

COMUNICADO 004/2020

Fluxo e operação do *e-mail* covid19@cnm.org.br

Em virtude da pandemia de infecção pelo novo coronavírus e das orientações do Plano de Contingência Nacional para Infecção Humana pelo novo coronavírus, COVID-19, o Presidente da Confederação Nacional de Municípios (CNM), CONSIDERANDO QUE:

- o *e-mail* covid19@cnm.org.br foi criado com o intuito de receber todas as demandas referentes à prevenção e combate ao novo coronavírus;
- o grupo receptor do *e-mail* é composto por técnicos e supervisores das áreas envolvidas com a temática;
- a importância de alinhar entendimentos e fluxos a respeito desse atendimento emergencial;
- a necessidade de um trabalho integrado e articulado entre as áreas da Confederação para um atendimento eficiente;
- a temática exige respostas rápidas, objetivas e eficientes;
- a página: www.cnm.org.br/coronavirus deve consolidar informações padronizadas e organizadas por temas, e possibilitar perguntas e respostas rápidas;

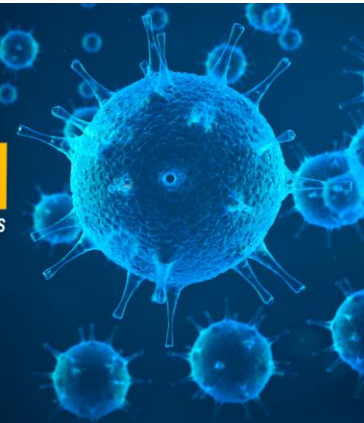
DEFINE o fluxo para atendimento das demandas que chegam pelo covid19@cnm.org.br e orientações importantes:

Fluxo de atendimento:

1. O colaborador, ao identificar no *e-mail* a demanda referente à sua área, deve:
 - a. ler a demanda por completo;
 - b. verificar a origem da demanda: se de Município filiado ou não, de empresa privada, de pessoa física ou de órgão público. Conforme a origem, se não for de Município filiado, validar a resposta com a Coordenação antes da emissão;
 - c. verificar a possibilidade de resposta de imediato ao demandante ou se há necessidade de elaborar resposta em conjunto com outra área;
 - d. se houver necessidade de resposta em conjunto com outra área, neste caso:
 - i. encaminhar *e-mail* para a área complementar a resposta; e
 - ii. responder ao demandante informando que a demanda foi recebida e que a resposta está em elaboração/confecção – a fim de dar um feedback imediato.



Municípios contra o **CORONAVÍRUS** A PREVENÇÃO ESTÁ NAS SUAS MÃOS



- iii. **Toda troca de e-mails necessária para a elaboração da resposta conjunta de áreas da CNM, deve ser mantida apenas internamente, sem envolver o demandante.**
2. A área que receber o pedido de colaboração pode propor minuta de resposta e devolver à área/CNM que a propôs para dar encaminhamento por *e-mail* ao demandante com a resposta final.
3. **Destaca-se a importância de que toda troca de e-mails com o demandante deve ser copiada ao grupo do covid19@cnm.org.br para que todos saibam que o tema está circulando, que a demanda ainda está pendente e/ou que já foi atendida.**
4. Caso a questão e a resposta sejam de interesse dos demais Municípios (informação de “atacado” - generalizada), a área que finalizar a resposta deve consolidar pontualmente, em um *e-mail*, a questão e a resposta, e encaminhar para o *e-mail*: devbsb@cnm.org.br para publicação no portal: www.cnm.org.br/coronavirus, dentro do *Perguntas e Respostas*.

Observações importantes:

- ❖ Sugere-se que cada colaborador que esteja no grupo, crie uma pasta própria em sua caixa de *e-mail* para que a temática possa ser acompanhada separadamente.
- ❖ Para não deixar os gestores e equipes municipais sem resposta, esta deve ser agilizada na maior brevidade possível.
- ❖ Caso não seja possível uma resposta imediata, envie ao emissor um *e-mail* informando que a demanda está em análise e que em breve uma resposta será encaminhada.
- ❖ É um trabalho colaborativo, proponha ajuda às demais áreas se vir potencial.
- ❖ Caso a demanda seja de um prefeito, encaminhe a demanda e a resposta também com cópia para atendimento@cnm.org.br e institucional@cnm.org.br.
- ❖ Caso a demanda seja de maior relevância ou originada diretamente de uma entidade estadual de Municípios ou de um prefeito, encaminhe a demanda e a resposta também com cópia para gabinete@cnm.org.br, rodrigo.dias@cnm.org.br e atendimento@cnm.org.br.

Brasília, 27 de abril de 2020.

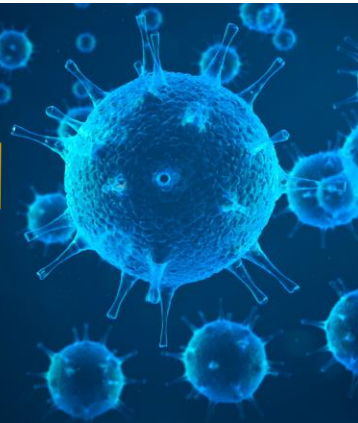
Glademir Aroldi
Presidente da CNM



Municípios contra o

CORONAVÍRUS

A PREVENÇÃO ESTÁ
NAS SUAS MÃOS



 /PortalCNM

 /TVPortalCNM

 Instale nosso app:
app.cnm.org.br

 @portalcnm

 /PortalCNM

 Visite nossa galeria de imagens:
flickr.com/PortalCNM

www.cnm.org.br