

A photograph of two call center agents, a man and a woman, wearing headsets and looking at their workstations. The woman in the foreground has curly hair and is wearing glasses. A blue diagonal graphic element is overlaid on the left side of the image.

Manual
do Processo

TRATAMENTO DE DEMANDAS PELA OUVIDORIA

VERSÃO ATUALIZADA EM 10/12/2020



Justiça,
Cidadania
e Serviço

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

MANUAL DO PROCESSO

Tratamento de Demandas pela Ouvidoria

Versão 1.0 – dezembro/2020

GESTOR DO PROCESSO

Ouvidoria

ESCRITÓRIO DE PROCESSOS

Seção de Gestão de Processos, da Qualidade e de Riscos (SEGEPRO)

FORMALIZAÇÃO DE PROJETO DE MELHORIA DO PROCESSO

SEI n.º 0135343-79.2020.6.05.8000

JUIZ OUVIDOR

Freddy Carvalho Pitta Lima

AUTORES DO MANUAL - OUVIDORIA

Venícios dos Anjos Belo

Elisa Maria Romeu Santos

Cláudia Fonseca Borges

Cléber Ramon de Sousa Sá

CONSULTORES DO MANUAL

Christiany Teixeira Suzart (SEGEPRO)

Cristiane Sena de Queiroz (SEGEPRO)

Marcos Diniz Gonçalves O'Dwyer (SEGEPRO)

ABRANGÊNCIA

Este Manual de Processo aplica-se ao Tribunal Regional Eleitoral da Bahia, especialmente à Ouvidoria e unidades do Órgão detentoras de informações ou destino de elogios, críticas, reclamações e sugestões.

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO	4
2. VISÃO SISTÊMICA	6
3. DIAGRAMA ORQUESTRADOR	7
4. PROCESSO TRATAMENTO DE DEMANDAS PELA OUVIDORIA	
4.1. MAPA DO PROCESSO	8
4.2. ELEMENTOS DO PROCESSO	9
5. SUBPROCESSO TRATAMENTO DE DÚVIDAS E SOLICITAÇÃO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	
5.1. MAPA DO SUBPROCESSO	11
5.2. ELEMENTOS DO SUBPROCESSO	12
6. SUBPROCESSO TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E CRÍTICAS	
6.1. MAPA DO SUBPROCESSO	17
6.2. ELEMENTOS DO SUBPROCESSO	18
7. SUBPROCESSO ENCAMINHAMENTO DE ELOGIOS E SUGESTÕES .	
7.1 MAPA DO SUBPROCESSO	22
7.2 ELEMENTOS DO SUBPROCESSO	23
8. ANEXOS	
8.1 ANEXO I - ANÁLISE SWOT	24
8.2 ANEXO II - FICHA DO INDICADOR	26
8.3 ANEXO III - PLANO DE TRATAMENTO DE RISCOS	28

1. APRESENTAÇÃO

Este manual dispõe sobre os fluxos e os procedimentos para o processo de “Tratamento de Demandas pela Ouvidoria”, e é fruto do projeto de melhoria do processo que integra o Programa Evolução da Maturidade dos Processos do TRE-BA - exercício 2020.

Utilizando-se de ferramentas como modelagem de processos, gestão de riscos e indicador de desempenho, o projeto busca aprimorar os procedimentos adotados, referenciado em requisitos de economicidade, conformidade, sustentabilidade e eficiência. Toda a documentação dos trabalhos relacionados ao mapeamento/melhoramento do fluxo de trabalho pormenorizado neste manual encontra-se no **SEI nº 0135343-79.2020.6.05.8000**.

O processo está vinculado ao macroprocesso finalístico “Informação, Mediação e Conscientização para a Cidadania”, e alinha-se aos objetivos estratégicos “Assegurar a Garantia dos Direitos da Cidadania” e “Prestar Atendimento de Excelência ao Cidadão”, vigentes no Planejamento Estratégico Institucional 2016 - 2021.

A Ouvidoria recebe solicitações dos cidadãos, principalmente via software próprio de recebimento e encaminhamento de demandas, disponível na internet, no portal do TRE-BA. Também são disponibilizados canais pelo e-mail, telefone e

correspondência impressa via Correios ou protocolada no Órgão.

