



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

MPR/OUV-002-R00

**ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS MENSIS E SEMESTRAIS
DA OUVIDORIA**

10/2016



MPR/OUV-002-R00

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
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. 6.
 - 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) Elaborar Relatórios Quantitativos e Qualitativos Mensal de Desempenho das Áreas Técnicas, pág. 11.
 - 4.2) Elaborar Relatórios Quantitativos e Qualitativos Semestral de Desempenho das Áreas Técnicas e da Ouvidoria, pág. 16.
- 5) Disposições Finais, pág. 22.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) O OUV

1) Elaborar Relatórios Quantitativos e Qualitativos Mensal de Desempenho das Áreas Técnicas

2) Elaborar Relatórios Quantitativos e Qualitativos Semestral de Desempenho das Áreas Técnicas e da Ouvidoria

b) Secretaria-OUV

1) Elaborar Relatórios Quantitativos e Qualitativos Mensal de Desempenho das Áreas Técnicas

c) Técnicos-OUV

1) Elaborar Relatórios Quantitativos e Qualitativos Mensal de Desempenho das Áreas Técnicas

2) Elaborar Relatórios Quantitativos e Qualitativos Semestral de Desempenho das Áreas Técnicas e da Ouvidoria

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Este Manual de Procedimentos contém os processos de trabalho relacionados com a elaboração dos relatórios mensais e semestrais da Ouvidoria.

O MPR estabelece, no âmbito da Ouvidoria - OUV, os seguintes processos de trabalho:

- a) Elaborar Relatórios Quantitativos e Qualitativos Mensal de Desempenho das Áreas Técnicas.
- b) Elaborar Relatórios Quantitativos e Qualitativos Semestral de Desempenho das Áreas Técnicas e da Ouvidoria.

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:

Grupo Organizacional	Descrição
O OUV	Grupo representado pelo Chefe da Ouvidoria, bem como seu substituto legal.
Secretaria-OUV	Grupo da Ouvidoria responsável pelo tratamento de documentos recebidos e emitidos.
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 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

Não há artefatos descritos para a realização deste MPR.

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 documentos oficiais, com clareza e objetividade, conforme orientações internas, norma culta e manuais oficiais de redação.	Técnicos-OUV
Elabora minuta de relatório, com atenção e correção, para avaliação do Ouvidor.	Técnicos-OUV
Elabora tabelas e gráficos em excel, com atenção, correção e criatividade, para inclusão no relatório de interesse.	Técnicos-OUV
Extraí do Sistema ECOAR dados das atividades criadas para as áreas técnicas no período de interesse.	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.	http://www2.anac.gov.br/ecoar/default.asp
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.	https://correio.anac.gov.br
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	https://sistemas.anac.gov.br/sei

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 todos os processos de trabalho deste MPR. Para encontrar um processo específico, utilize o índice nas páginas iniciais deste documento. Ao final de cada etapa encontram-se descritas as orientações necessárias à continuidade da execução do processo. O presente MPR também 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 Elaborar Relatórios Quantitativos e Qualitativos Mensal de Desempenho das Áreas Técnicas

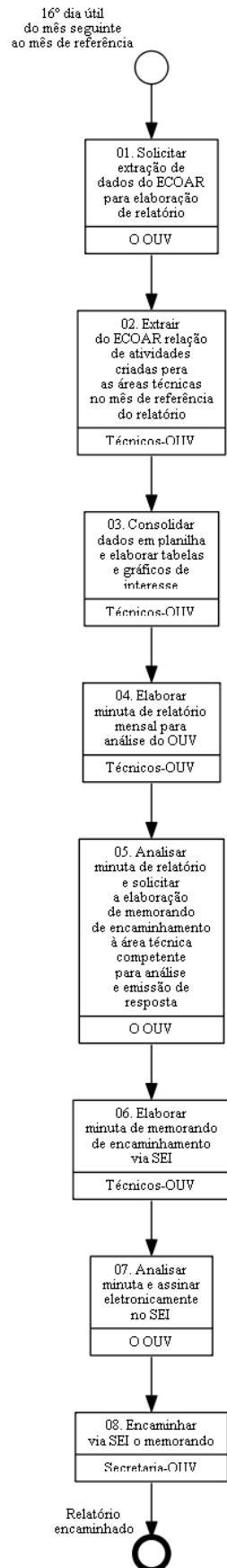
Este relatório consiste na apuração e consolidação de dados referentes à eficiência das áreas técnicas no tratamento das demandas enviadas pela Ouvidoria, além da identificação dos assuntos mais demandados ou relevantes apontados pelos usuários e, também, quando houver, de dados obtidos através de pesquisas ou entrevistas com regulados.

