

# OUVIDORIA ANAC

Ouvidora **Cristina Vilasboas**

[ouvidoria@anac.gov.br](mailto:ouvidoria@anac.gov.br)



Audiência Pública - 04/07/2024 • Comissão de Defesa do Consumidor - Câmara dos Deputados

# Estrutura

- 2 COORDENAÇÕES
  - Relacionamento com Usuários
  - Monitoramento de manifestações e Dados
  - 19 servidores e colaboradores
- Serviço Especializado em Atendimento à Manifestação - SEAM
- Monitoramento contínuo - procedimentos e painéis BI
- Reuniões Técnicas Virtuais – RTV
- Sistema de Atendimento: Central e Manifestações Internalizadas



# Sistema de Atendimento

RESULTADOS 2023



CENTRAL DE  
ATENDIMENTO

163

Resolve

40.704

58% das demandas



28.778

41%



16.944

24%



11.221

16%



9.770

14%

76%

dúvidas esclarecidas

87%

satisfação do usuário

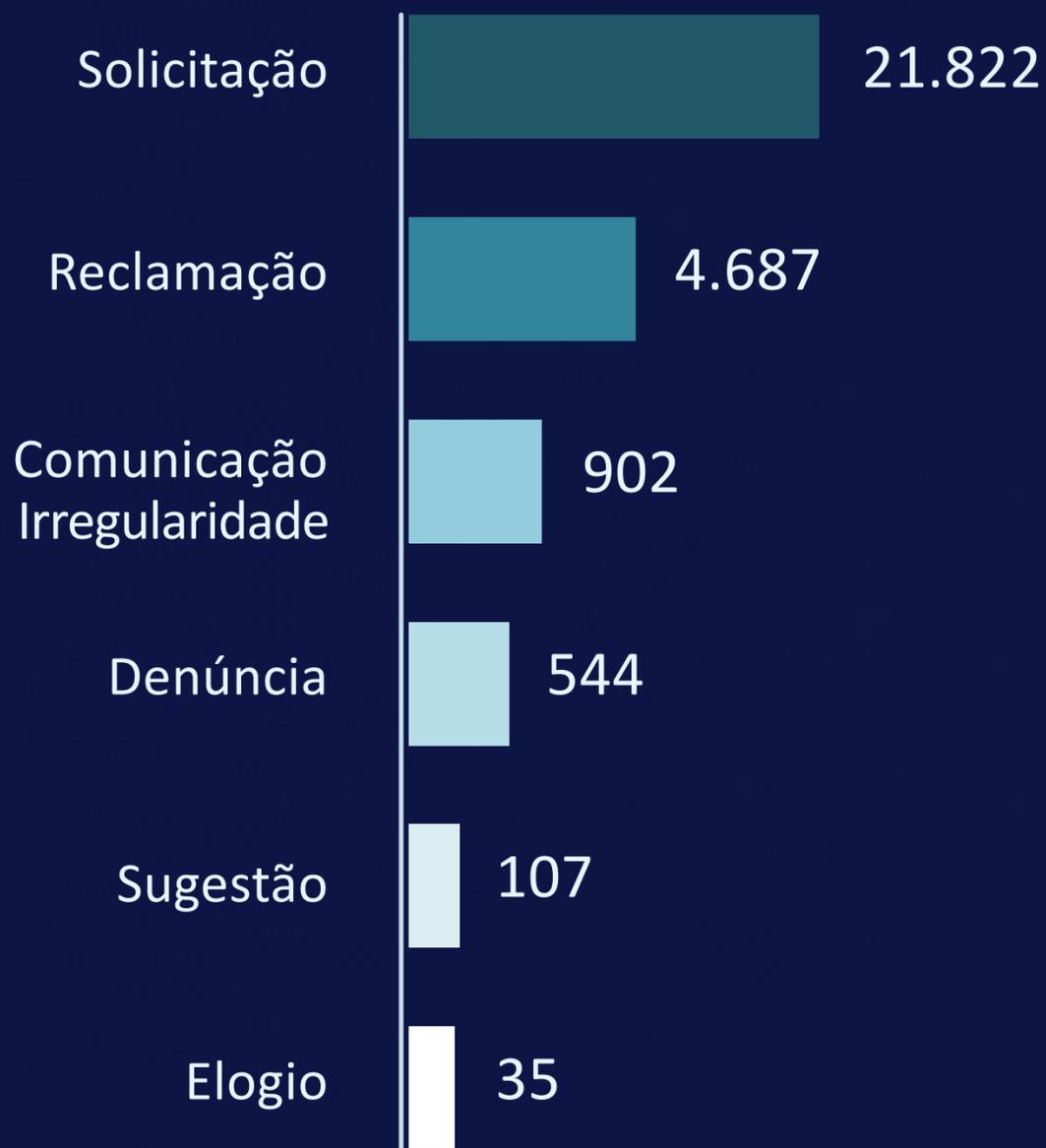
Acompanhamento de 100% notas 1 e 2

# Sistema de Atendimento

RESULTADOS 2023

## MANIFESTAÇÕES INTERNALIZADAS

29.438



## SATISFAÇÃO ATENDIMENTO

64% +5,5

## SATISFAÇÃO SERVIÇOS

74%

## RESOLUTIVIDADE

70% +4,0

# Assuntos Recorrentes

RESULTADOS 2023

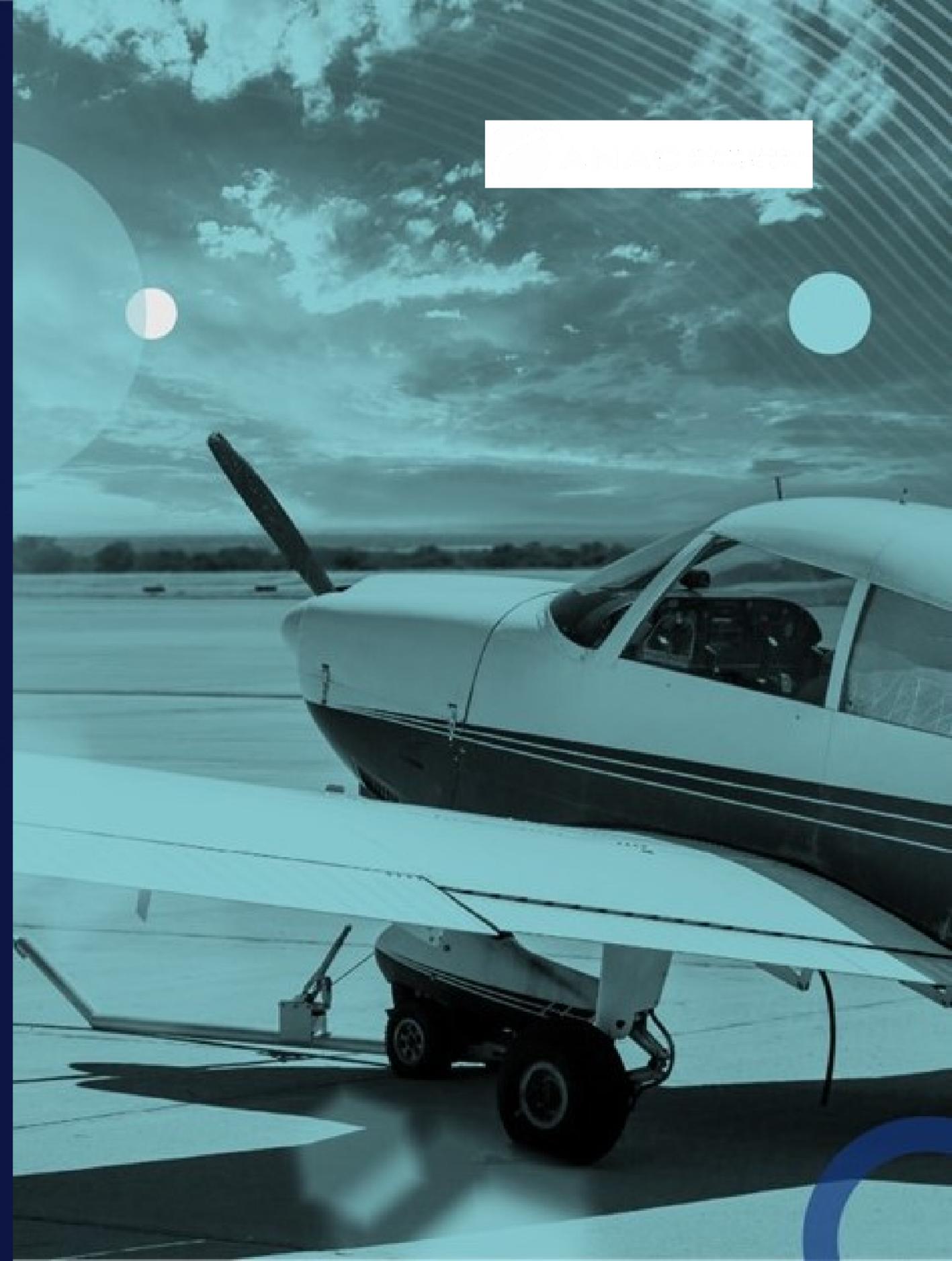
## TOP ASSUNTOS CENTRAL DE ATENDIMENTO

1 - Reclamações passageiros	6.774
2 - Agências de Viagem	2.505
3 - Acesso Sistemas Internos	2.046