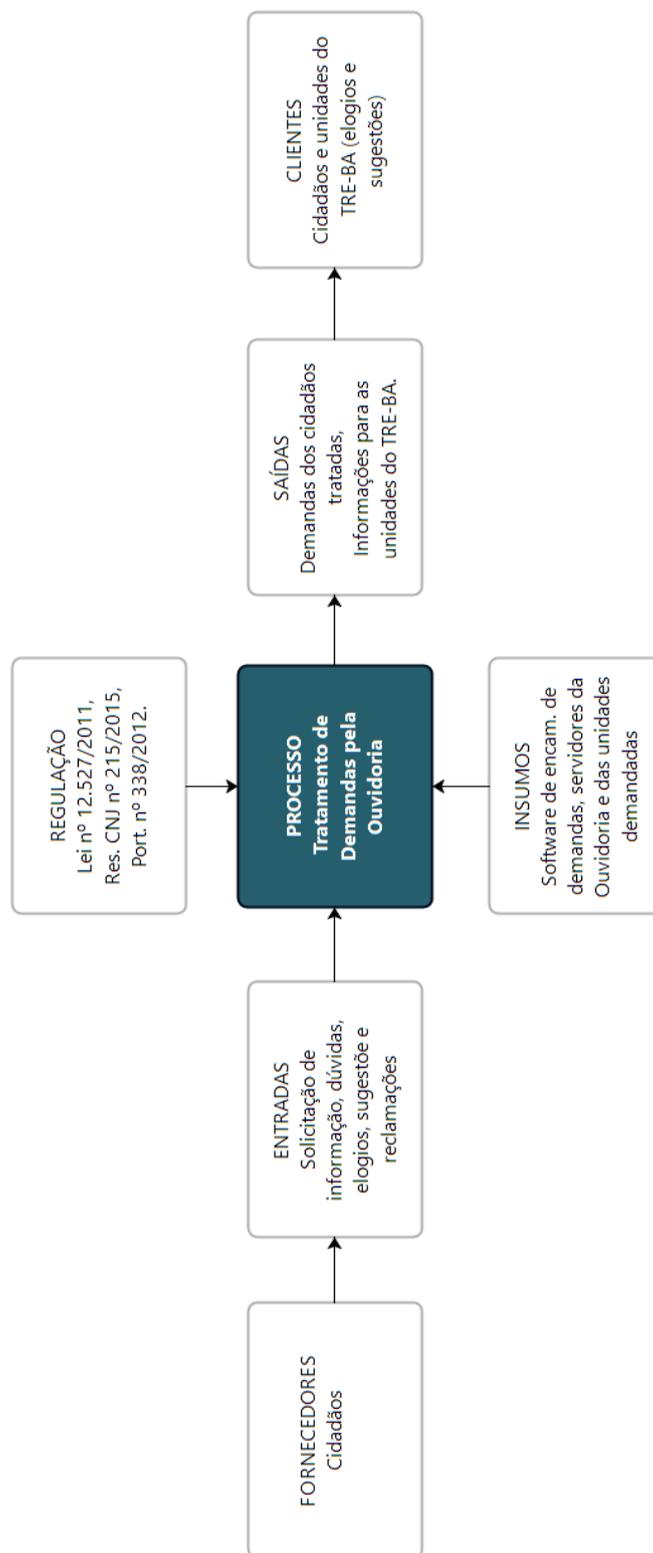
As demandas recebidas pela Ouvidoria são classificadas como “Dúvidas do eleitor e Solicitação de Acesso à Informação”, “Elogios e Sugestões”, “Reclamações” e “Denúncias”, sendo que nesse último caso as são tratadas em um processo a parte.

As demandas e seus respectivos fluxos foram detalhados neste manual, onde constam os mapas dos processos e subprocessos desenhados em notação BPMN, utilizando-se o software Bizagi Modeler. Além dos desenhos e descrição das atividades, compõe este manual o Plano de Tratamento de Riscos e a Ficha de Indicador de desempenho ambos propostos para o processo, como entregas do Programa Evolução da Maturidade de Processos – 2020.

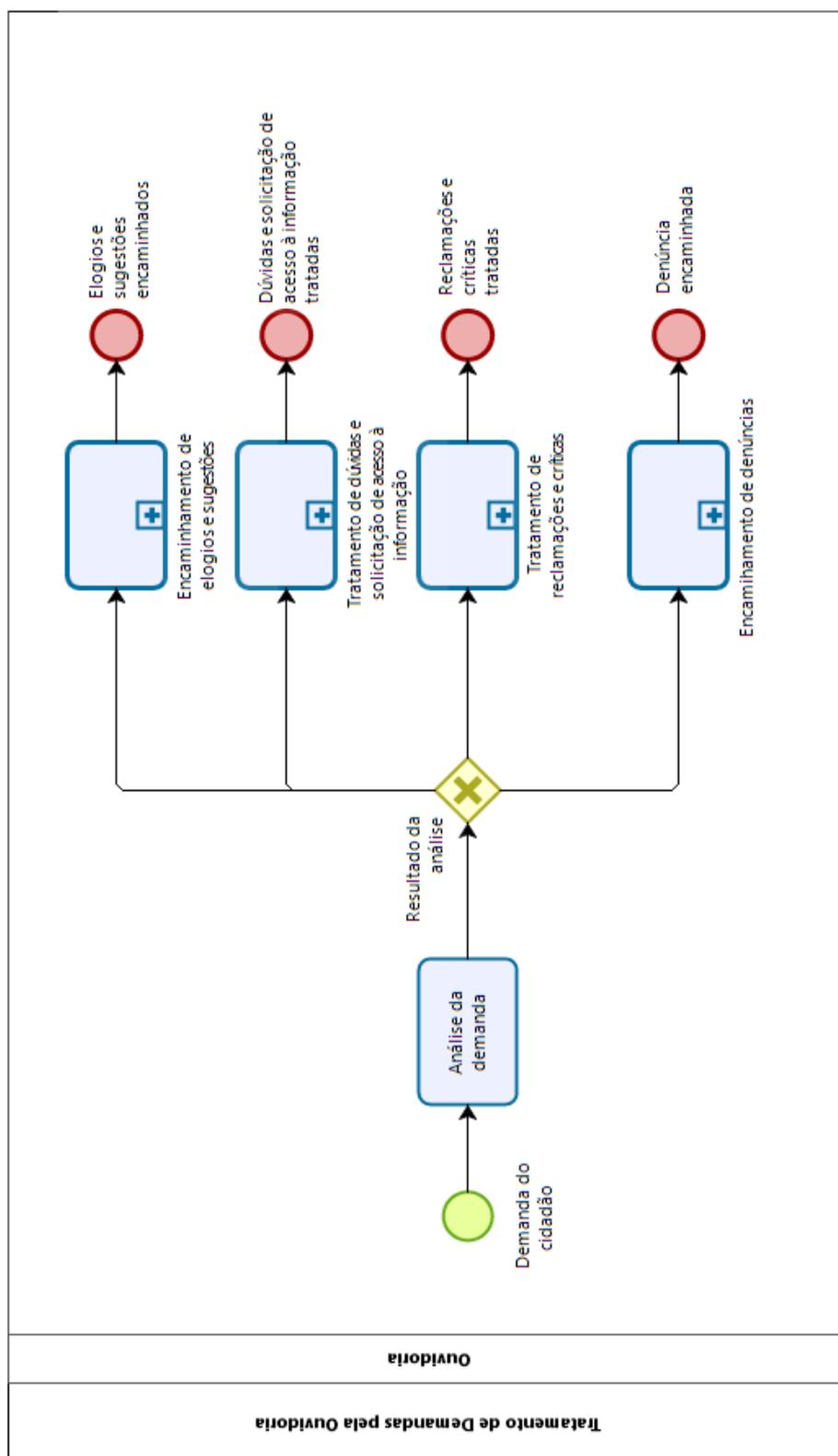
Os fluxos deste manual são definidos conforme tabela abaixo:

PROCESSO	SUBPROCESSOS
Tratamento de Demandas pela Ouvidoria	Tratamento de Dúvidas e Solicitação de Acesso à Informação
	Encaminhamento de Elogios e Sugestões
	Tratamento de Reclamações

2. VISÃO SISTÊMICA



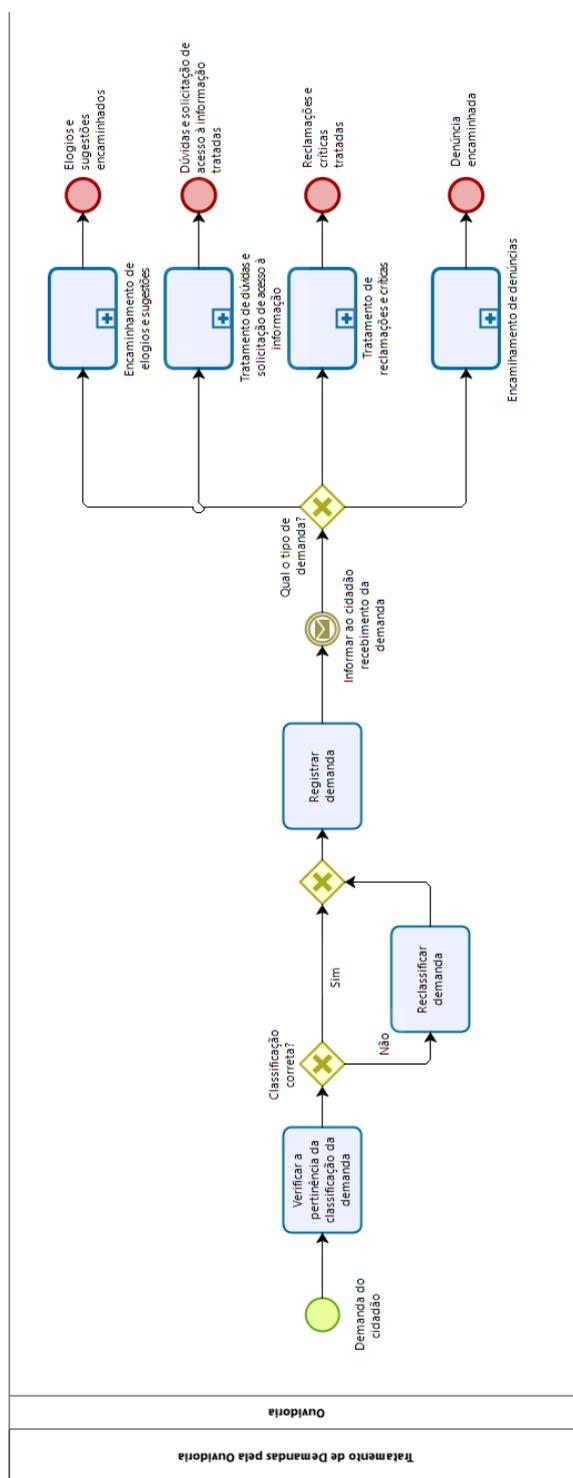
3. DIAGRAMA ORQUESTRADOR



4. PROCESSO

Tratamento de Demandas pela Ouvidoria

4.1 MAPA DO PROCESSO



4.2 ELEMENTOS DO PROCESSO

• **Demanda do cidadão**

Descrição

O cidadão encaminha demanda via formulário web disponível no Portal do TRE-BA, por telefone, por correspondência impressa, por e-mail ou atendimento presencial.

Nas situações em que o envio é pelo formulário web ou se tratando de pronto atendimento, a demanda será reduzida a termo no sistema de Ouvidoria.

