iluminado, climatizado, espaçoso, silencio moderado, organizado e limpo.						
12. DOCUMENTOS RELACIONADOS AO PROCESSO. (Documentos normativos do SGI, inclusive externos: regulamentares e estatutários).							
Conforme matriz de responsabilidades (Apêndice B).							
13. REGISTROS E DADOS. (Documento utilizado para demonstrar e comprovar que as atividades previstas foram executadas).							
Solicitação de serviços de informática.							

Processo 8

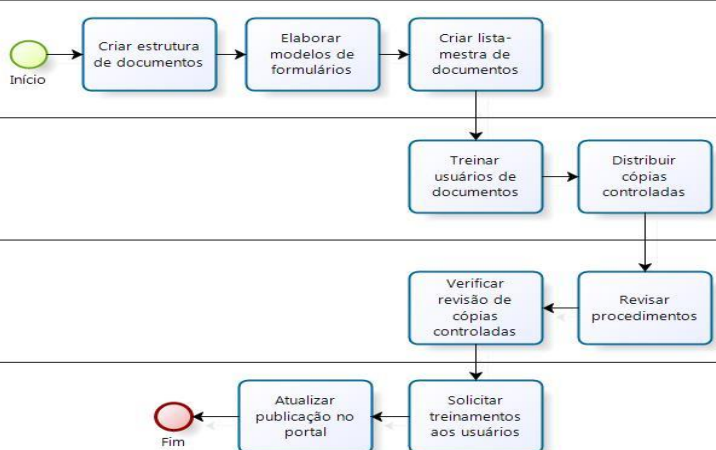
1. NOME DO PROCESSO:		Processo de Recursos Humanos						
2. SUBPROCESSO / ATIVIDADE:		Capacitação e desenvolvimento.						
3. OBJETIVOS DO PROCESSO. (Razão da existência do processo; procurar vincular à Política e Objetivos da Qualidade).								
Estabelecer uma sistemática de como devem ser identificadas, realizadas e controladas as atividades de treinamento, assegurando a conscientização e o desenvolvimento das competências necessárias aos cargos e funções dos servidores da Câmara Municipal de Manaus.								
4. REQUISITOS DO CLIENTE. (O que os clientes esperam deste processo. Foco no cliente).								
Os clientes esperam que as atividades de treinamentos sejam adequadas e eficazes, para o desenvolvimento das competências necessárias ao bom desempenho dos cargos e funções da Câmara Municipal de Manaus.								
5. GESTOR DO PROCESSO. (Nome do cargo ou função do responsável com poder de decisão sobre o processo).								
Gestor do Processo 1: Diretor de Recursos Humanos.								
6. FLUXOGRAMA DO PROCESSO. (Sequência de tarefas que são realizadas no processo com o objetivo de transformar as entradas em saída).								
CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES								
								
7. MAPEAMENTO DO PROCESSO (Identificação dos elementos do processo)								
7.1 PROVEDORES INTERNOS (Processos antecessores).								
Todos os processos operacionais e de suporte.								
Entradas		Macrofluxo		Atividades		Saídas esperadas		
Estrutura de cargos		Capacitar servidores	Definir competências dos cargos		Plano de cargos			
Plano de cargos			Elaborar RCF		RCF do servidor			
RCF do servidor			Avaliar servidores		Necessidade de treinamento			
Necessidade de treinamento			Elaborar Plano de treinamento		Plano de Treinamento			
Plano de Treinamento			Realizar treinamento		Servidor preparado			
Experiência do servidor		Desenvolver servidores	Avaliar servidor		Necessidade de treinamento			
Necessidade de treinamento			Elaborar o LNT		LNT do setor aprovado			
LNT do setor aprovado			Elaborar o PAT		PAT aprovado			
PAT aprovado			Realizar os treinamentos		Servidor treinado			
7.2 CLIENTES. (processos subsequentes)								
Todos os processos operacionais e de suporte.								
8. INDICADORES DE DESEMPENHO. (Possíveis controles, medições e indicadores que demonstram o desempenho do processo com relação aos objetivos da qualidade e/ou requisitos do processo).								
Item de controle		Objetivo		Frequência		Forma de divulgação / apresentação		
Conforme o Planejamento Estratégico da CMM.						Portal da CMM.		
9. RECURSOS HUMANOS. (Quantidade de colaboradores e suas respectivas competências).								
Para realização do processo (DIRH/GRH/ELVLA) são necessários 18 colaboradores com competência de acordo com o RCF e/ou NTO aprovado pelo gestor do processo.								
10. INFRAESTRUTURA. (Estrutura básica para realização do processo de instalações e equipamentos).								
RECURSOS	PC	IMPRESSORA	SOFTWARE	ESCRIV.	ARMÁRIO	TEL.		
Qt. DIRH	02	02	1 Câmara Digital	02	01	01		
Qt. GRH	07	02		07	01	01		
Qt. ELVLA	09	03		09	06	02		

