

1ª Reunião de 2022 do Comitê Técnico das Ouvidorias - CTO do Ministério da Infraestrutura e de suas Entidades Vinculadas

Leitura das avaliações dos usuários e
reprocessamento das demandas



Roteiro

- 1) Organização da Ouvidoria
- 2) Diagnóstico (abril-maio/2021)
- 3) Fluxo de análise das avaliações
- 4) Resultados obtidos
- 5) Avaliação da Ouvidoria

Organização da Ouvidoria

TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

Prazos internos e externos

Qualidade das respostas

Tratamento Simplifique, de 2ª instância*, denúncias e comunicações

Análise individual das avaliações dos usuários (Fala.Br)

ACOMPANHAMENTO E APLICAÇÃO DE PESQUISAS

Serviços internos e externos

Acompanhamento de serviços externos

Conselho de usuários

Análise agrupada das avaliações dos usuários (Fala.Br)

MONITORAMENTO

PDA

Transparência ativa

LAI

Carta de Serviços



Diagnóstico (abril-maio/2021)

Primeiro trimestre:
analisados 362
comentários

Análise agrupada
das avaliações
dos usuários
(Fala.Br)

- 22,93%: a resposta foi genérica, incorreta ou insuficiente
- 17,40%: o problema relatado permanecia
- 8,84%: não recebimento da resposta
- 3,31%: nova manifestação

- ✓ Indicador estratégico: Índice de satisfação de atendimento às manifestações externas.
- ✓ Não havia um tratamento individualizado das avaliações dos usuários

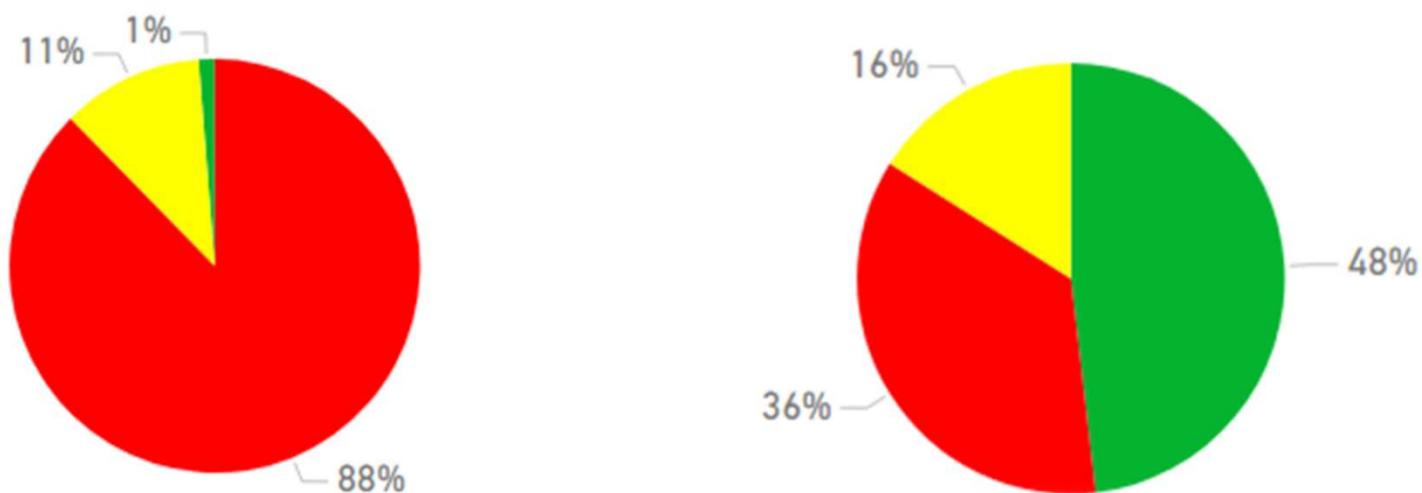


Fluxo de análise das avaliações



Avaliação ANTES (396) / avaliação DEPOIS (81)

