



MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/OUV-009-R00

GESTÃO DOS APONTAMENTOS DA OUVIDORIA

06/2025

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Publicação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	Publicado	12/06/2025	OUV	Versão Original

ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 7.
 - 1.1) Introdução, pág. 7.
 - 1.2) Revogação, pág. 7.
 - 1.3) Fundamentação, pág. 7.
 - 1.4) Executores dos Processos, pág. 7.
 - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 10.
 - 1.6) Organização do Documento, pág. 10.
- 2) Definições, pág. 12.
 - 2.1) Expressão, pág. 12.
 - 2.2) Sigla, pág. 12.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 13.
 - 3.1) Artefatos, pág. 13.
 - 3.2) Competências, pág. 13.
 - 3.3) Sistemas, pág. 15.
 - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 15.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 16.
- 5) Procedimentos, pág. 17.
 - 5.1) Identificar e Realizar Apontamentos Oriundos de Manifestações Recebidas (1ª Camada), pág. 17.
 - 5.2) Atuar nos Casos Não Resolvidos na 1ª Camada e Identificar Novos Pontos Recorrentes (2ª Camada), pág. 22.
 - 5.3) Identificar e Apontar Problemas Advindos de Achados de Ouvidoria (3ª Camada), pág. 27.
 - 5.4) Analisar Efetividade e Impacto das Ações Adotadas em Resposta Aos Apontamentos da Ouvidoria, pág. 34.
 - 5.5) Gerir o Painel de Apontamentos da Ouvidoria, pág. 37.
- 6) Disposições Finais, pág. 39.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

ÁREAS ORGANIZACIONAIS

1) Coordenadoria de Tratamento de Manifestações, Pesquisa e Transparência Ativa

- a) Analisar Efetividade e Impacto das Ações Adotadas em Resposta Aos Apontamentos da Ouvidoria
- b) Atuar nos Casos Não Resolvidos na 1ª Camada e Identificar Novos Pontos Recorrentes (2ª Camada)
- c) Identificar e Apontar Problemas Advindos de Achados de Ouvidoria (3ª Camada)
- d) Identificar e Realizar Apontamentos Oriundos de Manifestações Recebidas (1ª Camada)

2) Ouvidoria

- a) Analisar Efetividade e Impacto das Ações Adotadas em Resposta Aos Apontamentos da Ouvidoria
- b) Atuar nos Casos Não Resolvidos na 1ª Camada e Identificar Novos Pontos Recorrentes (2ª Camada)
- c) Gerir o Painel de Apontamentos da Ouvidoria
- d) Identificar e Apontar Problemas Advindos de Achados de Ouvidoria (3ª Camada)
- e) Identificar e Realizar Apontamentos Oriundos de Manifestações Recebidas (1ª Camada)

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) OUV - Indicadores Estratégicos

- 1) Gerir o Painel de Apontamentos da Ouvidoria

b) OUVIDORIA

- 1) Atuar nos Casos Não Resolvidos na 1ª Camada e Identificar Novos Pontos Recorrentes (2ª Camada)
- 2) Identificar e Apontar Problemas Advindos de Achados de Ouvidoria (3ª Camada)

c) Ouvidoria Tratamento

1) Identificar e Realizar Apontamentos Oriundos de Manifestações Recebidas (1ª Camada)

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Este Manual de Procedimentos trata dos Apontamentos da Ouvidoria, que consistem na identificação de padrões de manifestações de usuários, bem como de outras fontes de informações obtidas pela Ouvidoria e sua comunicação tempestiva aos atores pertinentes, em três camadas relativas aos níveis operacional, técnico e estratégico, buscando a solução ágil dos problemas identificados, com engajamento das áreas responsáveis e efetiva mensuração dos resultados e impactos das ações da Ouvidoria da Anac e sua publicidade interna e externa.

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

- a) Identificar e Realizar Apontamentos Oriundos de Manifestações Recebidas (1ª Camada).
- b) Atuar nos Casos Não Resolvidos na 1ª Camada e Identificar Novos Pontos Recorrentes (2ª Camada).
- c) Identificar e Apontar Problemas Advindos de Achados de Ouvidoria (3ª Camada).
- d) Analisar Efetividade e Impacto das Ações Adotadas em Resposta Aos Apontamentos da Ouvidoria.
- e) Gerir o Painel de Apontamentos da Ouvidoria.

1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

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

Portaria Normativa CGU Nº 116, de 18 de março de 2024

1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

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

Área Organizacional	Descrição
---------------------	-----------

Coordenadoria de Tratamento de Manifestações, Pesquisa e Transparência Ativa - CTMP	Art. 4º Ficam delegadas as seguintes competências à CTMP: I - realizar o controle de qualidade do atendimento às manifestações de Ouvidoria classificadas como reclamação, solicitação de providências, sugestão e elogio, por meio da classificação temática e monitoramento da adequação das respostas produzidas pelo Sistema de Atendimento da ANAC; II - realizar o encaminhamento, a adequação classificativa e o controle dos prazos das manifestações de Ouvidoria sob sua responsabilidade, auxiliando as áreas técnicas envolvidas nas demandas no seu cumprimento; III - coordenar a produção de respostas compostas por mais de uma área técnica, zelando por sua coerência e qualidade; IV - assessorar a Ouvidora em respostas referentes a demandas do 2º (segundo) nível do Sistema de Atendimento; V - assessorar a Ouvidora nas ações de sensibilização e informação quanto aos procedimentos de denúncia sobre assédios moral e sexual no âmbito da ANAC; VI - coordenar a aplicação, a análise e a divulgação dos resultados das pesquisas de satisfação e experiência dos usuários de serviços internos e externos da ANAC, primando por sua clareza, tempestividade e publicidade; VII - analisar e detectar padrões nas pesquisas de satisfação das manifestações, tanto por meio de pesquisas permanentes quanto periódicas; VIII - diagnosticar erros e problemas sistemáticos a partir da análise do conjunto de manifestações e dos resultados de pesquisas de satisfação e de atendimento, em
--	--

