



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/OUV-003-R01

**REALIZAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE O
ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES DA ANAC**

06/2019

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	26/10/2016	OUV	Versão Original
R01	05/06/2019	OUV	1) Processo 'Realizar Pesquisa de Satisfação sobre o Atendimento Às Manifestações da ANAC' modificado.

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. 6.
 - 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. 11.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 12.
- 5) Procedimentos, pág. 13.
 - 5.1) Realizar Pesquisa de Satisfação sobre o Atendimento Às Manifestações da ANAC, pág. 13.
- 6) Disposições Finais, pág. 22.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

ÁREAS ORGANIZACIONAIS

1) Ouvidoria

- a) Realizar Pesquisa de Satisfação sobre o Atendimento Às Manifestações da ANAC

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) Técnicos-OUV

- 1) Realizar Pesquisa de Satisfação sobre o Atendimento Às Manifestações da ANAC

b) UORG ANAC

- 1) Realizar Pesquisa de Satisfação sobre o Atendimento Às Manifestações da ANAC

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Este Manual de Procedimentos tem como objetivo descrever as atividades do processo de pesquisa sobre a qualidade do atendimento às manifestações da ANAC registradas no Call Center (163) e sistemas informatizados.

A Pesquisa de Satisfação sobre o Atendimento da Ouvidoria visa avaliar a satisfação dos usuários que utilizaram os serviços de atendimento da Agência para encaminhar denúncias, reclamações, elogios, críticas e sugestões sobre quaisquer serviços prestados pela ANAC ou por seus agentes.

A pesquisa é aplicada por meio de formulário eletrônico disponibilizado por e-mail para os usuários que solicitaram atendimentos por meio do sistema da ANAC.

O modelo utilizado para mensurar o grau de satisfação dos participantes da pesquisa é a escala de verificação de Likert, na qual os respondentes se posicionam de acordo com uma medida de concordância atribuída ao item.

Os quesitos avaliados incluem o tempo de resposta, a qualidade da resposta e o atendimento às expectativas.

Os resultados da pesquisa é publicado trimestralmente na página da Ouvidoria na internet e na intranet e por meio de Relatório Semestral.

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

a) Realizar Pesquisa de Satisfação sobre o Atendimento Às Manifestações da ANAC.

1.2 REVOGAÇÃO

MPR/OUV-003-R00, aprovado na data de 26 de outubro de 2016.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

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

Decreto Nº 5.731 de 2006 - Decreto de Regulamentação da ANAC

Resolução ANAC Nº 381 de 2016 - Regimento interno da ANAC.

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018

Decreto nº 9094 reedição - Dec 9723 de 2019

Instrução Normativa 121/2018 da ANAC

1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

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

Área Organizacional	Descrição
Ouvidoria - OUV	A Ouvidoria é responsável por receber, apurar e encaminhar à Diretoria reclamações, críticas e comentários sobre a atuação da ANAC, promover as ações necessárias à apuração da veracidade das reclamações e denúncias, solicitando as providências necessárias ao saneamento das irregularidades e ilegalidades constatadas e produzir relatório circunstanciado de suas atividades.

Grupo Organizacional	Descrição
Técnicos-OUV	Equipe da Ouvidoria responsável pela análise e tratamento das manifestações; elaboração, aplicação e gestão das pesquisas e monitoramentos; elaboração de documentos, relatórios, apresentações dentre outros.
UORG ANAC	Grupo referente a todas as unidades da ANAC.

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 referenciados neste MPR. Estes processos são publicados em outros manuais que não este, mas cuja leitura é essencial para o entendimento dos processos publicados neste manual. O capítulo 4 expõe em quais manuais são localizados cada um dos processos de trabalho referenciados.