11. AMBIENTE PARA OPERAÇÃO DOS PROCESSOS. (social, psicológico e físico).	
SOCIAL	Ambiente leve, calmo, interrupções controladas, colaborador, legislação respeitada, relação interpessoal e aproveitamento de habilidades.
PSICOLÓGICO	Ambiente preventivo (estresse, exaustão e segurança).
FÍSICO	Ambiente iluminado, climatizado, espaçoso, silêncio moderado, organizado e limpo.
12. DOCUMENTOS RELACIONADOS AO PROCESSO. (Documentos normativos do SGI, inclusive externos: regulamentares e estatutários).	
Conforme matriz de responsabilidades (Apêndice B).	
13. REGISTROS E DADOS. (Documento utilizado para demonstrar e comprovar que as atividades previstas foram executadas).	
Requisitos de cargo e função (RCF), Necessidade de Treinamento Operacional (NTO), Levantamento de Necessidade de Treinamento (LNT), Plano anual de Treinamento (PAT).	

Processo 9

1. NOME DO PROCESSO:		Processo de Assessoria Jurídica						
2. SUBPROCESSO / ATIVIDADE:		Assessoria jurídica						
3. OBJETIVOS DO PROCESSO. (Razão da existência do processo; procurar vincular à Política e Objetivos da Qualidade).								
Atender às demandas de pareceres jurídicos nos processos de aquisição (licitações, contratos e dispensa de licitações).								
4. REQUISITOS DO CLIENTE. (O que os clientes esperam deste processo. Foco no cliente).								
Receber os pareceres de avaliação dos procedimentos de aquisição: licitações, contratos e dispensa de licitações.								
5. GESTOR DO PROCESSO. (Nome do cargo ou função do responsável com poder de decisão sobre o processo).								
Gestor do Processo: Procurador Geral da CMM.								
6. FLUXOGRAMA DO PROCESSO. (Sequência de tarefas que são realizadas no processo com o objetivo de transformar as entradas em saída).								
Não se aplica.								
7. MAPEAMENTO DO PROCESSO (Identificação dos elementos do processo)								
7.1 PROVEDORES INTERNOS (Processos antessequentes).								
Processo de aquisição								
Entradas		Macrofluxo	Atividades			Saídas esperadas		
Minutas de licitação, contratos e dispensa de licitação no processo de aquisição		Parecer jurídico	Avaliação do procedimento de aquisição com base nas seguintes leis: Lei 8666/1993; Lei 10.520/2002 e Lei Complementar 123/2006			Parecer das minutas de licitação, contratos e dispensa de licitação.		
7.2 CLIENTES. (processos subsequentes)								
Processo de aquisição								
8. INDICADORES DE DESEMPENHO. (Possíveis controles, medições e indicadores que demonstram o desempenho do processo com relação aos objetivos da qualidade e/ou requisitos do processo).								
Item de controle		Objetivo		Frequência		Forma de divulgação / apresentação		
Não se aplica a este processo.								
9. RECURSOS HUMANOS. (Quantidade de colaboradores e suas respectivas competências).								
Para realização do processo são necessários 22 colaboradores com competência de acordo com o RCF e/ou NTO aprovado pelo gestor do processo.								
10. INFRAESTRUTURA. (Estrutura básica para realização do processo de instalações e equipamentos).								
RECURSOS	PC	IMPRESSORA	SOFTWARE	ESCRIV.	ARMÁRIO	TEL.		
QUANTIDADE	22	03	1 Câmara Digital	22	12	07		
11. AMBIENTE PARA OPERAÇÃO DOS PROCESSOS. (social, psicológico e físico).								
SOCIAL	Ambiente leve, calmo, interrupções controladas, colaborador, legislação respeitada, relação interpessoal e aproveitamento de habilidades.							
PSICOLÓGICO	Ambiente preventivo (estresse, exaustão e segurança).							
FÍSICO	Ambiente iluminado, climatizado, espaçoso, silencio moderado, organizado e limpo.							
12. DOCUMENTOS RELACIONADOS AO PROCESSO. (Documentos normativos do SGI, inclusive externos: regulamentares e estatutários).								
Conforme matriz de responsabilidades (Apêndice B).								
13. REGISTROS E DADOS. (Documento utilizado para demonstrar e comprovar que as atividades previstas foram executadas).								
Parecer jurídico sobre minutas de licitação, contratos e dispensa de licitação.								