	especial aquelas que afetem sua resolutividade e/ou conclusividade; IX - articular junto às demais unidades da ANAC soluções e planos de melhoria, mantendo-as informadas mediante apontamentos ou reuniões de solução ágil, bem como acompanhar a adoção de medidas corretivas sugeridas pela Ouvidoria; X - coordenar as ações da Ouvidoria para o cumprimento de itens de Transparência Ativa, facilitando o monitoramento e o controle de qualidade das informações obrigatórias do sítio oficial da ANAC na internet e junto aos sistemas da Controladoria-Geral da União, inclusive de agendas oficiais e de Dados Abertos; XI - executar, em conjunto com as áreas demandantes, o serviço de pesquisas customizadas de percepção ou de satisfação, realizando o planejamento, a aplicação e a análise de resultados, primando pela imparcialidade dos questionários e pela proteção da identidade dos respondentes; XII - elaborar e executar o Plano Anual de Pesquisas da Ouvidoria; XIII - monitorar a qualidade da carta de serviços internos, bem o chatbot de serviços internos da ANAC; e XIV - apoiar a CAISA na elaboração de conteúdo para as ações de capacitação de interesse da Ouvidoria.
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
OUV - Indicadores Estratégicos	Servidores responsáveis por informar os Indicadores Estratégicos à SGM.
O OUV	Grupo representado pelo Ouvidor, bem como seu substituto legal.
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.

As revisões deste MPR serão aprovadas pelo(s) titular(es) da(s) unidade(s) responsável(is) pela execução do(s) processo(s) nele listado(s).

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
Relatório de Gestão e Atividades	O Relatório de Gestão e Atividades é um instrumento apresentado aos órgãos de controle interno e externo como prestação de contas ordinária anual.

2.2 Sigla

Definição	Significado
CGU	Controladoria-Geral da União
SEAM	Serviço Especializado de Atendimento Às Manifestações
SEI	Sistema Eletrônico de Informações

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
Controle de Apontamentos da Ouvidoria	Planilha de controle utilizada para o armazenamento e como fonte de dados sobre os problemas recorrentes identificados nos diferentes níveis de análise do processo de apontamentos da Ouvidoria às áreas técnicas a fim da produção de ações de melhoria.

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 teor, históricos da manifestação e respectivos anexos, com atenção, verificando se a Ouvidoria pode responder ou arquivar a manifestação diretamente.	Ouvidoria Tratamento
Atua na resolução de problemas, fazendo uso de dados, para descoberta de insights, que propiciem o desenvolvimento de uma	CTMP

mentalidade digital, para apresentação e discussão de informações e evidências, que venham a apoiar a tomada de decisões relacionadas à pauta de segurança operacional de aviação civil.	
Avalia as informações encaminhadas pela unidade recomendada relativas às providências adotadas, verificando o cumprimento das recomendações.	O OUV, OUV
Conduz reunião de registro de lições aprendidas aberta ao diálogo, utilizando conhecimentos de gerenciamento de projetos.	CTMP
Consolida as informações enviadas pelas UORGs para elaboração do Relatório de Gestão.	CTMP
Consolida as propostas de revisão recebidas, verificando o prazo proposto e a necessidade de redistribuição das atividades dos temas do período.	CTMP
Coordena a equipe de projeto com atenção à disponibilidade e alocação de recursos e prioridades estabelecidas, fomento à troca de feedback, comunicação clara com envolvidos sobre prazos, metas e eventuais riscos de não cumprimento do cronograma estabelecido.	CTMP
Elabora apresentações para comunicação dos resultados das metas institucionais de forma clara, simples e organizada.	CTMP
Elabora manuais técnicos, guia de sistemas e relatórios, de modo claro e objetivo, conforme metodologia aplicada na ANAC.	CTMP
Elabora relatórios estatísticos de forma consistente e objetiva, com base na regulação aplicável e de acordo com os padrões utilizados pela Agência.	CTMP
Identifica que a manifestação depende de análise do SEAM para melhor resposta ao usuário.	CTMP
Resolve e orienta a resolução de problemas complexos.	CTMP, O OUV, OUV
Usa corretamente ferramentas de comunicação online.	Ouvidoria Tratamento
Usa ferramentas do MS Excel, com precisão, agilidade e correção, para preenchimento, atualização e consulta de informações.	CTMP, Ouvidoria Tratamento

Utiliza comandos apropriados do Power BI com atenção e agilidade.	CTMP, OUV - Indicadores Estratégicos
---	--------------------------------------

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
Microsoft Teams	Aplicativo de chat interno para empresas com videoconferência e mensagem instantânea para o trabalho em equipe.	https://www.microsoft.com/pt-br/microsoft-365/microsoft-teams/free
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	https://sei.anac.gov.br/sip/login.php?sigla_orgao_sistema=ANAC&sigla_sistema=SEI

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 todos os processos de trabalho deste MPR. Para encontrar um processo específico, utilize o índice nas páginas iniciais deste documento. Ao final de cada etapa encontram-se descritas as orientações necessárias à continuidade da execução do processo. O presente MPR também está disponível de forma mais conveniente em versão eletrônica, onde pode(m) ser obtido(s) o(s) artefato(s) e outras informações sobre o processo.

5.1 Identificar e Realizar Apontamentos Oriundos de Manifestações Recebidas (1ª Camada)

Processo que busca detectar padrões de problemas indicados nas manifestações de ouvidoria e informar, em tempo hábil, às áreas competentes para providências e solução ágil.

Este processo se refere à primeira 1ª camada, de prospecção e atualização diária da recorrência de problemas.

A recorrência informada no evento de início não se aplica às denúncias, elogios, pedidos de acesso à informação (LAI) e nem Simplifique!

