



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/OUV-005-R01

**ATENDER MANIFESTAÇÕES DE 2ª INSTÂNCIA,
OUVIDORIA INTERNA E DENÚNCIAS/ COMUNICAÇÕES
DE IRREGULARIDADES**

07/2023

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Publicação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	Portaria nº 9.413 de 05 de outubro de 2022	05/10/2022	OUV	Versão Original
R01	Portaria nº 11943, de 20 de julho de 2023	20/07/2023	OUV	1) Processo 'Atender Manifestações de 2ª Instância, Ouvidoria Interna e Denúncias' 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.
- 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) Atender Manifestações de 2ª Instância, Ouvidoria Interna e Denúncias, pág. 13.
- 6) Disposições Finais, pág. 21.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

ÁREAS ORGANIZACIONAIS

1) Ouvidoria

- a) Atender Manifestações de 2ª Instância, Ouvidoria Interna e Denúncias

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) BackOffice Ouvidoria

- 1) Atender Manifestações de 2ª Instância, Ouvidoria Interna e Denúncias

b) Ouvidoria Tratamento

- 1) Atender Manifestações de 2ª Instância, Ouvidoria Interna e Denúncias

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Este Manual de procedimentos estabelece os fluxos e procedimentos para tratamento das manifestações de 2ª instância, Ouvidoria Interna e Denúncias/Comunicações de irregularidades.

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

a) Atender Manifestações de 2ª Instância, Ouvidoria Interna e Denúncias.

1.2 REVOGAÇÃO

MPR/OUV-005-R00, aprovado na data de 04 de outubro de 2022.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017 (LEI DE PROTEÇÃO E DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS)

LEI Nº 13.608, DE 10 DE JANEIRO DE 2018.

DECRETO Nº 9.492, DE 5 DE SETEMBRO DE 2018

DECRETO Nº 10.153, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2019

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 121, DE 4 DE MAIO DE 2018 - ANAC

PORTARIA Nº 581, DE 9 DE MARÇO DE 2021

PORTARIA Nº 6287, DE 03 DE NOVEMBRO DE 2021

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
BO OUV	Grupo responsável por fazer a triagem de manifestações que chegam à Ouvidoria. Se a demanda tiver teor de denúncia ou for demanda de 2ª, deve ser feito direcionamento ao Analista de Ouvidoria. Caso seja de 1ª instância, deve devolver à GTGI. As demandas de Simplifique são encaminhadas à coordenação de tratamento de manifestações
Ouvidoria Tratamento	Grupo responsável pelo tratamento mais detalhado das manifestações dentro 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 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 de Tratamento de Denúncias e Comunicações de Irregularidades	Trata-se de Guia usado pela equipe da Ouvidoria da ANAC para tratamento de denúncias e comunicações de irregularidades
Guia de Tratamento de Manifestação de Ouvidoria Interna	Trata-se de Guia de orientação para Tratamento de demandas de ouvidoria interna para uso interno pela equipe
Guia de Tratamento de Manifestações de 2ª Instância na Ouvidoria	Trata-se de Guia de orientação para Tratamento de demandas de 2ª instância na Ouvidoria para uso interno pela equipe

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
Adequa resposta ao usuário de acordo com padrões da norma culta, linguagem simples e de acordo critérios pré-estabelecidos no Sistema de atendimento da ANAC.	Ouvidoria Tratamento
Analisa resposta do SEAM com atenção, verificando se os pontos abordados pelo usuário foram atendidos assim como os critérios de conclusividade.	Ouvidoria Tratamento
Analisa teor, históricos da manifestação e respectivos anexos, com atenção, verificando	Ouvidoria Tratamento

se a Ouvidoria pode responder ou arquivar a manifestação diretamente.	
Analisa, de forma atenta, conteúdos de manifestações para identificar quais são de competência de tratamento da Ouvidoria ou não.	BO OUV, Ouvidoria Tratamento
Encaminha manifestação à gestora do Fale com a ANAC ou outra Ouvidoria após análise criteriosa de competência da Ouvidoria ou da ANAC.	Ouvidoria Tratamento
Identifica que a manifestação depende de análise do SEAM para melhor resposta ao usuário.	Ouvidoria Tratamento
Opera os sistemas Citsmart e Fala.BR, com atenção, analisando e tratando manifestações sob sua responsabilidade.	BO OUV
Reclassifica manifestações de acordo com os tipos legais adequados.	BO OUV
Solicita complementação do usuário diretamente pela Ouvidoria ou a partir de solicitação do SEAM.	Ouvidoria Tratamento

