

Atuação da Ouvidoria ANP

Ouvidor Marcos Antonio Souza de Araújo
04 de julho de 2024

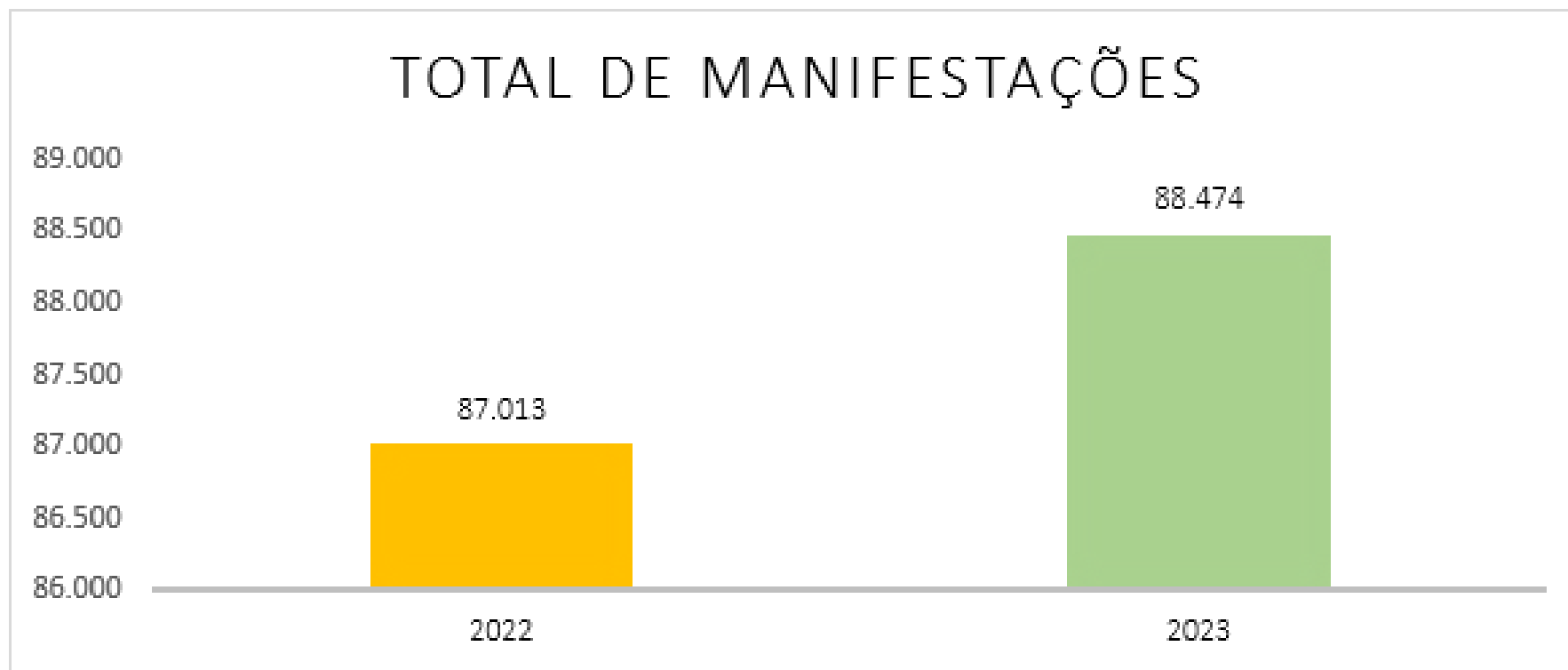
SUMÁRIO

- Introdução
- Estruturação da OUV
- Dados Estatísticos
- Conclusão

INTRODUÇÃO/ESTRUTURAÇÃO

- Finalidade ANP – promover a regulação, a contratação e a fiscalização (Lei 9.478/1997);
- Características das Agências;
- Atribuições da OUV (OUV público int/ext);
- Estrutura da OUV;
- OUV/ANP criada em Abr/2019 e atuação interna;
- CRC (Central de Relacionamento com o Consumidor);

