

# **1º Relatório Semestral 2008**

## **Ouvidoria ANAC**



**ANAC**

**Julho de 2008**

## **Ouvidora da ANAC**

Alayde Avelar Freire Sant'Anna

## **Ouvidora-Adjunta**

Walquíria Silva Maranhão

## **Secretária de Comunicação Social**

Evelyn Oliveira Pena

## **Equipe da Ouvidoria**

Cláudia Lima Bandeira

Clenilson Pereira Costa

Erica Cristina Faria

Eurasia Wilson Faria

Tatiana Ana Feitosa

## Sumário

1.	Apresentação -----	4
1.1	As agências reguladoras como órgãos de Estado -----	5
1.2	Perspectivas e atuação da ANAC como agência reguladora -----	6
1.3	Reconhecimento do trabalho da Ouvidoria -----	9
2.	A Ouvidoria: participação cidadã na gestão pública -----	10
3.	Competências, atribuições e cargos da Ouvidoria	
3.1	Diferenças de competências legais: Ouvidoria x Assessoria de Relações com Usuários -----	15
3.2	Estado atual do Projeto de Implantação da Ouvidoria-----	20
3.3	Quadro de Pessoal da Ouvidoria-----	21
4.	Manifestações externas	
4.1	Quadro de manifestações externas recebidas pela Ouvidoria da ANAC, de 1º de janeiro a 30 de junho de 2008 -----	22
4.2	Formas de atendimento e encaminhamento de manifestações-----	25
4.2.1	Fluxograma de encaminhamento de manifestações feitas à Ouvidoria/ANAC -----	26
5.	Ações da Ouvidoria	
5.1	Treinamento do Sistema Informatizado “ECOAR” da Ouvidoria-----	27
5.2	Visitas às Gerências- Regionais e Superintendências-----	29
5.3	Participação em consulta pública sobre Direitos do Consumidor-----	31
5.4	Perguntas Frequentes -----	33
6.	Manifestações dos órgãos administrativos da ANAC com vistas ao aprimoramento de seus serviços-----	42
7.	Proposições políticas e de medidas em defesa do aperfeiçoamento dos serviços prestados pela ANAC em cumprimento de sua destinação legal---	58
8.	Anexos-----	76

## 1 APRESENTAÇÃO

Apresentamos o 3º Relatório de Ações da Ouvidoria da Agência Nacional da Aviação Civil, no qual reafirmamos nosso compromisso com a implantação e a consolidação de uma gestão administrativa balizada nos princípios doutrinários e legais que fundamentaram sua instituição. Com a nova constituição do Colegiado de Diretores e, com a posse de novos servidores para o quadro permanente da ANAC, entendemos que é importante, em sua função pedagógica, trazeremos ao conhecimento geral os pressupostos fundamentais do instituto que chamamos Ouvidoria.

O presente “Relatório da Ouvidoria da Agência Nacional da Aviação Civil/ANAC, referente ao período de janeiro a julho de 2008, pretende, conforme disposto no § 2º do artigo 18 da Lei nº11.182, de 27 de setembro de 2005, prestar contas de suas ações para a consolidação de sua definição de competência conceitual; estruturação material e de recursos humanos; além de relatar suas atividades cotidianas voltadas ao atendimento dos pedidos de informações, esclarecimentos, reclamações e sugestões sobre a aviação civil brasileira que recebemos da cidadania brasileira. Pretende, ainda, apresentar o registro do diálogo, bastante produtivo e enriquecedor com os setores dirigentes da ANAC, com o objetivo de defender os direitos dos usuários da aviação civil no âmbito da atuação e dos serviços desta Agência.

A Ouvidoria, a partir da escuta atenta de múltiplas manifestações de âmbito interno e externo, sempre no intuito de colaborar criticamente com o órgão regulador para a excelência de seus serviços, documenta, nesse instrumento, suas proposições para a inclusão prioritária dos direitos dos cidadãos na agenda regulatória e fiscalizatória da ANAC.

Alguns princípios podem ser considerados como balizadores da nossa atuação. A nossa perspectiva está voltada para o resgate da **dimensão humanística do processo regulatório**.

No mundo regulatório do mercado da aviação civil, para além dos imperativos da ordem econômica, da técnica e do desenvolvimento

tecnológico, a dignidade da pessoa humana deve ser priorizada, razão de ser da missão dos entes públicos.

### **1.1 As agências reguladoras como órgãos de Estado**

As agências reguladoras são órgãos de Estado, de natureza técnico-administrativa, devendo pautar a sua atuação com autonomia administrativa e financeira, não submetidas a controle hierárquico formal.

Por isso, busca atribuir maior agilidade e eficiência na execução das políticas públicas governamentais.

Deve o órgão regulador capacitar-se para proporcionar respostas ágeis e efetivas em relação às demandas da sociedade, pautando-se com tecnicidade, flexibilidade e presteza, eficiência e equidade, sob pena de repetir o perfil burocrático do Estado Intervencionista.

O controle regulatório efetivo e com credibilidade é aquele suficientemente ágil e **capaz de antecipar-se às situações**, desvencilhando-se de posturas intervencionistas, baseadas no direito punitivo, pró-ativo e não só reativo.

A Regulação compreende não só a regulamentação em sentido estrito, como também, o monitoramento de todos os sentidos que organizam o setor regulado, o acompanhamento da organização e do comportamento do mercado em si, devendo, por isso, o órgão regulador capacitar-se para respostas ágeis e efetivas.

No regime jurídico brasileiro, as agências reguladoras comparecem com as mesmas limitações de valores postos na Constituição, devendo ser republicana, federal e democrática, principalmente porque os interesses agitados no espaço regulado são potencialmente conflitantes.

Possui o cidadão o direito de, como cidadão/usuário efetivo ou potencial do serviço, participar de sua fiscalização e de seu controle e, em se tratando do órgão regulador, o desafio é o de construir um sistema de controle que assegure uma atuação democrática.

