MINISTÉRIO DO TRABALHO E PREVIDÊNCIA
Ouvidoria-Geral

ANEXO

TABELA DE ATIVIDADE DE OUVIDORIA

Elaborada com base no §2º do Art. 26 da Instrução Normativa nº 65, de 31 de julho de 2020.

Os parâmetros adotados para definição das faixas de complexidade foram o tempo versus o esforço cognitivo necessários para realização da atividade.

Cód	Atividade	Entrega Esperada	Faixa de complexidade	Parâmetro para Execução da Atividade	Tempo de execução em regime presencial	Tempo de execução em teletrabalho	Ganho % de produtividade
Apoio administrativo							
CGOUV1	Realizar processos licitatórios, negociações de aditivos e repactuações	licitação/aditivos/repactuação concluídos	D	II, IV	6	4	-
CGOUV2	Prestar serviço de Gestão de Contratos (Coordenar as atividades relacionadas à fiscalização dos contratos; formalizar prorrogação, alteração, reequilíbrio, pagamento, aplicação de sanções, extinção dos contratos, dentre outros)	Ofícios, Notas Técnicas, Despacho/ e-mail/relatório de fiscalização técnica e gestor	C	I, IV, VIII, X, XIV, XV, XVII, XVIII	6	4	-
CGOUV3	Elaborar proposta orçamentária	Nota Técnica, Despachos Ofícios e Planilhas	C	IV, VIII, IX, XI, XV, XVII	6	4	-
CGOUV4	Acompanhar e executar o Orçamento da Ouvidoria	Informações inseridas no SIOP	B	IV,IX, XI, XV, XVII	6	4	-
CGOUV5	Elaborar ofício (movimentação, cessão, requisição, dispensa e aposentaria) e editais de seleção	Processo instruído e movimentado	A	I, II, IV, V, IX, XIII, XVII, XIV	2	2	-
CGOUV6	Acompanhar as capacitações	Relatório de acompanhamento	A	V, XV	1	1	-
CGOUV7	Acompanhar legislação de pessoal (portarias, instruções normativas, decretos)	Relatório de acompanhamento	A	I, V, XIV	1	1	-
CGOUV8	Fazer o acompanhamento dos estagiários	Relatório de acompanhamento	A	V, XII, XIII, XV	1	1	-
CGOUV9	Prestar apoio aos servidores da Ouvidoria (férias, ajustes na folha, licenças, grupo de risco covid, etc)	Ofícios, Despacho e e-mail	A	V, XII, XIII, XIV	1	1	-
CGOUV10	Acompanhar caixa SEI e e-mails institucionais	Relatório de acompanhamento	A	I, II, V, XII, XIII	1	1	-
CGOUV11	Acompanhar o Programa de Gestão	Relatório de acompanhamento	A	V, XII, XIII, XV	1	1	-

