

OUVIDORIA ANAC

Ouvidora **Cristina Vilasboas**

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

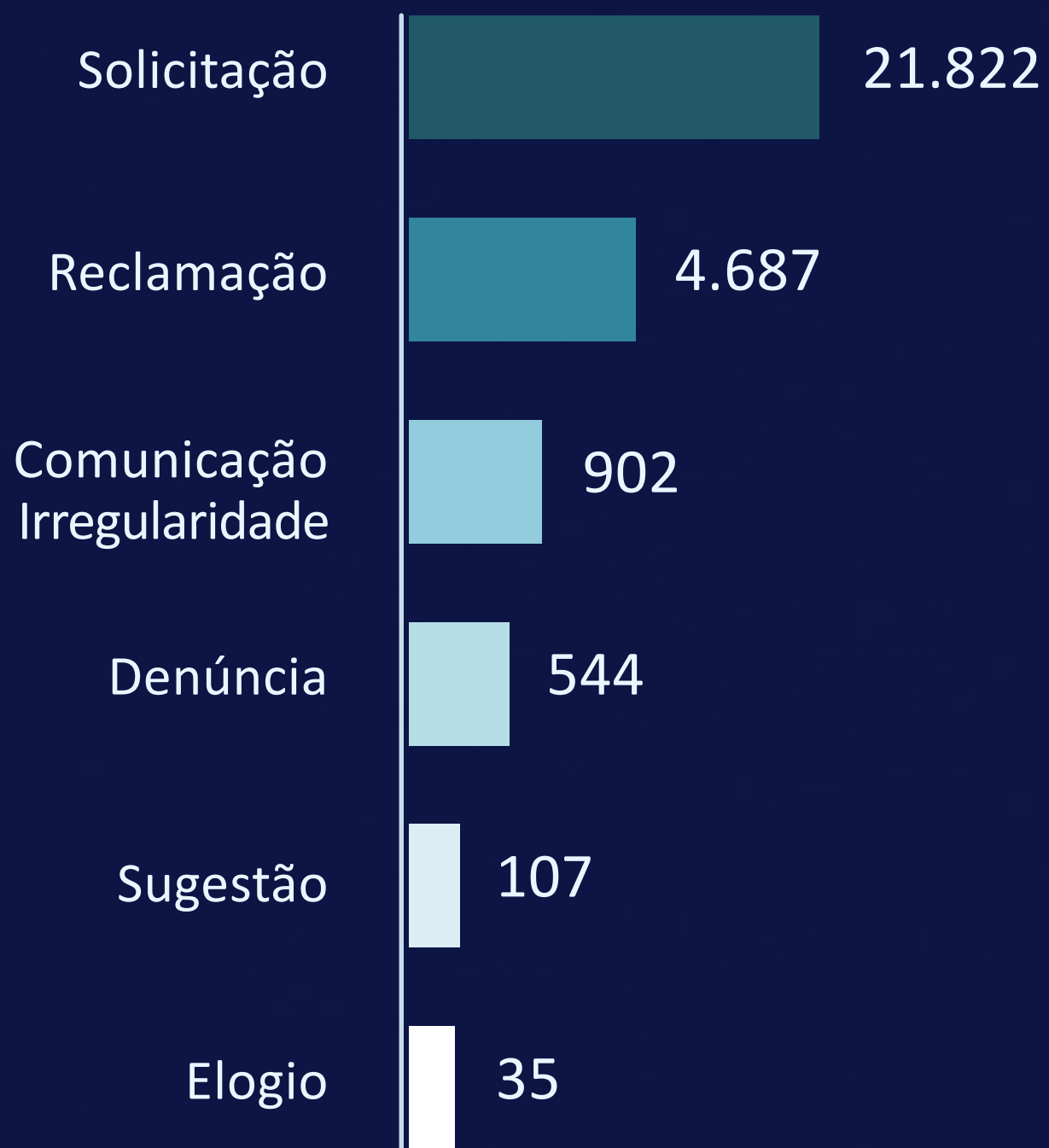
Acompanhamento de 100% notas 1 e 2

