



**MANUAL DE PROCEDIMENTOS**

**MPR/OUV-003-R00**

---

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS  
PELA OUVIDORIA AOS SEUS USUÁRIOS**

---

10/2016



MPR/OUV-003-R00

## REVISÕES

| <b>Revisão</b> | <b>Aprovação</b> | <b>Aprovado Por</b> | <b>Modificações da Última Versão</b> |
|----------------|------------------|---------------------|--------------------------------------|
| R00            | 26/10/2016       | OUV                 | Versão Original                      |

## ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 5.
  - 1.1) Introdução, pág. 5.
  - 1.2) Revogação, pág. 5.
  - 1.3) Fundamentação, pág. 5.
  - 1.4) Executores dos Processos, pág. 5.
  - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 5.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 8.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 9.
  - 3.1) Artefatos, pág. 9.
  - 3.2) Competências, pág. 9.
  - 3.3) Sistemas, pág. 10.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 10.
- 4) Procedimentos, pág. 11.
  - 4.1) Realizar Pesquisa de Satisfação dos Serviços Prestados Pela Ouvidoria Aos Seus Usuários, pág. 11.
- 5) Disposições Finais, pág. 16.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) O OUV**

1) Realizar Pesquisa de Satisfação dos Serviços Prestados Pela Ouvidoria Aos Seus Usuários

#### **b) Técnicos-OUV**

1) Realizar Pesquisa de Satisfação dos Serviços Prestados Pela Ouvidoria Aos Seus Usuários

## 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

### 1.1 INTRODUÇÃO

Este Manual de Procedimento contém o processo de trabalho para a realização de Pesquisa de Satisfação dos Serviços Prestados pela Ouvidoria aos seus Usuários.

O MPR estabelece, no âmbito da Ouvidoria - OUV, o seguinte processo de trabalho:

- a) Realizar Pesquisa de Satisfação dos Serviços Prestados Pela Ouvidoria Aos Seus Usuários.

### 1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

### 1.3 FUNDAMENTAÇÃO

LEI Nº 11.182, DE 27 DE SETEMBRO DE 2005 - Lei de Criação da ANAC;

DECRETO Nº 5.731, DE 20 DE MARÇO DE 2006 - Decreto de Regulamentação da ANAC; e

RESOLUÇÃO ANAC Nº 381, DE 14 DE JUNHO DE 2016 - Regimento interno da ANAC.

### 1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

Os procedimentos contidos neste documento aplicam-se aos servidores integrantes das seguintes áreas organizacionais:

| <b>Grupo Organizacional</b> | <b>Descrição</b>   |
|-----------------------------|--|
| O OUV                       | Grupo representado pelo Chefe da Ouvidoria, bem como seu substituto legal.   |
| Técnicos-OUV                | Equipe da Ouvidoria que trata manifestações no ECOAR, elabora documentos, relatórios, apresentações, entre outras coisas que sejam necessárias nas atividades da Ouvidoria |

### 1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou alteração deste MPR é de responsabilidade da Ouvidoria - OUV. Em caso de sugestões de revisão, deve-se procurá-la para que sejam iniciadas as providências cabíveis.

Compete ao Ouvidor aprovar todas as revisões deste MPR.

## **1.6 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO**

O capítulo 2 apresenta as principais definições utilizadas no âmbito deste MPR, e deve ser visto integralmente antes da leitura de capítulos posteriores.

O capítulo 3 apresenta as competências, os artefatos e os sistemas envolvidos na execução dos processos deste manual, em ordem relativamente cronológica.

O capítulo 4 apresenta os processos de trabalho. Para encontrar um processo específico, deve-se procurar sua respectiva página no índice contido no início do documento. Os processos estão ordenados em etapas. Cada etapa é contida em uma tabela, que possui em si todas as informações necessárias para sua realização. São elas, respectivamente:

- a) o título da etapa;
- b) a descrição da forma de execução da etapa;
- c) as competências necessárias para a execução da etapa;
- d) os artefatos necessários para a execução da etapa;
- e) os sistemas necessários para a execução da etapa (incluindo, bases de dados em forma de arquivo, se existente);
- f) os documentos e processos administrativos que precisam ser elaborados durante a execução da etapa;
- g) instruções para as próximas etapas; e
- h) as áreas ou grupos organizacionais responsáveis por executar a etapa.

