



1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes para as atividades de atendimento ao público no tocante ao recebimento de suas demandas (consultas, dúvidas, reclamações, denúncias, elogios e solicitações) visando o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos de transparência, presteza, eficiência e segurança dos serviços e das atividades desenvolvidas pelo IPSM.

2. ABRANGÊNCIA

- Secretaria Geral - Fale Conosco
- Áreas do IPSM
- Presidência
- Comunicação

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Decreto n. 1.639 (09/ 05/ 2017) – *Aprova o Regimento Interno do Instituto de Previdência dos servidores Municipais de Goiânia.*

4. DEFINIÇÕES / SIGLAS UTILIZADAS

4.1 Definições

- Demanda do cidadão – é qualquer consulta, dúvida, reclamação, denúncia, elogio e/ou solicitação demandada pelo cidadão à Secretaria Geral – Fale Conosco do IPSM, seja ela presencial, telefônica ou e-mail.

4.2 Siglas

- CGM – Controladoria Geral do Município de Goiânia

5. DETALHAMENTO

A execução deste processo deverá seguir as diretrizes estabelecidas abaixo:

Atividade	Descrição da atividade
1. Receber demanda (consultas, dúvidas, reclamações, denúncias, elogios e solicitações) do cidadão	A Secretaria Geral – Fale Conosco deverá receber a demanda do cidadão (consultas, dúvidas, reclamações, denúncias, elogios e solicitações), sendo: <ul style="list-style-type: none">• Atendimento presencial: acolher o cidadão nas instalações da Secretaria Geral - IPSM;• Atendimento telefônico: ouvir atentamente o cidadão.

<p>2. Acessar, diariamente, o e-mail do Fale Conosco IPSM e as mensagens do sistema COMPLETE e intranet e receber demanda do cidadão</p>	<p>Diariamente, a Secretaria Geral – Fale Conosco deverá acessar o e-mail do Fale Conosco IPSM e as “mensagens” do sistema COMPLETE e intranet e receber a demanda do cidadão.</p>
<p>3. Verificar, diariamente, a caixa coletora de pesquisa de satisfação e sugestões/ críticas e recolher a demanda do cidadão</p>	<p>Diariamente, a Secretaria Geral – Fale Conosco deverá verificar a caixa coletora de pesquisa de satisfação e sugestões/ críticas e recolher a demanda do cidadão para posterior análise.</p>
<p>4. Receber demanda da Ouvidoria - CGM</p>	<p>Quando do envio de demandas por parte a Ouvidoria – CGM, a Secretaria Geral – Fale Conosco deverá receber a demanda para posterior análise.</p>
<p>5. Realizar triagem do assunto da demanda</p>	<p>De posse das informações das demandas recebidas, a Secretaria Geral – Fale Conosco deverá analisá-las e realizar a triagem dos assuntos das demandas.</p>
<p>6. Informar ao cidadão que o assunto não é de atribuição do IPSM, solicitando que o mesmo reporte as suas demandas à Ouvidoria - CGM</p>	<p>Caso o assunto não for de atribuição do IPSM, a Secretaria Geral – Fale Conosco deverá informar ao cidadão que o assunto não é de atribuição do IPSM, solicitando que o mesmo reporte as suas demandas à Ouvidoria – CGM.</p>
<p>7. Registrar a demanda do cidadão</p>	<p>Caso o assunto for de atribuição do IPSM, a Secretaria Geral – Fale Conosco deverá registrar a demanda do cidadão na planilha “Controle - Fale Conosco”.</p>
<p>8. Informar ao cidadão os canais para consulta do andamento/providências de sua demanda</p>	<p>Posteriormente e, sempre que possível, a Secretaria Geral – Fale Conosco deverá informar ao cidadão os canais para consulta do andamento/ providências de sua demanda, podendo ser pessoalmente, telefone ou e-mail.</p>
<p>9. Analisar as demandas registradas</p>	<p>Após registrar as demandas, a Secretaria Geral – Fale Conosco deverá analisar as demandas para providências cabíveis.</p>