Restou revelado a ausência de uma percepção mais clara sobre a operacionalização dos instrumentos de controle social.

Foi identificada uma acomodação própria da concepção tradicional autarquizante, caracterizada pela visão fechada de que a eficiência técnica dispensa a participação cidadã na estrutura estatal. Nessa linha, há uma insuficiente facticidade dos instrumentos de controle social.

**Para auxiliar na supressão destes obstáculos, a Ouvidoria sugere** que a ANAC, por decisão do Conselho Diretor, institua **Comitês** que funcionarão sempre sob a direção de Diretor designado, com a finalidade de realizar estudos e formular proposições ligadas aos seus objetivos.

## **1.2 Perspectivas e atuação da ANAC como Agência reguladora**

A legislação determina que a ANAC atue como autoridade da aviação civil, adotando as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento e fomento da aviação civil; da infra-estrutura aeronáutica e aeroportuária do País, atuando com independência, legalidade, impessoalidade e publicidade.

Na função de agência reguladora, a ANAC deve manter a continuidade na prestação de um serviço público de âmbito nacional, preservar o equilíbrio econômico-financeiro dos agentes públicos e privados responsáveis pelos diversos segmentos do sistema de aviação civil, zelar pelo interesse dos usuários, etc.

Dentro desta perspectiva a Diretoria Colegiada, em conjunto com os demais setores estratégicos e técnicos da Agência, vêm atuando firmemente no sentido de construir e consolidar uma estrutura administrativa compatível com a dimensão de sua missão regulatória e fiscalizatória. Podemos afirmar que já são detectáveis como melhoria na qualidade dos nossos serviços os avanços na organização burocrática da Agência.

Com a transição de uma estrutura militar para uma estrutura civil, mesmo que a Agência tenha traçado objetivos bem definidos e tendo feito um

planejamento visando à adequação ao novo modelo de gestão para a aviação civil brasileira, é comum que venha enfrentando dificuldades sejam elas de natureza política e doutrinária, seja de estrutura administrativa, de capacitação de pessoal, entre outras.

O diagnóstico realizado pela atual gestão percebeu de pronto um quadro de servidores desorganizado, com acúmulo de funções ou desviado, muitas vezes, de sua competência funcional. Nota-se, nesse sentido, que a Agência está adotando medidas para reafirmar suas funções e dar maior efetividade às atividades de fiscalização e regulação.

**A título de exemplo, enumeramos abaixo algumas ações da ANAC, nos últimos seis meses, que favorecem a melhoria dos processos de gestão em benefício dos usuários da aviação:**

- **Seminários, workshops e feiras sobre a aviação civil :** Eventos deste tipo foram realizados em vários estados, por iniciativa da Diretoria ou das demais áreas finalísticas, abrangendo públicos alvo como aeronavegantes, empresas aéreas, servidores da ANAC e demais interessados no tema de aviação civil. Esse tipo de iniciativa visa disseminar temas importantes para o desenvolvimento da aviação propiciando troca de saberes e experiências fundamentais para a qualificação do setor;
- **Criação de grupos de trabalho para a discussão de novas sistemáticas:** A efetiva participação dos envolvidos nas áreas técnicas, e profissionais das áreas fins, em grupos de trabalhos para a discussão de novas sistemáticas, possibilita a formação de uma nova cultura gerencial, com mais conhecimento e possibilidades reais de êxito nos resultados esperados;
- **Compra de ferramentas informatizadas adequadas e contratação de pessoal adequado para manuseá-las:** A ANAC está criando mecanismos para facilitar o dia-a-dia dos seus servidores. Adquiriu equipamentos e softwares mais adequados para a realização das tarefas, e contratou profissionais com especialização adequada para atender às demandas de cada setor. Adquiriu recentemente ferramenta que possibilita a realização de vídeos

conferências entre vários servidores na ANAC, uma vez que possui unidades espalhadas pelo país.

- **Planos de Fiscalização:** Com a chegada de novos gestores nas gerências técnicas está sendo montada uma estratégia de harmonização das principais Superintendências técnicas a fim de que estas estabeleçam objetivos fins e que reúna pessoal técnico para aprovação de planos das unidades menores. Essa unidade harmônica prestará auxílio e monitorará as demais unidades para que o planejamento seja cumprido com efetividade de forma cíclica e não somente pontual;
- **Importância de consultas públicas:** A ANAC, assim como alguns outros órgãos e entidades da Administração Pública, está utilizando essa metodologia de participação cidadã em temas que são de competência da agência normatizar. Com as contribuições das áreas correlacionadas e dos cidadãos em geral, a Agência normatiza de forma mais democrática;
- **Reorganização estratégica da Pesquisa e da Capacitação:** Além do maior incremento que vem sendo dado a capacitação dos servidores da Agência, nota-se que há um realinhamento, em especial, do foco da capacitação que passa a alcançar as lacunas de conhecimento e treinamento indispensáveis ao cumprimento de nossa obrigação legal.

Por outro lado, não podemos deixar de registrar um considerável descontentamento com o que se designou como **falta de transparência dos atos da Diretoria**. Recebemos manifestações da cidadania em geral, de usuários e servidores, cobrando-nos uma explicação para o que se apresentou como um retrocesso nos avanços democráticos da gestão da ANAC que pareciam já consolidados. Do diálogo com a Diretora-Presidente sobre este tema, percebemos que a citada "falta de transparência" decorria de um excesso de zelo com o conhecimento das obrigações legais e estatutárias, configurando-se apenas com uma etapa de reorganização estrutural da Agência. Foi-nos assegurado que todas as reuniões do Colegiado de Diretores são abertas a todos os funcionários da ANAC e, no caso da Ouvidoria, reafirmou-se seu direito a voz. As atas das reuniões, alvo maior das críticas, já se encontram disponibilizadas, em seu inteiro teor, no Portal da ANAC.