Processo 10

1. NOME DO PROCESSO:		Processo de Gestão Documental							
2. SUBPROCESSO / ATIVIDADE:		Controle e backup de documentos.							
3. OBJETIVOS DO PROCESSO. (Razão da existência do processo; procurar vincular à Política e Objetivos da Qualidade).									
Definir os documentos necessários para assegurar o planejamento e a operacionalização dos processos e apresentar sua estrutura dentro do SGI a servidores, vereadores e à sociedade.									
4. REQUISITOS DO CLIENTE. (O que os clientes esperam deste processo. Foco no cliente).									
Definição de procedimentos de rotinas, registros e dados para atendimento a NBR ISO 9K / 14K e à legislação de um modo geral sem burocratizar o processo.									
5. GESTOR DO PROCESSO. (Nome do cargo ou função do responsável com poder de decisão sobre o processo).									
Gestor do Processo 1: Diretor da DGTI.									
6. FLUXOGRAMA DO PROCESSO. (Sequência de tarefas que são realizadas no processo com o objetivo de transformar as entradas em saída).									
	Planejar								
	Controlar								
	Monitorar								
	Tomar ações								
7. MAPEAMENTO DO PROCESSO (Identificação dos elementos do processo)									
7.1 PROVEDORES INTERNOS (Processos antecessores).									
Todos os processos operacionais e de suporte.									
Entradas		Macrofluxo		Atividades			Saídas esperadas		
Mapeamento de processos, revisões e solicitações de alterações de processos.		Planejar a documentação		Criar estrutura de documentos			Procedimentos documentados, atualizados, controlados e distribuídos aos assinantes internos.		
				Elaborar modelos de formulários					
				Criar lista-mestra de documentos					
				Treinar usuários de documentos					
		Controlar a documentação		Distribuir cópias controladas					
				Revisar procedimentos					
		Monitorar a documentação		Verificar revisão de cópias controladas					
				Solicitar treinamento aos usuários					
		Tomar ações no processo de documentação		Atualizar documentação no portal da CMM					
Criar estrutura de documentos									
7.2 CLIENTES. (processos subsequentes)									
Todos os processos operacionais e de suporte.									
8. INDICADORES DE DESEMPENHO. (Possíveis controles, medições e indicadores que demonstram o desempenho do processo com relação aos objetivos da qualidade e/ou requisitos do processo).									
Item de controle		Objetivo		Frequência		Forma de divulgação / apresentação			
Conforme o Planejamento Estratégico da CMM.						Portal da CMM.			
9. RECURSOS HUMANOS. (Quantidade de colaboradores e suas respectivas competências).									
Para realização do processo são necessários 07 colaboradores com competência de acordo com o RCF e/ou NTO aprovado pelo gestor do processo.									
10. INFRAESTRUTURA. (Estrutura básica para realização do processo de instalações e equipamentos).									
RECURSOS	PC	IMPRESSORA	SOFTWARE	ESCRIV.	ARMÁRIO	TEL.			
QUANTIDADE	07	02	1 Banco legislação 2 Câmara Digital	07	02	03			

