

1. PEDIDO DE INFORMAÇÃO

Colaborador: ANAC, (Nome do atendente) bom dia/tarde/noite. em que posso ajudar?

Usuário: Usuário responde.

Colaborador: Qual o seu nome?

Usuário: Usuário responde

Após o questionamento do usuário o agente de atendimento deverá consultar as informações no portal do conhecimento.

Colaborador: Senhor (a) aguarde um momento por gentileza enquanto verifico esta informação;

Colaborador: Obrigado(a) por ter aguardado.

a. Caso tenha a resposta prévia na base de conhecimento:

Colaborador: Senhor (a), farei a leitura das informações, ao final, caso ainda reste alguma dúvida farei os esclarecimentos.

Colaborador: Posso ajudar em algo mais?

Usuário: Não

Colaborador: Senhor (a) o número do seu protocolo é XXX

Colaborador: Por favor aguarde na linha para avaliar o nosso atendimento. A ANAC agradece a sua ligação e lhe deseja um bom dia/boa tarde/boa noite.

b. Caso **NÃO** tenha resposta prévia na base de conhecimento ou mesmo após receber a informação o usuário insistir em registrar uma manifestação:

Colaborador: Senhor (a) (falar o nome do usuário), a princípio, não dispomos de informações referentes ao seu questionamento, porém podemos efetuar o registro de sua manifestação para que seja encaminhada para resposta pela área técnica.

IMPORTANTE: Só informar ANAC-004 - Prazo Para Resposta ao Usuário se o usuário questionar.

Colaborador: Senhor (falar nome do usuário), para seguirmos com o registro da sua solicitação, é necessário informar seu nome completo, e-mail e CPF.

Lembramos que seus dados pessoais fornecidos estarão protegidos pela Agência em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados. (seguir com a solicitação)”

Colaborador: Senhor (a), farei a leitura de sua manifestação para que possa confirmar ou acrescentar informações.

Usuário: Usuário confirma.

Colaborador: Sua solicitação gerou o número de protocolo XXX, que será encaminhado ao seu e-mail, assim como a resposta à sua manifestação.

IMPORTANTE:

- (1) Caso o registro tenha sido realizado após o usuário receber as informações do roteiro deve-se inserir a seguinte fraseologia ao final do texto “USUÁRIO CIENTE DO(S) ROTEIRO(S) XX”.
- (2) Caso o usuário queira consultar manifestação já registrada seguir conforme a descrição do **CTA-001 - Acompanhamento de Manifestação**

Colaborador: Posso ajudar em algo mais?

Usuário: não

Colaborador: Por favor aguarde na linha para avaliar o nosso atendimento. A ANAC agradece a sua ligação e lhe deseja um bom dia/boa tarde/boa noite.

2. PROCEDIMENTO PARA O ATENDENTE QUE RECEBER RECLAMAÇÃO CONTRA EMPRESA AÉREA (TELEFONE E CHAT)

Atendente: Senhor(a), o canal de atendimento Fale com a ANAC recebe solicitações, pedidos de informação, elogios, denúncias e dúvidas sobre legislação e serviços da ANAC.

O(A) senhor(a) gostaria de receber informações sobre seus direitos ou orientação sobre o canal adequado para registrar reclamações contra empresa aérea?

- **Direitos**

Atendente: A passagem foi comprada por intermédio de agência de viagem ou diretamente com a empresa aérea?

- ✓ Empresa Aérea – Verificar Roteiro Específico
- ✓ Agência de Viagem – Roteiro SAS-060

- **Canal adequado para registrar reclamação**

Atendente: A passagem foi comprada por intermédio de agência de viagem ou diretamente com a empresa aérea?

- ✓ Empresa Aérea – Roteiro SAS-062
- ✓ Agência de Viagem – Roteiro SAS-060

- **Usuário informar que quer o problema dele resolvido**

Atendente: A passagem foi comprada por intermédio de agência de viagem ou diretamente com a empresa aérea?

- ✓ Empresa Aérea – Roteiro SAS-062, enfatizando o item 2 da informação complementar.
- ✓ Agência de Viagem – Roteiro SAS-060

- **Procedimento para tratamento de reclamações contra empresa aérea pelo BO**

Atendentes devem verificar se na descrição da manifestação é possível identificar se a compra da passagem foi feita por empresa aérea ou agência de viagem.