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
Citsmart	Sistema que possibilita o trâmite e o tratamento das manifestações de usuários registradas no Fale com a ANAC	https://intranet.anac.gov.br/links-da-home/sistemas/sistema-de-atendimento-seam
Fala.br	Plataforma integrada de acesso à informação e registro de reclamações, sugestões, elogios, pedidos de informações sobre os serviços ou normativos da ANAC.	https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f

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 Atender Manifestações de 2ª Instância, Ouvidoria Interna e Denúncias

O processo contém, ao todo, 10 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Denúncia/comunicação de irregularidade, demanda de 2ª instância e ouvidoria interna recebida", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. O solicitante deve seguir a seguinte instrução: 'O primeiro contato do BackOffice Ouvidoria com a manifestação, ocorrerá quando ela já tiver sido cadastrada no Fala.BR e tiver chegado ao Citsmart'.

O processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Manifestação tramitada para outra Ouvidoria ou GTGI ou concluída/arquivada ao usuário.

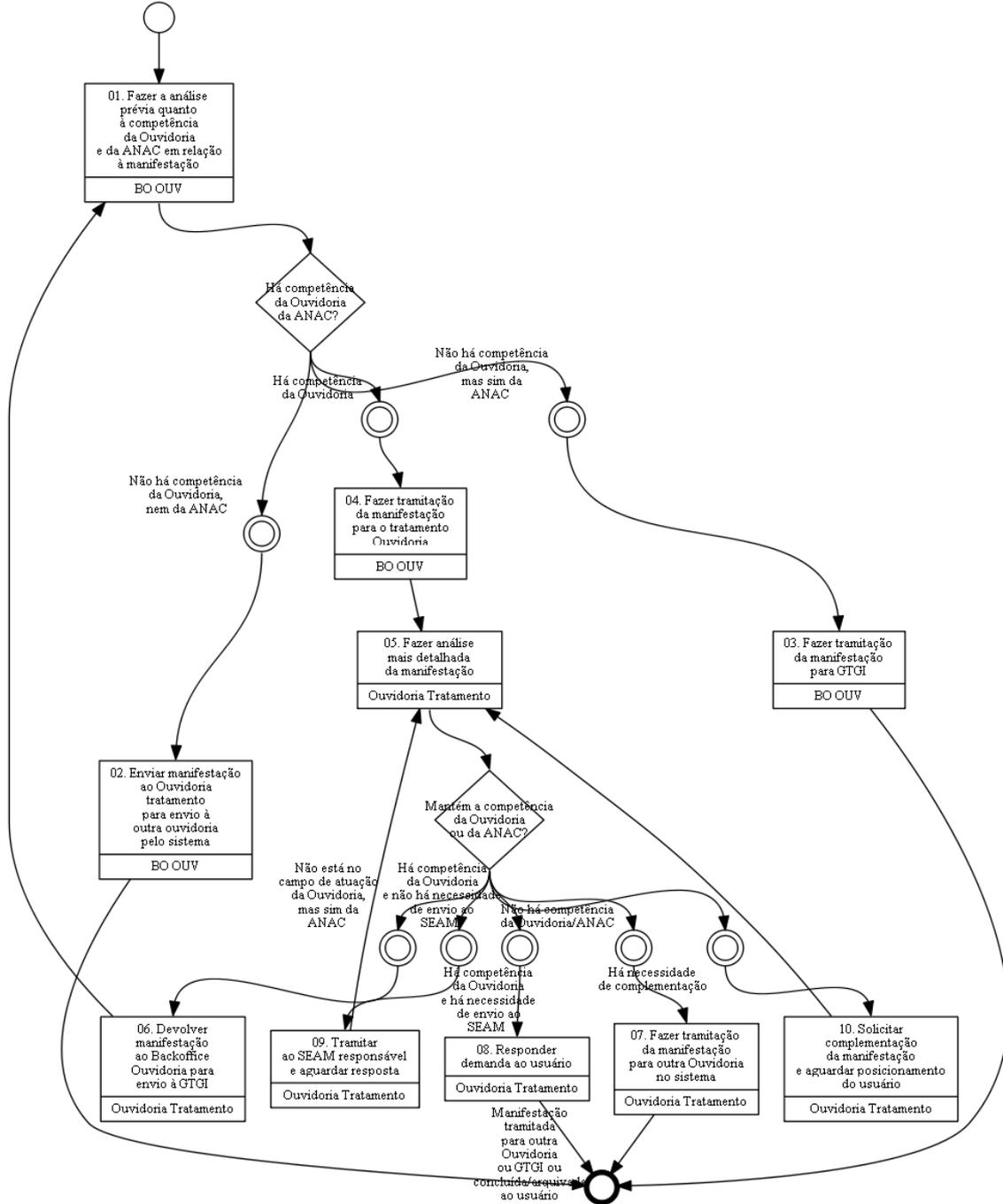
A área envolvida na execução deste processo é a OUV. Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: BO OUV, Ouvidoria Tratamento.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Solicita complementação do usuário diretamente pela Ouvidoria ou a partir de solicitação do SEAM; (2) Analisa, de forma atenta, conteúdos de manifestações para identificar quais são de competência de tratamento da Ouvidoria ou não; (3) Encaminha manifestação à gestora do Fala com a ANAC ou outra Ouvidoria após análise criteriosa de competência da Ouvidoria ou da ANAC; (4) Analisa teor, históricos da manifestação e respectivos anexos, com atenção, verificando se a Ouvidoria pode responder ou arquivar a manifestação diretamente; (5) Adequa resposta ao usuário de acordo com padrões da norma culta, linguagem simples e de acordo com critérios pré estabelecidos no Sistema de atendimento da ANAC; (6) Reclassifica manifestações de acordo com os tipos legais adequados; (7) Analisa resposta do SEAM com atenção, verificando se os pontos abordados pelo usuário foram atendidos assim como os critérios de conclusividade; (8) Identifica que a manifestação depende de análise do SEAM para melhor resposta ao usuário; (9) Opera os sistemas Citsmart e Fala.BR, com atenção, analisando e tratando manifestações sob sua responsabilidade.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Guia de Tratamento de Manifestação de Ouvidoria Interna", "Guia de Tratamento de Manifestações de 2ª Instância na Ouvidoria", "Guia de Tratamento de Denúncias e Comunicações de Irregularidades".