CGOUV12	Elaborar ateste de fatura dos sistemas informatizados da Ouvidoria	Documento Gerado, Despacho	B	I, II, IV, XIII, XVIII	1	1	9%
CGOUV13	Elaborar ofícios e despachos que versam sobre contratações relacionadas à Tecnologia da Informação	Documento Gerado, Despacho, Ofício	B	I, II, IV, XIII, XVIII	1	1	9%
CGOUV14	Realizar extração de dados dos sistemas informatizados da Ouvidoria	Planilha	A	V, VII, XII, XIII, XV, XVII	2	2	12%
CGOUV15	Realizar agrupamento e consolidação de dados dos sistemas informatizados da Ouvidoria	Planilha	B	V, VII, IX, XI, XII, XIII, XV, XVII	8	8	9%
CGOUV16	Identificar e solicitar demandas de correção nos sistemas informatizados da Ouvidoria	Documento e Planilhas	C	II, IV, VIII, X, XIII, XVII.	1	1	6%
CGOUV17	Identificar e solicitar demandas de evolução nos sistemas informatizados da Ouvidoria	Documento	D	II, IV, V, VII, VIII, X, XIII, XVII, XVI, XVIII.	2	2	3%
CGOUV18	Realizar homologação de demandas corretivas nos sistemas informatizados da Ouvidoria	Correção em sistemas, Documento	B	II, V, VII, VIII, IX, XIII, XVII, XVIII.	8	8	9%
CGOUV19	Realizar homologação de demandas evolutivas nos sistemas informatizados da Ouvidoria	Evolução/adaptação em sistema, Documento	C	II, V, VII, VIII, IX, XIII, XVII, XVIII.	8	8	6%
CGOUV20	Acompanhar, testar e corrigir interoperabilidade do Sisouvidor com o Fala.BR	Recebimento, tratamento e resposta correta das manifestações que eventualmente geram erro de integração	D	II, V, VII, VIII, X, XII, XIII, XIV, XVII, XVIII.	8	8	3%
CGOUV21	Acompanhar e abrir chamados e acompanhar e ocorrências junto à DTI e às empresas prestadores de serviços de TI	Ordem de serviço	A	II, IV, V, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV.	1	1	12%
CGOUV22	Realizar levantamento de requisitos de novos projetos e novas soluções que versam sobre Tecnologia da Informação	Documento Gerado, implantação e acompanhamento da solução	D	II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII.	8	8	3%
CGOUV23	Realizar levantamento de requisitos de painéis estatísticos	planilha, Documento	C	III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XVI, XVII.	4	4	6%
CGOUV24	Realizar homologação dos dados de painéis estatísticos	Dados atualizados em painel	B	III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII.	6	6	9%
CGOUV25	Manter atualização e remoção dos dados em painel estatístico (SIC e Ouvidoria)	Dados atualizados em painel	B	III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII.	8	8	9%
CGOUV26	Gerir a página da Ouvidoria na Internet	Informações inseridas na página da Ouvidoria	C	I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII.	4	4	6%
CGOUV27	Manter sistemas internos da ouvidoria (qualidade, chamado, Patrimônio, Protocolo)	Processo instruído e movimentado	D	IV,V, VI, VII, VIII, IX, X, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII.	2	2	3%

CGOUV28	Manter e desenvolver painéis estatísticos dos sistemas internos da Ouvidoria (qualidade, chamado, Patrimônio, Protocolo)	Painéis estatísticos	D	IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII, XVIII.	8	8	3%
CGOUV29	Acompanhar as atividades da equipe de TI da Ouvidoria	Gerenciamento das atividades da equipe	A	I, II, III, IV, V,VI, VII,VIII, IX, X, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII.	2	2	12%
CGOUV30	Promover treinamento e capacitação	capacitação concluída	A	I, IV, VII, VIII, IX, X, XIII, XIV, XV	4	4	12%
CGOUV31	Participar de reuniões internas e externas da Ouvidoria	Participação efetiva	B	I, IV, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIV, XVI, XVIII	a posterior	a posterior	-
CGOUV32	Atender demandas de órgãos públicos	Ofícios respondidos	C	I, IV, VIII, X, XIV, XV, XVII, XVIII	6	4	-
CGOUV33	Elaborar minutas de normativos	minutas	C	I, IV, VIII, X, XIV, XV, XVII, XVIII	6	4	-
CGOUV34	Assessorar as áreas técnicas da Ouvidoria	Nota Técnica	C	I, IV, VIII, X, XIV, XV, XVII, XVIII	6	4	-
CGOUV35	Revisar documentos	Documentos revisados	B	I, IV, VIII, X, XIV, XV, XVII, XVIII	6	4	-
CGOUV36	Elaborar apresentações/comunicações da Ouvidoria	Apresentação/ comunicaçãoelaborada	B	I, II, V, XI, XII, XIII,	2	2	-
Ouvidoria							
COUV1	Tratar Manifestações, conforme meta diária estabelecida	Conclusão da Manifestação/Repasse à área técnica/Encaminhamento para outro órgão/arquivamento	B	I, II, IV, V, VII, VIII, IX, XIII, XIV, XV, XVI	8	8	9%
COUV2	Tratar Manifestações, Tipo Denúncia	Conclusão da Manifestação/Repasse à área técnica/Encaminhamento para outro órgão/arquivamento	B	I, II, IV, V, VII, VIII, IX, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVIII	8	8	9%
COUV3	Avaliar qualitativamente as respostas publicadas pelas unidades técnicas do Ministério, conforme critérios estabelecidos	Manifestação analisada conforme critérios estabelecidos	B	I, II, IV, V, VII, VIII, IX, XIII, XIV, XV, XVI, XVII	8	8	9%
COUV4	Publicar enquetes de pesquisa Conselho de usuário na Plataforma Conselho de Usuário	Enquete Publicada	B	I, II, IV, V, VII, VIII, IX, XIII, XIV, XV, XVI, XVII	8	8	9%
COUV5	Extrair e analisar dados na plataforma Conselho de Usuários/elaborar relatório	Extração e análise realizada	C	I, V, IX, XI, XII, XIII, XV,XVI, XVII	8	8	6%
COUV6	Elaborar relatório relacionado à pesquisa na plataforma Conselho de Usuário	Relatório concluído	B	I, IV, V, X, XII, XIII, XIV, XV,XVI, XVII, XVIII	8	8	9%
COUV7	Distribui e monitorar as atividades das equipes internas	Gerenciamento da produção da equipe	c	I, II, III, VI, VII, VIII, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVII, XVIII	8	8	6%