### **1.3 Reconhecimento do trabalho da Ouvidoria**

Nesta Ouvidoria, avançamos na busca de soluções que tornem mais rápida a resposta aos usuários demandantes de nossos serviços. Já contamos com um sistema informatizado de atendimento ao cidadão (**ECOAR**), que vem facilitando enormemente o acompanhamento preciso das manifestações, tanto pelo demandante, como por nossa equipe, e a agilidade de fornecimento de dados estatísticos, fundamental para diagnósticos sobre a atuação dos órgãos da ANAC.

Impõe-se ainda uma nova determinação legal para a constituição de um quadro técnico de servidores para a Ouvidoria. Resta evidente que com a atual previsão legal que estabelece apenas o cargo de Ouvidora e uma auxiliar técnica, não há como firmarmos uma Ouvidoria à altura da complexidade de demandas que se dirigem à ANAC. Por outro lado, a qualidade técnica dos servidores efetivos que nos foram designados vem suprindo esta carência temporariamente, uma vez que não temos ainda um quadro comissionado ou de gratificações.

Gostaríamos de ressaltar e agradecer o tratamento respeitoso e cordial com o qual temos sido acolhidos em vários setores da ANAC e o apoio das Superintendências e Gerências Regionais para o atendimento de nossas demandas. Registramos com muita satisfação o início de uma efetiva escuta de nossas proposições pelos setores dirigentes desta Agência. Propostas essas que começam a ganhar dimensão concreta em diversos órgãos da ANAC,

Agradecemos, ainda, aos servidores da ANAC, em todos os seus níveis, que entenderam, respeitaram, apoiaram e facilitaram a ação finalística da Ouvidoria, esperando que este Relatório contribua para o enriquecimento de sua atuação como servidor público da ANAC.

## **2 A Ouvidoria: participação cidadã na gestão pública.**

O Estado Democrático de Direito é aquele que possibilita a legitimação democrática do poder do Estado por meio da participação popular no processo político, na gestão pública, nas decisões do Governo e no controle da Administração Pública. Sem a participação popular, característica essencial do Estado de Direito Democrático, não podemos falar em Estado Democrático de Direito.

A consolidação da democracia no Brasil, especialmente após a Constituição de 1988, estabeleceu canais de comunicação entre as instituições e os cidadãos que facilitaram a circulação das informações, aumentaram a conscientização da população em relação ao exercício de seus direitos junto à administração pública, ampliaram os mecanismos de controle e permitiram a transparência indispensável ao desempenho e aperfeiçoamento do regime democrático.

Entre esses canais, situa-se o instituto da **Ouvidoria**, reflexo do crescimento da democracia participativa que aproximou o cidadão do governo e da gestão pública brasileira, atuando como agente indutor no processo de participação popular, por meio do diálogo e da disponibilização de informações, ampliando o exercício da cidadania, redirecionando o foco da administração pública para o atendimento ao cidadão e servindo como instrumento para a melhoria de qualidade do serviço público.

Essa aproximação diminui a desconfiança do cidadão em relação às instituições públicas ao perceber que suas reivindicações serão atendidas. Verifica-se, ainda, que, em decorrência da participação popular na administração pública, o cidadão tem a oportunidade de compreender o funcionamento da máquina administrativa e entender melhor como seus problemas individuais afetam questões de interesse coletivo.

Dentro do espírito fundamental que consolida os princípios da democracia participativa no Brasil estabelecidos pela Carta Magna de 1988, fica evidente que a Ouvidoria não pode ser uma instituição passiva, mas sim ter uma postura pró-ativa, não se limitando a receber as reclamações, mas

também a solucioná-las, dando retorno ao cidadão, e, a partir das soluções, propor modificações ao órgão, contribuindo efetivamente para a solução dos problemas encontrados.

O *Decreto No. 3.507, de 13 de junho de 2000*, estabeleceu as diretrizes normativas para a fixação de padrões de qualidade do atendimento prestado pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional que atendem diretamente aos cidadãos. Observou o § 2º do Art. 4º do *Decreto* a obrigatoriedade da aferição do grau de satisfação dos usuários com o atendimento recebido, indicando a necessidade da instituição de uma unidade administrativa ou metodologia para realizá-la.

**O Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade – PBQP**, desde 1991, ressalta a obrigatoriedade do cumprimento do *Decreto No. 3.507* e considera inaceitável a avaliação do desempenho institucional de um órgão se desprezados os índices de satisfação do usuário. O Programa inclui entre as suas estratégias a promoção de canais de comunicação com a sociedade como ouvidorias. Para o **PBQP** a gestão deve ser centrada no cidadão para ser mais eficiente e efetiva.

## **2.1. Ouvidoria: tópicos fundamentais**

A Ouvidoria da ANAC, no modelo concebido pela Lei 11182/2005, insere-se institucionalmente na **função de autocontrole das ações do órgão regulador**, visando fornecer à ANAC e a sociedade contribuições e análises para o aperfeiçoamento da atividade regulatória. Não é dotada de poder decisório, cabendo apenas identificar e sugerir caminhos voltados à concretização da eficiência, atuando como instância autônoma de controle.

## 2.2. Dificuldade Terminológica

Há uma dificuldade conceitual de se compreender o papel da Ouvidoria, até pela carga semântica que o nome revela. Algo que se reflete até no seio dos próprios colaboradores e principalmente junto aos usuários, sendo confundida como órgão de defesa do direito do consumidor dos serviços das empresas aéreas. A Ouvidoria é órgão de defesa dos direitos dos usuários da aviação civil no que concerne ao campo de competência da Agência Nacional de Aviação Civil/ANAC. Portanto, a Ouvidoria trata de manifestações que dizem respeito ao âmbito de obrigações legais da agência reguladora. **Seu elevado mister lhe é atribuído através de mandato e nomeação pelo Presidente da República.**

## 2.3. Ouvidor: Mandato e Nomeação pelo Presidente da República

**Em agências reguladoras de serviço público, na qual o Ouvidor possui mandato por meio de nomeação do Presidente da República, a autonomia é marca indiscutível de sua atuação.** A Ouvidoria, nesses casos, deve servir-se das informações recebidas para tratar não só da especificidade do caso concreto, mas, sobretudo, do aspecto difuso da questão. Ou seja: ao identificar a ocorrência freqüente de reclamações de um mesmo teor, a Ouvidoria deve estar atenta para, além de solucionar a questão pontual, encaminhar também a eventual correção das práticas e procedimentos que estão dando origem a tal reincidência, atuando de forma pró-ativa e em benefício da coletividade.

