



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/SFI-201-R01

**PESQUISA ANUAL DE SATISFAÇÃO SOBRE O USO DO
CONHECIMENTO DE INTELIGÊNCIA PRODUZIDO PELA
GINT/SFI**

06/2024

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Publicação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	PORTARIA Nº 298, DE 30 DE JANEIRO DE 2020.	Não informado	SFI	Versão Original
R01	Não Publicado	14/06/2024	SFI	1) Retirada a classificação de RESERVADO do manual. 2) Processo 'Realizar Pesquisa Anual de Satisfação sobre o Conhecimento de Inteligência Produzido Pela GINT' 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. 5.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 6.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 6.
- 2) Definições, pág. 8.
 - 2.1) Expressão, pág. 8.
 - 2.2) Sigla, 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 Referenciados, pág. 11.
- 5) Procedimentos, pág. 12.
 - 5.1) Realizar Pesquisa Anual de Satisfação sobre o Conhecimento de Inteligência Produzido Pela GINT, pág. 12.
- 6) Disposições Finais, pág. 18.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

ÁREAS ORGANIZACIONAIS

1) Gerência de Inteligência

a) Realizar Pesquisa Anual de Satisfação sobre o Conhecimento de Inteligência
Produzido Pela GINT

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) Analistas de Inteligência da GINT

1) Realizar Pesquisa Anual de Satisfação sobre o Conhecimento de Inteligência
Produzido Pela GINT

b) GINT - Assessoria

1) Realizar Pesquisa Anual de Satisfação sobre o Conhecimento de Inteligência
Produzido Pela GINT

c) GINT - Coordenadores

1) Realizar Pesquisa Anual de Satisfação sobre o Conhecimento de Inteligência
Produzido Pela GINT

d) GINT - Gerente

1) Realizar Pesquisa Anual de Satisfação sobre o Conhecimento de Inteligência
Produzido Pela GINT

e) GINT - Gestores

1) Realizar Pesquisa Anual de Satisfação sobre o Conhecimento de Inteligência
Produzido Pela GINT

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Este Manual de Procedimentos tem como objetivo descrever as atividades do processo de pesquisa anual de satisfação sobre o Conhecimento de Inteligência produzido pela GINT/SFI.

A Pesquisa de Satisfação é um instrumento estratégico implementado pela GINT com o objetivo de quantificar o nível de satisfação das áreas receptoras da difusão dos conhecimentos. Esta avaliação é especificamente direcionada aos serviços que estão intrinsecamente ligados à utilização do Conhecimento de Inteligência. Por meio desta pesquisa, a GINT busca identificar oportunidades de melhoria contínua na qualidade e eficácia da disseminação do conhecimento.

A pesquisa é realizada por meio do envio de questionário por e-mail aos usuários externos selecionados, e de reuniões com os gestores responsáveis pelas áreas para as quais foram difundidos os Conhecimentos de Inteligência produzidos.

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

Os resultados poderão ser divulgados observada a necessidade de conhecer.

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Inteligência e Ação Fiscal - SFI, o seguinte processo de trabalho:

a) Realizar Pesquisa Anual de Satisfação sobre o Conhecimento de Inteligência Produzido Pela GINT.

1.2 REVOGAÇÃO

MPR/SFI-201-R00, aprovado na data de 30 de janeiro de 2020.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

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

1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

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

Área Organizacional	Descrição
Gerência de Inteligência - GINT	Gerência responsável por desenvolver e aplicar mecanismos de inteligência na identificação e prevenção de infrações aos regulamentos da Agência executadas por agentes regulados, bem como de possíveis atos ilegais cometidos por agentes em atividade regulada pela ANAC;

Grupo Organizacional	Descrição
GINT - Analistas	Servidores designados pela chefia para atuarem na análise e produção de conhecimento de inteligência.
GINT - Assessoria	Grupo responsável pelo assessoramento administrativo e técnico aos coordenadores e gerente.
GINT - Coordenadores	Grupo formado pelos coordenadores da GINT
GINT - Gerente	Gestor responsável pelo desenvolvimento e aplicação de mecanismos de inteligência e contrainteligência na GINT.
GINT - Gestores	Grupo formado pelos coordenadores e gerente da GINT

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou alteração deste MPR é de responsabilidade da Superintendência de Inteligência e Ação Fiscal - SFI. Em caso de sugestões de revisão, deve-se procurá-la para que sejam iniciadas as providências cabíveis.