• **Verificar a pertinência da classificação da demanda - Ouvidoria**

Descrição

O atendente verifica se o cidadão classificou corretamente a demanda, nos termos do normativo Res. Adm 38/2016 .

• **Classificação correta?**

Não

• **Reclassificar demanda - Ouvidoria**

Descrição

O atendente reclassifica a demanda no sistema, conforme normativo Res. Adm 38/2016.

Sim

• **Registrar demanda - Ouvidoria**

Descrição

Quando a demanda foi classificada corretamente pelo cidadão, atendente efetua registro no sistema da Ouvidoria.

• Informar ao cidadão recebimento da demanda

Descrição

A Ouvidoria (ou é o sistema, com envio automático?) envia e-mail ao cidadão informando sobre o encaminhamento da demanda.

• Qual o tipo de demanda?

Descrição

A depender da classificação da demanda, o fluxo segue para um dos seguintes subprocessos:

• Encaminhamento de elogios e sugestões

Descrição

Quando demanda é classificada como elogio ou sugestão.

• Tratamento de Dúvidas e Solicitação de Acesso à Informação

Descrição

Quando demanda é classificada como dúvida ou solicitação de acesso à informação.

• Tratamento de Reclamações e Críticas

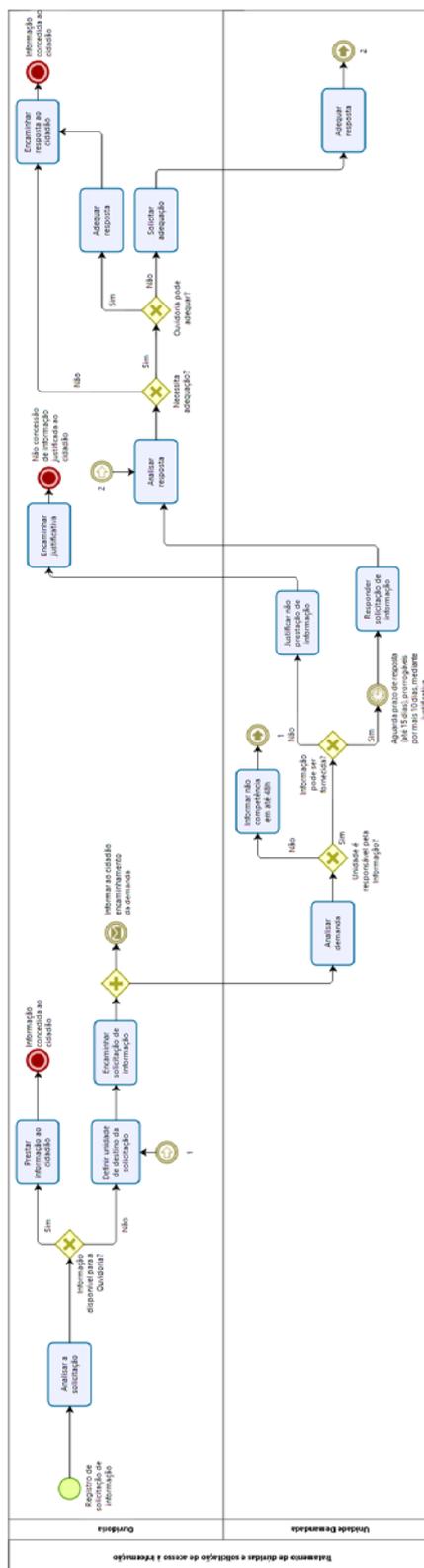
Descrição

Quando demanda é classificada como reclamação ou crítica.

5. SUBPROCESSO

Tratamento de Dúvidas e Solicitação de Acesso à Informação

5.1 MAPA DO SUBPROCESSO



5.2 ELEMENTOS DO SUBPROCESSO

• Registro de solicitação de informação

Descrição

O eleitor solicita informação ao TRE-BA, preenchendo formulário disponível na página da Ouvidoria na internet.

• Informação disponível para a Ouvidoria?

Sim

• Prestar informação ao cidadão - Ouvidoria

Descrição

A Ouvidoria presta a informação ou direciona o cidadão a acessar a resposta no Portal do TRE-BA.

• Informação concedida ao cidadão

Quando prestada diretamente pela Ouvidoria, o processo é concluído.

Não

• Definir unidade de destino da solicitação – Ouvidoria

Descrição

Quando a informação não está disponível para a Ouvidoria, com base no Regulamento da Secretaria o atendente da Ouvidoria verifica a área correlata ao tema, e envia a demanda a possível unidade ressonável.

• Encaminhar solicitação de informação - Ouvidoria

Descrição

Enviar, via sistema, solicitação de informação à unidade demandada.

- **Informar ao cidadão encaminhamento da demanda**

Descrição

Quando questionada pelo solicitante o atendente encaminha e-mail ao cidadão informando sobre o encaminhamento da demanda.

- **Analisar demanda – Unidade demandada**

Descrição

A Unidade demandada analisa se é competente para responder à demanda.

- **Unidade é responsável pela Informação?**

Não

- **Informar não competência em até 48h – Unidade demandada**

Descrição

A Unidade demandada informa à Ouvidoria, dentro de 48 horas, que é competente para o fornecimento da informação ao cidadão. (voltar para a atividade **“Definir unidade de destino da solicitação”**).