O capítulo 5 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 6 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

Nome	Descrição
Guia Prático Lime Survey - OUV	As pesquisas de qualidade em serviços e atendimento às manifestações dos usuários, sob responsabilidade da Ouvidoria da ANAC, são desenvolvidas pelo sistema de aplicação de pesquisa denominado Lime Survey. Neste guia serão apresentadas algumas ferramentas que a Ouvidoria da ANAC utiliza para o desenvolvimento e aplicação das pesquisas via lime survey

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 5, 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
Alimenta planilha eletrônica com eficiência.	Técnicos-OUV
Analisa dados de desempenho de indicadores, para acompanhamento do processo.	OUV, Técnicos-OUV, UORG ANAC
Aplica filtro a uma tabela Excel, com capacidade de aplicação do conhecimento	Técnicos-OUV

teórico, utilizando as funcionalidades apropriadas do Excel.	
Concatena textos de células de tabela, com precisão técnica, utilizando as funcionalidades adequadas do Excel.	Técnicos-OUV
Consolida dados de forma minuciosa para posterior análise e produção de informação confiável.	Técnicos-OUV
Cria relatório no Power BI com o componente "filtro", com precisão técnica, por meio das funcionalidades apropriadas às ferramentas Power BI.	Técnicos-OUV
Cria relatório no Power BI com o componente "gráfico de barras" com precisão técnica, através das funcionalidades apropriadas às ferramenta Power BI.	Técnicos-OUV
Cria tabela dinâmica, com precisão técnica, utilizando as funcionalidades adequadas do Excel.	Técnicos-OUV
Elabora e executa questionário de pesquisa no Lime Survey, com envio de convites, lembretes, criação de lista de participantes com token e extração de relatórios de forma eficiente .	Técnicos-OUV
Elabora, atualiza, encaminha e gerencia pesquisas por intermédio do sistema Lime Survey.	Técnicos-OUV
Executa, com destreza, ações de comunicação integrada.	Técnicos-OUV
Monta, de forma organizada e funcional, planilhas em excel para atendimento dos objetivos propostos.	Técnicos-OUV
Realiza apresentação, de forma objetiva, na reunião de gestão.	OUV
Usa ferramentas do Sistema Gestor de Manifestações com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.	Técnicos-OUV
Verifica e analisa dados disponíveis para melhoria dos processos.	OUV, Técnicos-OUV

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
Limesurvey	O LimeSurvey é um sistema de formulários e pesquisa utilizado para coleta de	https://www.limesurvey.org/

	<p>dados. Trata-se de um software livre, com código-fonte aberto. Permite que os usuários criem pesquisas de perguntas e respostas on-line e gerem relatórios de respostas e participantes.</p>	
Power BI	<p>Sistema de Business Intelligence que exibe gráficos e realiza buscas e filtros sobre dados. O sistema é composto de um componente desktop, que roda dentro da rede da ANAC, e um componente Web, com cota de armazenamento na nuvem da Microsoft, que exibe as telas para usuários externos à rede da ANAC.</p>	<p>https://app.powerbi.com</p>

3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

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

4. PROCEDIMENTOS REFERENCIADOS

Procedimentos referenciados são processos de trabalho publicados em outro MPR que têm relação com os processos de trabalho publicados por este manual. Este MPR não possui nenhum processo de trabalho referenciado.

5. 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.

5.1 Realizar Pesquisa de Satisfação sobre o Atendimento Às Manifestações da ANAC

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, 19 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Evento de Início", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'No 1º dia útil de cada mês a Ouvidoria inicia o processo da Pesquisa de Atendimento extraindo a base de dados contendo nome, sobrenome, e-mail e número do protocolo de atendimento para aplicação da pesquisa'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Evento de Fim".

