



Câmara Municipal de Porto Alegre

ORDEM DE SERVIÇO Nº 12/2019

A PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE (CMPA), no uso de suas atribuições legais e em conformidade com o disposto no art. 20, inciso VI, do Regimento deste Legislativo, aprovado pela Resolução nº 1.178, de 16 de julho de 1992, e

considerando a necessidade de estabelecer procedimento operacional a ser adotado pelos serviços de portaria, recepção e telefonia, de modo a garantir a eficiência e resolutividade no atendimento à população no âmbito desta Câmara Municipal,

D E T E R M I N A:

Art. 1º. Ficam estabelecidas, como procedimento operacional dos serviços de atendimento à população na CMPA, as regras e ações constantes no anexo único, denominado **Normas Gerais de Atendimento na Câmara Municipal de Porto Alegre** que é parte integrante desta Ordem de Serviço.

Art. 2º. Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data de sua publicação.



Documento assinado eletronicamente por **Monica Leal Markusons, Presidente**, em 06/09/2019, às 16:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Art. 10, § 2º da Medida Provisória nº 2200-2/2001 e nas Resoluções de Mesa nºs 491/15, 495/15 e 504/15 da Câmara Municipal de Porto Alegre.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.camarapoa.rs.gov.br>, informando o código verificador **0084753** e o código CRC **967174A6**.

ANEXO ÚNICO

Normas Gerais de Atendimento na Câmara Municipal de Porto Alegre

Apresentação

A qualidade do atendimento ao público apresenta-se como um desafio institucional e a divulgação destas normas gerais de atendimento na Câmara Municipal de Porto Alegre - CMPA - tem como meta aprimorar e uniformizar o serviço de atendimento oferecido aos públicos interno e externo. Com

postura adequada, é possível aperfeiçoar o atendimento, enfatizando características como rapidez, flexibilidade, cordialidade e qualidade no trato com o público.

Atendimento na Recepção e Pórtico da CMPA

- 1) Tratar todos com igualdade e cordialidade (Cumprimentar e ser atencioso);
- 2) Ouvir as demandas do público com atenção, demonstrando paciência ao ouvir, sem interrupções;
- 3) Identificar as pessoas, no caso da recepção, e veículos, no caso do pórtico, que acessam a CMPA, fazendo cadastro no sistema informatizado.
- 4) Não receber ligações telefônicas durante o atendimento ao público;
- 5) Discutir apenas assuntos profissionais, mantendo discrição quanto às informações relativas à segurança e aos interesses da CMPA;
- 6) Conduzir pessoas idosas e portadoras de necessidades especiais (PNE) ao destino desejado, certificando-se de que o usuário chegue o local desejado;
- 7) Não deixar o público sem resposta. Em caso de dúvidas, pesquisar no sistema informatizado ou perguntar para servidores da CMPA a resposta para a dúvida e dar retorno à pessoa atendida;
- 8) Não depositar objetos estranhos ao serviço nas recepções da CMPA;
- 9) Não permitir a aglomeração de pessoas no posto de atendimento e informar ao Supervisor se notar pessoas com condutas inadequadas;
- 10) Zelar pelos bens e materiais do posto de trabalho, não permitindo sua utilização por pessoal não autorizado;
- 11) Estar sempre atualizado e se inteirar da agenda de eventos da CMPA, das normas legais e regimentais, orientações e campanhas institucionais, a fim de informar o público corretamente;
- 12) Não permitir a entrada de comerciantes e ambulantes, informando ao supervisor qualquer tipo de atividade comercial que contrarie as normas da CMPA;
- 13) Receber e transferir o serviço, relatando no livro de ocorrências as situações encontradas, bem como ordens e orientações emanadas;
- 14) Não abandonar o posto de trabalho, sem que haja substituto para assumir de imediato o posto de trabalho, devendo, ainda, permanecer em serviço com crachá de identificação funcional, uniformizado e aseado;
- 15) Manter o local de trabalho limpo;
- 16) Auxiliar as equipes responsáveis pela atividade de segurança, dentro de suas atribuições funcionais; e
- 17) Levar, prontamente, ao conhecimento superior ocorrências anormais de que tiver conhecimento.