Sim

Descrição

Em sendo competente para o fornecimento da informação ao cidadão, a unidade analisa se a informação pode ser disponibilizada (descrever requisitos necessários para o fornecimento ou não da informação – só não fornece se for sigiloso?).

Art 13, Decreto 7724/2012.

Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

I – genéricos;

II – desproporcionais ou desarrazoados; ou

III – que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados ou informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade. Vide Art. 12, Resolução 215 do CNJ. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação....

• **Informação pode ser fornecida?**

Não

• **Justificar não prestação de informação – Unidade demandada**

Descrição

A Unidade Demandada justifica o não fornecimento, citando, quando possível, a base legal para a negativa.

• **Encaminhar justificativa – Ouvidoria**

Descrição

A Ouvidoria encaminha ao cidadão a justificativa do não fornecimento pela unidade demandada.

• **Não concessão de informação justificada ao cidadão**

Descrição

Quando não é possível o fornecimento da informação pela unidade demandada, o processo é concluído com a justificativa enviada ao cidadão.

Sim

• **Aguarda prazo de resposta (até 15 dias), prorrogáveis por mais 10 dias, mediante justificativa.**

Descrição

Quando a informação pode ser concedida, a unidade demandada tem 15 dias de prazo para responder a demanda à Ouvidoria, sendo possível, neste tempo, o pedido de prorrogação do prazo por mais 10 dias.

• Responder solicitação de informação – Unidade demandada

Descrição

A unidade demandada, após encaminhamentos internos à(s) unidade(s) subordinada(s) se necessário, responde à solicitação à Ouvidoria.

• Analisar resposta – Ouvidoria

Descrição

Ouvidoria analisa se a resposta está adequada, e se responde à solicitação utilizando-se de linguagem acessível ao cidadão.

• **Necessita adequação?**

Não

• Encaminhar resposta ao cidadão - Ouvidoria

Descrição

Ouvidoria encaminha resposta à solicitação de informação para o cidadão, encerrando-se o processo, após.

(ir para **Informação concedida ao cidadão**)

Sim

• Ouvidoria pode adequar?

Descrição

Se identificada a necessidade de adequação da resposta, Ouvidoria analisa se é possível ela mesma realizar a adequação.

Não

• Solicitar adequação - Ouvidoria

Descrição

Quando identificada que não é possível a realização da adequação pela Ouvidoria, é feito um novo encaminhamento da demanda para a unidade demandada, informando a necessidade de adequação e estabelecendo as diretrizes para tanto.

• Adequar resposta – Unidade demandada

Descrição

A unidade demandada adequa a resposta de forma a atender às diretrizes da Ouvidoria (voltar para a atividade “**Analisar resposta**”).

Sim

• Adequar resposta - Ouvidoria

Descrição

Se for possível a realização da adequação pela própria Ouvidoria, atendente adequa a resposta da unidade demandada, de forma a ficar mais clara para o cidadão.

• Encaminhar resposta ao cidadão - Ouvidoria

Descrição

Ouvidoria encaminha resposta ao cidadão via sistema da Ouvidoria.

• Informação concedida ao cidadão

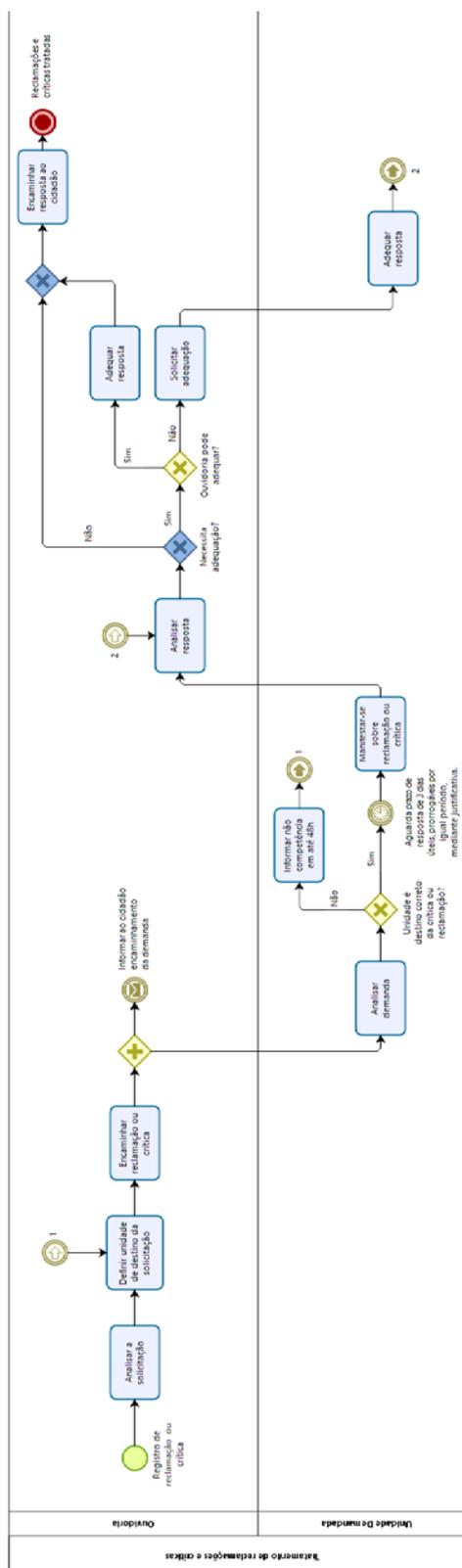
Descrição

Processo é concluído com a informação concedida ao cidadão.