11. AMBIENTE PARA OPERAÇÃO DOS PROCESSOS. (Social, psicológico e físico).	
SOCIAL	Ambiente leve, calmo, interrupções controladas, colaborador, legislação respeitada, relação interpessoal e aproveitamento de habilidades.
PSICOLÓGICO	Ambiente preventivo (estresse, exaustão e segurança).
FÍSICO	Ambiente iluminado, climatizado, espaçoso, silêncio moderado, organizado e limpo.
12. DOCUMENTOS RELACIONADOS AO PROCESSO. (Documentos normativos do SGI, inclusive externos: regulamentares e estatutários).	
Conforme matriz de responsabilidades (Apêndice B).	
13. REGISTROS E DADOS. (Documento utilizado para demonstrar e comprovar que as atividades previstas foram executadas).	
Lista-mestra de controle de Informações documentadas internas, normas técnicas e legislação.	

6 CONTROLE DE INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

Identificação	Armazenamento/Preservação	Proteção	Distribuição	Acesso	Recuperação	Retenção	Disposição
Apêndice A750	Servidor Interno e MGI	Senha individual	Via portal e Quadro Gestão à Vista	Coord. de Gestão	Data e revisão	1 ano	Descarte
Apêndice B750	Servidor Interno e MGI	Senha individual	Via portal e Quadro Gestão à Vista	Coord. de Gestão	Data e revisão	1 ano	Descarte
Planilha de Gerenciamento de Mudanças	Servidor interno	Senha individual	Via e-mail e Câmara Digital	Coord. de Gestão	Data e revisão	1 ano	Descarte

7 CONTROLE DE ALTERAÇÕES

DATA	REV.	DESCRIÇÃO DA REVISÃO
08/11/13	00	Primeira emissão.
30/06/14	01	Revisão baseada na conclusão de elaboração de todos os procedimentos documentados previstos no cronograma de implantação do SGQ.
29/09/14	02	Inclusão dos procedimentos documentados do processo de aquisição para atender SACP RAI-01/2014-03P; Inclusão das tabelas de comunicação no item 5.5.3 para atender ao SACP RAI-01/2014-11P e SACP RAI-01/2014-14P; alteração do texto sobre o foco no cliente no item 5.2 para atender o SACP RAI-01/2014-16P e alteração do item 2.2 “normas para atender o SGQ” em resposta ao SACP RAI-01/2014-19C.
29/07/15	03	Inclusão da “Diretoria de Gestão e Tecnologia”; Item 7.4: acrescentados os procedimentos PQ.006 (Processo de aquisição), PP.740 (Aquisição), IT.740.01 (Cotação e preço), IT.740.02 (Orçamento) e IT.740.03 (Patrimônio); Adequação do anexo A (Programa de Gestão da qualidade; Inclusão do certificado da qualidade como anexo B.
27/01/16	04	Alteração da nomenclatura para “Manual de Gestão Integrado”, porem com estrutura diferente; Inclusão dos requisitos do Sistema de Gestão Ambiental em razão de sua implantação; Incluído o apêndice A (Modelo de medição do SGQ).
29/04/16	05	- Inclusão dos apêndices: Apêndice A - Plano Estratégico de Objetivos e Metas da Qualidade e Apêndice B - Plano Estratégico de Objetivos e Metas ambientais.
20/06/17	06	Revisão de adequação do escopo; Referente aos Sistemas de Gestão da CMM, SGQ/SGA passa a ser SGI (Sistema de Gestão Integrado); Incluído o conteúdo da IT.553.02 (Comunicação do SGQ) para efeito de unificação entre os procedimentos.
02/01/18	07	Adequação do procedimento aos requisitos da nova versão 2015 para as normas ISO 9K e 14K. Revisão do macrofluxo de interação entre os processos, planejamento do SGI, matriz de processos x unidades orgânicas e acrescentado o item de mapeamento de processos.
03/06/19	08	Revisão Geral do Manual.
15/10/20	09	Alterado o item 3.4 ‘Planejamento e Controle de Mudanças’. Incluída a ‘Planilha de Gerenciamento de Mudanças’. Realizada uma revisão de adequação.