Compete ao Superintendente de Inteligência e Ação Fiscal 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

As tabelas abaixo apresentam as definições necessárias para o entendimento deste Manual de Procedimento, separadas pelo tipo.

2.1 Expressão

Definição	Significado
Contraineligência	Atividade que objetiva prevenir, detectar, obstruir e neutralizar a Inteligência adversa e as ações que constituam ameaça à salvaguarda de dados, conhecimentos, pessoas, áreas e instalações de interesse da sociedade e do Estado.
Inteligência	Atividade que objetiva a obtenção, análise e disseminação de conhecimentos dentro e fora do território nacional sobre fatos e situações de imediata ou potencial influência sobre o processo decisório e a ação governamental e sobre a salvaguarda e a segurança da sociedade e do estado.

2.2 Sigla

Definição	Significado
GINT	Gerência de Inteligência
SFI	Superintendência de Inteligência e Ação Fiscal
SISBIN	Sistema Brasileiro de Inteligência

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
SFI - GINT - Modelo de Relatório de Pesquisa	Este artefato apresenta as etapas para elaboração do Relatório de Pesquisa.
SFI - GINT - Pesquisa de Satisfação sobre Uso do Conhecimento de Inteligência Produzido Pela GINT	Este artefato enumera os itens que devem conter na formatação da base de dados da pesquisa
SFI - GINT - Plano de Ação	O plano de ação padroniza o trabalho, aumentando a qualidade do resultado, é importante para atingir uma meta. É nele que a meta é desmembrada em objetivos menores e ações práticas. Este plano de ação será preenchido pela GINT se forem identificados índices abaixo do esperado nas respostas ao questionário da pesquisa.

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
Analisa dados de desempenho de	GINT - Assessoria

indicadores, para acompanhamento do processo.	
Consolida dados de forma minuciosa para posterior análise e produção de informação confiável.	GINT - Analistas, GINT - Assessoria
Executa, com destreza, ações de comunicação integrada.	GINT - Gerente, GINT - Gestores
Pesquisa informações relativas a processos e documentos arquivados.	GINT - Analistas
Verifica e analisa dados disponíveis para melhoria dos processos.	GINT - Coordenadores

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
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

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 Anual de Satisfação sobre o Conhecimento de Inteligência Produzido Pela GINT

Consiste na avaliação entre os usuários que demandaram ou foram destinatários de produto de conhecimento elaborado pela GINT no ano anterior, com vistas à melhoria contínua do processo de produção do Conhecimento de Inteligência, visto que um dos objetivos da produção de Conhecimento de Inteligência e Contraineligência é subsidiar as tomadas de decisões da ANAC.

O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "No 1º dia útil do mês de março", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'Iniciar os procedimentos para realização da pesquisa Anual de Satisfação sobre o Conhecimento de Inteligência Produzido pela GINT'.

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

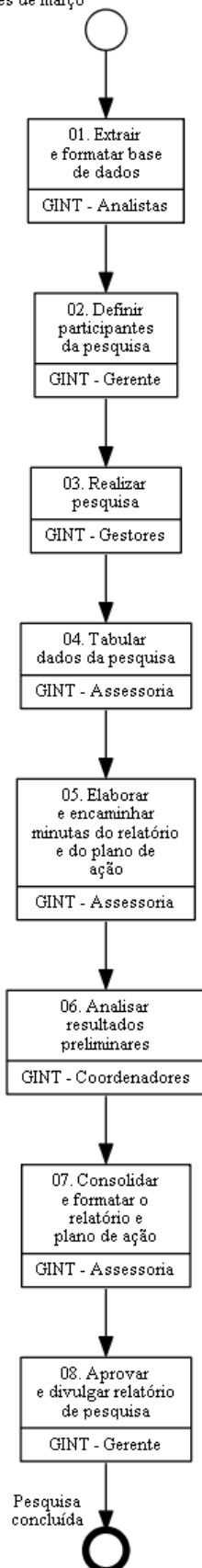
A área envolvida na execução deste processo é a GINT. Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: GINT - Analistas, GINT - Assessoria, GINT - Coordenadores, GINT - Gerente, GINT - Gestores.