O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "16º dia útil do mês seguinte ao mês de referência", 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 encaminhado".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: O OUV, Secretaria-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) Analisa minuta de relatório de interesse com atenção, solicitando ajustes se necessário; (2) Elabora documentos oficiais, com clareza e objetividade, conforme orientações internas, norma culta e manuais oficiais de redação; (3) Elabora minuta de relatório, com atenção e correção, para avaliação do Ouvidor; (4) Extrai do Sistema ECOAR dados das atividades criadas para as áreas técnicas no período de interesse; (5) Organiza dados do ECOAR em pasta do excel, com atenção e correção, para elaborar gráficos e tabelas de relatórios; (6) Elabora tabelas e gráficos em excel, com atenção, correção e criatividade, para inclusão no relatório de interesse.

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



01. Solicitar extração de dados do ECOAR para elaboração de relatório

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O OUV.

DETALHAMENTO: No 16º dia útil de cada mês, o Ouvidor deverá solicitar ao técnico a extração de dados do ECOAR para a elaboração de relatório mensal sobre o desempenho das áreas técnicas na resolubilidade das demandas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Extrair do ECOAR relação de atividades criadas para as áreas técnicas no mês de referência do relatório".

02. Extrair do ECOAR relação de atividades criadas para as áreas técnicas no mês de referência do relatório

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: Após a solicitação do Ouvidor, para a extração dos dados, o técnico deve seguir os seguintes passos:

- 1) acessar o sistema ECOAR pelo link <http://www2.anac.gov.br/ecoar/default.asp> e digitar o login e senha, previamente cadastrados pelo administrador do sistema;
- 2) clicar em "Relatório" e depois selecionar a opção referente ao relatório estatístico "Encaminhamento da manifestação por área IN 53 - Detalhado - NOVO;" e
- 3) inserir o período a ser avaliado em "Dados do Período:" e depois em "Pesquisar".

COMPETÊNCIAS:

- Extrai do Sistema ECOAR dados das atividades criadas para as áreas técnicas no período de interesse.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: ECOAR.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Consolidar dados em planilha e elaborar tabelas e gráficos de interesse".

03. Consolidar dados em planilha e elaborar tabelas e gráficos de interesse

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: O técnico deve consolidar os dados extraídos do ecoar em uma pasta do excel, gerando os gráficos e tabelas necessárias.

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.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: ECOAR.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Elaborar minuta de relatório mensal para análise do OUV".

04. Elaborar minuta de relatório mensal para análise do OUV

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: Após a elaboração dos gráficos e tabelas, o técnico deve preparar uma minuta de relatório mensal a ser submetida ao Ouvidor. Neste momento, é importante que o técnico verifique a existência de outros dados e informações importantes que podem ser incluídos no relatório mensal, tais como resultados de pesquisas realizadas com entes regulados.

COMPETÊNCIAS:

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

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Analisar minuta de relatório e solicitar a elaboração de memorando de encaminhamento à área técnica competente para análise e emissão de resposta".

05. Analisar minuta de relatório e solicitar a elaboração de memorando de encaminhamento à área técnica competente para análise e emissão de resposta

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O OUV.

DETALHAMENTO: O Ouvidor deve analisar a minuta de relatório mensal, solicitando ajustes, se necessário, e solicitar ao técnico da Ouvidoria que elabore minuta de Memorando para direcionamento à área técnica da Agência.

COMPETÊNCIAS:

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

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Elaborar minuta de memorando de encaminhamento via SEI".