O capítulo 5 apresenta as disposições finais do documento, que trata das ações a serem realizadas em casos não previstos.

Por último, é importante comunicar que este documento foi gerado automaticamente. São recuperados dados sobre as etapas e sua sequência, as definições, os grupos, as áreas organizacionais, os artefatos, as competências, os sistemas, entre outros, para os processos de trabalho aqui apresentados, de forma que alguma mecanicidade na apresentação das informações pode ser percebida. O documento sempre apresenta as informações mais atualizadas de nomes e siglas de grupos, áreas, artefatos, termos, sistemas e suas definições, conforme informação disponível na base de dados, independente da data de assinatura do



MPR/OUV-003-R00

documento. Informações sobre etapas, seu detalhamento, a sequência entre etapas, responsáveis pelas etapas, artefatos, competências e sistemas associados a etapas, assim como seus nomes e os nomes de seus processos têm suas definições idênticas à da data de assinatura do documento.

## **2. DEFINIÇÕES**

Este MPR não possui definições.

### 3. ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS, SISTEMAS E DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Abaixo se encontram as listas dos artefatos, competências, sistemas e documentos administrativos que o executor necessita consultar, preencher, analisar ou elaborar para executar os processos deste MPR. As etapas descritas no capítulo seguinte indicam onde usar cada um deles.

As competências devem ser adquiridas por meio de capacitação ou outros instrumentos e os artefatos se encontram no módulo "Artefatos" do sistema GFT - Gerenciador de Fluxos de Trabalho.

#### 3.1 ARTEFATOS

| Nome           | Descrição   |
|----------------|---|
| Formsus_manual | Manual de utilização do FORMSUS desenvolvido pelo DATASUS |

#### 3.2 COMPETÊNCIAS

Para que os processos de trabalho contidos neste MPR possam ser realizados com qualidade e efetividade, é importante que as pessoas que venham a executá-los possuam um determinado conjunto de competências. No capítulo 4, as competências específicas que o executor de cada etapa de cada processo de trabalho deve possuir são apresentadas. A seguir, encontra-se uma lista geral das competências contidas em todos os processos de trabalho deste MPR e a indicação de qual área ou grupo organizacional as necessitam:

| Competência   | Áreas e Grupos |
|---|----------------|
| Analisa minuta de relatório de interesse com atenção, solicitando ajustes se necessário.                            | O OUV          |
| Elabora minuta de relatório, com atenção e correção, para avaliação do Ouvidor.                                     | Técnicos-OUV   |
| Elabora questionário de pesquisa de satisfação, com atenção e correção, no Sistema Formsus.                         | Técnicos-OUV   |
| Elabora tabelas e gráficos em excel, com atenção, correção e criatividade, para inclusão no relatório de interesse. | Técnicos-OUV   |
| Extrai do Sistema ECOAR dados das manifestações registradas para elaboração de pesquisa de satisfação.              | Técnicos-OUV   |

|  |              |
|--|--------------|
| Identifica manifestações concluídas pela Ouvidoria ao organizar dados do ECOAR em pasta do excel para aplicação da pesquisa de satisfação. | Técnicos-OUV |
| Organiza dados do ECOAR em pasta do excel, com atenção e correção, para elaborar gráficos e tabelas de relatórios.                         | Técnicos-OUV |

### 3.3 SISTEMAS

| Nome        | Descrição   | Acesso  |
|-------------|---|---|
| ECOAR       | Sistema desenvolvido para receber questionamentos de usuários externos feitos à ouvidoria da ANAC, no qual são inseridas as respostas das áreas técnicas responsáveis. O ECOAR só pode ser acessado pelo browser Internet Explorer. | <a href="http://www2.anac.gov.br/ecoar/default.asp">http://www2.anac.gov.br/ecoar/default.asp</a> |
| Outlook Web | Sistema de e-mails corporativo da ANAC, destinado ao recebimento e envio manual de e-mails, bem como à criação de regras automáticas de armazenamento em pastas e/ou envio de e-mails.  | <a href="https://correio.anac.gov.br">https://correio.anac.gov.br</a>                             |

### 3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

Não há documentos ou processos administrativos a serem elaborados neste MPR.