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



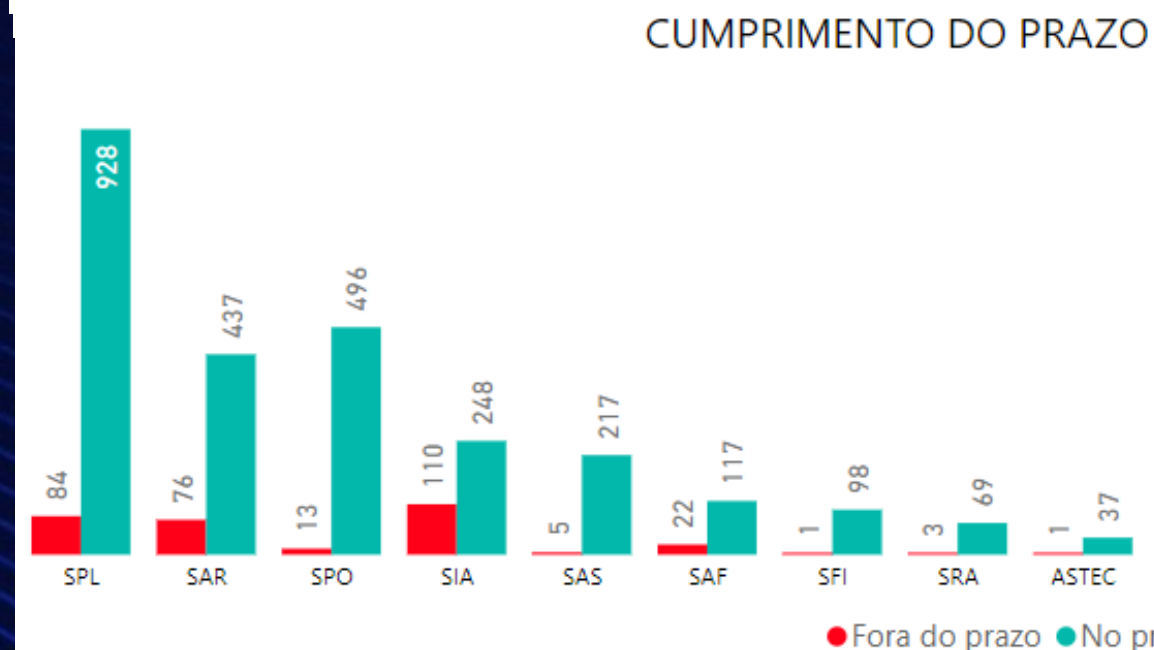
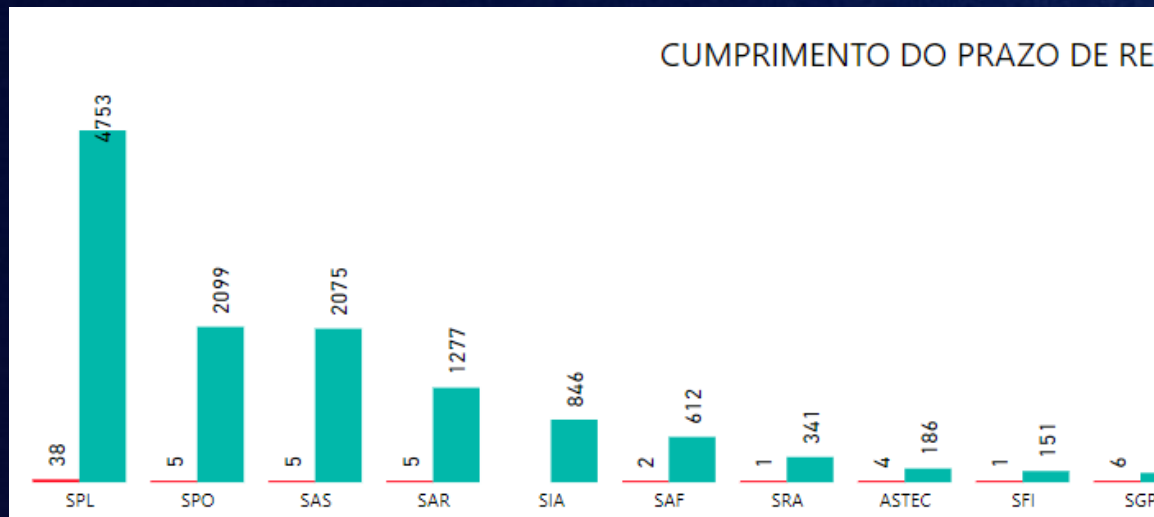
Filtros