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) Pesquisa informações relativas a processos e documentos arquivados; (3) Consolida dados de forma minuciosa para posterior análise e produção de informação confiável; (4) Verifica e analisa dados disponíveis para melhoria dos processos; (5) Analisa dados de desempenho de indicadores, para acompanhamento do processo.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "SFI - GINT - Modelo de Relatório de Pesquisa", "SFI - GINT - Pesquisa de Satisfação sobre Uso do Conhecimento de Inteligência Produzido Pela GINT", "SFI - GINT - Plano de Ação".

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

No 1º dia útil
do mês de março



01. Extrair e formatar base de dados

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Analistas de Inteligência da GINT.

DETALHAMENTO: 1. Extrair a base de dados do conhecimento de inteligência difundido pela GINT, referente ao ano anterior à pesquisa a ser realizada. A base de dados deve conter as seguintes informações:

- Demandante:
- Assunto:
- Período:
- E-mail dos destinatários da pesquisa:
- Questionário com os dados da pesquisa:

1.1. A formatação da base de dados visa compilar os dados de Conhecimento de Inteligência coletados e difundidos e será realizada conforme artefato "SFI - GINT - Pesquisa de Satisfação sobre Uso do Conhecimento de Inteligência Produzido Pela GINT".

2. De posse da base de dados formatada, gerar lista contendo o universo amostral dos usuários que demandaram ou foram destinatários de produtos de conhecimento fornecidos pela GINT no período da pesquisa.

2.1. A geração da lista de participantes é realizada com o preenchimento do artefato SFI - GINT - Pesquisa de Satisfação sobre Uso do Conhecimento de Inteligência Produzido Pela GINT, a partir das informações relevantes obtidas nos e-mails e ofícios recebidos dos demandantes dos serviços, e no caso de destinatários dos serviços, nos e-mails e despachos encaminhados.

3. Encaminhar lista de participantes aos coordenadores e programar reunião interna entre o(a) gerente e coordenadores para definição dos participantes da pesquisa.

COMPETÊNCIAS:

- Consolida dados de forma minuciosa para posterior análise e produção de informação confiável.
- Pesquisa informações relativas a processos e documentos arquivados.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: SFI - GINT - Pesquisa de Satisfação sobre Uso do Conhecimento de Inteligência Produzido Pela GINT.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Outlook Web.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Definir participantes da pesquisa".

02. Definir participantes da pesquisa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GINT - Gerente.

DETALHAMENTO: 1. Realizar reunião interna com os coordenadores da GINT para selecionar com base na lista, aqueles que participarão da pesquisa. Esta reunião ocorrerá na 1ª quinzena de abril.

COMPETÊNCIAS:

- Executa, com destreza, ações de comunicação integrada.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Outlook Web.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Realizar pesquisa".

03. Realizar pesquisa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GINT - Gestores.

DETALHAMENTO: 1. Contatar, na 1ª quinzena de junho, os participantes selecionados, informando o agendamento da reunião e detalhes da pesquisa.

1.1. A pesquisa poderá ser realizada por meio do envio do questionário constante do artefato "SFI - GINT - Pesquisa de Satisfação sobre Uso do Conhecimento de Inteligência Produzido Pela GINT" por e-mail, por telefone ou mediante reunião presencial ou on-line com os destinatários internos e externos. No caso da utilização do e-mail, informar a data de devolução do formulário preenchido.