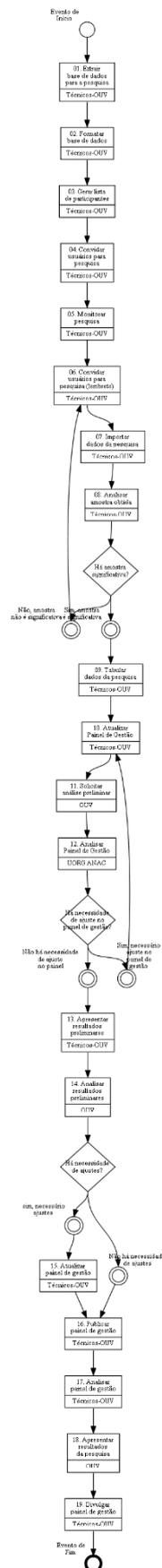
A área envolvida na execução deste processo é a OUV. Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: Técnicos-OUV, UORG ANAC.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Executa, com destreza, ações de comunicação integrada; (2) Usa ferramentas do Sistema Gestor de Manifestações com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização; (3) Realiza apresentação, de forma objetiva, na reunião de gestão; (4) Elabora, atualiza, encaminha e gerencia pesquisas por intermédio do sistema Lime Survey; (5) Cria relatório no Power BI com o componente "filtro", com precisão técnica, por meio das funcionalidades apropriadas às ferramentas Power BI; (6) Monta, de forma organizada e funcional, planilhas em excel para atendimento dos objetivos propostos; (7) Elabora e executa questionário de pesquisa no Lime Survey, com envio de convites, lembretes, criação de lista de participantes com token e extração de relatórios de forma eficiente; (8) Analisa dados de desempenho de indicadores, para acompanhamento do processo; (9) Concatena textos de células de tabela, com precisão técnica, utilizando as funcionalidades adequadas do Excel; (10) Cria tabela dinâmica, com precisão técnica, utilizando

as funcionalidades adequadas do Excel; (11) Alimenta planilha eletrônica com eficiência; (12) Verifica e analisa dados disponíveis para melhoria dos processos; (13) Aplica filtro a uma tabela Excel, com capacidade de aplicação do conhecimento teórico, utilizando as funcionalidades apropriadas do Excel; (14) Consolida dados de forma minuciosa para posterior análise e produção de informação confiável; (15) Cria relatório no Power BI com o componente "gráfico de barras" com precisão técnica, através das funcionalidades apropriadas à ferramenta Power BI.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Guia Prático Lime Survey - OUV".

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



01. Extrair base de dados para a pesquisa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: A base de dados deve ser extraída do sistema contendo as seguintes informações: nome, e-mail, protocolo, tipo de manifestação, assunto, subassunto.

COMPETÊNCIAS:

- Usa ferramentas do Sistema Gestor de Manifestações com precisão, agilidade e correção, de acordo com seus manuais de utilização.
- Aplica filtro a uma tabela Excel, com capacidade de aplicação do conhecimento teórico, utilizando as funcionalidades apropriadas do Excel.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Formatar base de dados".

02. Formatar base de dados

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: A formatação da base de dados deverá observar o Guia Prático Lime Survey - OUV

COMPETÊNCIAS:

- Aplica filtro a uma tabela Excel, com capacidade de aplicação do conhecimento teórico, utilizando as funcionalidades apropriadas do Excel.
- Monta, de forma organizada e funcional, planilhas em excel para atendimento dos objetivos propostos.
- Elabora, atualiza, encaminha e gerencia pesquisas por intermédio do sistema Lime Survey.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia Prático Lime Survey - OUV.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Limesurvey.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Gerar lista de participantes".

03. Gerar lista de participantes

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: A geração da lista de participantes é realizada no Lime Survey com a importação do banco de dados do excel

COMPETÊNCIAS:

- Elabora e executa questionário de pesquisa no Lime Survey, com envio de convites, lembretes, criação de lista de participantes com token e extração de relatórios de forma eficiente .
- Elabora, atualiza, encaminha e gerencia pesquisas por intermédio do sistema Lime Survey.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia Prático Lime Survey - OUV.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Limesurvey.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Convidar usuários para pesquisa".

04. Convidar usuários para pesquisa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.
DETALHAMENTO: O convite aos usuários é até o 5º dia útil do mês subsequente e realizada pelo Lime Survey.
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none">- Elabora, atualiza, encaminha e gerencia pesquisas por intermédio do sistema Lime Survey.- Elabora e executa questionário de pesquisa no Lime Survey, com envio de convites, lembretes, criação de lista de participantes com token e extração de relatórios de forma eficiente .
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia Prático Lime Survey - OUV.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Limesurvey.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Monitorar pesquisa".