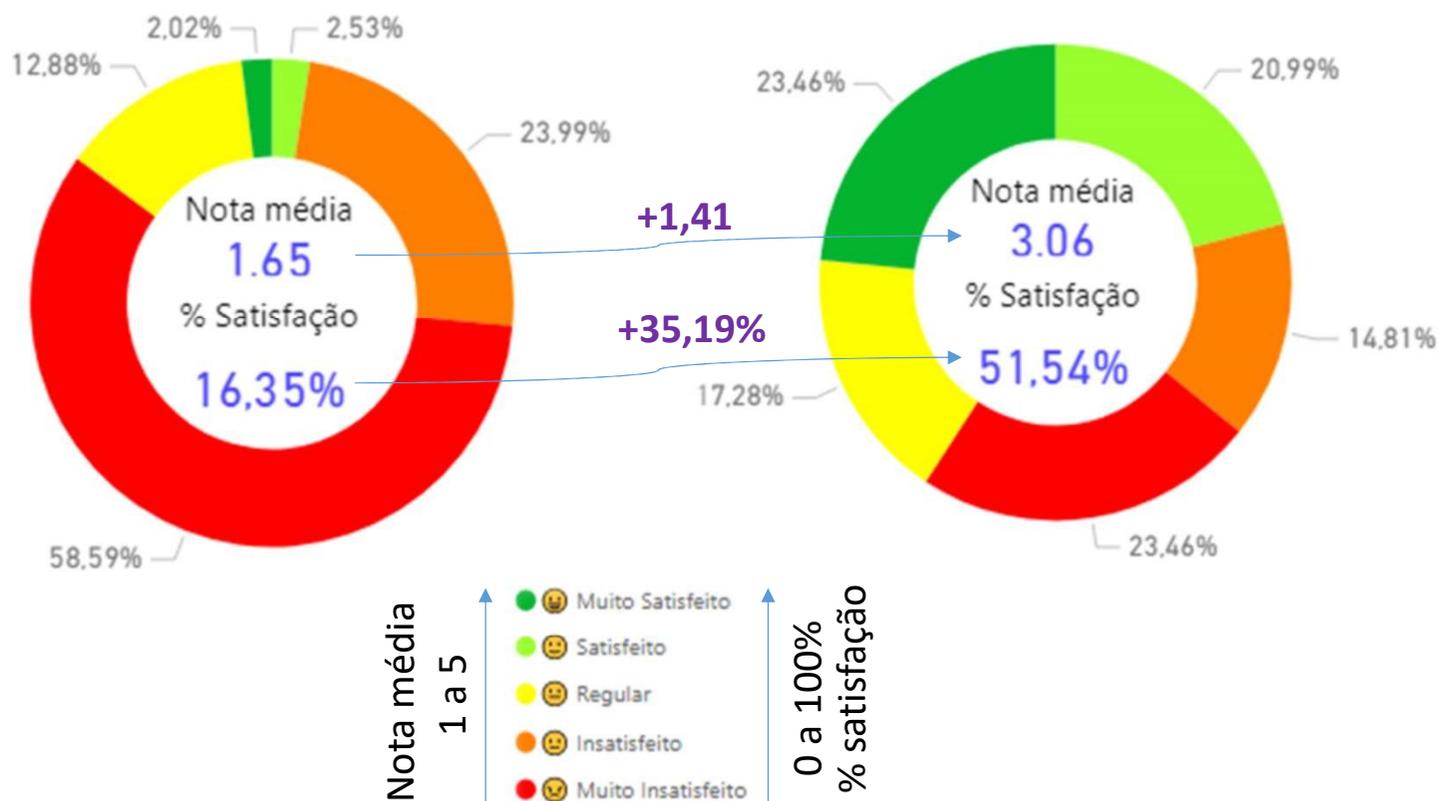
A sua demanda foi atendida?