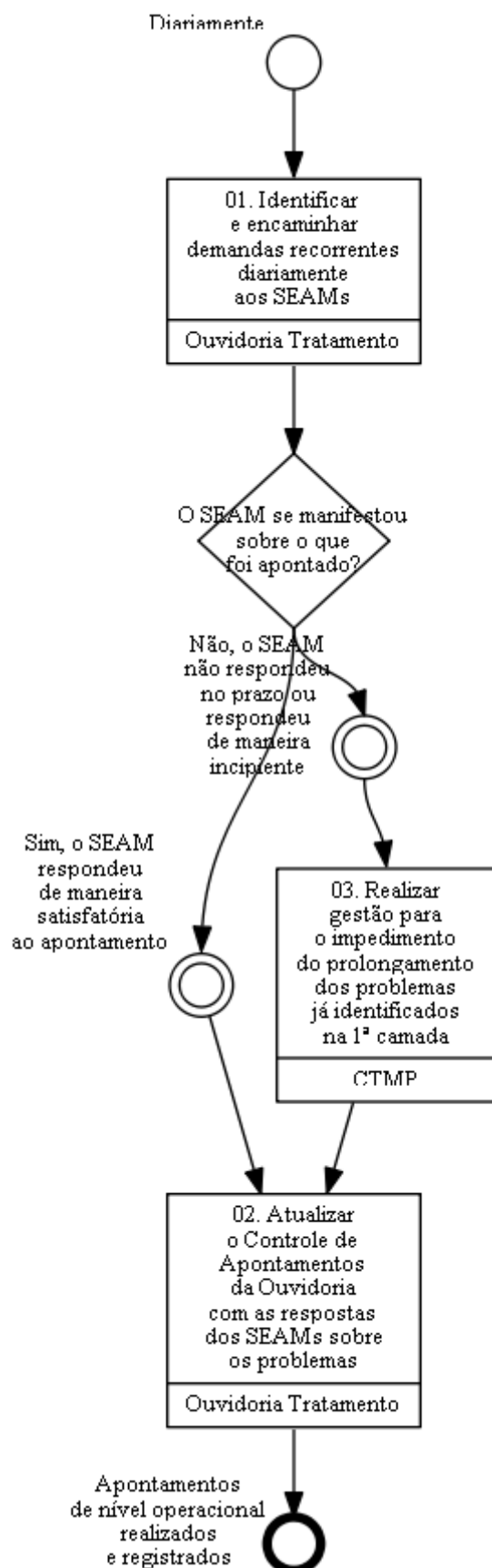
O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Diariamente", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Apontamentos de nível operacional realizados e registrados.

As áreas envolvidas na execução deste processo são: CTMP, OUV. Já o grupo envolvido na execução deste processo é: Ouvidoria Tratamento.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Identifica que a manifestação depende de análise do SEAM para melhor resposta ao usuário; (2) Usa corretamente ferramentas de comunicação online; (3) Analisa teor, históricos da manifestação e respectivos anexos, com atenção, verificando se a Ouvidoria pode responder ou arquivar a manifestação diretamente; (4) Conduz reunião de registro de lições aprendidas aberta ao diálogo, utilizando conhecimentos de gerenciamento de projetos; (5) Usa ferramentas do MS Excel, com precisão, agilidade e correção, para preenchimento, atualização e consulta de informações.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Controle de Apontamentos da Ouvidoria".

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



01. Identificar e encaminhar demandas recorrentes diariamente aos SEAMs

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Ouvidoria Tratamento.

DETALHAMENTO: Os colaboradores da Ouvidoria se revezarão por semana para coletar o teor das manifestações e detectar a recorrência de problemas entre as manifestações.

A recorrência ocorrerá quando houver 3 ou mais manifestações sobre um mesmo problema naquele dia.

Atenção: Esta recorrência não se aplica às denúncias, elogios, pedidos de acesso à informação (LAI) e nem Simplifique!

O colaborador deverá informar de maneira prévia o coordenador da CTMP e ao colaborador que consolida a distribuição tudo aquilo que tiver detectado, bem como ao SEAM da(s) área(s) afetada(s), por meio de chat específico no Teams. Após validação do coordenador da CTMP, os apontamentos poderão ser encaminhados aos SEAM por meio de Chat específico (conversas existentes entre a Ouvidoria e o SEAM de cada área).

É importante ressaltar que, sempre que possível, uma leitura transversal de todas as ocorrências do dia deve ser realizada a fim de capturar padrões mais óbvios de picos de problemas em um determinado dia.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa teor, históricos da manifestação e respectivos anexos, com atenção, verificando se a Ouvidoria pode responder ou arquivar a manifestação diretamente.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Controle de Apontamentos da Ouvidoria.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Microsoft Teams.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O SEAM se manifestou sobre o que foi apontado?" seja "sim, o SEAM respondeu de maneira satisfatória ao apontamento", deve-se seguir para a etapa "02. Atualizar o Controle de Apontamentos da Ouvidoria com as respostas dos SEAMs sobre os problemas". Caso a resposta seja "não, o SEAM não respondeu no prazo ou respondeu de maneira incipiente", deve-se seguir para a etapa "03. Realizar gestão para o impedimento do prolongamento dos problemas já identificados na 1ª camada".

02. Atualizar o Controle de Apontamentos da Ouvidoria com as respostas dos SEAMs sobre os problemas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Ouvidoria Tratamento.

DETALHAMENTO: Até 2 dias úteis após as comunicações descritas na etapa anterior, a pessoa que registrou os padrões de problemas identificados deve observar o chat do Teams (ou eventuais canais alternativos utilizados) e buscar pelas devolutivas dos SEAMs a fim de registrar quais ações das áreas técnicas foram ou serão tomadas para a correção do(s) problema(s).

Tais informações serão tratadas como compromissos de correção e registro da efetividade dos apontamentos da Ouvidoria. Colabore nesta ação a fim de que os resultados da Ouvidoria sejam evidenciados e apresentáveis à sociedade.
Caso o SEAM não tenha respondido até a data de verificação, observe o fluxo corretivo das próximas etapas.
COMPETÊNCIAS: - Usa ferramentas do MS Excel, com precisão, agilidade e correção, para preenchimento, atualização e consulta de informações. - Usa corretamente ferramentas de comunicação online.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Controle de Apontamentos da Ouvidoria.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

03. Realizar gestão para o impedimento do prolongamento dos problemas já identificados na 1ª camada
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: CTMP.
DETALHAMENTO: Ao identificar a falha na comunicação inicial do apontamento, o colaborador responsável deverá acionar imediatamente o Coordenador da CTMP para realizar gestão corretiva a fim de identificar o melhor caminho para a mitigação e impedimento da proliferação ou prolongamento do problema. O Coordenador da CTMP deverá decidir se realizará conversa com o gestor do serviço, do SEAM, ou outros elementos da estrutura da governança presumida do problema identificado e convocar reuniões para sua correção. Tal fato deverá ser registrado na planilha de controle e adicionado como item de reporte para o Ouvidor nas próximas reuniões que tratem dos apontamentos. Caso as reuniões sejam infrutíferas, o apontamento deve ser escalado para o tratamento de nível tático (2ª camada) e ser tratado por aquele processo de trabalho. É importante ressaltar que nesta camada, o Ouvidor não precisa ainda agir na gestão do problema, a não ser em caso de urgência urgentíssima. Se necessário, ele agirá após o escalamento.
COMPETÊNCIAS: - Identifica que a manifestação depende de análise do SEAM para melhor resposta ao usuário. - Conduz reunião de registro de lições aprendidas aberta ao diálogo, utilizando conhecimentos de gerenciamento de projetos.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Controle de Apontamentos da Ouvidoria.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Atualizar o Controle de Apontamentos da Ouvidoria com as respostas dos SEAMs sobre os problemas".