DADOS ESTATÍSTICOS

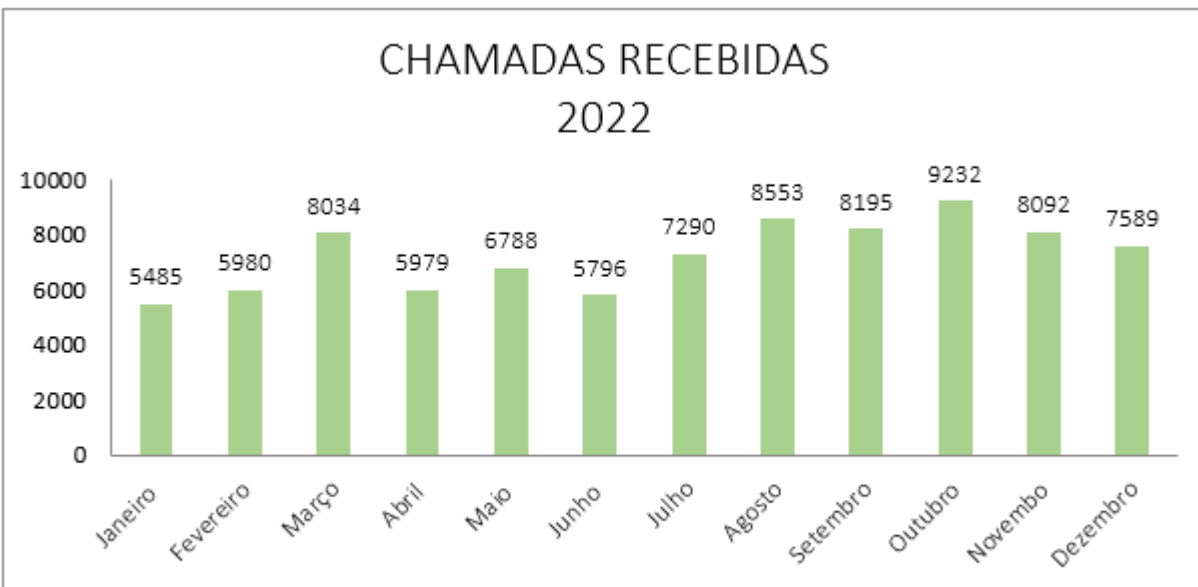


Fonte: Sistemas das empresas M2M Serviços Telefônicos Ltda. e Connect Center Administração e Serviços Ltda.

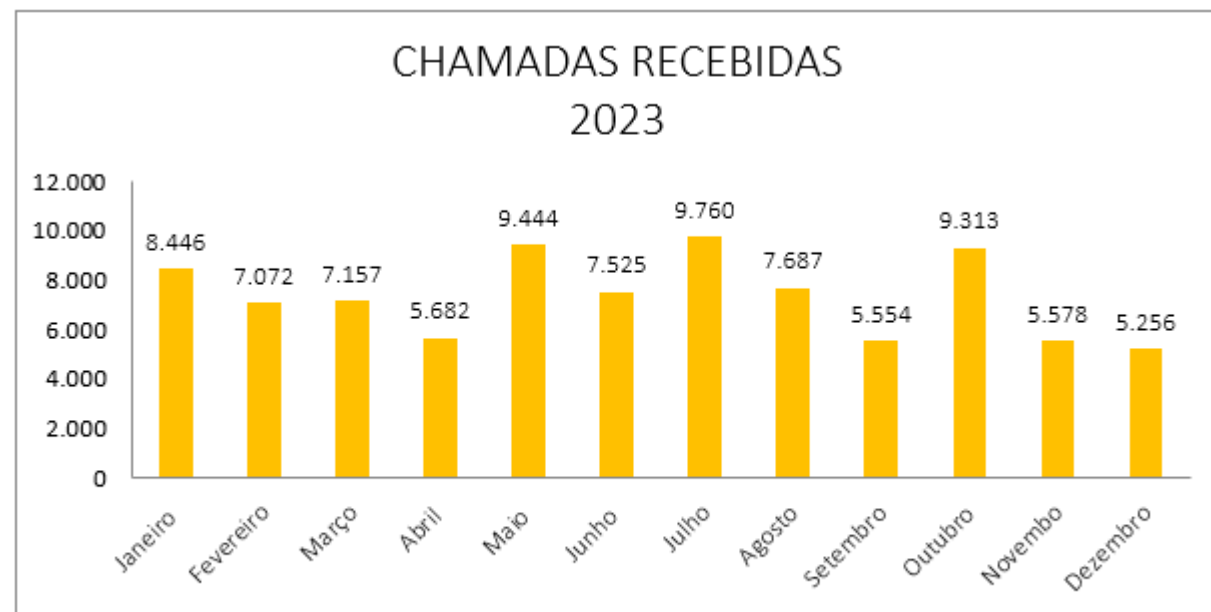
DADOS ESTATÍSTICOS

Ano	Atendimento Telefônico	Atendimento Escrito
2019	90.493	18.540
2020	62.419	15.326
2021	62.575	13.760
2022	72.318	14.695
2023	73.926	14.548