- ✓ Empresa Aérea – Roteiro específico sobre o problema apresentado. Caso o roteiro não contenha informação da plataforma consumidor, responder com SAS-062.
- ✓ Agência de Viagem – Roteiro SAS-060

3. REGISTRO DE OUVIDORIA – OPÇÃO 2 DA URA

(Quando o usuário não concordar com resposta de manifestação anterior ou para registro de reclamação ou denúncia contra servidor da ANAC – geralmente o usuário digita a opção 2 da URA)

Orientação: Em se tratando de reclamação de Qualidade de resposta de outra manifestação, **SEMPRE** Inserir o número do protocolo reclamado e, se possível, destacar quais pontos que o usuário gostaria que fossem observados quando da nova análise.

Colaborador: ANAC, (Nome do atendente) bom dia/tarde/noite. em que posso ajudar?

Colaborador: Senhor (a) (diz o nome do usuário), gostaria de registrar reclamação de demora, qualidade de resposta ou denúncia contra agente público?

Usuário: Usuário responde.

Colaborador: Qual o seu nome?

Usuário: Usuário responde.

Colaborador: Colaborador: Senhor (falar nome do usuário), para seguirmos com o registro da sua solicitação, é necessário informar seu nome completo, e-mail e CPF.

Lembramos que seus dados pessoais fornecidos estarão protegidos pela Agência em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados. (seguir com a solicitação)”

Colaborador: Senhor (a), farei a leitura de sua manifestação para que possa confirmar ou acrescentar informações.

Colaborador: Sua solicitação gerou o número de protocolo XXX, que será encaminhado ao seu e-mail, assim como a resposta à sua manifestação.

IMPORTANTE:

O acompanhamento de manifestações poderá ser realizado das seguintes maneiras:

Caso o usuário entre em contato para verificar a resposta de sua manifestação:

- O usuário deverá informar o NUP, que é o número de protocolo informado no momento do registro (o NUP também é enviado para o e-mail cadastrado no Fala.br)

1- O e-mail do cadastro está certo

- Orientar o usuário a realizar a consulta pelo Fala.br

2- O e-mail do cadastro está errado:

- Registrar nova manifestação com referência a manifestação consultada e todas as informações necessárias para o tratamento da demanda;

• Pedido de complementação:

- ✓ Caso o SEAM tenha solicitado complementação das informações, o operador deverá realizar novo registro inserir as informações da manifestação consultada e as informações solicitadas no pedido de complementação;
- ✓ Se necessário incluir anexo: orientar o usuário a fazer uma nova manifestação pelo Fala com a ANAC para que possa anexar os documentos.

Colaborador: Posso ajudar em algo mais?

Usuário: Usuário responde

Colaborador: solicito que aguarde na linha para avaliar o nosso atendimento. A ANAC agradece a sua ligação e lhe deseja um bom dia/boa tarde/boa noite.

4. DENÚNCIA CONTRA AGENTE PÚBLICO (ANÔNIMO)

Orientação: Colaborador SEMPRE deve questionar se usuário gostaria de fazer o registro de forma anônima ou sem restrição.

Colaborador: Senhor Xx, esta denúncia será registrada de forma anônima?

Caso seja escolhida a forma anônima, o usuário deve ser informado que não conseguirá realizar o acompanhamento da manifestação.

Colaborador: 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.

Colaborador: Sua denúncia foi registrada, farei a leitura de sua manifestação para que possa confirmar ou acrescentar informações.

Usuário: usuário (a) confirma.

Colaborador: Posso ajudar em algo mais?

Usuário: Usuário responde

Colaborador: Solicito que aguarde na linha para avaliar o nosso atendimento. A ANAC agradece a sua ligação e lhe deseja um bom dia/boa tarde/boa/noite;

5. Transferência de atendimento para outro operador:

Olá, Senhor (a), bom dia/boa tarde/boa noite meu nome é "nome do operador". O colaborador anterior precisou se ausentar, mas não se preocupe, irei continuar o tratamento referente à sua demanda.