Nesse sentido, podemos garantir que demandar o serviço de uma Ouvidoria, constitui **um ato de cidadania**, na medida em que estas informações serão utilizadas para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo órgão público e, portanto, em prol de toda a sociedade, especialmente no que se refere às seguintes ações:

- Solucionar o questionamento apresentado;
- Corrigir procedimentos internos do setor;
- Subsidiar a ação de fiscalização da agência;
- Identificar lacunas na regulação e aperfeiçoá-la;

O **controle do mérito administrativo** pressupõe que o **Ouvidor** disponha de **poder propositivo**, e não punitivo, realizando a função de indutor de reformas estruturais e funcionando como fator de renovação na instituição que fiscaliza.

A **autonomia funcional** é fundamental para que o **Ouvidor** consiga defender o cidadão em sua plenitude diante dos erros e injustiças causados pelos agentes públicos, mesmo que estes ocupem cargos superiores na instituição que fiscaliza.

Com o decorrer de sua experiência na escuta de manifestações dos cidadão/usuários, por meio de observações empíricas, estudos de caso e análises de dados, o **Ouvidor** adquire o **juízo de valor necessário para propor alterações nos processos de trabalho, práticas e normas do órgão**. Estimulando, com o passar do tempo, iniciativas descentralizadas, voluntárias e efetivas de aprimoramento da máquina pública, dos profissionais e dos serviços prestados, implementados a baixo custo administrativo. Ainda não foi estabelecida uma dogmática ou doutrina teórica sobre as conceituações e características que norteiam a atividade no Brasil.

Resta evidente que para uma **Ouvidoria** prestar o relevante serviço público ao qual está incumbida é **condicionante o apoio direto e manifesto da direção ou chefia maior da instituição**. Sem a compreensão da importância do seu serviço para a Instituição que a abriga, as iniciativas de sensibilização interna para a necessidade de garantir a satisfação do cidadão/usuário não atinge a significação pretendida.

Vê-se, pois, que a **Ouvidoria**, uma vez adequadamente concebida, pode ser um **importante instrumento para a formulação de políticas públicas preventivas e corretivas**.

Não é por outra razão, que a Corregedoria-Geral da União, por meio de de sua Ouvidoria-Geral, sob a chefia da Dra. Eliana Pinto, vem trabalhando no sentido de uniformizar a instalação das Ouvidorias Públicas Federais dentro da estrutura dos órgãos com a criação de um **Sistema de Ouvidoria do Poder**

**Executivo Federal.** A orientação conceitual e doutrinária que baliza a construção deste Sistema parte da premissa que as Ouvidorias assumem um papel estratégico ao se converterem em legítimo canal de comunicação entre o cidadão e o poder público. Como assegura Dra. Eliana Pinto:

***“Cabe a ela viabilizar o direito de petição nessa esfera, ouvindo e examinando o que o cidadão tem a dizer sobre os procedimentos e as ações dos agentes, órgãos e entidades públicas e propor a adoção de medidas que visem corrigir e prevenir as falhas e omissões na prestação do serviço público. Compete-lhe, ainda, produzir informações relevantes acerca do desempenho das atividades do governo e de suas instituições, do ponto de vista do cidadão, constituindo valioso instrumento para o desenho de políticas públicas conseqüentes e eficazes. Não bastasse isso, está sob sua competência legal contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização do serviço público. O sucesso dessa tarefa monumental demanda a parceria estreita e contínua do cidadão, da sociedade civil e do Estado. Quando um cidadão se manifesta e alerta sobre a inadequação na prestação de um serviço público e a Administração "conserta o erro" e, principalmente, "a causa do erro" toda a sociedade é beneficiada.”***

Em outras palavras, o Governo Federal já definiu **que o controle externo da gestão pública** também será exercido por meio da implantação de ouvidorias com a participação dos cidadãos em todos os órgãos do Poder Executivo Federal, pois tem a convicção da relevância da sua participação na busca da eficiência da gestão pública.

### **3 Competências, atribuições e cargos da Ouvidoria**

#### **3.1 Diferenças de competências legais: Ouvidoria x Assessoria de Relações com o Usuário.**

No âmbito da ANAC, existem dois canais de atendimento ao usuário: a Ouvidoria e a Assessoria de Relações com Usuários. Segundo as legislações da ANAC, as competências das duas unidades são:

##### **a) Competências da Ouvidoria:**

###### **Lei 11.182/2005 (Criação da ANAC)**

**Art. 18.** O Ouvidor será nomeado pelo Presidente da República para mandato de 2 (dois) anos.

§ 1º Cabe ao Ouvidor receber pedidos de informações, esclarecimentos, reclamações e sugestões, respondendo diretamente aos interessados e encaminhando, quando julgar necessário, seus pleitos à Diretoria da ANAC.

§ 2º O Ouvidor deverá produzir, semestralmente ou quando a Diretoria da ANAC julgar oportuno, relatório circunstanciado de suas atividades.