COUV8	Esclarecer dúvidas internas e externas por meio de plataforma digital	Resolução das dúvidas online	B	I, II, III, IV, VI, VIII, X, XI, XII, XIII, XIV, XVI, XVII, XVIII	2	2	9%
COUV9	Interagir com outras equipes para resolução de problema de ordem técnica	Problema de ordem técnica resolvido	B	I, II, III,VI, VII, VIII, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII	1	1	9%
COUV10	Atuar junto às unidades para elucidação de dúvidas e levantamento de subsídios	Obtenção de subsídios ou promoção de alinhamento	B	I, II, III,VI, VII, VIII, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII	1	1	9%
COUV11	Elaborar Relatório	Relatório concluído	B	I, III, IV, V, IX, X, XI, XIV, XV, XVII	4	4	9%
			C		6	6	6%
			D		8	8	3%
COUV12	Elaborar Nota Técnica	Nota Técnica concluída	B	I, III, IV, V, IX, X, XI, XIV, XV, XVII	4	4	9%
			C		6	6	6%
			D		8	8	3%
COUV13	Elaborar Guia de Orientação	Guia de Orientação concluído	B	I, III, IV, V, IX, X, XI, XIV, XV, XVII	8	8	9%
COUV14	Acompanhar e tratar processo SEI e e-mails institucionais relativo às manifestações de ouvidoria	Processo analisado e concluído	B	I, II, IV, V/VI, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVII	1	1	-
			C		2	2	
			D		4	4	
Acesso à informação							
CTR1	Receber e dar tratamento às manifestações	Repassar à área, encaminhar para outro órgão ou para ouvidoria	B	I, II, III, VII, XVI, IX, XII, XIII, XV, XVI	8	8	5%
CTR2	Elaborar respostas às manifestações	elaborar resposta com base na transparência Ativa	B	I, II, III, IV, XI, XII, XIII, XV, XVI, XVII	8	8	5%
CTR3	Revisar respostas recebidas	Avaliar as respostas derivadas das manifestações concluídas pelas áreas, conforme critérios estabelecidos pelo SIC	C	I,II, III, IV, VII, X, XI, XII, XIII, XV,XVI, XVII, XVIII	8	8	5%
CTR4	Entregar respostas ao cidadão	Enviar respostas ao cidadão por meio dos sistemas Fala Br.	A	V, IX, XII, XIII, XVI	8	8	5%
CTR5	Monitorar prazos de atendimento dos pedidos e Recursos	criar planilhas de monitoramentos das demandas do SIC e enviar e-mails de cobrança.	B	V, XII, XIII, XV, XVI,	8	8	5%
CTR6	Cadastrar e manter usuários da Rede SIC	cadastros do SDSIC	A	V, X, XII, XIII,	8	8	5%
CTR7	Tratar recursos, esclarecimentos adicionais e cumprimentos de decisão	Orientar às áreas competentes pela resposta ou produzir resposta para os recursos assinados no SIC com base na LAI.	B	I,II, III, IV, VII, X, XI, XII, XIII, XV,XVI, XVII, XVIII	8	8	5%
CTR8	Coordenar, orientar, executar e controlar as atividades do Serviço de Informação ao Cidadão no âmbito do Ministério	Elaborar relatório, gerir as atividades do SIC e zelar pelo cumprimento das normas.	B	I,II, III, IV, VI, VII, X, XI, XII, XIII, XV, XVII, XVIII	8	8	-
CTR9	Realizar homologação dos dados de painéis estatísticos	Dados atualizados em painel	B	III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII,	8	8	-