8 APROVAÇÃO

**COORDENADORA DE
GESTÃO**

Izabel Christina de Souza
Maquiné Bernardes

DIRETOR DA DGTI

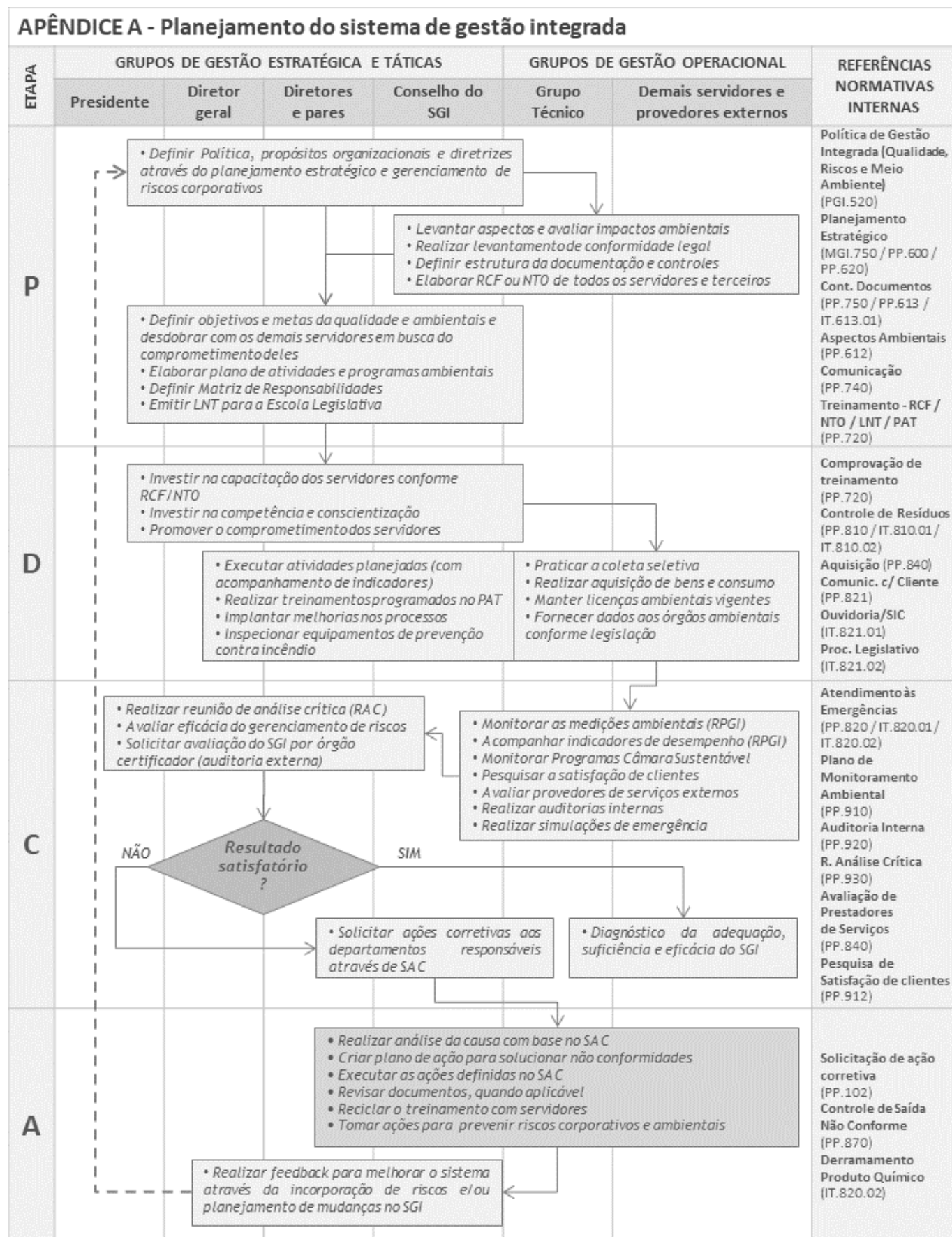
José Maria de Jesus Júnior

DIRETOR GERAL

Carlos Antonio da Silva
Moura

9 APÊNDICES

APÊNDICE A - Planejamento do Sistema de Gestão Integrada



APÊNDICE B – Matriz de Responsabilidade

UNIDADES ORGÃNICAS				SUPERIORES					DIRETORIAS																			SERVIÇOS					
				Presidência	Diretoria Geral	Com. Licitação	Procurad. Geral	Controle Interno	DGTI			DIFIN			DIRH						DIENG				Dir. Legislativa	Dir. Comunicação	Dir. Cerimonial	Protocolo Adm.	Diário oficial	Arquivo Central	Ouvidoria / SIC		
Sistema Gestão	Tecn. Informação	Audidores Internos	Dir. e Financeiro						Orçamento	Cotação e preço	Contabilidade	Serviços de saúde	Patrimônio	Dir. e R. Humanos	Logística	Almoxarifado	Vigilância	Escola legislativa	Dir. e Engenharia	Brigada BPA	Serv. Limpeza	Serv. manutenção											
9K	14K	CMM	REQUISITOS ESTRUTURAIS DAS NORMAS ISO																														
4.0		CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO																															
4.1	4.1	PP.600	Entendendo a Organização e seu contexto	●	●	○	○	○	●	△	△	○	△	△	△	△	△	○	△	△	△	△	○	△	△	△	○	○	○	△	△	△	○
4.2	4.2	PP.600	Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas	●	●	○	○	○	●	△	△	○	△	△	△	△	△	○	△	△	△	△	○	△	△	△	○	○	○	△	△	△	○
4.3	4.3	MGI.750	Determinando o escopo do sistema de gestão da qualidade / ambiental	●	●	○	○	○	●	△	△	○	△	△	△	△	△	○	△	△	△	△	○	△	△	△	○	○	○	△	△	△	○
4.4	4.4	MGI.750	Sistemas de Gestão Integrado	●	●	○	○	○	●	△	○	○	△	△	△	△	△	○	△	△	△	△	○	△	△	△	○	○	○	△	△	△	○
5.0		LIDERANÇA																															
5.1	5.1	MGI.750	Liderança e Comprometimento	●	●	○	○	○	●	△	△	○	△	△	△	△	△	○	△	△	△	△	○	△	△	△	○	○	○	△	△	△	○