Ano: 2024

Trimestre: Seleções múltiplas

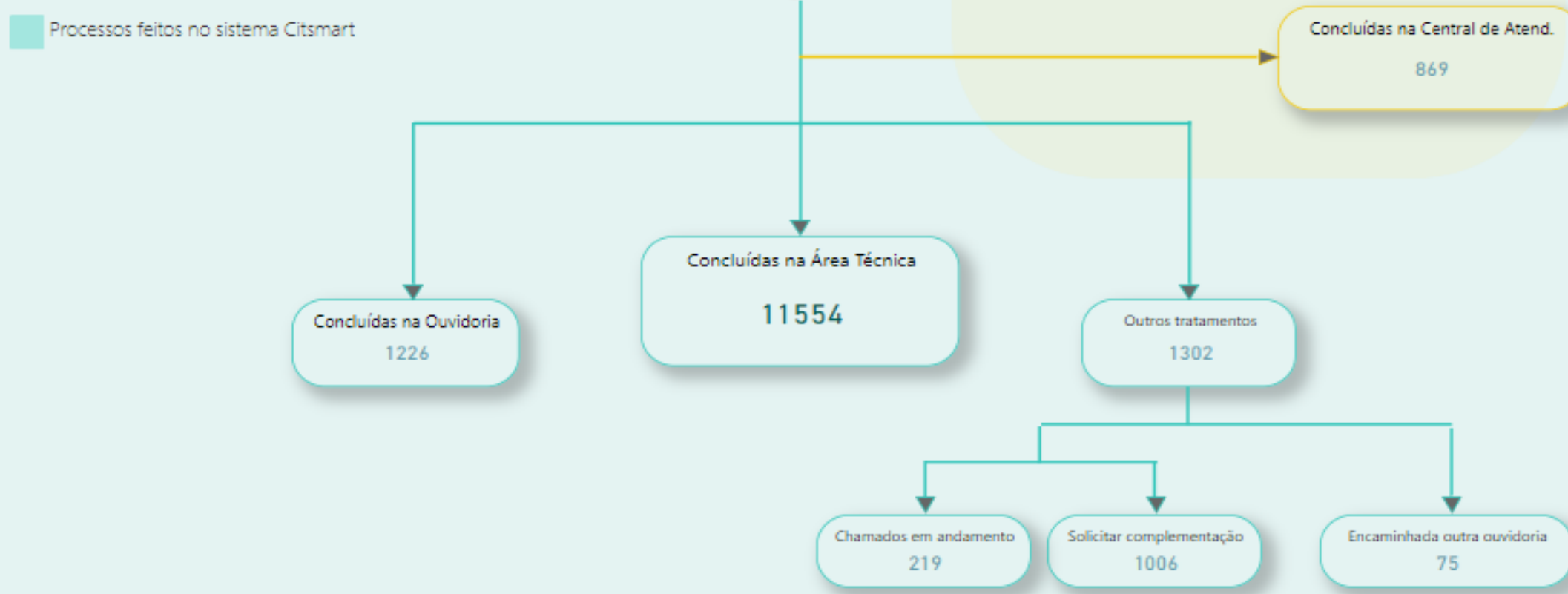
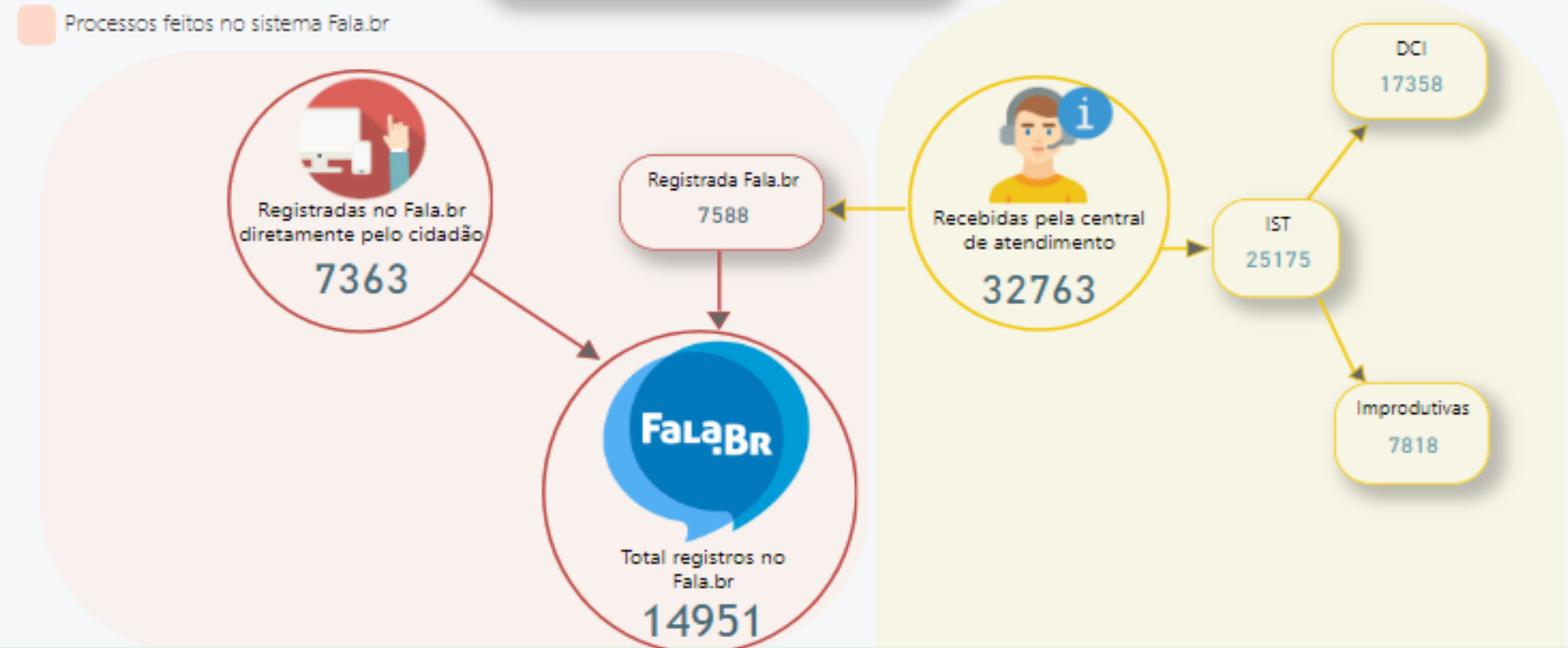
Mês: Todos

As informações estão filtradas entre:
01/01/2024 08:40:24
até:
30/06/2024 22:10:06



Atualizado até
03/07/2024 02:10:02

Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria
40127





ouvidoria@anac.gov.br

+ 55 (61) 3314-3040

Site: 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