05. Monitorar pesquisa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.
DETALHAMENTO: O monitoramento da pesquisa tem a finalidade de acompanhar a quantidade de respostas obtidas, a quantidade de emails que retornaram e qualquer outro ponto que seja relevante para o bom andamento da pesquisa
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none">- Elabora e executa questionário de pesquisa no Lime Survey, com envio de convites, lembretes, criação de lista de participantes com token e extração de relatórios de forma eficiente .- Elabora, atualiza, encaminha e gerencia pesquisas por intermédio do sistema Lime Survey.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Limesurvey.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Convidar usuários para pesquisa (lembrete)".

06. Convidar usuários para pesquisa (lembrete)

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.
DETALHAMENTO: O convite lembrete deverá ser encaminhado 7 dias (corridos) após o envio do convite inicial
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none">- Elabora, atualiza, encaminha e gerencia pesquisas por intermédio do sistema Lime Survey.- Elabora e executa questionário de pesquisa no Lime Survey, com envio de convites, lembretes, criação de lista de participantes com token e extração de relatórios de forma eficiente .
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia Prático Lime Survey - OUV.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Limesurvey.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Importar dados da pesquisa".

07. Importar dados da pesquisa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.
--

DETALHAMENTO: Os dados da pesquisa devem ser importados o programa de pesquisa (Lime Survey) no 20º dia do mês posterior ao trimestre de referência.
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none">- Elabora e executa questionário de pesquisa no Lime Survey, com envio de convites, lembretes, criação de lista de participantes com token e extração de relatórios de forma eficiente .- Elabora, atualiza, encaminha e gerencia pesquisas por intermédio do sistema Lime Survey.- Alimenta planilha eletrônica com eficiência.- Aplica filtro a uma tabela Excel, com capacidade de aplicação do conhecimento teórico, utilizando as funcionalidades apropriadas do Excel.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia Prático Lime Survey - OUV.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Power BI, Limesurvey.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Analisar amostra obtida".

08. Analisar amostra obtida
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.
DETALHAMENTO: Analisar se a amostra obtida da pesquisa atende aos requisitos necessários para obter uma confiabilidade adequada. Neste momento é necessária a realização de cálculos estatísticos para determinar a confiabilidade da pesquisa, considerando a população, quantidade de e-mails que retornaram, quantidade de e-mails válidos, amostra obtida.
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none">- Consolida dados de forma minuciosa para posterior análise e produção de informação confiável.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há amostra significativa?" seja "não, amostra não é significativa", deve-se seguir para a etapa "06. Convidar usuários para pesquisa (lembrete)". Caso a resposta seja "sim, amostra é significativa", deve-se seguir para a etapa "09. Tabular dados da pesquisa".

09. Tabular dados da pesquisa
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.
DETALHAMENTO: As respostas dadas pelos usuários são exportadas pelo Sistema de Pesquisa (Lime Survey) para o Excel para tabulação dos dados observando: validade do questionário respondido por usuário, identificar amostra obtida e nível de confiança da pesquisa, formatação padrão para posterior importação dos dados pelo Power BI.
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none">- Concatena textos de células de tabela, com precisão técnica, utilizando as funcionalidades adequadas do Excel.- Cria tabela dinâmica, com precisão técnica, utilizando as funcionalidades adequadas do Excel.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Power BI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Atualizar Painel de Gestão".

10. Atualizar Painel de Gestão

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: A atualização do Painel de Gestão será no PowerBI

COMPETÊNCIAS:

- Cria relatório no Power BI com o componente "gráfico de barras" com precisão técnica, através das funcionalidades apropriadas às ferramenta Power BI.
- Cria relatório no Power BI com o componente "filtro", com precisão técnica, por meio das funcionalidades apropriadas às ferramentas Power BI.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Power BI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Solicitar análise preliminar".

11. Solicitar análise preliminar

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: OUV.

DETALHAMENTO: A Ouvidoria encaminhará aos SEAMs o Painel de Gestão para análise preliminar e possíveis solicitações de ajustes

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "12. Analisar Painel de Gestão".

12. Analisar Painel de Gestão

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: UORG ANAC.