DADOS ESTATÍSTICOS

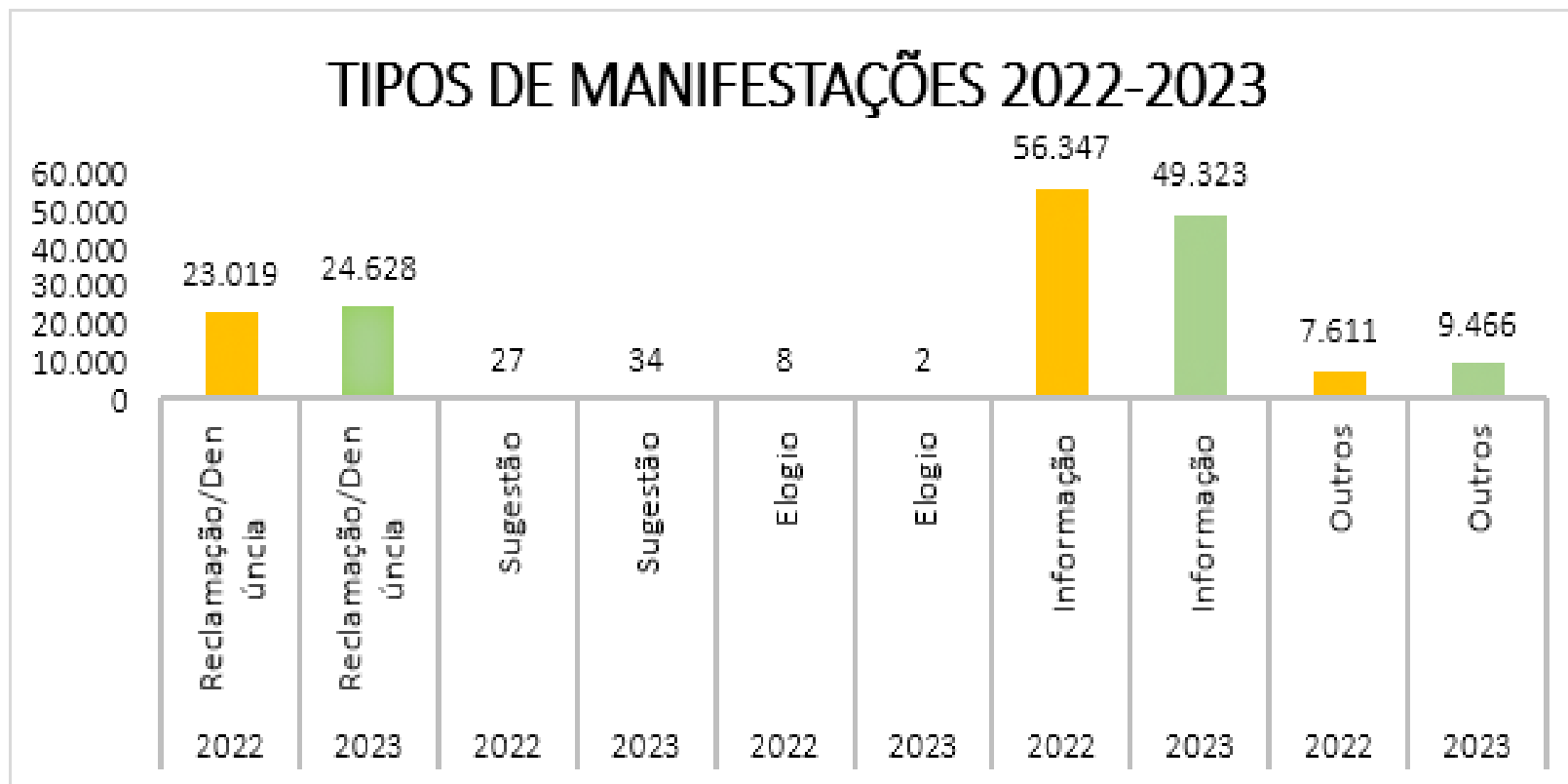


Fonte: Sistema da empresa M2M Serviços Telefônicos Ltda.