###### **Decreto nº. 5.731/2006**

**Art. 29.** À Ouvidoria compete:

I - receber, apurar e encaminhar à Diretoria reclamações, críticas e comentários dos cidadãos, usuários e dos prestadores dos serviços aéreos ou de infra - estrutura aeroportuária e aeronáutica, atuando com independência na produção de apreciações sobre a atuação da ANAC;

II - receber denúncias de quaisquer violações de direitos individuais ou coletivos, de atos legais, bem como de qualquer ato de improbidade administrativa, praticados por agentes ou servidores públicos de qualquer natureza, vinculados direta ou indiretamente à atuação da ANAC; e

III - promover as ações necessárias à apuração da veracidade das reclamações e denúncias, solicitando as providências necessárias ao saneamento das irregularidades e ilegalidades constatadas.

§ 1º O Ouvidor terá acesso a todos os assuntos, autos e documentos da ANAC e contará com o apoio administrativo adequado ao desempenho de suas funções, mantendo o sigilo das informações.

§ 2º A Ouvidoria manterá sigilo da fonte e a proteção do denunciante, quando for o caso.

§ 3º A Diretoria assegurará os meios adequados ao exercício das atividades da Ouvidoria.

### **Resolução nº. 1/2006 (Regimento interno da ANAC )**

Art. 20. À Ouvidoria compete:

I - receber, apurar e encaminhar à Diretoria reclamações, críticas e comentários dos cidadãos, usuários e dos prestadores dos serviços aéreos ou de infra-estrutura aeroportuária e aeronáutica, atuando com independência na produção de apreciações sobre a atuação da ANAC;

II - receber denúncias de quaisquer violações de direitos individuais ou coletivos, de atos ilegais, bem como de qualquer ato de improbidade administrativa, praticados por agentes ou servidores públicos de qualquer natureza, vinculados direta ou indiretamente à atuação da ANAC;

III - promover as ações necessárias à apuração da veracidade das reclamações e denúncias, solicitando as providências necessárias ao saneamento das irregularidades e ilegalidades constatadas;

IV - produzir, semestralmente, ou quando a Diretoria julgar oportuno, relatório circunstanciado de suas atividades.

Art. 21. Ao Ouvidor incumbe:

I - receber pedidos de informação, esclarecimentos, reclamações, denúncias e sugestões, respondendo diretamente aos interessados;

II - planejar, dirigir, coordenar e orientar a execução das atividades da Ouvidoria, encaminhando providências, relatórios e apreciações objeto de sua atuação;

III - produzir, quando oportuno, apreciações sobre a atuação da ANAC, e, semestralmente, relatório circunstanciado de suas atividades, encaminhando-o à Diretoria, à Corregedoria, à Auditoria, ao Conselho Consultivo e ao Ministro de Estado da Defesa.



**b) Competências da Assessoria de Relações com Usuários:**

A competência da Assessoria de Relações com Usuários está prevista na Resolução nº 1, de 18 de abril de 2006 da ANAC:

- I - assistir aos órgãos da Agência em relação aos assuntos da defesa e proteção dos direitos dos usuários;
- II - receber, responder ou encaminhar, quando for o caso, interna ou externamente, solicitações, queixas ou comentários por parte de usuários dos serviços regulados pela Agência;
- III - desenvolver e implementar métodos e procedimentos destinados ao relacionamento entre a Agência e os usuários;
- IV - administrar a central de atendimento aos usuários;
- V - exercer outras atividades que lhe forem atribuídas.

Art. 13. Ao Chefe da Assessoria incumbe planejar, dirigir, coordenar e orientar a execução das atividades da respectiva unidade, bem como cumprir as determinações da Diretoria e zelar pela qualidade dos serviços.

**A fim de clarificar as competências das duas unidades, a Procuradoria jurídica da ANAC se manifestou por meio do parecer 287/2007 com a seguinte redação:**

Conclui-se, pela interpretação disposta nas normas invocadas que a vontade do legislador pátrio concedeu por competência aos integrantes/Unidades Administrativas da ANAC, obrigações (deveres e responsabilidades) de forma una, estanque, particularizada e independente, sendo que, a todos foi permitido o ***“cumprir e fazer cumprir a legislação e as normas no âmbito de suas atribuições”***.

Revela-se por conclusão lógica que, para a **OUIDORIA**, suas **competências** restringem, *independentemente de vinculação hierárquica, dentre outros, o de receber pedidos de informações, esclarecimentos, reclamações e sugestões, respondendo diretamente aos interessados* e encaminhando, quando julgar necessário, seus pleitos à Diretoria da ANAC, e por conseqüência, sendo sua área de circunscrição todo o Território Nacional, a exemplo da constituição da ANAC.

Note que **dentre as competências da OUIDORIA**, a mesma tem por dever de ofício: *ouvir, receber e registrar as sugestões, críticas, elogios, esclarecimentos, informações, quer sejam de usuários (Administrados) da*

*prestação de serviço público da aviação civil, **quer sejam da sociedade civil de forma geral.***

De outra sorte, reserva-se à **ARUS**, instalada a partir do Regimento Interno da ANAC, dentre outras, a função cooperadora e de mera atividade de meio, visando a contribuir com as Unidades Administrativas específicas, como a Ouvidoria, sendo-lhe garantido – à ARUS - por competência restrita, as elencadas no art. 12 do retro citado Regimento Interno, tendo mesma área circunscricional de atuação, desde que, em comum acordo com a ulterior decisão da Diretoria, a quem presta apoio funcional.

*Cabe ressaltar por igual importância, **que dentre as competências da ARUS, todas se referem as questões relacionadas para com os usuários da aviação civil, o que denota a importância centralizada e pontuada de sua necessidade de atuação.***

Quis o legislador, dar à **OUIDORIA** tratamento diferenciado, não a incorrendo nas espécies pré-determinadas de unidades administrativas de simples apoio, por entender que sua participação, centrada estava na realização imparcial e independente dos resultados advindos da própria prestação de serviços públicos efetivados pela ANAC, preservando a ordem, incolumidade das pessoas, o patrimônio da União e o de terceiros de boa-fé.

De contrapartida, as competências destinadas à **OUIDORIA**, nas questões relativas à matéria do relacionamento entre o administrado e a administração, permitiram-na, também, como auxiliadora da sua original prestação de serviços, promover as ações necessárias à apuração da veracidade das informações recebidas, sob qualquer forma, e ainda, a seu critério, adotar providências para sua regularização.