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

Denúncia/comunicação de irregularidade, demanda de 2ª instância e ouvidoria interna recebida



01. Fazer a análise prévia quanto à competência da Ouvidoria e da ANAC em relação à manifestação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: BackOffice Ouvidoria.

DETALHAMENTO: As manifestações (denúncias, comunicações, simplifique, 2ª instância de usuários externos e ouvidoria interna) chegam ao BackOffice Ouvidoria no sistema Citsmart para triagem e análise prévia.

Essas manifestações podem ser registradas tanto via central de atendimento da ANAC, chat, 163 e WhatsApp) ou via internet, dentro do sistema Fala.BR

O colaborador responsável pela triagem das manifestações deve realizá-la diariamente, nos dias úteis, ao menos uma vez pela manhã e outra pela tarde.

Deve-se acessar o relatório "Manifestações em tratamento (com informação de prazo)", selecionar o grupo "BackOffice Ouvidoria" pelo sistema Citsmart.

O BackOffice da Ouvidoria é responsável por verificar se as manifestações cadastradas no Fala.Br como denúncias, comunicações e simplifique são de competência de tratamento da Ouvidoria ou da ANAC.

As reclamações cadastradas no mesmo sistema como reclamações também podem ser direcionadas ao BackOffice Ouvidoria pelo BackOffice da Central de atendimento, podendo essas serem de 2ª instância de usuários externos e de Ouvidoria interna. A Ouvidoria também pode receber solicitações de informações sobre o Fala.BR ou sobre acompanhamento de denúncias.