## 4. PROCEDIMENTOS

Este capítulo apresenta o processo de trabalho deste MPR. Ao final de cada etapa, encontram-se descritas as orientações necessárias à continuidade da execução do processo. A versão do presente MPR está disponível de forma mais conveniente em versão eletrônica, onde pode(m) ser obtido(s) o(s) artefato(s) e outras informações sobre o processo.

### 4.1 Realizar Pesquisa de Satisfação dos Serviços Prestados Pela Ouvidoria Aos Seus Usuários

Consiste na avaliação entre os usuários que demandaram à Ouvidoria no trimestre visando à melhoria do atendimento prestado pelas áreas técnicas e pela própria Ouvidoria, sob a perspectiva de tempo e qualidade de resposta, confiança na Ouvidoria.

Publicado na Internet e no Relatório Semestral.

O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "16º dia útil após o encerramento de cada trimestre", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Relatório publicado".

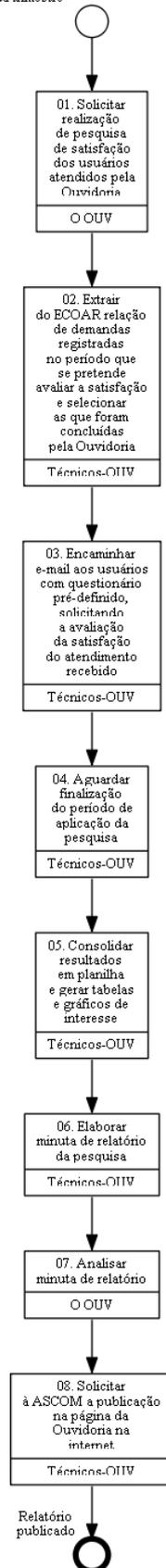
Os grupos envolvidos na execução deste processo são: O OUV, Técnicos-OUV.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Extrai do Sistema ECOAR dados das manifestações registradas para elaboração de pesquisa de satisfação; (2) Analisa minuta de relatório de interesse com atenção, solicitando ajustes se necessário; (3) Elabora questionário de pesquisa de satisfação, com atenção e correção, no Sistema Formsus; (4) Organiza dados do ECOAR em pasta do excel, com atenção e correção, para elaborar gráficos e tabelas de relatórios; (5) Elabora minuta de relatório, com atenção e correção, para avaliação do Ouvidor; (6) Elabora tabelas e gráficos em excel, com atenção, correção e criatividade, para inclusão no relatório de interesse; (7) Identifica manifestações concluídas pela Ouvidoria ao organizar dados do ECOAR em pasta do excel para aplicação da pesquisa de satisfação.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Formsus\_manual".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.

16º dia útil  
após o encerramento  
de cada trimestre



## **01. Solicitar realização de pesquisa de satisfação dos usuários atendidos pela Ouvidoria**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O OUV.

DETALHAMENTO: No 16º dia útil após o término de cada semestre, a Ouvidoria deve solicitar ao técnico responsável a realização de pesquisa de satisfação dos usuários atendidos pela Ouvidoria no semestre imediatamente anterior.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Extrair do ECOAR relação de demandas registradas no período que se pretende avaliar a satisfação e selecionar as que foram concluídas pela Ouvidoria".

## **02. Extrair do ECOAR relação de demandas registradas no período que se pretende avaliar a satisfação e selecionar as que foram concluídas pela Ouvidoria**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: O técnico da Ouvidoria responsável pela realização da pesquisa deve extrair do ECOAR a relação de demandas registradas no período que se pretende avaliar a satisfação e selecionar as que foram concluídas pela Ouvidoria.