6. SUBPROCESSO

Tratamento de Reclamações e Críticas

6.1 MAPA DO SUBPROCESSO



6.2 ELEMENTOS DO SUBPROCESSO

• Registro de reclamação ou crítica

Descrição

O cidadão encaminha, via sistema web, e-mail, telefone, pelo próprio protocolo do Tribunal ou via Correios, reclamação ou crítica relacionada a serviços ou servidores do TRE-BA. Caso não tenha sido encaminhada via sistema web, a reclamação ou crítica deverá ser registrada no sistema pelo atendente.

• Analisar a solicitação - Ouvidoria

Descrição

A ouvidoria verifica se o relato está classificado como reclamação ou crítica, conforme consta no regulamento, atentando para possível necessidade de reclassificação da demanda como denúncia, caso em que o fluxo seguirá processo diverso. Se a classificação estiver correta, segue para a próxima atividade. **Res. Adm 38/2016.**

• Definir unidade de destino da reclamação ou crítica - Ouvidoria

Descrição

Definir, com base no Regulamento da Secretaria e Atos normativos de criação de grupos de trabalho e comissões ou verifica a área correlata ao tema, para qual unidade a demanda deve ser encaminhada.

• Encaminhar reclamação ou crítica - Ouvidoria

Descrição

A Ouvidoria encaminha a demanda para unidade responsável em prestar esclarecimentos sobre a reclamação enviada.

- **Informar ao cidadão encaminhamento da demanda**

Descrição

Quando questionada pelo solicitante, o atendente encaminha e-mail ao cidadão informando sobre o encaminhamento da demanda.

- **Analisar demanda – Unidade demandada**

Descrição

A Unidade demandada analisa se é competente para responder à reclamação ou crítica.

- **Unidade é destino correto da crítica ou reclamação?**

Não

- **Informar não competência em até 48h – Unidade demandada**

Descrição

A Unidade demandada informa à Ouvidoria, dentro do prazo de 48 horas, que é não é competente para o fornecimento da informação ao cidadão. (voltar para a atividade “**Definir unidade de destino da solicitação**”)

Sim

- **Aguarda prazo de resposta de 3 dias úteis, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa.**

Descrição

Se a unidade demandada considerar-se responsável pela resposta para a reclamação ou crítica, tem o prazo de 3 dias úteis - prorrogáveis por igual período, mediante justificativa – para responder à Ouvidoria com os esclarecimentos que se fizerem necessários.

• **Manifestar-se sobre reclamação ou crítica – Unidade demandada**

Descrição

A unidade de destino, após, se necessário, encaminhamentos internos da demanda à(s) unidade(s) subordinada(s), manifesta-se acerca da reclamação ou crítica, encaminhando esclarecimentos à Ouvidoria.

• **Analisar resposta – Ouvidoria**

Descrição

Ouvidoria analisa se a resposta está adequada, respondendo ou justificando-se sobre a reclamação e utilizando-se de linguagem acessível ao cidadão.

• **Necessita adequação?**

Não

• **Encaminhar resposta ao cidadão - Ouvidoria**

Descrição

A ouvidoria encaminha a resposta da unidade ao cidadão.

(ir para **Reclamações e críticas tratadas**)

Sim

• **Ouvidoria pode adequar?**

Descrição

Se identificada a necessidade de adequação da resposta, Ouvidoria analisa se é possível ela mesma realizar a adequação.

Não

• Solicitar adequação - Ouvidoria

Descrição

Quando identificada que não é possível a realização da adequação pela Ouvidoria, é feito um novo encaminhamento da demanda para a unidade responsável, informando a necessidade de adequação e estabelecendo as diretrizes para tanto.

• Adequar resposta – Unidade demandada

Descrição

A unidade demandada adequa a resposta de forma a atender às diretrizes da Ouvidoria (voltar para a atividade “**Analisar resposta**”).

Sim

• Adequar resposta - Ouvidoria

Descrição

Se for possível a adequação pela própria Ouvidoria, o atendente adequa a resposta da unidade demandada, de forma a ficar mais clara para o cidadão.

• Encaminhar resposta ao cidadão - Ouvidoria

Descrição

Ouvidoria encaminha resposta ao cidadão via sistema da Ouvidoria.