2. Caso opte-se pela reunião, esta deverá ser realizada, individualmente e na 2ª quinzena de junho. A reunião será conduzida pelos gestores da GINT com a participação dos gestores das áreas internas da ANAC e representantes de órgãos externos, para os quais foram difundidos os conhecimentos de inteligência produzidos.

2.1. Na reunião, serão coletados feedbacks dos participantes, oportunizando, com base nas devolutivas, o aprimoramento de novas entregas. Preencher, se for o caso, o artefato "SFI - GINT - Plano de Ação".

COMPETÊNCIAS:

- Executa, com destreza, ações de comunicação integrada.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: SFI - GINT - Plano de Ação, SFI - GINT - Pesquisa de Satisfação sobre Uso do Conhecimento de Inteligência Produzido Pela GINT.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Tabular dados da pesquisa".

04. Tabular dados da pesquisa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GINT - Assessoria.

DETALHAMENTO: 1. Tabular as respostas ao questionário da pesquisa e os feedbacks dos participantes da reunião, por temas e área de interesse.

2. Verificar quais questões apresentaram índice médio abaixo do esperado e definir ações de melhoria. O artefato "SFI - GINT - Plano de Ação" deverá ser preenchido com sugestões de ações de melhoria.

COMPETÊNCIAS:

- Consolida dados de forma minuciosa para posterior análise e produção de informação confiável.
- Analisa dados de desempenho de indicadores, para acompanhamento do processo.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: SFI - GINT - Plano de Ação.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar e encaminhar minutas do relatório e do plano de ação".

05. Elaborar e encaminhar minutas do relatório e do plano de ação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GINT - Assessoria.

DETALHAMENTO: 1. Elaborar minuta de relatório com os resultados preliminares discutidos na reunião, orientando-se pelo artefato "SFI - GINT - Modelo de Relatório de Pesquisa".

2. Encaminhar minuta do relatório juntamente com o artefato "SFI - GINT - Plano de Ação" para validação dos coordenadores da GINT.

COMPETÊNCIAS:

- Consolida dados de forma minuciosa para posterior análise e produção de informação confiável.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: SFI - GINT - Plano de Ação, SFI - GINT - Modelo de Relatório de Pesquisa.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Analisar resultados preliminares".

06. Analisar resultados preliminares

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GINT - Coordenadores.

DETALHAMENTO: 1. Analisar e validar os resultados preliminares dos artefatos "SFI - GINT - Modelo de Relatório de Pesquisa" e "SFI - GINT - Plano de Ação", corrigindo quaisquer inconsistências ou incoerências.

2. Encaminhar os resultados preliminares do relatório e do plano de ação, para a Assessoria da GINT, para consolidação, formatação final e encaminhamento para aprovação do(a) gerente.

COMPETÊNCIAS:

- Verifica e analisa dados disponíveis para melhoria dos processos.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: SFI - GINT - Plano de Ação, SFI - GINT - Modelo de Relatório de Pesquisa.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Consolidar e formatar o relatório e plano de ação".

07. Consolidar e formatar o relatório e plano de ação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GINT - Assessoria.

DETALHAMENTO: 1. Consolidar, formatar e encaminhar os resultados preliminares dos artefatos "SFI - GINT - Modelo de Relatório de Pesquisa" e "SFI - GINT - Plano de Ação" para aprovação do(a) Gerente.

COMPETÊNCIAS:

- Consolida dados de forma minuciosa para posterior análise e produção de informação confiável.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: SFI - GINT - Plano de Ação, SFI - GINT - Modelo de Relatório de Pesquisa.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Aprovar e divulgar relatório de pesquisa".

08. Aprovar e divulgar relatório de pesquisa

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GINT - Gerente.

DETALHAMENTO: 1. Analisar e aprovar o relatório de pesquisa e o plano de ação.

2. O Relatório de Pesquisa aprovado poderá ser divulgado, observada a necessidade de conhecer.

2.1. Todos os conhecimentos produzidos na GINT deverão atender aos protocolos de segurança da Informação, visando garantir a inviolabilidade e credibilidade dos dados produzidos e difundidos com o intuito de salvaguardar a instituição.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

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