Outras competências, também foram asseguradas à **OUIDORIA**, como a possibilidade, de dever de ação, o acesso a todos os assuntos inerentes à atividade e natureza da prestação de serviço da ANAC, para os fins que destina a norma em comento.

Por finalidade, estanque se verifica a competência da **OUIDORIA**, na ação independente de fiscalizar os assuntos pertinentes a sua área de atuação e competência, conforme prevê articuladamente o Decreto nº. 5.731/2006, em seu art. 29.

**A ARUS**, de modo diverso, quis a decisão da Diretoria Colegiada da ANAC, ao criar e instalar aquela Unidade Administrativa de Assessoria de Relações com os Usuários, sabiamente, enquadrá-la como atividade meio e de suporte e apoio à decisão da Diretoria, de forma a que suas ações fossem sempre submetidas ao crivo da instância superior, ainda que, gozando de competências comuns com as demais áreas da ANAC, para que suas ações tivessem a finalidade de agregar, desenvolver e implementar com as demais unidades administrativas, métodos e procedimentos destinados ao relacionamento entre a Agência e os usuários.

De sorte, indubitável, haver comunhão de competências, para que dotasse ambos integrantes da ANAC, na obrigação da prestação de seus serviços em prol da sociedade civil. Todavia, comunhão de competências não permite a ingerência de forma estanque e unilateral de cada ação gestora dentro da estrutura funcional da ANAC.

Nos acréscimos das competências dispostas à ARUS, vez que, sendo uma Unidade singular da estrutura da ANAC, a mesma está adstrita às competências ínsitas na norma de sua instalação, a saber, tão somente, Regimento Interno da ANAC, não garantindo-se-lhe as condições de independência e ações irrestritas da Unidade Administrativa denominada de OUIDORIA, posto que, esta última, compete inclusive representar qualquer unidade administrativa interna da ANAC aos órgãos competente, sejam *interna corporis*, sejam outros órgãos de controle do Estado.

### 3.2. Estado atual do Projeto de Implantação da Ouvidoria

<b>Etapa</b>	<b>Situação</b>
Criação da Ouvidoria	<b>Concluído</b>
Nomeação do Ouvidor	<b>Concluído</b>
Dimensionamento dos recursos – equipe e infra-estrutura	<b>Concluído</b>
Definir os meios de acesso do cidadão/ usuários dos serviços da Ouvidoria e os canais pelos quais as demandas serão recebidas	<b>Concluído</b>
Estruturar o marketing interno e externo da Ouvidoria (divulgar o papel da Ouvidoria na Internet e Intranet)	<b>Em andamento</b>
Estabelecer os fluxos e padronização das rotinas de trabalho	<b>Concluído</b>
Definir um mecanismo para integração entre a Ouvidoria, ARUS e SAC's, no que se refere às sugestões e reclamações feito por meio do impresso de Sugestão e Reclamação.	<b>A realizar</b>
Implementar o sistema informatizado de Ouvidoria para facilitar a comunicação com o cidadão e gerar relatórios gerenciais e estatísticos	<b>Concluído</b>
Capacitação da equipe da Ouvidoria	<b>Em andamento</b>
Execução das atividades conforme planejado	<b>Em andamento</b>
Avaliação do sistema de gestão implementado	<b>A realizar</b>
Proposta de criação de cargos comissionados	<b>Em análise, pela SAF.</b>

### 3.3 Quadro de Pessoal da Ouvidoria

O quadro de pessoal da Ouvidoria, atualmente, compõe-se de oito pessoas:

- a) três tercerizados que exercem as seguintes funções:**
  - Eurasia Wilson Silva - Secretária da Ouvidora;
  - Evelyn Oliveira Pena - Secretária de Comunicação Social;
  - Tatiana Ana Feitosa – Analista técnica
  
- b) dois cargos em comissão**
  - Alayde Avelar Freire Sant'Anna - Ouvidora
  - Erica Cristina Faria - Analista técnica
  
- c) três cargos efetivos**
  - Clenilson Pereira Costa - Analista técnico
  - Cláudia Lima Bandeira Buarque - Analista técnica
  - Walquiria Silva Maranhão – Ouvidora- adjunta