• Reclamações e críticas tratadas

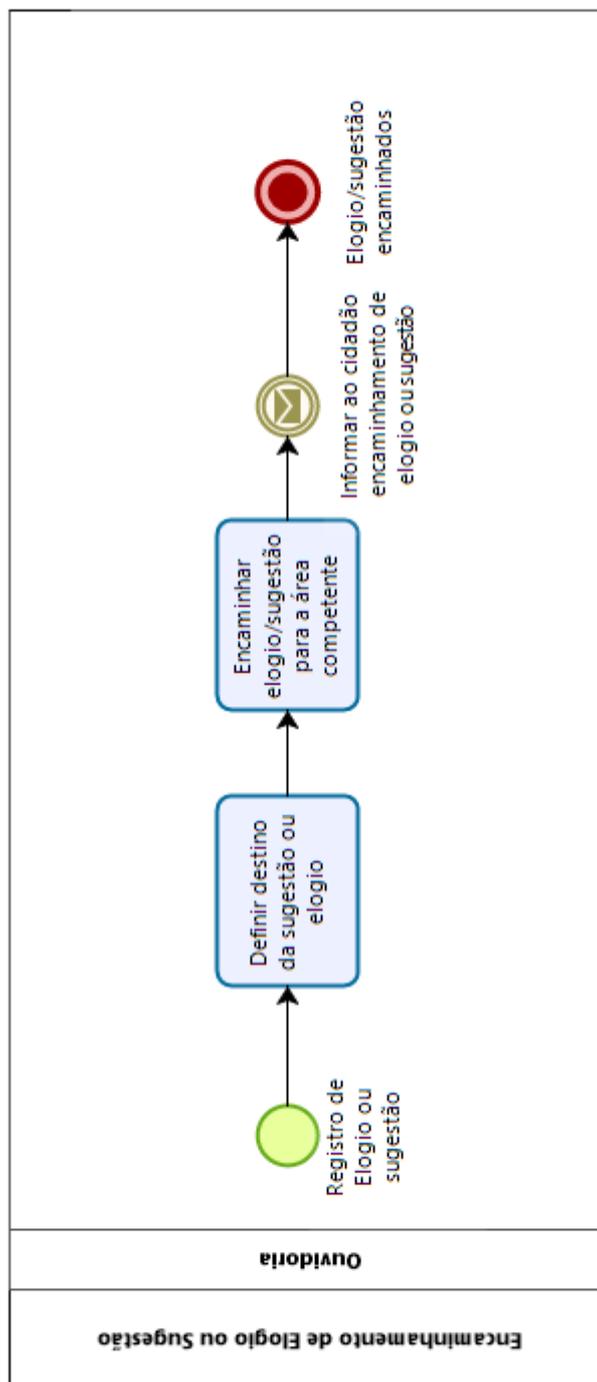
Descrição

Processo é concluído com a resposta concedida ao cidadão.

7. SUBPROCESSO

Encaminhamento de Elogio e Sugestão

7.1 MAPA DO SUBPROCESSO



7.2 ELEMENTOS DO SUBPROCESSO

• Registro de Elogio ou sugestão

Descrição

O cidadão encaminha, via sistema de ouvidoria, elogio sobre atendimento recebido ou sugestão de melhoria sobre qualquer serviço do TRE-BA.

• Definir destino da sugestão ou elogio

Descrição

A Ouvidoria analisa a sugestão/elogio e verifica qual a área de destino da demanda.

• Encaminhar elogio/sugestão para a área competente

Descrição

A Ouvidoria encaminha a sugestão/elogio para a área de destino.

• Informar ao cidadão encaminhamento de elogio ou sugestão

Descrição

A Ouvidoria informa ao cidadão que a sugestão ou elogio foi encaminhada(o) para a área competente.

• Elogio/sugestão encaminhados

Descrição

Processo é concluído após encaminhamento à unidade de destino e comunicação ao cidadão do encaminhamento.

8. ANEXOS

8.1 ANEXO I – ANÁLISE SWOT

ANÁLISE SWOT¹

INSTITUIÇÃO/UNIDADE: Ouvidoria e unidades demandadas pelo processo;
PROCESSO DE REFERÊNCIA: Tratamento de Demandas pela Ouvidoria.

AMBIENTE		FORÇAS (S)	FRAQUEZAS (W)
INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> - Administração com responsabilidade das demandas recebidas por meio dos canais de acesso à Ouvidoria. - Processos automatizados; - Logística de atendimento bem definida; - Pessoal capacitado; - Portal do TRE com conteúdo que atende a maior parte das demandas do cidadão. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de Ouvidoria insatisfatório; - Desconhecimento de algumas unidades de que demandas da Ouvidoria provém do próprio membro da corte - o Juiz Ouvidor. - Descumprimento dos prazos previstos em leis e regulamentos internos do Tribunal para resposta ao cidadão. 	
EXTERNO	<ul style="list-style-type: none"> - Promoção da Ouvidoria como instrumento de democracia junto à sociedade – Ouvidoria Ativa; - Promoção da Ouvidoria como órgão de controle social; - Inclusão digital; - Exigências da Lei de Acesso à Informação. 	<ul style="list-style-type: none"> - Desconhecimento do cidadão acerca do papel da Justiça Eleitoral, da Ouvidoria e do Ministério Público Eleitoral; - Desconfiança do eleitor acerca do funcionamento da urna eletrônica. 	
	OPORTUNIDADES (O)		AMEAÇAS (T)

¹ Matriz SWOT. Ferramenta originária da teoria da Administração, muito disseminada na gestão estratégica. Acrônimo para as palavras inglesas *Strengths* (Forças), *Weaknesses* (Fraquezas), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças). Viabiliza análise ambiental ou de cenários e de suas influências no contexto organizacional. No ambiente interno são consideradas as forças e fraquezas (gerenciáveis pela organização) e, no ambiente externo, são identificadas oportunidades e ameaças (alheias à governabilidade da instituição).

