

PROCEDIMENTO PADRÃO

| | | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------------|---------------------------------------|
| Sistema de Gestão: | <input checked="" type="checkbox"/> Qualidade <input checked="" type="checkbox"/> Ambiental | Código: PP.912 | Revisão: 04 | Data da revisão: 26/10/2021 |
| 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 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 |
| 26/10/21 | 04 | Revisão de adequação |

6 APROVAÇÃO

ELABORAÇÃO/REVISÃO

APROVAÇÃO

Aleksandro Gomes Machado

Darlen da Silva Monteiro