



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/OUV-004-R00**

---

**REALIZAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE OS  
SERVIÇOS DA ANAC**

---

06/2019



MPR/OUV-004-R00

## REVISÕES

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	28/06/2019	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. 11.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 12.
- 5) Procedimentos, pág. 13.
  - 5.1) Realizar Pesquisa de Satisfação de Serviços da ANAC, pág. 13.
- 6) Disposições Finais, pág. 22.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **ÁREAS ORGANIZACIONAIS**

#### **1) Ouvidoria**

- a) Realizar Pesquisa de Satisfação de Serviços da ANAC

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) Técnicos-OUV**

- 1) Realizar Pesquisa de Satisfação de Serviços da ANAC

#### **b) UORG ANAC**

- 1) Realizar Pesquisa de Satisfação de Serviços da ANAC

# **1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

## **1.1 INTRODUÇÃO**

Este Manual de Procedimentos tem como objetivo descrever as atividades do processo de pesquisa de satisfação sobre os serviços da ANAC.

A pesquisa visa mensurar o grau de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela Agência a fim de identificar possibilidades de melhorias nos processos de trabalho que resultem na prestação de serviços efetivos.

A pesquisa é aplicada por meio de formulário eletrônico disponibilizado por e-mail para os usuários que solicitaram a prestação de algum serviço pela 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 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 de Serviços da ANAC.

## **1.2 REVOGAÇÃO**

Item não aplicável.

## **1.3 FUNDAMENTAÇÃO**

Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, art. 31 e alterações posteriores.

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, art. 23 § 1º.

Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, art. 20.

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, art. 10, V.

## **1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS**

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

<b>Área Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
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.

<b>Grupo Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
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
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
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 dados. Trata-se de um software livre, com código-fonte aberto. Permite que os usuários criem pesquisas	<a href="https://www.limesurvey.org/">https://www.limesurvey.org/</a>

	de perguntas e respostas on-line e gerem relatórios de respostas e participantes.	
Power BI	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.	<a href="https://app.powerbi.com">https://app.powerbi.com</a>

### 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 de Serviços da ANAC

Visa a mensurar o grau de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela Agência no intuito de identificar possibilidades de melhorias em processos internos que resultam na prestação de serviços.

O resultado da pesquisa é publicado na internet e intranet trimestralmente e por meio de Relatório Semestral

O processo contém, ao todo, 17 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 Serviços solicitando às áreas a relação dos serviços prestados aos usuários contendo nome, sobrenome, e-mail e serviço prestado 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.

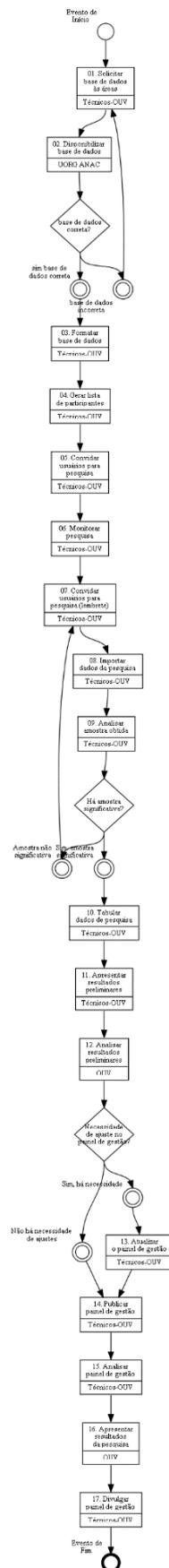
A área envolvida na execução deste processo é a OUV. Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: Técnicos-OUV, UORG ANAC.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Realiza apresentação, de forma objetiva, na reunião de gestão; (2) Executa, com destreza, ações de comunicação integrada; (3) Elabora, atualiza, encaminha e gerencia pesquisas por intermédio do sistema Lime Survey; (4) Monta, de forma organizada e funcional, planilhas em excel para atendimento dos objetivos propostos; (5) Cria relatório no Power BI com o componente "filtro", com precisão técnica, por meio das funcionalidades apropriadas às ferramentas Power BI; (6) 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 ; (7) Analisa dados de desempenho de indicadores, para acompanhamento do processo; (8) Concatena textos de células de tabela, com precisão técnica, utilizando as funcionalidades adequadas do Excel; (9) Alimenta planilha eletrônica com eficiência; (10) Cria tabela dinâmica, com precisão técnica, utilizando as funcionalidades adequadas do Excel; (11) Verifica e analisa dados disponíveis para melhoria dos processos; (12) Aplica filtro a uma tabela Excel, com capacidade de aplicação do conhecimento teórico, utilizando as funcionalidades apropriadas do Excel; (13) Consolida dados de forma

minuciosa para posterior análise e produção de informação confiável; (14) 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. Solicitar base de dados às áreas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: A solicitação de base de dados às áreas prestadoras de serviços deve ser realizada no 1º dia útil do mês subsequente ao trimestre a ser avaliado via memorando circular registrado no SEI

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

## 02. Disponibilizar base de dados

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: UORG ANAC.

DETALHAMENTO: As UORGs deverão disponibilizar base de dados, até o dia 10 do mês subsequente, contendo os dados:

- Nome e sobrenome do usuário
- E-mail do usuário do serviço no período de pesquisa
- serviços prestados por usuário

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "base de dados correta?" seja "sim base de dados correta", deve-se seguir para a etapa "03. Formatar base de dados". Caso a resposta seja "base de dados incorreta", deve-se seguir para a etapa "01. Solicitar base de dados às áreas".