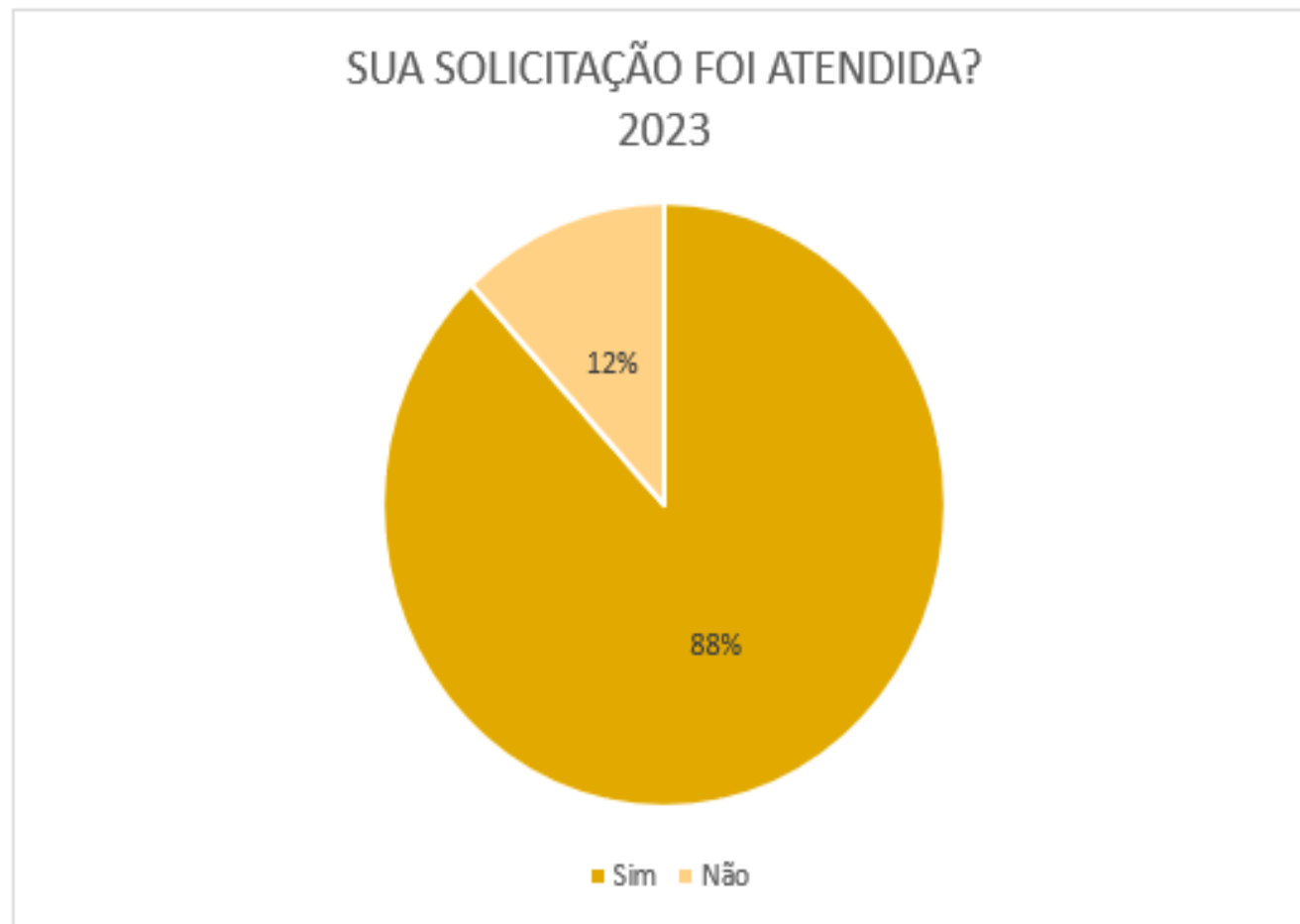
Fonte: Sistemas das empresas M2M Serviços Telefônicos Ltda. e Connect Center Administração e Serviços Ltda.