5.2 Atuar nos Casos Não Resolvidos na 1ª Camada e Identificar Novos Pontos Recorrentes (2ª Camada)

Processo que busca detectar padrões de problemas indicados nas manifestações de ouvidoria e informar, em tempo hábil, às áreas competentes para providências e solução ágil.

Este processo se refere à camada que deve detectar de forma tempestiva todos os problemas que surgirem, ou seja, a 2ª camada deve ser residual e para a preparação de discussão de tratativas entre Coordenadores e o Ouvidor.

Assim como na 1ª camada, a recorrência identificada não se aplica às denúncias, elogios, pedidos de acesso à informação (LAI) e nem Simplifique!

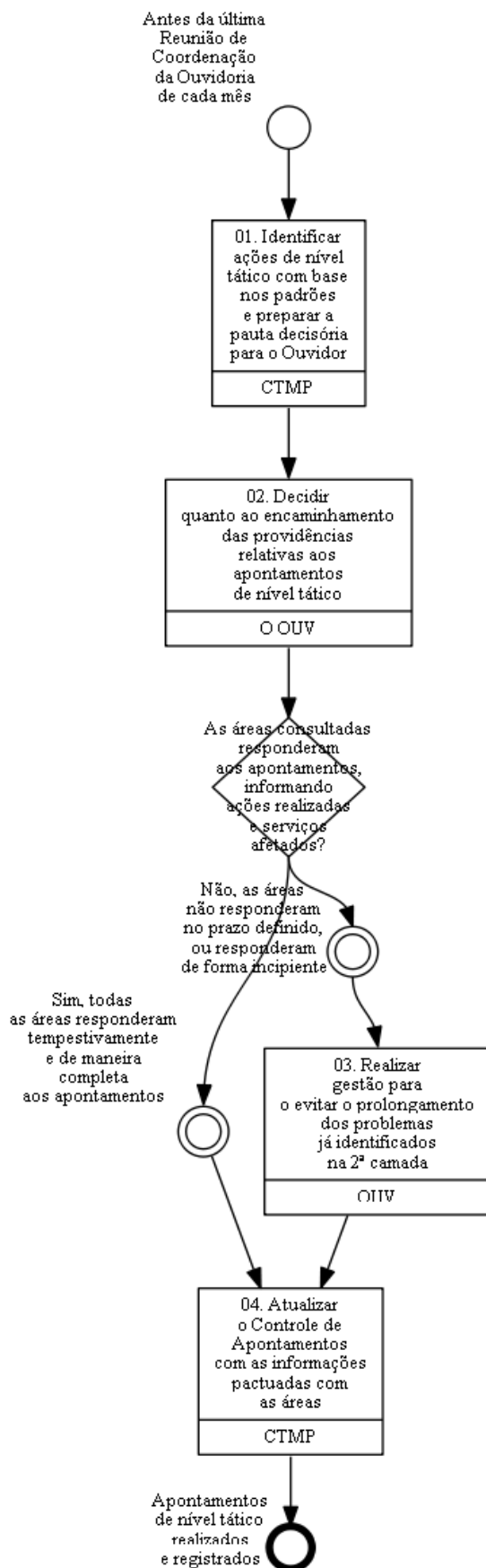
O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Antes da última Reunião de Coordenação da Ouvidoria de cada mês", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Apontamentos de nível tático realizados e registrados.

As áreas envolvidas na execução deste processo são: CTMP, OUV. Já o grupo envolvido na execução deste processo é: O OUV.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Resolve e orienta a resolução de problemas complexos; (2) Elabora relatórios estatísticos de forma consistente e objetiva, com base na regulação aplicável e de acordo com os padrões utilizados pela Agência; (3) Avalia as informações encaminhadas pela unidade recomendada relativas às providências adotadas, verificando o cumprimento das recomendações; (4) Usa ferramentas do MS Excel, com precisão, agilidade e correção, para preenchimento, atualização e consulta de informações; (5) Atua na resolução de problemas, fazendo uso de dados, para descoberta de insights, que propiciem o desenvolvimento de uma mentalidade digital, para apresentação e discussão de informações e evidências, que venham a apoiar a tomada de decisões relacionadas à pauta de segurança operacional de aviação civil.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Controle de Apontamentos da Ouvidoria".

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



01. Identificar ações de nível tático com base nos padrões e preparar a pauta decisória para o Ouvidor

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: CTMP.

DETALHAMENTO: Mensalmente, a coordenação da CTMP levará para a reunião de coordenação outros problemas que não tiverem sido detectados na 1ª camada. Ela consultará o Controle de Apontamentos e se baseará nas principais concentrações de TAGs e levará o problema e o tipo de providência que os SEAMs estão fornecendo por meio das respostas.

Atenção: Assim como na 1ª camada, a recorrência identificada não se aplica às denúncias, elogios, pedidos de acesso à informação (LAI) e nem Simplifique!

O foco deve ser nos padrões das concentrações de TAGs mais lentos, que fogem à peneira diária, o que pode denotar problemas de médio prazo ou relacionados a temas de menor demanda.

É importante notar que é esperado que problemas remanescentes da 1ª camada constem nesta análise, bem como casos em o SEAM tenha declarado na resposta inicial que a solução do problema extrapola suas competências ou carece de ações mais longas ou que dependam de outros atores. Tais problemas em aberto são o cerne desta análise.