<p>10. Prestar informações ao cidadão visando atender às suas solicitações, dúvidas, consultas, etc.</p>	<p>Caso a demanda for relativa a fornecimento de informações, a Secretaria Geral – Fale Conosco deverá prestar as informações ao cidadão visando atender às suas solicitações, dúvidas, consultas, etc.</p>
<p>11. Preencher o formulário "Tratamento Reclamações / Críticas - Fale Conosco"</p>	<p>Caso a demanda for relativa a reclamações / críticas / denúncias, e, se for necessário o encaminhamento da demanda para outra Área do IPSM para análise e tratamento, a Secretaria Geral – Fale Conosco deverá preencher o formulário "Tratamento Reclamações / Críticas - Fale Conosco" inserindo as informações da demanda.</p>
<p>12. Encaminhar o formulário à Área do IPSM pertinente para o tratamento da demanda em questão</p>	<p>Posteriormente, a Secretaria Geral – Fale Conosco deverá encaminhar o formulário "Tratamento Reclamações / Críticas - Fale Conosco" à Área do IPSM pertinente para o tratamento da demanda em questão.</p> <p>Quando da entrega do formulário, a Secretaria Geral – Fale Conosco deverá solicitar a assinatura de recebimento do mesmo no "Caderno de Protocolo – Fale Conosco".</p>
<p>13. Receber a demanda do cidadão e analisar</p>	<p>A Área do IPSM designada para o tratamento da demanda em questão deverá receber a demanda do cidadão e analisar as informações contidas no formulário "Tratamento Reclamações / Críticas - Fale Conosco".</p>
<p>14. Definir tratamento apropriado para a demanda</p>	<p>Após análise da demanda, a Área do IPSM designada deverá definir o tratamento apropriado para a demanda no formulário "Tratamento Reclamações / Críticas - Fale Conosco".</p>
<p>15. Encaminhar resposta para análise pelo Fale Conosco</p>	<p>Após definição do tratamento, a Área do IPSM designada deverá encaminhar a resposta ("Tratamento Reclamações / Críticas - Fale Conosco" preenchido) para análise pela Secretaria Geral – Fale Conosco.</p>
<p>16. Receber a resposta e analisar o conteúdo</p>	<p>A Secretaria Geral – Fale Conosco deverá receber a resposta e analisar a pertinência do conteúdo para o tratamento da demanda do cidadão.</p>
<p>17. Reunir com o responsável pela Área do IPSM que encaminhou a resposta para melhor entendimento</p>	<p>Caso o tratamento da demanda não for suficiente, a Secretaria Geral – Fale Conosco deverá reunir com o responsável pela Área do IPSM que encaminhou a resposta para melhor entendimento do tratamento definido no formulário "Tratamento Reclamações / Críticas - Fale Conosco".</p> <p>Caso seja evidenciada a necessidade de alteração do tratamento, a Área do IPSM designada deverá definir outro tratamento para a demanda no formulário "Tratamento Reclamações / Críticas - Fale Conosco".</p>

<p>18. Acompanhar, diariamente, as demandas registradas na planilha "Controle - Fale Conosco"</p>	<p>Diariamente, visando o controle do tratamento das demandas recebidas no IPSM, a Secretaria Geral – Fale Conosco deverá acompanhar as demandas registradas na planilha "Controle - Fale Conosco", principalmente em relação aos prazos para o tratamento das mesmas pelas Áreas do IPSM.</p>
<p>19. Certificar com a Área do IPSM designada sobre o encaminhamento da resposta</p>	<p>Caso seja necessário entrar em contato com a Área designada para o tratamento da demanda, a Secretaria Geral – Fale Conosco deverá certificar com a Área do IPSM designada sobre o encaminhamento da resposta no prazo acordado no formulário "Tratamento Reclamações / Críticas - Fale Conosco".</p>
<p>20. Registrar no campo "Anotações" os contatos realizados e outras observações relacionadas ao acompanhamento da demanda</p>	<p>Posteriormente, a Secretaria Geral – Fale Conosco deverá registrar no campo "Anotações" os contatos realizados e outras observações relacionadas ao acompanhamento da demanda.</p>
<p>21. Tratar a demanda do cidadão</p>	<p>Caso a demanda for relativa a reclamações / críticas / denúncias, e não for necessário o encaminhamento da mesma para outra Área do IPSM para o tratamento da demanda, a Secretaria Geral – Fale Conosco deverá providenciar o tratamento da demanda do cidadão e registrar na planilha "Controle - Fale Conosco".</p>
<p>22. Dar retorno ao cidadão, quando possível, e finalizar o atendimento na planilha "Controle - Fale Conosco"</p>	<p>Com o tratamento das demandas identificado e procedente, a Secretaria Geral – Fale Conosco deverá dar retorno ao cidadão, quando possível, e finalizar o atendimento na planilha "Controle - Fale Conosco".</p>
<p>23. Mensalmente, tabular os formulários da Pesquisa de Satisfação</p>	<p>Mensalmente, a Secretaria Geral – Fale Conosco deverá tabular os formulários da Pesquisa de Satisfação coletados da caixa coletora de pesquisa de satisfação e sugestões/ críticas.</p>
<p>24. Mensalmente, gerar relatório das atividades realizadas no Fale Conosco e encaminhar à Presidência para análise</p>	<p>Mensalmente, e após tabulação dos formulários da Pesquisa de Satisfação, a Secretaria Geral – Fale Conosco deverá gerar o "Relatório – Fale Conosco", informando as atividades, providências e resultados realizados no "Fale Conosco" e encaminhar à Presidência do IPSM para análise.</p>

25. Analisar e acompanhar as atividades do Fale Conosco	A Presidência do IPSM deverá analisar o “Relatório – Fale Conosco” e acompanhar as atividades da Secretaria Geral – Fale Conosco.
26. Elaborar e encaminhar "Memorando" à Comunicação solicitando a divulgação do resultado mensal da pesquisa de satisfação no site IPSM	Após análise do “Relatório – Fale Conosco” pela Presidência do IPSM, a Secretaria Geral – Fale Conosco deverá elaborar e encaminhar um “Memorando” à Comunicação informando e solicitando a divulgação do resultado mensal da pesquisa de satisfação no site IPSM.
27. Disponibilizar o resultado da pesquisa de satisfação mensal no site do IPSM	Quando do recebimento do “Memorando”, a Comunicação deverá, em até 05 (cinco) dias úteis, disponibilizar o cronograma no site do IPSM (www4.goiania.go.gov.br).