8. ANEXOS

8.2 ANEXO II – FICHA DO INDICADOR



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
OUVIDORIA REGIONAL ELEITORAL

Ficha detalhada do indicador

INDICADOR i1:			
O que mede	Taxa de demandas respondidas ao cidadão dentro do prazo		
Para que medir	Para garantir que as demandas dos cidadãos sejam atendidas no prazo estabelecido		
Quem mede	Ouvidoria		
Quando medir	Semestralmente		
Onde medir	Relatórios do Sistema de Ouvidoria		
	<i>DRP/DR x 100</i>		
Como medir	<i>DRP: Demandas Respondidas no Prazo</i> <i>DR: Demandas Recebidas</i>		
Situação inicial	Não medido		
Desempenho atual	Não medido		
Desempenho esperado (META)	100% das demandas atendidas dentro do prazo.		
Meta Escalonada	2021.1	2021.2	2022.2
	85%	90%	95%
		2022.1	100%

Controle de Versões

Versão	Autor/Revisor	Data	Revisão
1	Venícios Belo	14/12/20	

8. ANEXOS

8.3 ANEXO III – PLANO DE TRATAMENTO DE RISCOS

NOME DO PROCESSO/SUBPROCESSO/PROJETO/ATIVIDADE: Tratamento de demandas pela Ouvidoria

LEIA AS INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO (passe o mouse nas setas vermelhas do lado direito superior das células na linha 5). Para mensurar probabilidade, impacto e nível de confiança dos controles, consulte a guia "Tabelas Avaliativas" desta planilha.

IDENTIFICAÇÃO							ANÁLISE							AVALIAÇÃO		TRATAMENTO E MONITORAMENTO						
Nº	Processo/Subprocesso/Atividade/Projeto	Objetivos Geral e Específicos	Evento de Risco	Atividade/Unidade relacionada	Causas	Consequências	Categoria de Risco	Probabilidade	Impacto	Risco Inerente	Controles Internos	Responsável	Nível de Confiança	Risco do Controle	Risco Residual	Classificação do Risco	Diretrizes para resposta	Resposta ao Risco	Ações de Tratamento	Responsável pelo tratam.	Data Inicial	Prazo para implementar
1	Tratamento de demandas pela Ouvidoria	Receber demandas da sociedade destinadas ao TRE-BA	Serviço de encaminhamento de demandas via internet indisponível	Envio de demandas pelo cidadão à Ouvidoria	Problemas com a rede computacional no próprio sistema da Ouvidoria. Sistema fora do ar ou com lentidão	<p>• Não recebimento de demandas pela Ouvidoria via software no site do TRE.</p> <p>• Insatisfação do cidadão.</p> <p>• Não comunicação tempestiva de críticas, reclamações ou sugestões para atuação do TRE-BA</p>	Operacional; Conformidade; .	5	8	40	<p>• Solicitar à Secretaria de Tecnologia da Informação manutenção correiva do Sistema de Ouvidoria.</p> <p>• Mensagem no canal da Ouvidoria no site do TRE sobre a existência de outros canais de atendimento (e-mail, telefone, correspondência via Correios).</p>	Chefe da Seção de Ouvidoria/Ouvidoria	3	0,5	20	Médio	Tratar	MITIGAR	<p>• Pesquisar alternativas para o sistema atual. Implantação de novo sistema.</p>	Ouvidoria/STI, por meio da fábrica de software	Setembro de 2019	Dezembro de 2020
2	Tratamento de demandas pela Ouvidoria	Responder dentro do prazo estipulado pela Resolução Administrativa nº21/2016	Respostas enviadas para o cidadão fora do prazo	Apresentar resposta final às demandas do cidadão/cliente	Respostas das unidades demandadas apresentadas fora do prazo. Informação difícil de ser levantada pelas unidades e não comunicação pela unidade de necessidade de prorrogação de prazo.	<p>• Insatisfação do cidadão. Descumprimento da Resolução Administrativa nº 21/2016 e da LAL.</p>	Operacional; Conformidade; .	5	8	40	<p>• Reiterar e-mail enviado às unidades. Ligar para as unidades demandadas para alertar acerca do prazo</p>	Servidores da Ouvidoria	4	0,25	10	Médio	Tratar	MITIGAR	<p>• Campanha de conscientização das unidades; Solicitação de upgrade no sistema para responsabilização de funcionalidade de alerta de prazo</p>	Servidores da Ouvidoria	1/2021 para campanha de conscientização; 01/06/2021 (para upgrade no sistema.	2/2021 para campanha de conscientização; 01/06/2021 (para upgrade no sistema.
3	Tratamento de demandas pela Ouvidoria	Receber demandas da sociedade destinadas ao TRE-BA	Serviço de atendimento telefônico ao eleitor indisponível	Atendimento telefônico com encaminhamento e resposta imediata ao eleitor.	Problemas com a rede telefônica	<p>• Não recebimento de demandas pela Ouvidoria pelo telefone. Insatisfação do cidadão.</p> <p>• Não comunicação tempestiva de críticas, reclamações ou sugestões para atuação do TRE-BA</p>	Operacional; Conformidade; .	5	8	40	<p>• Solicitar à SGA manutenção preventiva e corretiva.</p>	Chefe da Seção de Ouvidoria.	5	0,05	2	Muito Baixo/Baixo	Monitorar	ACEITAR				