DADOS ESTATÍSTICOS



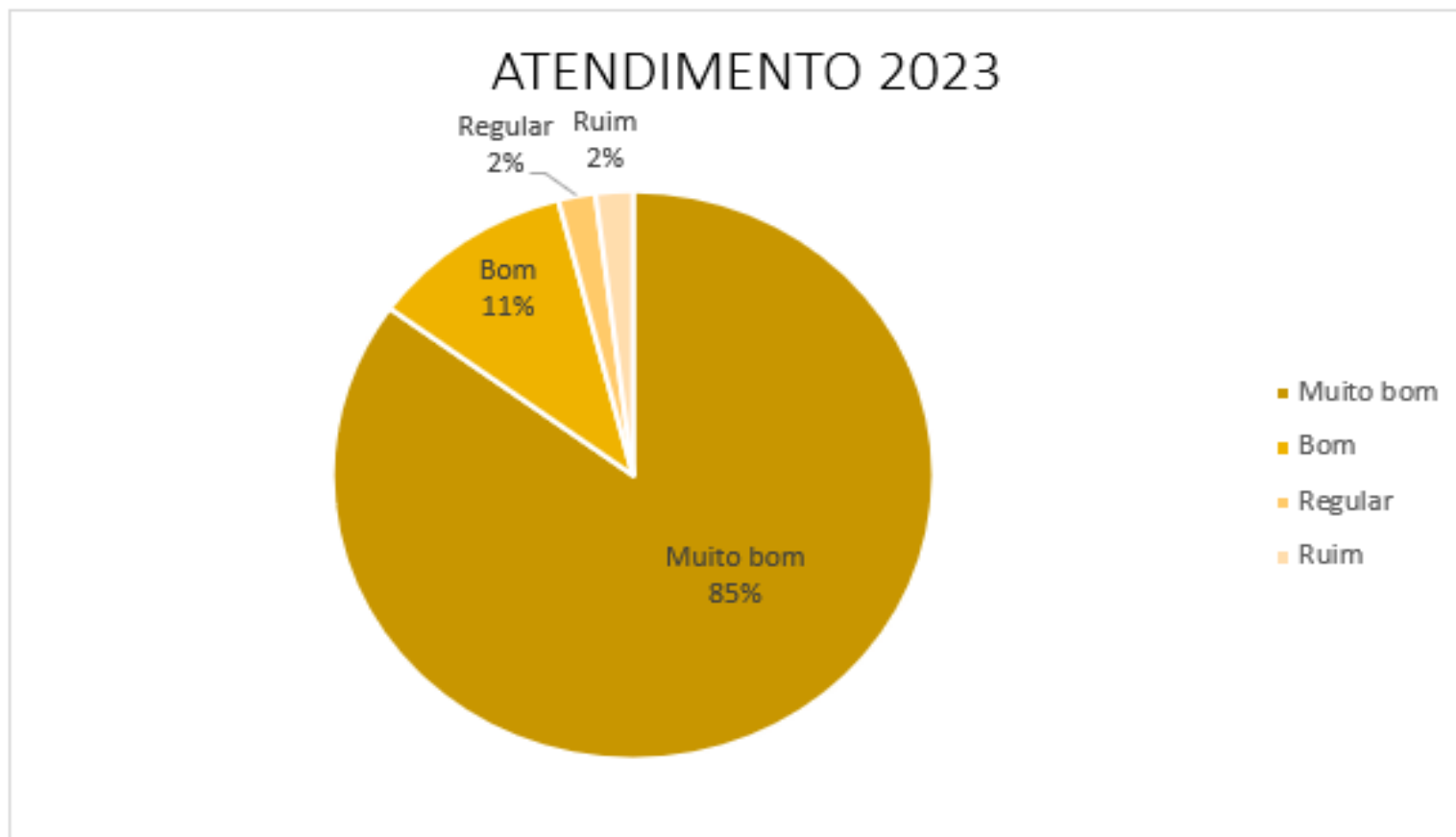
Fonte: Sistemas das empresas M2M Serviços Telefônicos Ltda. e Connect Center Administração e Serviços Ltda.

