



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

Sistema de Gestão	Qualidade Ambiental	Código: IT.821.01	Revisão: 08	Data da Revisão: 12/06/2024
Título:	SERVIÇO DE OUVIDORIA / SIC			

1. OBJETIVOS

Expandir e fortalecer os canais de comunicação com transparência garantindo o direito constitucional de acesso à informação, manifestação e reclamações e denúncias do usuário, dos dados sob a guarda e competência da Câmara Municipal de Manaus, contribuindo para uma melhoria da transparência na gestão pública.

2. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES

OUVIDORIA

2.1. Registro da demanda

2.2.1. 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 de Manifestação do Usuário(RMU)**

2.1.1. A equipe de atendimento recebe as demandas (manifestações) através dos canais de acesso Fala Br, presencial (documento físico), telefone, e-mail 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/denuncia, 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 com 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 15 dias prorrogado por mais 15 dias, gerenciando o cumprimento dos prazos, diligências e a qualidade da resposta.

2.4. Retorno

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





2.5. Resposta final

2.5.1. A resposta final ao cidadão 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 30 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 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 anônima, 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 (presencial, telefone, e-mail, carta e outros).

2.9. Encaminhamento da Solicitação de Informação de Dados (SID)

2.9.1. 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.

2.9.2. 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 apoio podendo encerrar o atendimento.

2.9.3. A equipe de análise deverá executar 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 (trâmite interno) no prazo de 15 (quinze) dias, que poderá ser pedido prorrogação, por escrito, pelo prazo não superior ao prazo final de resposta e, monitoramento 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.

2.11. 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 edados, por meio de resposta optado pelo solicitante como carta resposta telefone

Esta Norma é de propriedade e uso exclusivo da Câmara Municipal de Manaus
Cópia não controlada quando impressa ou transmitida eletronicamente

FE 1750 06 (20/06/21)

ASSINADO POR CERTIFICADO DIGITAL POR SILVIO CESAR ALVES RODRIGUES - COORDENADOR(A) EM 12/06/2024 13:19:54

ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR PAULA LIMA DE ARAUJO - COORDENADOR(A) - CONCORDÂNCIA - EM 13/06/2024 07:56:21

CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO : 39AB310500146BA4 . CONSULTE EM <https://camaradigital.cmm.am.gov.br/verificador>





ou e-mail, caso não seja anônimo.

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

2.13. Arquivos

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

2.14. Recurso

2.14.1. 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;

2.14.2. 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.

2.15. Avaliação do desempenho

2.15.1. 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. ANEXOS

CONTROLE DE INFORMAÇÃO DOCUMENTADA			
DOCUMENTO	DISTRIBUIÇÃO	ACESSO	RETENÇÃO DISPOSIÇÃO
FQ.A821.08 - FRD - Registro de Demandas Presencial	E-mail, cópia física	Ouvidoria	5 anos, destruir
FQ.B821.08 FGT - Formulário de Gerenciamento de Tramitação Interna do SID	E-mail, cópia física, câmara digital	Ouvidoria	5 anos, destruir
FQ.C821.08 SR - Solicitação de Recurso	E-mail, cópia física, câmara digital	Ouvidoria	5 anos, destruir
FQ.D821.08 RGO - Relatório Gerencial da Ouvidoria	E-mail	Ouvidoria	5 anos, destruir
FQ.E821.08 Formulário de solicitação acesso a informações e dados - FSAID	E-mail, câmara digital, cópia física	Ouvidoria	5 anos, destruir

4. 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

Esta Norma é de propriedade e uso exclusivo da Câmara Municipal de Manaus
Cópia não controlada quando impressa ou transmitida eletronicamente

FE 1750.06 (20/00/21)

ASSINADO POR CERTIFICADO DIGITAL POR SILVIO CESAR ALVES RODRIGUES - COORDENADOR(A) EM 12/06/2024 13:19:54

ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR PAULA LIMA DE ARAUJO - COORDENADOR(A) - CONCORDÂNCIA - EM 13/06/2024 07:56:21

CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO : 39AB310500146BA4 . CONSULTE EM <https://camaradigital.cmm.am.gov.br/verificador>





Desempenho		
24.07.2015	03	Revisão de Adequação.
8.09.2016	04	Revisão de Adequação.
20.03.2018	05	Unificação dos procedimentos IT.723.01 (SIC) e IT.723.02 (Ovidoria) na IT.821.01 em atendimento a nova versão das normas ISO 9K e 14K. Renumeração dos formulários em função da unificação.
16.04.2020	06	Revisão de adequação
26.10.2021	07	Revisão de adequação
12.06.2024	08	Teve revisão da IT e houve a eliminação dos formulários: FQ.C821.01 ED; FQ.D821.01 DRO; FQ.G821.01 SID; FQ.H821.01 FGT; FQ.I821.01 DR; FQ.K821.01 FGR; FQ.L821.01 RG, sendo que os que permaneceram receberam a sequencia de letras.

5. APROVAÇÃO

ELABORAÇÃO/REVISÃO

Sílvio Cesar Alves Rodrigues

APROVAÇÃO

Paula Lima de Araújo

Esta Norma é de propriedade e uso exclusivo da Câmara Municipal de Manaus
Cópia não controlada quando impressa ou transmitida eletronicamente

FE 1750 06 (20/06/21)

ASSINADO POR CERTIFICADO DIGITAL POR SILVIO CESAR ALVES RODRIGUES - COORDENADOR(A) EM 12/06/2024 13:19:54

ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR PAULA LIMA DE ARAUJO - COORDENADOR(A) - CONCORDÂNCIA - EM 13/06/2024 07:56:21

CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO : 39AB310500146BA4 . CONSULTE EM <https://camaradigital.cmm.am.gov.br/verificador>