5.1.1	–	MGI.750	Liderança e Comprometimento para o Sistema de Gestão da Qualidade	●	●	○	○	○	●	△	△	○	△	△	△	△	△	○	△	△	△	△	○	△	△	△	○	○	○	△	△	△	○
5.1.2	–	PP.600	Foco no Cliente	●	●	○	○	○	●	△	○	○	△	△	△	△	△	○	△	△	△	△	○	△	△	△	○	○	○	△	△	△	○
5.2	–	PGI.520	Política de Gestão Integrada (Q)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
–	5.2	PGI.520	Política de Gestão Integrada (A)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
5.2.1	–	MGI.750	Desenvolvendo a política da qualidade	●	●	○	○	○	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
5.2.2	–	MGI.750	Comunicando a política da qualidade	●	●	○	○	○	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
5.3	5.3	MGI.750	Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais	●	●	●	●	●	●	○	●	●	○	○	○	○	○	●	○	○	○	○	●	○	○	○	●	●	●	○	○	○	●
6.0		PLANEJAMENTO DO SGI																															
6.1	6.1	PP.600	Ações para abordar risco e oportunidades	○	●	○	○	○	●	△	○	○	△	△	△	△	△	○	△	△	△	△	○	△	△	△	○	○	○	△	△	△	○
–	6.1.2	PP.612	Aspectos ambientais	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
–	6.1.3	PP.613	Requisitos legais e outros requisitos	●	●	○	○	○	●	△	△	○	△	△	△	△	△	○	△	△	△	△	○	△	△	△	○	○	○	△	△	△	○
–	6.1.3	IT.613.01	Manutenção de licenças	○	●	△	△	△	●	△	△	●	△	△	△	△	△	●	△	△	△	△	●	●	△	△	△	△	△	△	△	△	△
–	6.1.4	PP.102	Planejamento de ações	○	●	○	○	○	●	△	○	○	△	△	△	△	△	○	△	△	△	△	○	○	△	△	○	○	○	△	△	△	○
6.2	6.2	PP.600 PP.620	Objetivos e planejamento para alcançá-los	○	●	○	○	○	●	△	○	●	△	△	△	△	△	●	△	△	△	△	●	○	△	△	●	●	●	△	△	△	●
–	6.2.1	PP.620	Objetivos ambientais	○	●	○	○	○	●	△	△	●	△	△	△	△	△	●	△	△	△	△	●	○	△	△	●	●	●	△	△	△	●
–	6.2.2	PP.620	Planejamento das ações para atingir os objetivos ambientais	○	●	○	○	○	●	△	△	●	△	△	△	△	△	●	△	△	△	△	●	○	△	△	●	●	●	△	△	△	●
6.3	–	MGI.750	Planejamento de Mudanças	○	●	○	○	○	●	△	△	○	△	△	△	△	△	○	△	△	△	△	○	△	△	△	○	○	○	△	△	△	○