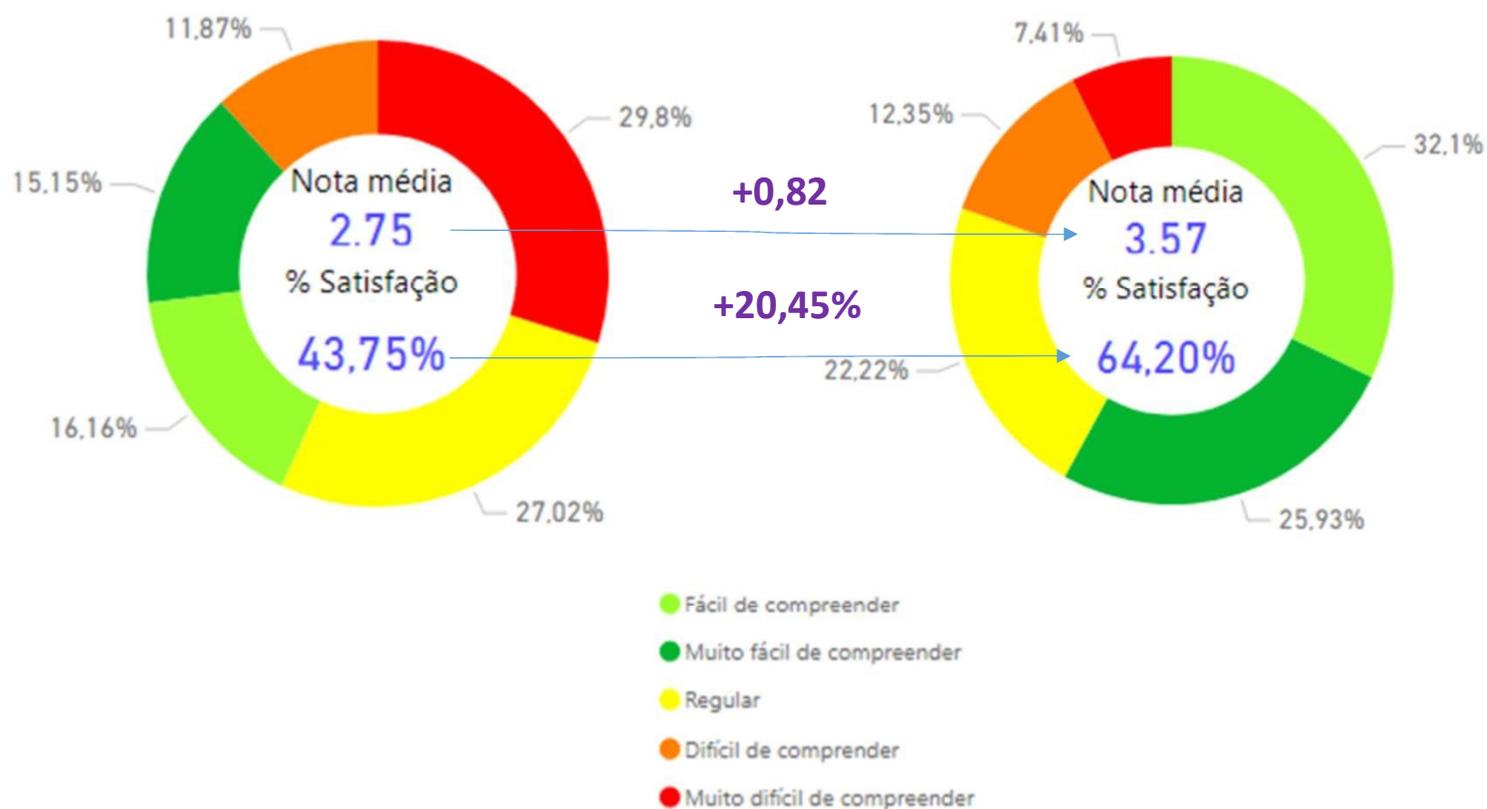
● Sim ● Não ● Parcialmente Atendida

Opções	Varição
Sim	+47%
Parcialmente	+5%
Não	-52%

Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?



A resposta fornecida foi fácil de compreender?





- ✓ Resultados positivos
- ✓ Em alguns casos, o melhor é não atuar (relação de consumo e resposta adequada)
- ✓ Aprendizagem a partir da reação do usuário



Obrigado

Contatos:

Ouvidoria: ouvidoria@anac.gov.br 61 3314-3040

Ouvidor: jose.povill@anac.gov.br

Ouvidor substituto: erivelton.santos@anac.gov.br

Tratamento de manifestações: walquiria.maranhao@anac.gov.br