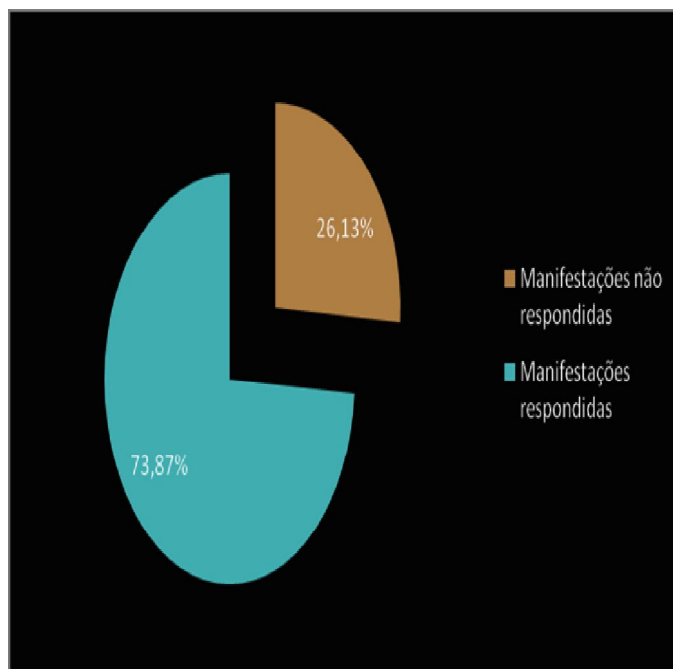
## 4 Manifestações externas

### 4.1. Quadro de manifestações externas recebidas pela Ouvidoria da ANAC, de 1º de janeiro a 30 de junho de 2008.

Assuntos	Manifestações Recebidas	Aguardando solução do setor técnico	Aguardando esclarecimento do usuário	Em providência	Manifestações respondidas
Aerodesporto	18	11	0	0	7
Aeromédica	5	0	0	1	4
Assuntos de RH para servidores da ANAC	3	0	0	0	3
Atendimento SAC	110	45	1	5	59
Auto de Infração	2	0	0	0	2
Banca de Exames	179	5	2	7	165
Bolsas de Estudos	40	3	0	2	35
Capacitação e Treinamento	26	6	0	0	20
Carga Aérea	14	5	0	1	8
Centros de Treinamento	3	1	1	0	1
Certificação de produtos aeronáuticos	2	0	0	0	2
Certificado de Capacidade Física	6	3	0	1	2
Concursos	50	7	1	1	41
Contratação / Seleção de Pessoal	18	6	1	0	11
Contratos / Licitações	6	3	0	1	2
Empresas de Serviços Aux. de Trans. Aéreo	10	3	0	2	5
Escolas de Aviação	70	16	0	1	53

Fiscalização de Aeronaves / Empresas	73	23	1	0	49
Funcionamento do site da ANAC	29	6	0	0	23
Habilitação	116	27	1	7	81
Helipontos e Aeródromos	28	7	0	0	21
Importação e Exportação de Aeronaves e comp. Aeronáuticos	4	2	0	0	2
Infra-estrutura aeroportuária	62	15	1	8	38
Investigação e prevenção de acidentes aeronáuticos	2	1	0	0	1
Manifestação sobre serviços da ANAC	61	25	2	6	28
Manifestações sobre companhias aéreas*	963	148	2	1	812
Meio ambiente / ruídos	15	3	0	2	10
Processos Judiciais	5	2	0	0	3
Provas online	25	9	0	0	16
Registro Aeronáutico Brasileiro	12	7	0	0	5
Serviços Aéreos	122	76	3	5	38
Tarifas Aeroportuárias	18	9	0	6	3
Transporte Aéreo Internacional	4	2	0	0	2
<b>Total</b>	<b>2101</b>	<b>476</b>	<b>16</b>	<b>57</b>	<b>1552</b>

## Demonstrativo de respostas ao usuário





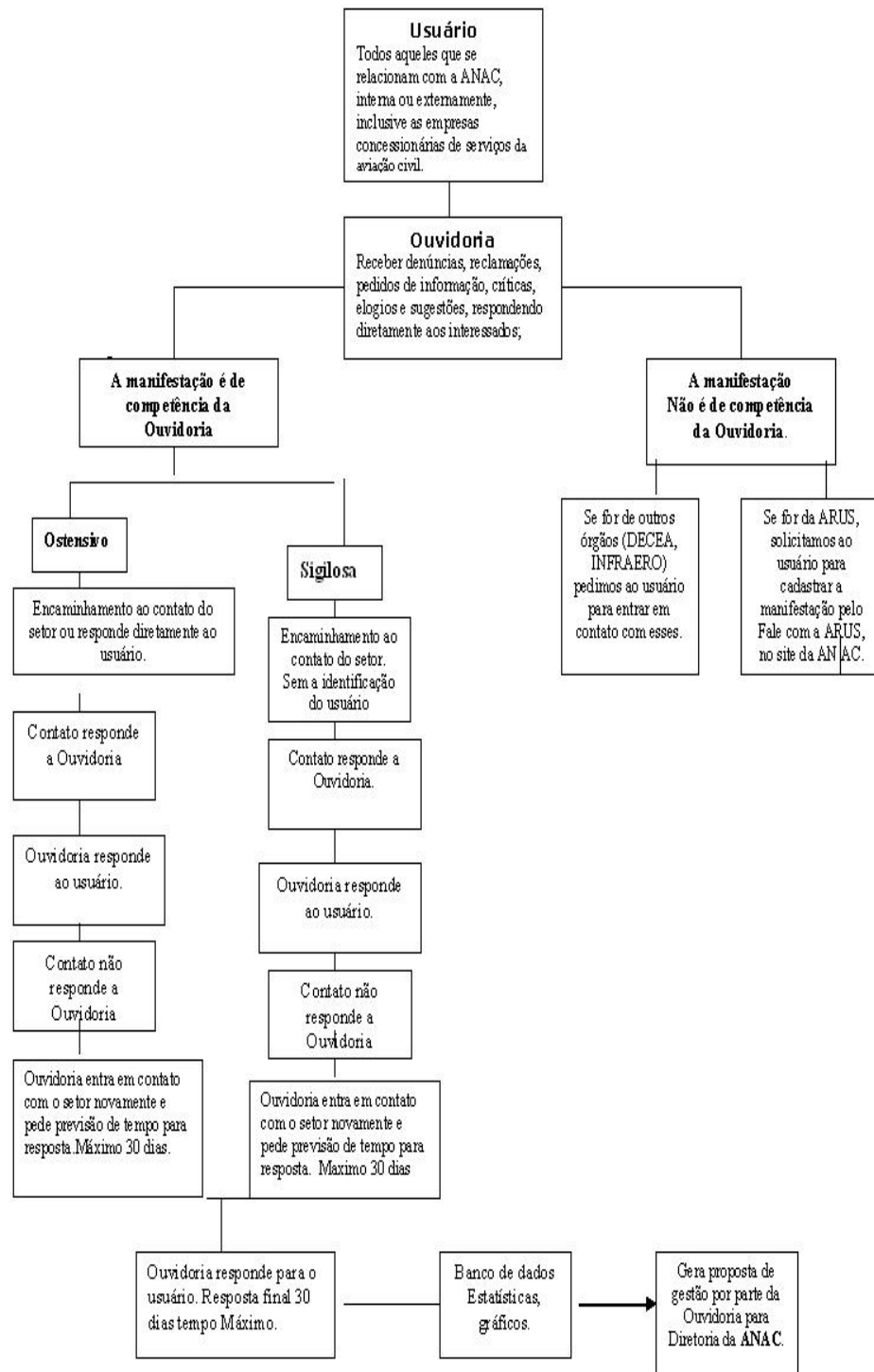
## 4.2. Formas de atendimento e encaminhamento de manifestações