Se a demanda não se tratar de simplifique, denúncia contra agente público ou regulado, demanda de 2ª instância usuários externos e de Ouvidoria interna assim como as solicitações de competência da ouvidoria, a demanda deve ser direcionada à GTGI para distribuição aos SEAMs de 1ª instância no sistema Citsmart.

Por outro lado, se a demanda for de competência da Ouvidoria, o BackOffice da Ouvidoria deve reclassificar a manifestação para o tipo adequado e encaminhar ao Grupo Ouvidoria tratamento.

É fundamental que o colaborador confira se o usuário já possui outra demanda sobre o mesmo teor, antes da devolução à GTGI, para verificar se não se trata de demanda de 2ª instância que deva ser tratada pela Ouvidoria.

COMPETÊNCIAS:

- Opera os sistemas Citsmart e Fala.BR, com atenção, analisando e tratando manifestações sob sua responsabilidade.
- Reclassifica manifestações de acordo com os tipos legais adequados.
- Analisa, de forma atenta, conteúdos de manifestações para identificar quais são de competência de tratamento da Ouvidoria ou não.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Tratamento de Manifestação de Ouvidoria Interna, Guia de Tratamento de Manifestações de 2ª Instância na Ouvidoria, Guia de Tratamento de Denúncias e Comunicações de Irregularidades.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Citsmart, Fala.br.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há competência da Ouvidoria da ANAC?" seja "não há competência da Ouvidoria, nem da ANAC", deve-se seguir para a etapa "02. Enviar manifestação ao Ouvidoria tratamento para envio à outra ouvidoria pelo sistema". Caso a resposta seja "não há competência da Ouvidoria, mas sim da ANAC", deve-se seguir para a etapa "03. Fazer tramitação da manifestação para GTGI". Caso a resposta seja "há

competência da Ouvidoria", deve-se seguir para a etapa "04. Fazer tramitação da manifestação para o tratamento Ouvidoria".

02. Enviar manifestação ao Ouvidoria tratamento para envio à outra ouvidoria pelo sistema

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: BackOffice Ouvidoria.

DETALHAMENTO: Se o BackOffice da Ouvidoria conseguir identificar que a manifestação não é de competência da ANAC e seja um dos tipos narrados na atividade 1, deve direcioná-la ao Ouvidoria tratamento para que o analista responsável, direcione à manifestação à outra Ouvidoria pelo sistema.

COMPETÊNCIAS:

- Opera os sistemas Citsmart e Fala.BR, com atenção, analisando e tratando manifestações sob sua responsabilidade.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Tratamento de Manifestação de Ouvidoria Interna, Guia de Tratamento de Manifestações de 2ª Instância na Ouvidoria, Guia de Tratamento de Denúncias e Comunicações de Irregularidades.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Citsmart, Fala.br.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

03. Fazer tramitação da manifestação para GTGI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: BackOffice Ouvidoria.

DETALHAMENTO: Se o BackOffice da Ouvidoria conseguir identificar que a demanda não se trata de simplifique, denúncia contra agente público ou regulado, demanda de 2ª instância (usuários externos e de Ouvidoria interna) assim como as solicitações de competência da ouvidoria, a demanda deve ser direcionada à GTGI para distribuição aos SEAMs de 1ª instância no sistema Citsmart.

COMPETÊNCIAS:

- Opera os sistemas Citsmart e Fala.BR, com atenção, analisando e tratando manifestações sob sua responsabilidade.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Tratamento de Manifestação de Ouvidoria Interna, Guia de Tratamento de Manifestações de 2ª Instância na Ouvidoria, Guia de Tratamento de Denúncias e Comunicações de Irregularidades.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Fala.br, Citsmart.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

04. Fazer tramitação da manifestação para o tratamento Ouvidoria

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: BackOffice Ouvidoria.

DETALHAMENTO: Se a demanda for de competência da Ouvidoria, o BackOffice da Ouvidoria deve reclassificar a manifestação para o tipo adequado e encaminhar ao Grupo Ouvidoria tratamento.

COMPETÊNCIAS:

- Opera os sistemas Citsmart e Fala.BR, com atenção, analisando e tratando manifestações sob sua responsabilidade.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Tratamento de Manifestação de Ouvidoria Interna, Guia de Tratamento de Manifestações de 2ª Instância na Ouvidoria, Guia de Tratamento de Denúncias e Comunicações de Irregularidades.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Fala.br, Citsmart.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Fazer análise mais detalhada da manifestação".