6. RECURSOS NECESSÁRIOS

- Instalações físicas
- Sistema COMPLETE
- Sistema Intranet

7. RECOMENDAÇÕES GERAIS

- Não há.

8. CONTROLE DE REGISTROS

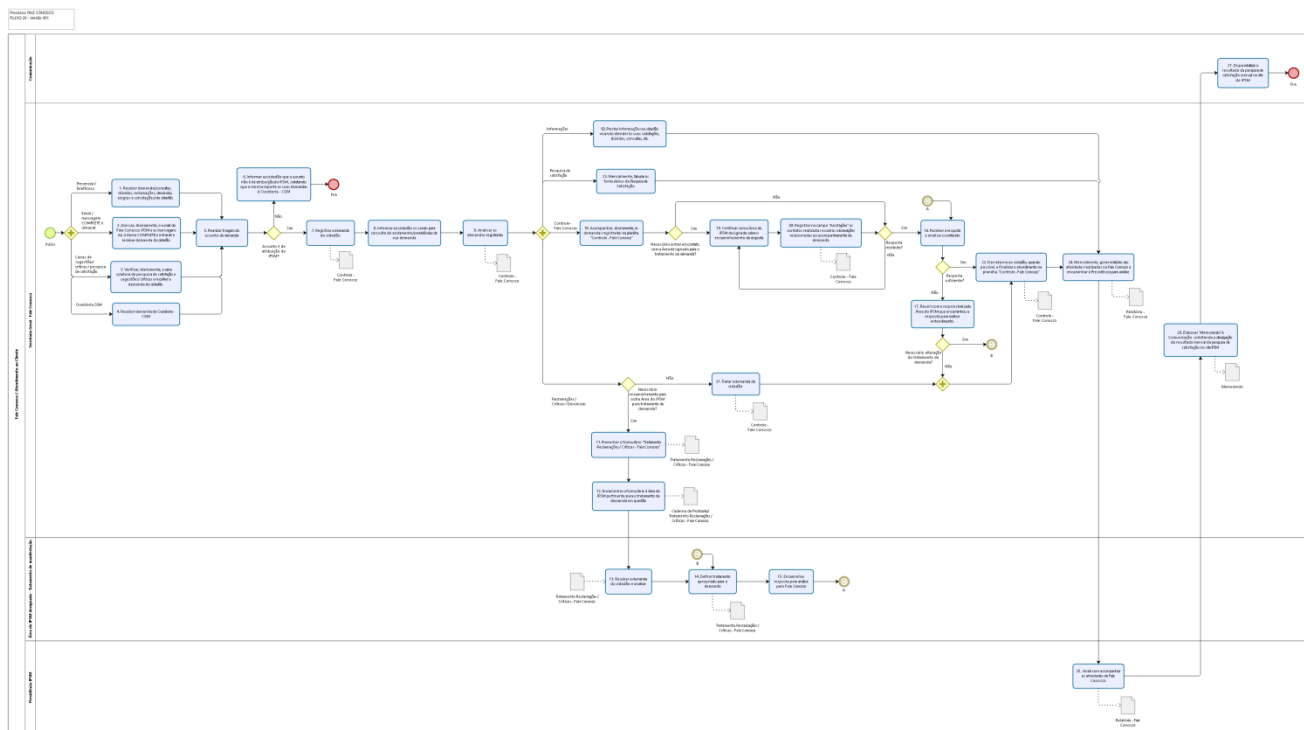
Os registros gerados pelas atividades deste processo devem ser controlados da seguinte forma:

Identificação	Armazenamento	Proteção / Acesso	Recuperação	Retenção	Disposição
Controle - Fale Conosco	Computador – SECGER – Fale Conosco	Eletrônico Acesso SECGER	Indexado por mês e ano	Permanente	-
Tratamento Reclamações / Críticas - Fale Conosco	Sala da SECGER – Fale Conosco	Pasta Acesso SECGER	Indexado por ano e por mês	No mínimo 03 (três) anos	Lixo

Relatório – Fale Conosco	Sala da SECGER – Fale Conosco	Pasta Acesso SECGER	Indexado por ano e por mês	Permanente	Lixo
--------------------------	-------------------------------	---------------------	----------------------------	------------	------

9. ANEXOS

Fluxograma n. 20 – Fale Conosco



Elaborado/revisado por: Bianca Oliveira Paiva Garcia	Aprovado para uso: Silvio Antônio Fernandes Filho
Cargo: Chefe de Gabinete IPISM	Cargo: Presidente IPISM
Setor: Chefia de Gabinete IPISM	Setor: Presidência IPISM