Atendimento telefônico

- 1) Ao atender, identificar-se em nome da CMPA, perguntando o nome da pessoa e com quem gostaria de falar;
- 2) Procurar atender o telefone antes do segundo toque, se possível, e transferir as ligações à pessoa que precisa recebê-la em prazo razoável;
- 3) Ter em mãos papel e caneta para anotações entendidas como necessárias;
- 4) Atender com voz clara e pausada, tratando apenas de assuntos relativos ao trabalho;
- 5) Utilizar o telefone da instituição somente para assuntos de trabalho;
- 6) Não atender o telefone realizando outras tarefas, de modo a não atrapalhar o atendimento;
- 7) Caso necessário, explicar novamente, de forma objetiva, até que a pessoa entenda a mensagem; e
- 8) Zelar pela organização e limpeza no local de trabalho, mantendo os equipamentos com manutenção preventiva em dia.

Monitoramento de Câmeras da CMPA

- 1) Conhecer todos os procedimentos e utilizar com sabedoria as ferramentas de trabalho disponíveis;
- 2) Transmitir ao Supervisor qualquer conduta anormal que tenha visualizado;
- 3) Auxiliar as equipes responsáveis pela segurança, dando-lhes informações claras e objetivas sobre as ocorrências pelos meios de comunicação disponíveis;
- 4) Reportar-se ao Chefe da Segurança, ou outro servidor por ele designado, sempre que julgar que tenham ocorrido situações de urgência ou emergência;
- 5) Ser proativo, nunca abandonando o posto de trabalho, sem que haja substituto disponível para cobrir a vaga de imediato, permanecendo sempre atento as suas atividades;
- 6) Saber como proceder em caso de sinistro e utilizar os protocolos de segurança prontamente.
- 7) Manter lista de contato das áreas julgadas imprescindíveis em caso de acionamento de alarmes e situações de emergência;
- 8) Manter os equipamentos limpos e com a manutenção preventiva em dia e não permitir aglomerações na sala de monitoramento;
- 9) No início e término das atividades, verificar se todos os equipamentos estão funcionando corretamente e comunicar no livro de ocorrências se houver problema de funcionamento de algum equipamento; e
- 10) Não se alimentar no local de trabalho e permanecer em serviço com crachá de identificação, uniformizado e asseado.

Supervisão dos Serviços

- 1) Conhecer perfeitamente as normas e regulamentos produzidos pela CMPA e que devem ser observados durante a execução do trabalho pelos seus funcionários;
- 2) Transmitir a sua equipe orientações dos serviços a serem prestados, fiscalizando-os;
- 3) O Supervisor é responsável por prover as condições necessárias a equipe sob sua supervisão, para a correta execução das atividades;
- 4) Reportar-se ao representante da CMPA para esclarecer eventuais dúvidas sobre a adoção de procedimentos, repassando as informações aos seus funcionários;
- 5) Ser proativo e utilizar sua experiência para tomar decisões que aprimorem o serviço ou resolvam situações de emergência;
- 6) Levar, prontamente, ao conhecimento do representante da CMPA todas as questões que se julgue incapaz de resolver, de forma que as providências possam ser tomadas brevemente;
- 7) Manter lista de contatos das áreas que julgar imprescindíveis para o bom funcionamento de seu trabalho;
- 8) Ser discreto e manter sigilo sobre informações relativas à segurança ou aos interesses da CMPA, auxiliando as autoridades competentes quando solicitado;
- 9) Dedicar especial atenção às rotinas do trabalho, controlando as atividades realizadas pelos seus funcionários, bem como ausências e substituições;
- 10) Permanecer uniformizado em serviço, com crachá de identificação, fazendo uso de forma adequada dos equipamentos de trabalho;
- 11) Manter a listagem de seus funcionários atualizada, prestando de forma célere as informações solicitadas pelo Fiscal de Serviço da CMPA;
- 12) Sempre informar aos seus funcionários em que local vai estar, de modo a facilitar a sua localização em caso de necessidade; e
- 13) Levar, imediatamente, ao conhecimento superior, ocorrências anormais que forem detectadas em serviço, anotando-as no livro de ocorrências ao final de cada turno de trabalho.

Considerações finais

A normatização do atendimento na CMPA, em relação aos serviços prestados, garante uniformidade, rapidez, presteza e, sobretudo, qualidade no atendimento. Cada funcionário representa a CMPA perante a população que visita e, portanto, devem se esforçar para prestar esse serviço de forma clara, concisa e objetiva.

Referência: Processo nº 074.00033/2019-12

SEI nº 0084753