## TOP ASSUNTOS MANIFESTAÇÕES

1 - Sistemas informatizados	7.321
2 - Licenças e Habilitações	3.595
3 - Análise de Processos	1.089

**100%** ATENDIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



# Transparência Pública

## LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

344

**8,06** dias/resposta (media órgãos: 12,72)

**100%** respondidas

**4.33** atendimento pleno

**4.42** fácil compreensão



## TRANSPARÊNCIA ATIVA

**49** itens

**100%** atendidos

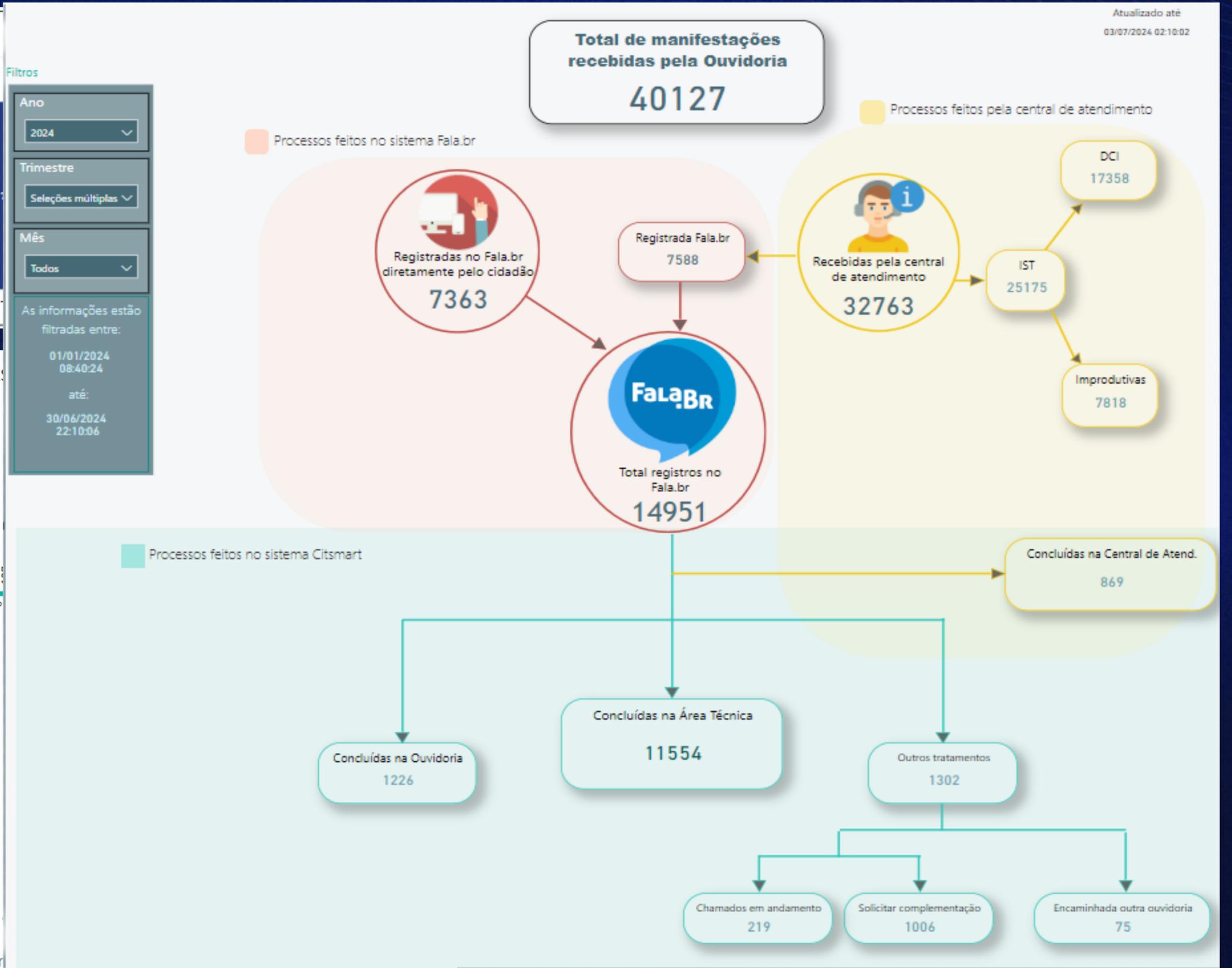
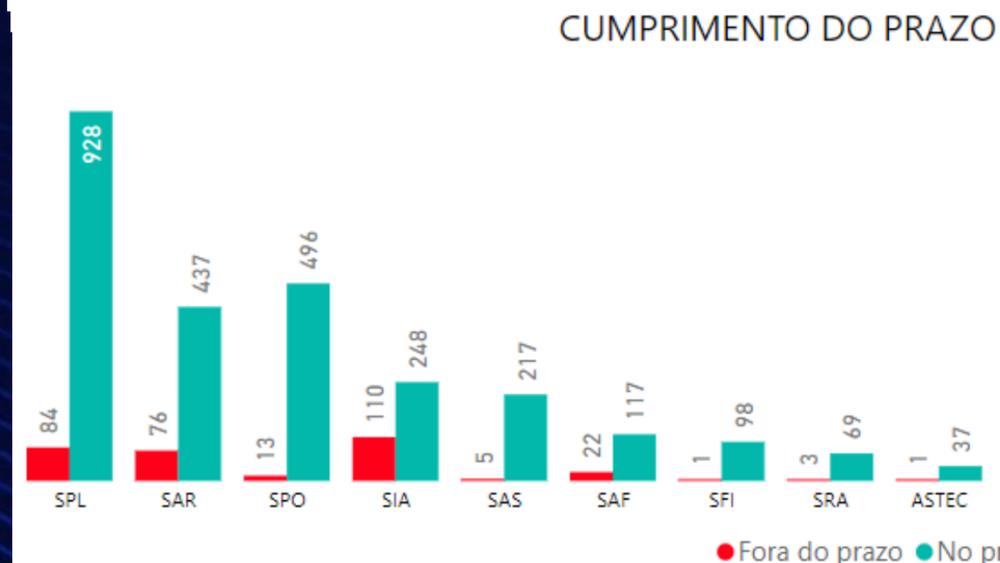