A coordenação da CTMP listará os problemas, podendo agrupá-los em temas, e deverá registrar brevemente na pauta o estado de coisas e sugerir os encaminhamentos para cada um, como, por exemplo, convocar reunião com o(s) gestor(es) dos serviços presumivelmente afetados, envio de memorando à área para coleta de respostas e planos de ação corretiva, reunião em outros fóruns, bem como outras ações ao alcance do patrocínio do Ouvidor para a resolução dos problemas e coleta das intenções das áreas com o comprometimento para tal resolução.

COMPETÊNCIAS:

- Resolve e orienta a resolução de problemas complexos.
- Atua na resolução de problemas, fazendo uso de dados, para descoberta de insights, que propiciem o desenvolvimento de uma mentalidade digital, para apresentação e discussão de informações e evidências, que venham a apoiar a tomada de decisões relacionadas à pauta de segurança operacional de aviação civil.
- Elabora relatórios estatísticos de forma consistente e objetiva, com base na regulação aplicável e de acordo com os padrões utilizados pela Agência.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Controle de Apontamentos da Ouvidoria.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Decidir quanto ao encaminhamento das providências relativas aos apontamentos de nível tático".

02. Decidir quanto ao encaminhamento das providências relativas aos apontamentos de nível tático

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: OUVIDORIA.

DETALHAMENTO: O ouvidor deverá analisar e ordenar quanto ao encaminhamento necessário a partir dos apontamentos de 2ª camada.

Quando necessário, deverá solicitar às secretarias dos fóruns adequados a inclusão dos temas aludidos nas respectivas pautas das reuniões (ex.: GDI, GDT etc.)

É importante ressaltar a necessidade da definição dos prazos esperados das devolutivas dos encaminhamentos realizados para fins de acompanhamento pelo CTMP.

COMPETÊNCIAS:

- Avalia as informações encaminhadas pela unidade recomendada relativas às providências adotadas, verificando o cumprimento das recomendações.
- Resolve e orienta a resolução de problemas complexos.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "As áreas consultadas responderam aos apontamentos, informando ações realizadas e serviços afetados?" seja "sim, todas as áreas responderam tempestivamente e de maneira completa aos apontamentos", deve-se seguir para a etapa "04. Atualizar o Controle de Apontamentos com as informações pactuadas com as áreas". Caso a resposta seja "não, as áreas não responderam no prazo definido, ou responderam de forma incipiente", deve-se seguir para a etapa "03. Realizar gestão para o evitar o prolongamento dos problemas já identificados na 2ª camada".

03. Realizar gestão para o evitar o prolongamento dos problemas já identificados na 2ª camada

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: OUV.

DETALHAMENTO: Uma vez descumpridos os prazos ou as premissas de completude de informações quanto às ações corretivas solicitadas às áreas na etapa anterior, o CTMP e o Ouvidor devem atuar em conjunto para a tempestiva coleta dos compromissos das áreas, podendo redefinir o encaminhamento adotado anteriormente, inclusive com acionamento dos titulares da área técnica responsável ou mesmo da alta gestão em casos mais urgentes.

Caso a dificuldade persista, mas não seja urgente, a gestão do assunto pode ser incluída no tratamento do nível estratégico (3ª camada).

A forma de interação com os gestores envolvidos pode variar e será definido, na reunião de coordenação da Ouvidoria, em que o problema for levado. As formas de interação podem ser diversas, tais como: marcação de reunião com os gestores da UDVD ou de UDVDs diferentes que tenham haver com a solução do problema; acionamento dos envolvidos na resolução por meio de chat no Teams ou por e-mail; apresentação pela Ouvidora em reuniões como GDT/GDI para deliberação em conjunto; formalização do problema por meio do SEI etc.

COMPETÊNCIAS:

- Resolve e orienta a resolução de problemas complexos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Atualizar o Controle de Apontamentos com as informações pactuadas com as áreas".

04. Atualizar o Controle de Apontamentos com as informações pactuadas com as áreas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: CTMP.
DETALHAMENTO: Após as respostas completas das áreas, o CTMP deve atualizar o Controle de Apontamentos a fim de refletir o atual status do plano de ação da área. Ressalte-se que é possível que a área não tenha realizado todas as ações para a resolução efetiva do problema, sendo, portanto, necessário atualizar o status ou o progresso. Em ações mais complexas, é recomendado consultar a área quanto à porcentagem do progresso da ação. Neste momento de atualização, o CTMP pode revisar apontamentos em aberto referentes a meses anteriores para atualizar o progresso, monitorando possíveis tendências de agravamento. Assim que a atualização estiver completa, é recomendada a solicitação da execução do Processo de Trabalho de atualização do painel de BI para que as alterações sejam refletidas imediatamente.
COMPETÊNCIAS: - Atua na resolução de problemas, fazendo uso de dados, para descoberta de insights, que propiciem o desenvolvimento de uma mentalidade digital, para apresentação e discussão de informações e evidências, que venham a apoiar a tomada de decisões relacionadas à pauta de segurança operacional de aviação civil. - Usa ferramentas do MS Excel, com precisão, agilidade e correção, para preenchimento, atualização e consulta de informações.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Controle de Apontamentos da Ouvidoria.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.3 Identificar e Apontar Problemas Advindos de Achados de Ouvidoria (3ª Camada)

Processo que busca detectar padrões de problemas indicados nas manifestações de ouvidoria, pesquisa de manifestação e pesquisa de serviços externos e informar, em tempo hábil, às áreas competentes para providências e solução ágil.

Conforme estabelecido nas camadas anteriores, a análise de recorrência não se aplica aos seguintes tipos de manifestações: Denúncias, Elogios, Pedidos de Acesso à Informação (LAI) e Solicitações via Simplifique!

Apesar de não serem objeto de análise de recorrência, essas manifestações serão contempladas nos relatórios semestrais, com finalidades distintas, conforme a natureza de cada tipo.

Denúncias

O procedimento específico para identificação e tratamento de recorrências em denúncias será abordado no Guia de Tratamento de Denúncias e Comunicações de Irregularidades, disponível como artefato do MPR/OUV-005.

Simplifique!

As manifestações registradas por meio do Simplifique! não serão tratadas neste guia. O seu tratamento está detalhado no documento MPR/OUV-006.