7.0		APOIO	
7.1	7.1	MGI.750	Recursos
7.1.2	-	MGI.750	Pessoas
7.1.3	-	MGI.750	Infraestrutura
7.1.4	-	MGI.750	Ambiente para a operação dos processos
7.1.5	-	PP.910	Recursos de monitoramento e Medição
7.1.6	-	PP.600	Conhecimento Organizacional
7.2	7.2	PP.720	Competência
7.3	7.3	PP.720	Conscientização
7.4	7.4	PP.740	Comunicação
-	7.4.2	PP.740	Comunicação interna
-	7.4.3	PP.740	Comunicação externa
7.5	7.5	PP.750	Informação documentada
7.5.2	7.5.2	PP.750	Criando a atualizando
7.5.3	7.5.3	PP.750	Controle de informação documentada
8.0		OPERAÇÃO	
8.1	8.1	PP.810	Planejamento e controle operacionais
-	8.1	IT.810.01	Coleta seletiva
-	8.1	IT.810.02	Descarte material de ambulatório
8.2	-	MGI.750	Requisitos para produtos e serviços
-	8.2	PP.820	Preparação e resposta a emergência
-	8.2	IT.820.01	Manutenção equipamento incêndio
-	8.2	IT.820.02	Manuseio de produto químico
8.2.1	-	PP.821	Comunicação com o cliente
8.2.1	-	IT.821.01	Demandas de Ouvidoria/SIC
8.2.1	-	IT.821.02	Processo Legislativo
8.2.2	-	MGI.750	Determinação requisitos relativos a produtos e serviços
8.2.3	-	PP.600	Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços
8.2.4	-	MGI.750	Mudança nos requisitos para produtos e serviços
8.3	-	*	Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços
8.3.2	-	*	Planejamento de projeto e desenvolvimento
8.3.3	-	*	Entradas de Projeto e Desenvolvimento
8.3.4	-	*	Controle de projeto e desenvolvimento
8.3.5	-	*	Saídas de projeto e desenvolvimento