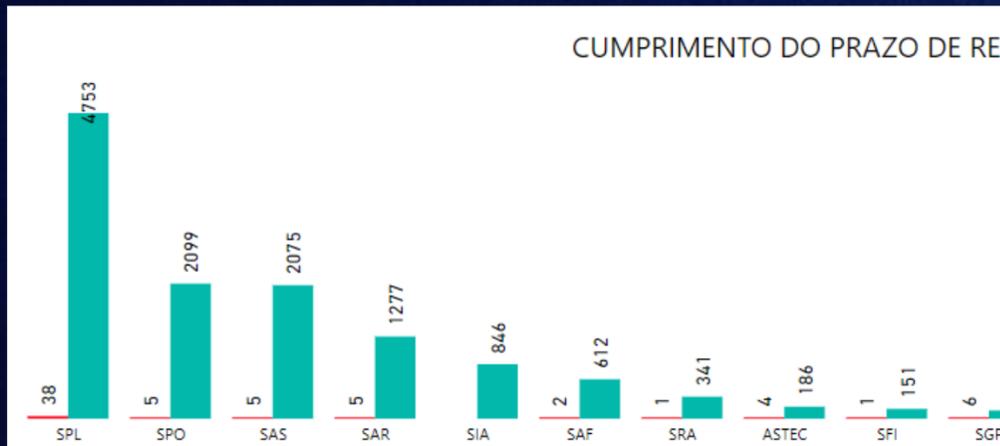
75%

## PLANO DE DADOS ABERTOS - PDA

**62** bases abertas / 83

**100%** cronograma 2025

# Monitoramento





ouvidoria@anac.gov.br

+ 55 (61) 3314-3040

Site: [https://www.gov.br/anac/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria](https://www.gov.br/anac/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria)

Painéis BI: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/dados-e-estatisticas/ouvidoria>

ACOMPANHE A ANAC NAS REDES SOCIAIS



/oficialanac



/company/oficial-anac



/oficialanac



/oficialanacbr



/oficial\_anac