05. Fazer análise mais detalhada da manifestação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Ouvidoria Tratamento.

DETALHAMENTO: A análise mais detalhada é feita pelos colaboradores responsáveis pelo tratamento das manifestações de 2ª instância (de usuários externos), pelo tratamento de denúncias contra agentes públicos e contra regulados e pelo analista de manifestação de ouvidoria interna.

Essa fase inicia o tratamento da manifestação.

Todos os procedimentos estão descritos nos Guias "Tratamento de denúncias", "Tratamento de Manifestações de 2ª instância"; "Tratamento de Manifestações de Ouvidoria interna" que serão apensados a este fluxo.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa, de forma atenta, conteúdos de manifestações para identificar quais são de competência de tratamento da Ouvidoria ou não.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Tratamento de Manifestação de Ouvidoria Interna, Guia de Tratamento de Manifestações de 2ª Instância na Ouvidoria, Guia de Tratamento de Denúncias e Comunicações de Irregularidades.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Fala.br, Citsmart.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Mantém a competência da Ouvidoria ou da ANAC?" seja "não está no campo de atuação da Ouvidoria, mas sim da ANAC", deve-se seguir para a etapa "06. Devolver manifestação ao BackOffice Ouvidoria para envio à GTGI". Caso a resposta seja "não há competência da Ouvidoria/ANAC", deve-se seguir para a etapa "07. Fazer tramitação da manifestação para outra Ouvidoria no sistema". Caso a resposta seja "há competência da Ouvidoria e não há necessidade de envio ao SEAM", deve-se seguir para a etapa "08. Responder demanda ao usuário". Caso a resposta seja "há competência da Ouvidoria e há necessidade de envio ao SEAM", deve-se seguir para a etapa "09. Tramitar ao SEAM responsável e aguardar resposta". Caso a resposta seja "há necessidade de complementação", deve-se seguir para a etapa "10. Solicitar complementação da manifestação e aguardar posicionamento do usuário".

06. Devolver manifestação ao BackOffice Ouvidoria para envio à GTGI

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Ouvidoria Tratamento.

DETALHAMENTO: Se o responsável pelos tratamentos das manifestações de 2ª instância, pelo tratamento de denúncias contra agentes públicos e contra regulados e pelas manifestações de ouvidoria interna identificar que a demanda não era para tratamento pela Ouvidoria, ele deve devolver à manifestação ao BackOffice Ouvidoria para envio à GTGI.
COMPETÊNCIAS: - Encaminha manifestação à gestora do Fale com a ANAC ou outra Ouvidoria após análise criteriosa de competência da Ouvidoria ou da ANAC.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Tratamento de Manifestação de Ouvidoria Interna, Guia de Tratamento de Manifestações de 2ª Instância na Ouvidoria, Guia de Tratamento de Denúncias e Comunicações de Irregularidades.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Fala.br, Citsmart.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "01. Fazer a análise prévia quanto à competência da Ouvidoria e da ANAC em relação à manifestação".

07. Fazer tramitação da manifestação para outra Ouvidoria no sistema

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Ouvidoria Tratamento.
DETALHAMENTO: Se o responsável pelos tratamentos das manifestações de 2ª instância, pelo tratamento de denúncias contra agentes públicos e contra regulados e pelas manifestações de ouvidoria interna identificar que a demanda não era de competência da ANAC, ele deve direcionar a manifestação a outra ouvidoria no sistema. Todo o descritivo desta etapa e demais especificidades constam dos Guias “Tratamento de Denúncias e Comunicações”, “Tratamento de Manifestações de 2ª instância”; “Tratamento de Manifestações de Ouvidoria interna” que serão apensados a este MPR.
COMPETÊNCIAS: - Encaminha manifestação à gestora do Fale com a ANAC ou outra Ouvidoria após análise criteriosa de competência da Ouvidoria ou da ANAC.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Tratamento de Manifestação de Ouvidoria Interna, Guia de Tratamento de Manifestações de 2ª Instância na Ouvidoria, Guia de Tratamento de Denúncias e Comunicações de Irregularidades.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Fala.br, Citsmart.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