Para extrair os dados, o técnico deve:

- 1) acessar o sistema ECOAR pelo link <http://www2.anac.gov.br/ecoar/default.asp> e inserir login e senha, previamente cadastrados pelo administrador do sistema;
- 2) clicar em "Tratar Solicitação" e depois em "Pesquisar Solicitação";
- 3) na tela seguinte, deve-se inserir no campo "Dados do Período" os dias de início e término de cada mês do semestre de interesse e, posteriormente, clicar em "Pesquisar" na parte inferior da tela.
- 4) na tela seguinte, é possível visualizar, principalmente: o número da solicitação, a data do registro (refere-se a data de transferência do FOCUS), a situação, o nome do usuário e o assunto classificado pela Ouvidoria. Para baixar os dados, é necessário clicar "Gerar Excel" na parte inferior da janela aberta. Os dados de cada mês do semestre de interesse devem ser salvos em uma pasta criada no HD do Técnico da Ouvidoria.
- 5) os dados dos arquivos mensais separados devem ser consolidados em apenas um arquivo para facilitar a extração das informações das manifestações concluídas e dos e-mails dos usuários.
- 6) após a consolidação dos dados, deve-se identificar as manifestações que foram concluídas e selecionar os e-mails dos usuários para a aplicação da pesquisa.

COMPETÊNCIAS:

- Identifica manifestações concluídas pela Ouvidoria ao organizar dados do ECOAR em pasta do excel para aplicação da pesquisa de satisfação.
- Extrai do Sistema ECOAR dados das manifestações registradas para elaboração de pesquisa de satisfação.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: ECOAR.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Encaminhar e-mail aos usuários com questionário pré-definido, solicitando a avaliação da satisfação do atendimento recebido".

### **03. Encaminhar e-mail aos usuários com questionário pré-definido, solicitando a avaliação da satisfação do atendimento recebido**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: O questionário a ser aplicado deve ser elaborado em sistema desenvolvido pelo Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde - DATASUS, disponível no link [http://formsus.datasus.gov.br/site/default.php?login\\_usuario=LOGOFF](http://formsus.datasus.gov.br/site/default.php?login_usuario=LOGOFF). A forma de utilização do sistema está contida no artefato "formsus\_manual".

Após a elaboração do questionário e seleção dos e-mails dos usuários que tiveram as demandas concluídas no período de interesse, o técnico da Ouvidoria deve encaminhar via e-mail o link do questionário, solicitando a participação na pesquisa.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora questionário de pesquisa de satisfação, com atenção e correção, no Sistema Formsus.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Formsus\_manual.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Outlook Web.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Aguardar finalização do período de aplicação da pesquisa".

### **04. Aguardar finalização do período de aplicação da pesquisa**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: O técnico deve aguardar finalização do período de aplicação da pesquisa.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Consolidar resultados em planilha e gerar tabelas e gráficos de interesse".

### **05. Consolidar resultados em planilha e gerar tabelas e gráficos de interesse**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: Após o período estabelecido, o técnico deve fazer o acompanhamento e análise dos resultados, conforme orientações contidas no artefato "formsus\_manual".

COMPETÊNCIAS:

- Elabora tabelas e gráficos em excel, com atenção, correção e criatividade, para inclusão no relatório de interesse.

- Organiza dados do ECOAR em pasta do excel, com atenção e correção, para elaborar gráficos e tabelas de relatórios.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Elaborar minuta de relatório da pesquisa".

## **06. Elaborar minuta de relatório da pesquisa**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: O técnico deve elaborar minuta de relatório da pesquisa a ser submetida à análise pelo Ouvidor.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora minuta de relatório, com atenção e correção, para avaliação do Ouvidor.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Analisar minuta de relatório".

## **07. Analisar minuta de relatório**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O OUV.

DETALHAMENTO: O Ouvidor deve fazer a análise da minuta de relatório e, se necessário, solicitar alterações.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa minuta de relatório de interesse com atenção, solicitando ajustes se necessário.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Solicitar à ASCOM a publicação na página da Ouvidoria na internet".

## **08. Solicitar à ASCOM a publicação na página da Ouvidoria na internet**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: Após a aprovação do relatório pelo Ouvidor, o técnico da Ouvidoria deve solicitar à ASCOM a publicação na página da Ouvidoria na internet

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## **5. DISPOSIÇÕES FINAIS**

Em caso de identificação de erros e omissões neste manual pelo executor do processo, a OUV deve ser contatada. Cópias eletrônicas deste manual, do fluxo e dos artefatos usados podem ser encontradas em sistema.