DADOS ESTATÍSTICOS



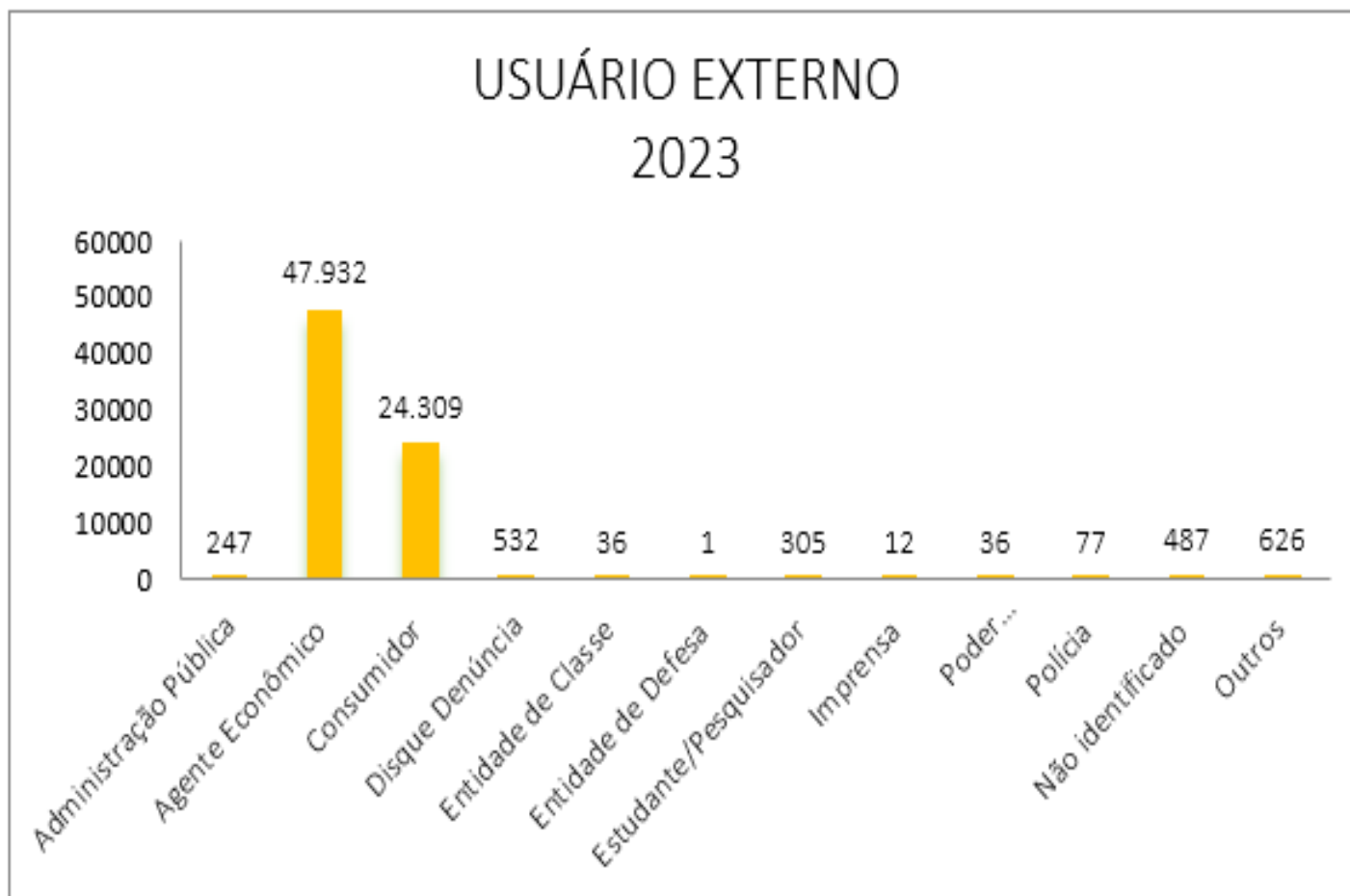
Fonte: Sistemas das empresas M2M Serviços Telefônicos Ltda. e Connect Center Administração e Serviços Ltda.

DADOS ESTATÍSTICOS



Fonte: Sistemas das empresas M2M Serviços Telefônicos Ltda. e Connect Center Administração e Serviços Ltda.

DADOS ESTATÍSTICOS



Fonte: Sistemas das empresas M2M Serviços Telefônicos Ltda. e Connect Center Administração e Serviços Ltda.