08. Responder demanda ao usuário

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Ouvidoria Tratamento.
DETALHAMENTO: Se o responsável pelos tratamentos das manifestações de 2ª instância, pelo tratamento de denúncias contra agentes públicos e contra regulados e pelas manifestações de ouvidoria interna identificar que a demanda pode ser respondida ou arquivada diretamente ao usuário, a demanda deve ser finalizada. Todo o descritivo desta etapa e demais especificidades constam dos Guias “Tratamento de Denúncias e Comunicações”, “Tratamento de Manifestações de 2ª instância”; “Tratamento de Manifestações de Ouvidoria interna” que serão apensados a este MPR.
COMPETÊNCIAS:

<ul style="list-style-type: none">- Adequa resposta ao usuário de acordo com padrões da norma culta, linguagem simples e de acordo critérios pré-estabelecidos no Sistema de atendimento da ANAC.- Analisa teor, históricos da manifestação e respectivos anexos, com atenção, verificando se a Ouvidoria pode responder ou arquivar a manifestação diretamente.- Analisa resposta do SEAM com atenção, verificando se os pontos abordados pelo usuário foram atendidos assim como os critérios de conclusividade.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Tratamento de Manifestação de Ouvidoria Interna, Guia de Tratamento de Denúncias e Comunicações de Irregularidades, Guia de Tratamento de Manifestações de 2ª Instância na Ouvidoria.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Fala.br, Citsmart.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

09. Tramitar ao SEAM responsável e aguardar resposta
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Ouvidoria Tratamento.
DETALHAMENTO: Se o responsável pelos tratamentos das manifestações de 2ª instância, pelo tratamento de denúncias contra agentes públicos e contra regulados e pelas manifestações de ouvidoria interna identificar que a demanda não pode ser respondida ou arquivada diretamente ao usuário, a demanda deve ser direcionada ao SEAM responsável com o histórico de manifestações do usuário, se existente, além da realização da devida pseudonimização dos dados do manifestante, em caso de denúncia. Todo o descritivo desta etapa e demais especificidades constam dos Guias “Tratamento de Denúncias e Comunicações”, “Tratamento de Manifestações de 2ª instância”; “Tratamento de Manifestações de Ouvidoria interna” que serão pensados a este MPR.
COMPETÊNCIAS: - Identifica que a manifestação depende de análise do SEAM para melhor resposta ao usuário.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Tratamento de Manifestação de Ouvidoria Interna, Guia de Tratamento de Manifestações de 2ª Instância na Ouvidoria, Guia de Tratamento de Denúncias e Comunicações de Irregularidades.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Fala.br, Citsmart.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Fazer análise mais detalhada da manifestação".

10. Solicitar complementação da manifestação e aguardar posicionamento do usuário
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Ouvidoria Tratamento.
DETALHAMENTO: A solicitação de complementação de dados pode se dar diretamente pela Ouvidoria quando ela possuir as informações que são necessárias para o devido tratamento da manifestação ou quando solicitado pelo SEAM. Em ambas as situações, a continuidade do tratamento fica condicionada à complementação do usuário que deve ocorrer em até 20 dias. Se o usuário realizar a complementação, o analista volta à atividade de realização de análise detalhada da manifestação.

Caso o usuário não realize a complementação, a manifestação é arquivada diretamente pelo sistema, devendo a Ouvidoria adotar os procedimentos constantes dos guias para preenchimento de planilhas de acompanhamento ou cientificação do SEAM, quando necessário.

Todo o descritivo desta etapa e demais especificidades constam dos Guias “Tratamento de Denúncias e Comunicações”, “Tratamento de Manifestações de 2ª instância”; “Tratamento de Manifestações de Ouvidoria interna” que serão apensados a este MPR.

COMPETÊNCIAS:

- Solicita complementação do usuário diretamente pela Ouvidoria ou a partir de solicitação do SEAM.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Guia de Tratamento de Manifestação de Ouvidoria Interna, Guia de Tratamento de Manifestações de 2ª Instância na Ouvidoria, Guia de Tratamento de Denúncias e Comunicações de Irregularidades.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Fala.br, Citsmart.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Fazer análise mais detalhada da manifestação".

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.