DETALHAMENTO: Os SEAMs deverão analisar o painel de gestão e solicitar, se for o caso, ajustes necessários para aprimoramento do painel

COMPETÊNCIAS:

- Analisa dados de desempenho de indicadores, para acompanhamento do processo.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Power BI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há necessidade de ajuste no painel de gestão?" seja "sim, necessário ajuste no painel de gestão", deve-se seguir para a etapa "10. Atualizar Painel de Gestão". Caso a resposta seja "não há necessidade de ajuste no painel", deve-se seguir para a etapa "13. Apresentar resultados preliminares".

13. Apresentar resultados preliminares

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: Apresentar resultados preliminares ao Ouvidor por meio do Painel de Gestão (Power BI)

COMPETÊNCIAS:

- Verifica e analisa dados disponíveis para melhoria dos processos.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Power BI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "14. Analisar resultados preliminares".

14. Analisar resultados preliminares

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: OUV.
DETALHAMENTO: Analisar resultados preliminares por meio do Painel de Gestão (Power BI) para identificar incoerências
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none">- Analisa dados de desempenho de indicadores, para acompanhamento do processo.- Verifica e analisa dados disponíveis para melhoria dos processos.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Power BI.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há necessidade de ajustes?" seja "sim, necessário ajustes", deve-se seguir para a etapa "15. Atualizar painel de gestão". Caso a resposta seja "não há necessidade de ajustes", deve-se seguir para a etapa "16. Publicar painel de gestão".

15. Atualizar painel de gestão
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.
DETALHAMENTO: O painel de gestão deve ser atualizado em sua base (excel) e no Painel de Gestão (Power BI)
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none">- Cria relatório no Power BI com o componente "filtro", com precisão técnica, por meio das funcionalidades apropriadas às ferramentas Power BI.- Cria relatório no Power BI com o componente "gráfico de barras" com precisão técnica, através das funcionalidades apropriadas às ferramenta Power BI.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Power BI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "16. Publicar painel de gestão".

16. Publicar painel de gestão
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.
DETALHAMENTO: A publicação do Painel de Gestão nesta etapa se dá somente no ambiente do Power BI na Web, com acesso apenas dos Técnicos da Ouvidoria
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none">- Cria relatório no Power BI com o componente "filtro", com precisão técnica, por meio das funcionalidades apropriadas às ferramentas Power BI.- Cria relatório no Power BI com o componente "gráfico de barras" com precisão técnica, através das funcionalidades apropriadas às ferramenta Power BI.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Power BI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "17. Analisar painel de gestão".

17. Analisar painel de gestão
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.
DETALHAMENTO: A análise do Painel de Gestão tem como finalidade identificar pontos importantes para a tomada de decisão imediata por meio de ações corretivas e preventivas.
COMPETÊNCIAS:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Analisa dados de desempenho de indicadores, para acompanhamento do processo.- Verifica e analisa dados disponíveis para melhoria dos processos. |
|--|

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Power BI.
--

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "18. Apresentar resultados da pesquisa".
--

18. Apresentar resultados da pesquisa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: OUV.

DETALHAMENTO: Os resultados da pesquisa podem ser apresentados em reuniões de gestão, com as áreas e à ANAC, bem como deverão ser disponibilizados para as áreas técnicas por meio de Painel de Gestão no PowerBi.
--

COMPETÊNCIAS:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Realiza apresentação, de forma objetiva, na reunião de gestão. |
|--|

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Power BI.
--

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "19. Divulgar painel de gestão".
--

19. Divulgar painel de gestão

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.
--

DETALHAMENTO: A divulgação do Painel de Gestão será por meio das páginas da Ouvidoria na Internet e Intranet e via e-mail aos usuários escopo da pesquisa. A divulgação do painel na Internet e por e-mail aos usuários externos corresponde aos dados globais da pesquisa. No caso da Intranet, o instrumento de gestão interno, será divulgado por e-mail às áreas e através de reuniões de gestão, contendo informações que podem ser extratificadas por área, tipo de manifestação, assuntos, dentre outras.
--

COMPETÊNCIAS:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Executa, com destreza, ações de comunicação integrada. |
|--|

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Power BI.
--

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

6. 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.