DADOS ESTATÍSTICOS

2023

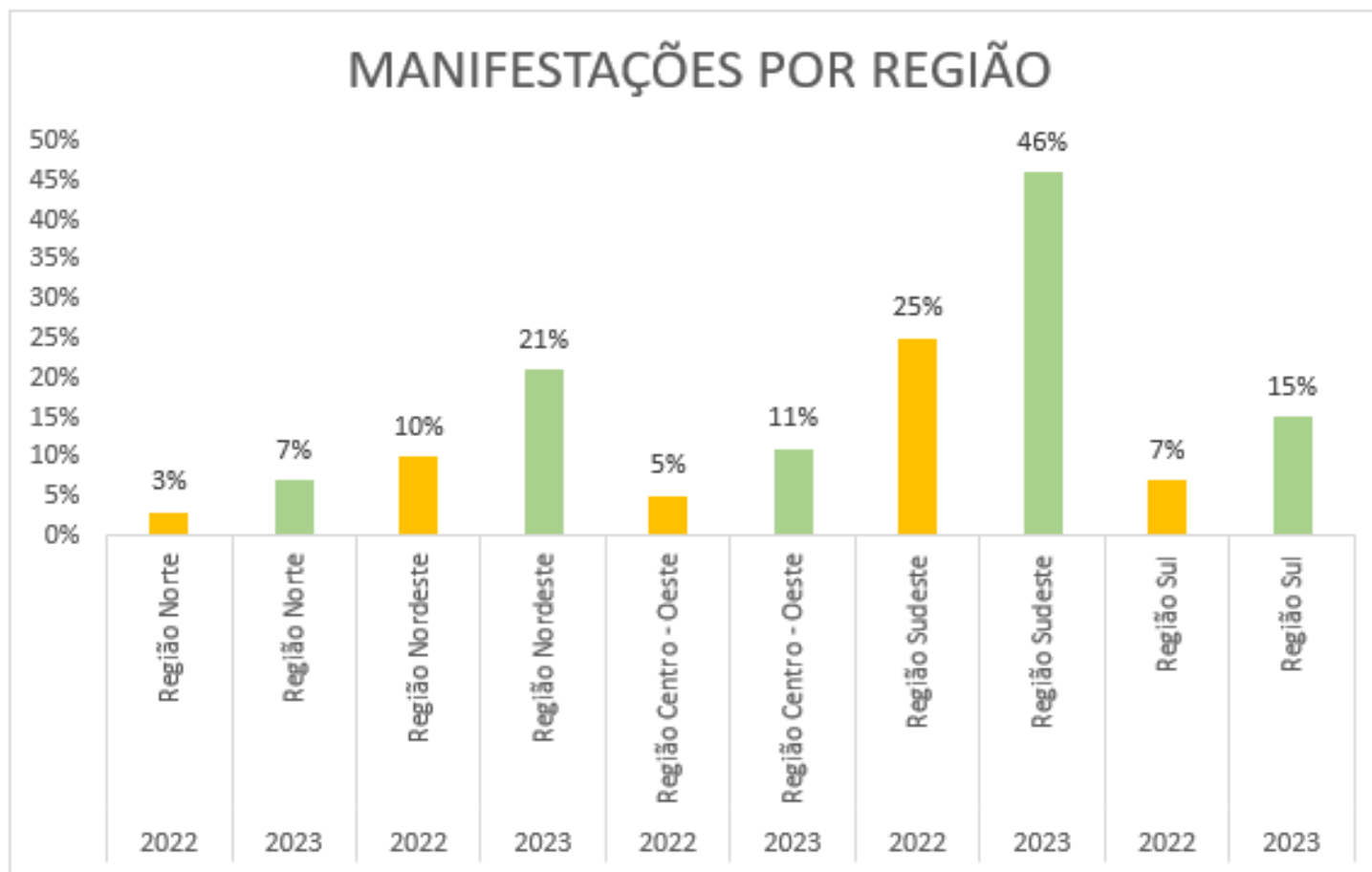
TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

	RECLAMAÇÃO	136 (19,2%)
	SOLICITAÇÃO	311 (43,9%)
	DENÚNCIA	233 (32,9%)
	SUGESTÃO	24 (3,4%)
	ELOGIO	3 (0,4%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	1 (0,1%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

