

## **CTA-007 - DENUNCIA: PROCEDIMENTO PARA REGISTRO**

Para registro de denuncia o agente de atendimento deve sempre questionar se usuário gostaria de fazer o registro de forma anônima ou identificada.

**Colaborador:** Senhor (a), esta denúncia será registrada de forma anônima ou identificada?

**Identificada:** Realizar o registro normalmente de acordo com os padrões de atendimento.

**Anônima:** Caso o registro seja anônimo, o usuário será informado que não conseguirá realizar o acompanhamento da manifestação.

**Fraseologia:** Senhor (a) (o nome do usuário), como sua manifestação foi registrada em anônimo não será enviado resposta por e-mail, assim como número de protocolo, impossibilitando a consulta para acompanhamento.

**Encaminhamento:** A manifestação será encaminhada à Ouvidoria ANAC.