				XIV, XV, XVI, XVII.			
CTR10	Manter atualização e remoção dos dados em painel estatístico (SIC e Ouvidoria)	Dados atualizados em painel	B	III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII.	8	8	-
CTR11	Realizar as atividades relacionadas aos Dados Abertos de competência da Ouvidoria	Atividade concluída	B	II, III, IV, V, VII. VIII, IX, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVII	4	4	-
CTR12	Monitorar o Plano de Dados Abertos	Plano atualizado	B	II, III, IV, V, VII. VIII, IX, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVII	4	4	-

PARÂMETROS ADOTADOS PARA DEFINNIÇÃO DE FAIXA DE COMPLEXIDADE

Parâmetros	FAIXAS			
	A	B	C	D
I. Requer habilidade de compreensão textual	Baixo	Médio	Alto	Muito Alto
II. Requer pesquisa ou consulta simples, por meio de fontes abertas, de dados necessários à produção de conteúdo	Baixo	Médio	Alto	Muito Alto
III. Requer pesquisa ou consulta apurada, por meio de fontes abertas, de dados necessários à produção de conteúdo	Baixo	Médio	Alto	Muito Alto
IV. Requer uso de recursos textuais e redação eficiente	Baixo	Médio	Alto	Muito Alto
V. Atividade de natureza operacional	Sim	Sim	Não	Não
VI. Atividade de natureza gerencial	Não	Não	Sim	Sim
VII. Necessidade de interação com pontos focais internos ou consultar áreas internas.	Baixo	Médio	Alto	Muito Alto
VIII. Necessidade de interação com pontos focais externos e consultar áreas externas.	Baixo	Médio	Alto	Muito Alto
IX. Exige grau intermediário de conhecimento sobre o assunto.	Baixo	Médio	Alto	Muito Alto
X. Exige grau elevado de conhecimento sobre o assunto.	Baixo	Médio	Alto	Muito Alto
XI. Necessidade de consolidação de informações	Baixo	Médio	Alto	Muito Alto
XII. Requer manutenção do sigilo das informações e dados pessoais do cidadão	Não	Não	Sim	Sim
XIII. Requer acesso aos sistemas e a rede interna do órgão	Não	Sim	Sim	Sim
XIV. Requer conhecimento dos normativos aplicados às atividades	Baixo	Médio	Alto	Muito Alto
XV. Requer habilidades para atuar e gerir planilhas	Baixo	Médio	Alto	Muito Alto
XVI. Atividade com prazo de execução definido em Lei	Não	Não	Sim	Sim
XVII. Exige maior grau de concentração para execução do trabalho	Baixo	Médio	Alto	Muito Alto
XVIII. Exige maior grau de responsabilidade	Baixo	Médio	Alto	Muito Alto

Documento assinado eletronicamente

JOSÉ CARLOS OLIVEIRA

Ministério do Trabalho e Previdência

Documento assinado eletronicamente por **José Carlos Oliveira**, **Ministro(a) de Estado do Trabalho e Previdência**, em 14/07/2022, às 20:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **26260459** e o código CRC **536C0613**.

Referência: Processo nº 10135.100889/2022-76. SEI nº 26260459