8.3.6	–	*	Mudanças de projeto e desenvolvimento	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△		
8.4	–	PP.840	Controle de processos, produtos e serviços providos externamente	○	●	○	○	○	△	△	●	○	○	△	△	○	△	△	△	△	○	△	△	△	○	○	○	△	△	△	○		
8.4	–	IT.840.01	Patrimônio	○	●	△	△	△	○	○	△	○	△	△	△	●	△	△	△	△	○	△	△	△	○	○	○	△	△	△	○		
8.4.2	–	PP.840	Tipo e extensão de controle	○	●	○	○	○	△	△	●	○	○	○	△	△	○	△	△	△	△	○	△	△	△	○	○	○	△	△	△	○	
8.4.3	–	PP.840	Informação para provedores externos	○	●	△	△	△	○	△	△	●	△	△	△	△	△	△	△	△	○	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△		
8.5	–	MGI.750	Produção e provisão do Serviço	○	●	●	○	○	●	△	△	●	△	△	△	△	△	●	△	△	△	○	●	○	△	△	●	●	●	△	△	△	●
8.5.1	–	MGI.750	Controle de Produção e Provisão de Serviço	○	●	●	○	○	●	△	△	●	△	△	△	△	△	●	△	△	△	△	●	△	△	△	●	●	●	△	△	△	●
8.5.2	–		Identificação e Rastreabilidade	○	●	○	○	○	●	△	△	○	△	△	△	△	△	●	△	△	△	○	●	△	△	△	●	●	●	△	△	△	●
8.5.3	–		Propriedade pertencente a cliente ou provedores externos	○	○	○	○	○	○	△	△	●	△	△	△	△	△	○	△	△	△	△	○	△	△	△	○	○	○	△	△	△	○
8.5.4	–		Preservação	○	○	○	○	○	○	△	△	●	△	△	△	△	△	○	△	△	△	△	○	△	△	△	○	○	○	△	△	△	○
8.5.5	–		Atividades de pós-entrega	○	○	○	○	○	○	△	△	○	△	△	△	△	△	○	△	△	△	○	○	△	△	△	○	○	○	△	△	△	●
8.5.6	–	MGI.750	Controle de Mudanças	○	○	○	○	○	○	△	△	●	△	△	△	△	△	○	△	△	△	△	○	△	△	△	○	○	○	△	△	△	○
8.6	–		Liberação de Produtos e Serviços	○	○	○	○	○	○	△	△	●	△	△	△	△	△	○	△	△	△	△	○	△	△	△	○	○	○	△	△	△	○
8.7	–	PP.870	Controle de saídas não conformes	○	○	○	○	○	○	△	△	●	△	△	△	△	△	○	△	△	△	△	○	△	△	△	○	○	○	△	△	△	○
9.0		AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO																															
9.1	9.1	PP.910	Monitoramento, medição, análise e avaliação	○	●	○	○	○	●	○	○	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
9.1.2	–	PP.912	Satisfação do cliente	○	●	△	△	△	○	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	●	△	△	△	△	●	△	△	△	△	△	△	●
–	9.1.2	PP.613	Avaliação do atendimento aos requisitos legais e outros requisitos	○	●	○	○	○	●	△	△	○	△	△	△	△	△	○	△	△	△	△	○	△	△	△	○	○	○	△	△	△	○
9.1.3	–	PP.930	Análise e avaliação	●	●	○	○	○	●	△	△	○	△	△	△	△	△	○	△	△	△	△	○	△	△	△	○	○	○	△	△	△	○
9.2	9.2	PP.920	Auditoria Interna	○	●	○	○	○	●	△	●	○	△	△	△	△	△	○	△	△	△	△	○	△	△	△	○	○	○	△	△	△	○
–	9.2.2	PP.920	Programa de auditoria interna	●	●	○	○	○	●	△	●	○	△	△	△	△	△	○	△	△	△	△	○	△	△	△	○	○	○	△	△	△	○
9.3	9.3	PP.930	Análise Crítica pela Direção	●	●	○	○	○	●	△	△	○	△	△	△	△	△	○	△	△	△	△	○	△	△	△	○	○	○	△	△	△	○
9.3.2	–	PP.930	Entradas de anál. crítica pela direção	○	●	○	○	○	●	△	△	○	△	△	△	△	△	○	△	△	△	△	○	△	△	△	○	○	○	△	△	△	○
9.3.3	–	PP.930	Saídas de anál. crítica pela direção	○	●	○	○	○	●	△	△	○	△	△	△	△	△	○	△	△	△	△	○	△	△	△	○	○	○	△	△	△	○
10.0		MELHORIA																															
10.2	10.2	PP.102	Não conformidade e ação corretiva	●	●	○	○	○	●	△	●	○	△	△	△	△	△	○	△	△	△	△	○	△	△	△	○	○	○	△	△	△	○
10.3	10.3	MGI.750	Melhoria contínua	●	●	○	○	○	●	△	●	○	△	△	△	△	△	○	△	△	△	△	○	△	△	△	○	○	○	△	△	△	○

APÊNDICE B.750-09 (15/10/20)

Legenda:

1. *Lacunas preenchidas por ponto escuro (●) tem responsabilidade direta com o requisito ou procedimento e precisa treinar servidores.*
2. *Lacunas preenchidas por ponto claro (○) tem envolvimento com o requisito ou procedimento e precisa treinar servidores.*
3. *Lacunas preenchidas por ponto laranja (●) indica treinamento básico obrigatório para todos os servidores.*
4. *Lacunas preenchidas por um asterisco (*) indica que o requisito não se aplica ao sistema de gestão da CMM.*
5. *Lacunas preenchidas por um triângulo (△) indica que o treinamento é facultativo.*
6. *Lacunas preenchidas por traço (–) não possui requisito na norma.*