## 03. 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 "04. Gerar lista de participantes".

## 04. 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, 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. Convidar usuários para pesquisa".

## **05. Convidar usuários para pesquisa**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: O convite aos usuários dos serviços recebidos no período de pesquisa deve ser realizado por meio de link exclusivo no site da ANAC e por e-mail encaminhado pela Ouvidoria, até o dia 15 subsequente ao mês de pesquisa.

Os convites devem ser encaminhados à medida que as áreas disponibilizem o banco de dados solicitado.

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 "06. Monitorar pesquisa".

## **06. 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 e-mails que retornaram e qualquer outro ponto que seja relevante para o bom andamento da pesquisa

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.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Limesurvey.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Convidar usuários para pesquisa (lembrete)".

## **07. 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

<b>COMPETÊNCIAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Elabora, atualiza, encaminha e gerencia pesquisas por intermédio do sistema Lime Survey.</li><li>- 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 .</li></ul>
<b>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Guia Prático Lime Survey - OUV.
<b>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Limesurvey.
<b>CONTINUIDADE:</b> deve-se seguir para a etapa "08. Importar dados da pesquisa".

<b>08. Importar dados da pesquisa</b>
<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> Técnicos-OUV.
<b>DETALHAMENTO:</b> Os dados da pesquisa devem ser importados o programa de pesquisa (Lime Survey) no 20º dia do mês posterior ao trimestre de referência.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- 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 .</li><li>- Elabora, atualiza, encaminha e gerencia pesquisas por intermédio do sistema Lime Survey.</li><li>- Alimenta planilha eletrônica com eficiência.</li><li>- Aplica filtro a uma tabela Excel, com capacidade de aplicação do conhecimento teórico, utilizando as funcionalidades apropriadas do Excel.</li></ul>
<b>ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Guia Prático Lime Survey - OUV.
<b>SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE:</b> Power BI, Limesurvey.
<b>CONTINUIDADE:</b> deve-se seguir para a etapa "09. Analisar amostra obtida".

<b>09. Analisar amostra obtida</b>
<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> Técnicos-OUV.
<b>DETALHAMENTO:</b> 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.
<b>COMPETÊNCIAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Consolida dados de forma minuciosa para posterior análise e produção de informação confiável.</li></ul>
<b>CONTINUIDADE:</b> caso a resposta para a pergunta "Há amostra significativa?" seja "amostra não significativa", deve-se seguir para a etapa "07. Convidar usuários para pesquisa (lembrete)". Caso a resposta seja "sim. amostra significativa", deve-se seguir para a etapa "10. Tabular dados de pesquisa".

<b>10. Tabular dados de pesquisa</b>
<b>RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO:</b> Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: As respostas dadas pelos usuários são exportadas pelo Sistema de Pesquisa (Lime Survey) para o Excel para tabulação dos dados observando: duplicidade de respostas de usuários, validade do questionário respondido por usuário e formatação padrão para posterior importação dos dados pelo Power BI.
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none"><li>- Concatena textos de células de tabela, com precisão técnica, utilizando as funcionalidades adequadas do Excel.</li><li>- Cria tabela dinâmica, com precisão técnica, utilizando as funcionalidades adequadas do Excel.</li></ul>
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Power BI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Apresentar resultados preliminares".

<b>11. Apresentar resultados preliminares</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.
DETALHAMENTO: Apresentar resultados preliminares ao Ouvidor por meio do Painel de Gestão (Power BI)
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none"><li>- Verifica e analisa dados disponíveis para melhoria dos processos.</li></ul>
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Power BI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "12. Analisar resultados preliminares".

<b>12. Analisar resultados preliminares</b>
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"><li>- Verifica e analisa dados disponíveis para melhoria dos processos.</li><li>- Analisa dados de desempenho de indicadores, para acompanhamento do processo.</li></ul>
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Power BI.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Necessidade de ajuste no painel de gestão?" seja "sim, há necessidade", deve-se seguir para a etapa "13. Atualizar o painel de gestão". Caso a resposta seja "não há necessidade de ajustes", deve-se seguir para a etapa "14. Publicar painel de gestão".

<b>13. Atualizar o painel de gestão</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.
DETALHAMENTO: O painel de gestão deve ser atualizado em sua base (excel) e no Painel (Power BI)
COMPETÊNCIAS: <ul style="list-style-type: none"><li>- Cria relatório no Power BI com o componente "gráfico de barras" com precisão técnica, através das funcionalidades apropriadas à ferramenta Power BI.</li></ul>

- 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 "14. Publicar painel de gestão".

## 14. Publicar painel de gestão

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: A publicação do Painel de Gestão da pesquisa nesta etapa se dá somente no ambiente do Power BI na Web, com acesso apenas dos Técnicos da Ouvidoria

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 "15. Analisar painel de gestão".

## 15. 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:

- Verifica e analisa dados disponíveis para melhoria dos processos.
- Analisa dados de desempenho de indicadores, para acompanhamento do processo.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Power BI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "16. Apresentar resultados da pesquisa".

## 16. 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:

- Realiza apresentação, de forma objetiva, na reunião de gestão.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Power BI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "17. Divulgar painel de gestão".

## 17. Divulgar painel de gestão

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Técnicos-OUV.

DETALHAMENTO: A divulgação do Painel de Gestão será nas páginas da Ouvidoria na Internet e Intranet. A divulgação do Painel da Internet, corresponde aos dados globalizados da ANAC, os quais serão enviados por e-mail para a todos os usuários escopo da pesquisa. No caso da Intranet, o instrumento de gestão interno, será divulgado por e-mail às áreas.

**COMPETÊNCIAS:**

- 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.