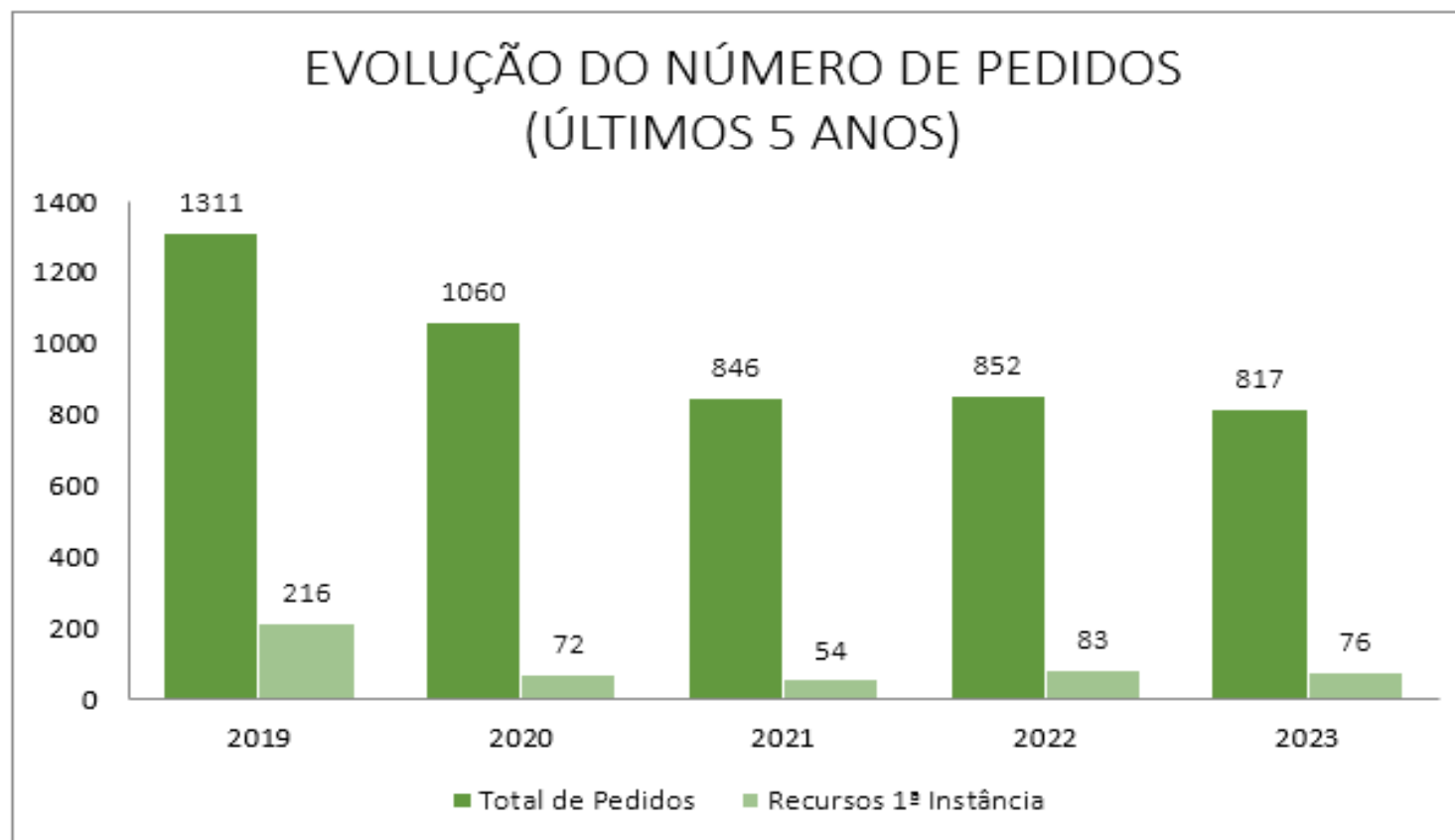
Fonte: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>

DADOS ESTATÍSTICOS



Fonte: Sistemas das empresas M2M Serviços Telefônicos Ltda. e Connect Center Administração e Serviços Ltda.

DADOS ESTATÍSTICOS (e-SIC)



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (<http://paineis.cgu.gov.br/laj/index.htm>)

DADOS ESTATÍSTICOS (e-SIC)

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ?

Todos

TOTAL DE RESPOSTAS: 34

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?

A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (<http://paineis.cgu.gov.br/laj/index.htm>)

CONCLUSÃO

- Crescentes atribuições para as OUV;
- Singularidade das Agências;
- Composição de Pessoal;
- Importância para os Consumidores