Este processo se refere à camada que deve detectar de forma tempestiva todos os problemas que surgiram no semestre, tratando, de forma residual os problemas persistentes das camadas anteriores.

A 3ª camada de apontamento de problemas aos gestores tem um forte elemento informacional para os titulares de UDVD e ocorre por meio de relatório individualizado com periodicidade semestral.

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Semestralmente", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando

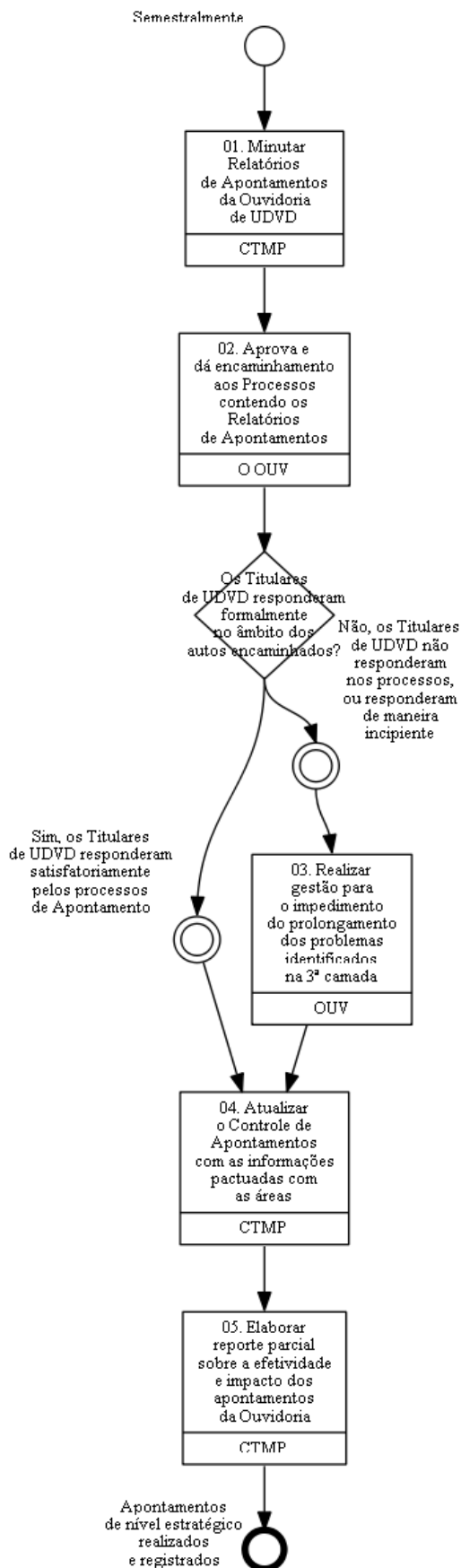
alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Apontamentos de nível estratégico realizados e registrados.

As áreas envolvidas na execução deste processo são: CTMP, OUV. Já o grupo envolvido na execução deste processo é: O OUV.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Consolida as propostas de revisão recebidas, verificando o prazo proposto e a necessidade de redistribuição das atividades dos temas do período; (2) Avalia as informações encaminhadas pela unidade recomendada relativas às providências adotadas, verificando o cumprimento das recomendações; (3) Elabora manuais técnicos, guia de sistemas e relatórios, de modo claro e objetivo, conforme metodologia aplicada na ANAC; (4) Coordena a equipe de projeto com atenção à disponibilidade e alocação de recursos e prioridades estabelecidas, fomento à troca de feedback, comunicação clara com envolvidos sobre prazos, metas e eventuais riscos de não cumprimento do cronograma estabelecido; (5) Conduz reunião de registro de lições aprendidas aberta ao diálogo, utilizando conhecimentos de gerenciamento de projetos; (6) Elabora apresentações para comunicação dos resultados das metas institucionais de forma clara, simples e organizada; (7) Usa ferramentas do MS Excel, com precisão, agilidade e correção, para preenchimento, atualização e consulta de informações; (8) Resolve e orienta a resolução de problemas complexos.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Controle de Apontamentos da Ouvidoria".

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



01. Minutar Relatórios de Apontamentos da Ouvidoria de UDVD

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: CTMP.

DETALHAMENTO: A equipe de redação de relatórios sob coordenação do CTMP deverá minutar, em cada processo SEI! dedicado aos apontamentos, o documento tipo Relatório para aprovação do Ouvidor.

Os processos de apontamentos podem ser encontrados no Bloco Interno "Apontamentos de Ouvidoria" no SEI!. Caso não o processo da área não exista, deve ser criado e incluído nesse Bloco Interno da caixa OUV do SEI!.

Abaixo, segue a estrutura recomendada para o Relatório de Apontamentos

- O relatório não terá somente reportes de problemas relacionados à serviços, mas será um instrumento de cientificação ao gestor (Superintendente ou chefe de órgãos de assistência direta e imediata à Diretoria) dos principais temas tratados por meio da Ouvidoria e que digam respeito às competências daquela UDVD;

- O relatório terá minimamente a seguinte estrutura:

- a) Apresentação;
- b) Sumário;
- c) Estatísticas relevantes sobre a participação daquela UDVD no Sistema de Atendimento da ANAC e no resultado das pesquisas de satisfação. Dentre elas:

- Total de demandas tratadas pelo SEAM no período do relatório;

- Cumprimento dos prazos de resposta das manifestações;

- Conclusividade e conformidade das respostas fornecidas diretamente aos usuários;

- Comentários sobre a necessidade de análise, inserção ou atualização de roteiros utilizados pela Central de atendimento;

- Informações sobre os resultados das avaliações dos usuários sobre as respostas fornecidas diretamente pela UDVD por meio do SEAM. Além disso, informações sobre o pós atendimento da Ouvidoria a partir da avaliação do usuário;

- d) Performance da UDVD no tratamento de demandas de LAI;

- e) Tópico focado em denúncias. Destrinchar os principais temas com denúncias e informar quantas daquelas denúncias geraram ou não processo para apuração;

- f) Quando a Pesquisa de Satisfação tiver sido aplicada, trazer os resultados de performance e apontamentos extraídos dessa pesquisa;

- g) Seção específica que traz o compilado de apontamentos da Ouvidoria nos níveis 1 e 2 e outras possíveis detecções na 3ª camada. Nessa seção, além dos apontamentos, a Ouvidoria faz Considerações ou sugestões visando que o gestor informe quais ações foram ou serão realizadas para tratamento dos problemas apontados. Caso já tenha havido tratativas nos níveis 1 e 2, esta seção servirá para cientificar o gestor sobre as tratativas e seu status atual, inclusive as concluídas.