06. Elaborar minuta de memorando de encaminhamento via SEI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: Após a solicitação do Ouvidor, o técnico da Ouvidoria deve elaborar no SEI minuta de Memorando a ser avaliada pelo Ouvidor.

COMPETÊNCIAS:

- Elabora documentos oficiais, com clareza e objetividade, conforme orientações internas, norma culta e manuais oficiais de redação.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Outlook Web.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Analisar minuta e assinar eletronicamente no SEI".

07. Analisar minuta e assinar eletronicamente no SEI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O OUV.

DETALHAMENTO: O Ouvidor deve analisar a minuta de Memorando elaborada pelo Técnico da Ouvidoria, solicitando ajustes, se necessário. Caso a minuta seja aprovada, deve assinar eletronicamente no SEI e informar ao(à) Secretário(a) para posterior tramitação à área técnica da Agência.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Encaminhar via SEI o memorando".

08. Encaminhar via SEI o memorando

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Secretaria-OUV.

DETALHAMENTO: O(A) secretário(a) deve providenciar o tramite do Memorando e anexos dia SEI para a área técnica da Agência

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

4.2 Elaborar Relatórios Quantitativos e Qualitativos Semestral de Desempenho das Áreas Técnicas e da Ouvidoria

Este relatório tem por objetivo prestar contas à sociedade acerca do desempenho da Ouvidoria e das áreas técnicas e das demais atividades realizadas pela Ouvidoria para melhoria dos serviços prestados pela ANAC.

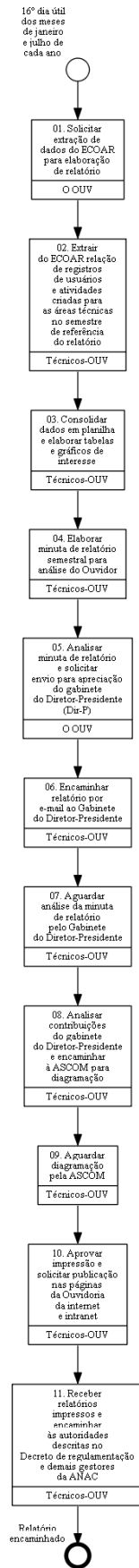
O relatório deve ser publicado na Intranet e Internet, bem como será encaminhado às autoridades dos órgãos de relacionamento com a Ouvidoria, tais como: Agências Reguladoras, Casa Civil, SAC, Representantes do Conselho Consultivo, dentre outros.

O processo contém, ao todo, 11 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "16º dia útil dos meses de janeiro e julho de cada ano", 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 encaminhado".

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) Analisa minuta de relatório de interesse com atenção, solicitando ajustes se necessário; (2) Extrai do Sistema ECOAR dados das atividades criadas para as áreas técnicas no período de interesse; (3) Elabora minuta de relatório, com atenção e correção, para avaliação do Ouvidor; (4) Organiza dados do ECOAR em pasta do excel, com atenção e correção, para elaborar gráficos e tabelas de relatórios; (5) Elabora tabelas e gráficos em excel, com atenção, correção e criatividade, para inclusão no relatório de interesse.

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



01. Solicitar extração de dados do ECOAR para elaboração de relatório

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O OUV.

DETALHAMENTO: No 16º dia de cada dos meses de janeiro e julho de cada ano, o Ouvidor deverá solicitar ao técnico a extração de dados do ECOAR para a elaboração de relatório semestral sobre o desempenho da Ouvidoria e das áreas técnicas na resolubilidade das demandas.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Extrair do ECOAR relação de registros de usuários e atividades criadas para as áreas técnicas no semestre de referência do relatório".

02. Extrair do ECOAR relação de registros de usuários e atividades criadas para as áreas técnicas no semestre de referência do relatório

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: Após a solicitação do Ouvidor, para a extração dos dados, o técnico deve acessar o sistema ECOAR pelo link <http://www2.anac.gov.br/ecoar/default.asp> e digitar o login e senha, previamente cadastrados pelo administrador do sistema, e ainda:

1) Extrair atividades criadas para as áreas técnicas:

a) clicando em "Relatório" e depois selecionando a opção referente ao relatório estatístico "Encaminhamento da manifestação por área IN 53 - Detalhado - NOVO;" e

b) inserindo o período a ser avaliado em "Dados do Período:" e depois em "Pesquisar".