- h) Seção específica onde a Ouvidoria informa, em tabela, os apontamentos que requererão resposta do gestor por meio do SEI;

- i) Tópico com todos os elogios recebidos por meio das manifestações ou pesquisas.

5) A UDVD terá um prazo para resposta ao relatório de Ouvidoria e a todos os apontamentos que a Ouvidoria sinalizou que precisaria de atenção e resposta. A resposta ocorrerá no mesmo processo de envio, que deverá ser monitorado pelo CTMP.

Após a conclusão de todos os relatórios do semestre, o CTMP solicitará a inclusão da discussão dos relatórios na pauta da primeira Reunião de Coordenação da Ouvidoria, após o recebimento e consolidação das respostas, a fim de que se dê tempo hábil para a consolidação de todos os relatórios.

Em casos excepcionais, quando houver, por exemplo, alta complexidade dos relatórios de certas áreas e isso impeça o tratamento em lote dos relatórios, o CTMP, a seu critério, poderá sugerir ao Ouvidor que a discussão nas reuniões ou encaminhamento às áreas seja dividida em mais de uma reunião.

Cabe ressaltar que, na elaboração do relatório, é importante revisar os casos em aberto e eventuais atualizações de reportes das camadas 1 e 2, mas isso não deve atrapalhar o lançamento do relatório por tentativa de fechamento desses casos. Haverá oportunidade para gestão por parte do Ouvidor para o encaminhamento desses casos problemáticos ou cujo encerramento fique fora do escopo do encerramento do relatório.

É imprescindível que se registre no Controle de Apontamentos de Ouvidoria quais apontamentos foram enviados em quais relatórios, a fim de catalogar a ciência aos titulares de UDVD, fechando, por assim dizer, aquela edição do relatório, evitando informações duplicadas ou retrabalho para as áreas.

Assim que as minutas ficarem prontas, recomenda-se o envio ao Ouvidor para análise e posterior assinatura.

COMPETÊNCIAS:

- Coordena a equipe de projeto com atenção à disponibilidade e alocação de recursos e prioridades estabelecidas, fomento à troca de feedback, comunicação clara com envolvidos sobre prazos, metas e eventuais riscos de não cumprimento do cronograma estabelecido.
- Elabora manuais técnicos, guia de sistemas e relatórios, de modo claro e objetivo, conforme metodologia aplicada na ANAC.
- Consolida as propostas de revisão recebidas, verificando o prazo proposto e a necessidade de redistribuição das atividades dos temas do período.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Controle de Apontamentos da Ouvidoria.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Aprova e dá encaminhamento aos Processos contendo os Relatórios de Apontamentos".

02. Aprova e dá encaminhamento aos Processos contendo os Relatórios de Apontamentos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: OUVIDORIA.

DETALHAMENTO: Neta etapa, o Ouvidor lê atentamente, sugere mudanças pertinentes e, enfim, aprova os Relatórios de Apontamento apresentados pela CTMP, assinando os documentos no SEI! e solicitando o envio às respectivas áreas.

COMPETÊNCIAS:

- Resolve e orienta a resolução de problemas complexos.
- Avalia as informações encaminhadas pela unidade recomendada relativas às providências adotadas, verificando o cumprimento das recomendações.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Os Titulares de UDVD responderam formalmente no âmbito dos autos encaminhados?" seja "não, os Titulares de UDVD não responderam nos processos, ou responderam de maneira incipiente", deve-se seguir para a etapa "03. Realizar gestão para o impedimento do prolongamento dos problemas identificados na 3ª camada". Caso a resposta seja "sim, os Titulares de UDVD responderam satisfatoriamente pelos processos de Apontamento", deve-se seguir para a etapa "04. Atualizar o Controle de Apontamentos com as informações pactuadas com as áreas".

03. Realizar gestão para o impedimento do prolongamento dos problemas identificados na 3ª camada

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: OUV.

DETALHAMENTO: O CTMP e o Ouvidor devem discutir as ações de gestão necessárias à coleta tempestiva das respostas aos processos de apontamentos, podendo lançar mão de reuniões com os titulares de UDVD, sensibilização por meio da inclusão de pauta no GDI/GDT ou Reunião de Gestão, solicitando patrocínio da Diretoria.

COMPETÊNCIAS:

- Avalia as informações encaminhadas pela unidade recomendada relativas às providências adotadas, verificando o cumprimento das recomendações.
- Resolve e orienta a resolução de problemas complexos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Atualizar o Controle de Apontamentos com as informações pactuadas com as áreas".

04. Atualizar o Controle de Apontamentos com as informações pactuadas com as áreas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: CTMP.

DETALHAMENTO: Uma vez recebidas as devolutivas dos processos de apontamentos, o CTMP deverá cadastrar as ações adotadas/a adotar e atualizar os status de cada uma no Controle de Apontamentos da Ouvidoria, atentando para o cadastro do ciclo de apontamento, a fim de fechamento da edição e detecção de problemas persistentes para o próximo semestre.

Recomenda-se que, especialmente no primeiro semestre, o CTMP guarde notas sobre dificuldades e lições aprendidas sobre o ciclo, a fim de orientar o Relatório Anual de Gestão e Atividades da Ouvidoria e Relatório de Gestão Anual da Anac, para facilitar a etapa de Recomendações à Diretoria desses relatórios.

Uma vez cadastrados todas as ações e respectivos status, recomenda-se a solicitação de atualização imediata do Painel de Acompanhamento dos Apontamentos da Ouvidoria.
COMPETÊNCIAS: - Conduz reunião de registro de lições aprendidas aberta ao diálogo, utilizando conhecimentos de gerenciamento de projetos. - Usa ferramentas do MS Excel, com precisão, agilidade e correção, para preenchimento, atualização e consulta de informações.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Controle de Apontamentos da Ouvidoria.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar reporte parcial sobre a efetividade e impacto dos apontamentos da Ouvidoria".

05. Elaborar reporte parcial sobre a efetividade e impacto dos apontamentos da Ouvidoria
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: CTMP.
DETALHAMENTO: Solicitar pauta e apresentar de maneira resumida, em poucos slides, os resultados sobre efetividade dos apontamentos do semestre ao Ouvidor e o sobre o cumprimento das metas informadas pelas áreas. O objetivo desta etapa é facilitar a comunicação dos resultados parciais pelo Ouvidor aos demais stakeholders e dar publicidade quanto aos resultados alcançados pela Ouvidoria.
COMPETÊNCIAS: - Elabora apresentações para comunicação dos resultados das metas institucionais de forma clara, simples e organizada.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.4 Analisar Efetividade e Impacto das Ações Adotadas em Resposta Aos Apontamentos da Ouvidoria

Este processo descreve as atividades necessárias para a análise de efetividade e impacto das ações adotadas pelas áreas técnicas em decorrência do apontamento pela ouvidoria de problemas sistemáticos em 3 níveis (operacional, tático e estratégico).

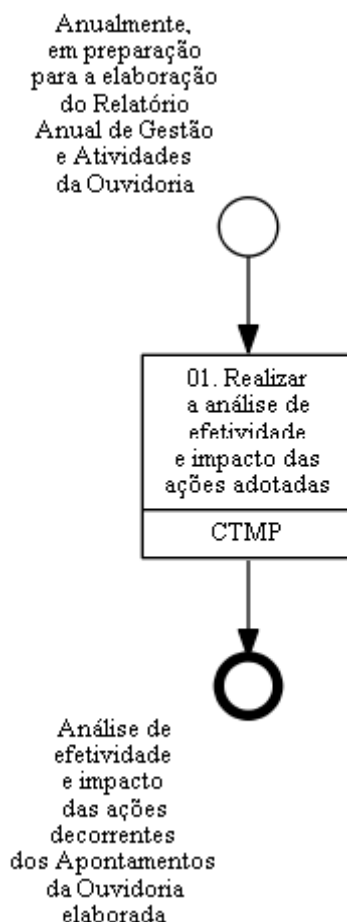
O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Anualmente, em preparação para a elaboração do Relatório Anual de Gestão e Atividades da Ouvidoria", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Análise de efetividade e impacto das ações decorrentes dos Apontamentos da Ouvidoria elaborada.

As áreas envolvidas na execução deste processo são: CTMP, OUV.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Consolida as informações enviadas pelas UORGs para elaboração do Relatório de Gestão; (2) Utiliza comandos apropriados do Power BI com atenção e agilidade.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Controle de Apontamentos da Ouvidoria".

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



01. Realizar a análise de efetividade e impacto das ações adotadas

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: CTMP.

DETALHAMENTO: Consultar o Painel de Apontamentos da Ouvidoria e, acessoriamente, o Controle de Apontamentos da Ouvidoria, painel de visão geral das manifestações bem como os processos de apontamentos em busca de:

- 1 - Realizar a leitura dos indicadores objetivos (como percentual de conclusão das ações corretivas pelas áreas técnicas e sua tempestividade - conclusão no prazo)
- 2 - Identificar, se possível, reversão de tendências de quantidades de manifestações relacionadas aos apontamentos encaminhados, com atenção especial aos casos mais graves durante o ano.
- 3 - Quantificar as ações de nível operacional, a linha de frente, enfatizando o papel da solução ágil (prevenção de impacto, e eventual alto volume), focando o papel da comunicação entre Ouvidoria e SEAM no nível operacional.

Equilibrar o relato, ponderando incêndios evitados sobre incêndios apagados.
Realizar uma análise qualitativa dos elementos que não tiverem mensurabilidade quantitativa.

Preparar o texto com dimensões compatíveis à sua inserção no Relatório de Gestão e Atividades, atentando para que não fique muito longo. Caso necessário, convocar reunião com a equipe de manifestações para uma retrospectiva anual a fim de capturar a percepção do nível operacional quanto ao recorte anual. Enviar ao responsável pela consolidação do Relatório.
COMPETÊNCIAS: - Consolida as informações enviadas pelas UORGs para elaboração do Relatório de Gestão. - Utiliza comandos apropriados do Power BI com atenção e agilidade.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Controle de Apontamentos da Ouvidoria.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.5 Gerir o Painel de Apontamentos da Ouvidoria

Este processo de trabalho se refere à manutenção das informações do Painel de Apontamentos da Ouvidoria, atualizando os status das iniciativas e dando publicidade aos indicadores.

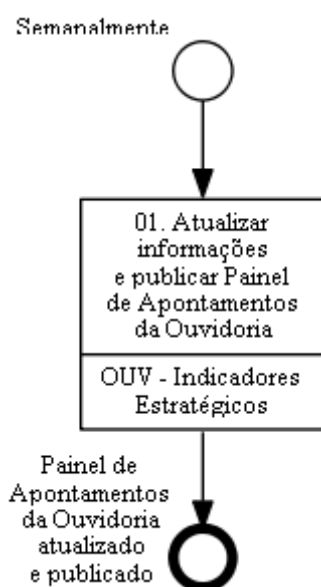
O processo contém uma etapa. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Semanalmente", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Painel de Apontamentos da Ouvidoria atualizado e publicado".

A área envolvida na execução deste processo é a OUV. Já o grupo envolvido na execução deste processo é: OUV - Indicadores Estratégicos.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Utiliza comandos apropriados do Power BI com atenção e agilidade.

Também será necessário o uso do seguinte artefato: "Controle de Apontamentos da Ouvidoria".

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



01. Atualizar informações e publicar Painel de Apontamentos da Ouvidoria

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: OUV - Indicadores Estratégicos.

DETALHAMENTO: Realizar o tratamento dos dados do Controle de Apontamentos da Ouvidoria, caso necessário, e proceder à atualização do Painei no PowerBI, validando as fórmulas e resultados aferidos.
COMPETÊNCIAS: - Utiliza comandos apropriados do Power BI com atenção e agilidade.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Controle de Apontamentos da Ouvidoria.
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.