2) Extrair os registros recepcionados e o desempenho da Ouvidoria:

a) clicando em "Pesquisar Solicitação", inserir o período de interesse em "Dados do Período:" e clicando em "Pesquisar" na parte inferior; e

b) na janela seguinte, clicando em "Gerar Excel" e salvando o arquivo gerado.

Obs: pode ser necessário fazer várias extrações com períodos curtos de pesquisa pela dificuldade de se gerar um arquivo com muitas informações ao mesmo tempo.

COMPETÊNCIAS:

- Extrai do Sistema ECOAR dados das atividades criadas para as áreas técnicas no período de interesse.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: ECOAR.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Consolidar dados em planilha e elaborar tabelas e gráficos de interesse".

03. Consolidar dados em planilha e elaborar tabelas e gráficos de interesse

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: O técnico deve consolidar os dados extraídos do ecoar em uma pasta do excel, gerando os gráficos e tabelas necessárias.

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 "04. Elaborar minuta de relatório semestral para análise do Ouvidor".

04. Elaborar minuta de relatório semestral para análise do Ouvidor

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: Após a elaboração dos gráficos e tabelas, o técnico deve elaborar uma minuta de relatório semestral a ser submetida ao Ouvidor.

COMPETÊNCIAS:

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

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Analisar minuta de relatório e solicitar envio para apreciação do gabinete do Diretor-Presidente (Dir-P)".

05. Analisar minuta de relatório e solicitar envio para apreciação do gabinete do Diretor-Presidente (Dir-P)

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: O OUV.

DETALHAMENTO: O Ouvidor deve analisar a minuta de relatório semestral, solicitando ajustes, se necessário, e o envio para a apreciação do gabinete do Diretor-Presidente.

COMPETÊNCIAS:

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

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Encaminhar relatório por e-mail ao Gabinete do Diretor-Presidente".

06. Encaminhar relatório por e-mail ao Gabinete do Diretor-Presidente

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: Após a análise do Ouvidor, o técnico deve encaminhar o relatório por e-mail ao Gabinete do Diretor-Presidente.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Aguardar análise da minuta de relatório pelo Gabinete do Diretor-Presidente".

07. Aguardar análise da minuta de relatório pelo Gabinete do Diretor-Presidente

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: Após o envio por e-mail, o técnico deve aguardar a análise da minuta de relatório pelo Gabinete do Diretor-Presidente.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Analisar contribuições do gabinete do Diretor-Presidente e encaminhar à ASCOM para diagramação".

08. Analisar contribuições do gabinete do Diretor-Presidente e encaminhar à ASCOM para diagramação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: Após a análise do gabinete do Diretor-Presidente, o técnico deve analisar as contribuições e encaminhar via e-mail à ASCOM para diagramação.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Outlook Web.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Aguardar diagramação pela ASCOM".

09. Aguardar diagramação pela ASCOM

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: Após o envio, o técnico deve aguardar a diagramação pela ASCOM

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Aprovar impressão e solicitar publicação nas páginas da Ouvidoria da internet e intranet".

10. Aprovar impressão e solicitar publicação nas páginas da Ouvidoria da internet e intranet

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: Recebendo o relatório diagramado pela ASCOM, o técnico deve aprovar a impressão e solicitar a publicação nas páginas da Ouvidoria da internet e intranet

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Receber relatórios impressos e encaminhar às autoridades descritas no Decreto de regulamentação e demais gestores da ANAC".

11. Receber relatórios impressos e encaminhar às autoridades descritas no Decreto de regulamentação e demais gestores da ANAC

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: Após a recepção dos relatórios impressos, o técnico deve providenciar o encaminhamento de uma via do relatório para cada autoridade prevista no decreto de regulamentação da ANAC e aos demais gestores da Agência

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.