- a) **peçoal:** mediante contato direto com os analistas técnicos da Ouvidoria. Nesse caso, o manifestante será instruído a cadastrar sua manifestação via sistema informatizado da Ouvidoria ou por carta. Se houver o cadastramento pelo sistema, o usuário acompanhará a resposta por meio do ícone Histórico desse;
- b) **via postal:** é facultada a remessa da correspondência em caráter confidencial;
- c) **via telefônica:** para qualquer esclarecimento. Neste caso, o manifestante será instruído a formalizar sua manifestação via sistema;
- d) **via sistema informatizado da Ouvidoria:** o usuário cadastrará qualquer denúncia, reclamação, pedido de informação, críticas, elogios e sugestões acerca dos serviços prestados pela ANAC e acompanhará a resposta por meio do ícone histórico desse sistema.

As manifestações recepcionadas pela Ouvidoria, a partir de seu recebimento, em regra, seguirão o seguinte trâmite:

- I) Análise pelos técnicos da Ouvidoria, que deverão delinear proposta de encaminhamento e de resposta ao interessado, buscando para isso, se necessário, informações nos setores competentes da ANAC;
- II) Submissão do exame da proposta à Ouvidora, que decidirá sobre o encaminhamento e, eventualmente, outras medidas que devam ser tomadas, bem como sobre o conteúdo da resposta ao interessado;
- III) Execução, sempre que possível em meio eletrônico, dos atos relacionados com o encaminhamento que haja sido decidido sobre o retorno das informações ao interessado;

## 4.2.1 Fluxograma de encaminhamento de manifestações feitas à Ouvidoria/ANAC



## **5 Ações da Ouvidoria**

### **5.1. Treinamento do Sistema Informatizado ECOAR da Ouvidoria**

A Ouvidoria da ANAC foi implantada, em janeiro de 2007, e assim como outras unidades da agência enfrentou dificuldades para se estabelecer e ter condições razoáveis de trabalho pelo fato de a instituição também ser nova e necessitar de montar uma estrutura adequada para atender às necessidades dos setores.

Uma das dificuldades da Ouvidoria para atender de forma adequada seu cliente, o usuário que se manifesta acerca dos serviços da ANAC, foi a falta de um sistema informatizado para gerenciar as demandas que recebia desses usuários. A Ouvidoria somente recepcionava as manifestações por meio de carta e pelo Outlook Express, mas dessa forma não era possível gerenciar e controlar prazos e a adequação das respostas com a grande quantidade de demandas.

Tentamos desenvolver junto ao SERPRO um sistema, no ano de 2007, mas por vários motivos a contratação não foi possível. Ao término daquele ano, a Gerência de Informática nos demonstrou um sistema, já era utilizado por outro setor e nos propôs que fizéssemos as adequações necessárias e que passássemos a utilizá-lo em breve. Em várias reuniões, fizemos proposições e o técnico de informática responsável foi conseguindo adequá-lo às especificidades da Ouvidoria.

O Sistema da Ouvidoria foi batizado pela Ouvidora, Alayde Avelar Freire Sant'Anna, como ECOAR pelo fato de ela considerar que as demandas que cheguem à Ouvidoria devam ser direcionadas prontamente aos setores responsáveis e voltarem para unidade a fim de que sejam efetivamente respondidas.

A escolha por desenvolver esse sistema, no âmbito da ANAC, foi a melhor opção por ter sido otimizado por profissionais contratados e

especializados que estão lotados no mesmo prédio. Essa facilidade proporcionou uma boa comunicação e adequação do sistema à rotina e características do trabalho da Ouvidoria.

O ECOAR entrou em vigor em 07 de abril de 2008. Os usuários da Ouvidoria podem selecionar nesse sistema assuntos previamente definidos ou escolherem a opção outros. Essa pré- definição de diagnóstico pelo usuário facilita a triagem para a equipe da Ouvidoria e para os consultores dos setores técnicos com os quais as respostas são obtidas. Por meio dessa triagem, a equipe da Ouvidoria divide os assuntos entre os técnicos e cada um fica responsável por determinados temas. Assim eles têm a oportunidade de se especializar num tema da complexidade da aviação civil.

Várias são as vantagens desse novo sistema: possibilidade de omitir os dados dos usuários para as denúncias; diminuição no prazo das respostas; envio de documentos de maior extensão anexados ao sistema; a possibilidade do usuário acompanhar a resposta pelo sistema com o número de protocolo gerado no registro; e a otimização do tempo de trabalho da equipe da Ouvidoria.

Para divulgar o sistema junto aos setores internos da ANAC foi realizado um treinamento em Brasília e nos locais de trabalho dos consultores do sistema que não puderam comparecer ao evento.

O treinamento foi realizado a partir de uma apresentação da Ouvidora explanando a função da Ouvidoria no âmbito da ANAC e a importância da participação desses setores para o efetivo atendimento ao usuário. A parte técnica do treinamento foi feita pelo desenvolvedor do sistema e pela equipe da Ouvidoria.

O evento foi democrático e a equipe da Ouvidoria contou com a participação dos consultores no sentido de propor melhorias ao sistema visando um melhor atendimento aos usuários. Os consultores propuseram algumas alterações que estão sendo implementadas para tornar o fluxo de comunicação cada vez mais racional.

## 5.2. Visitas às Gerências- Regionais e Superintendências

A equipe da Ouvidoria realizou visitas a algumas Gerências-regionais e Superintendências com o objetivo de verificar a atuação dessas unidades e acompanhar o desenvolvimento das atividades dos setores que prestam atendimento ao usuário bem como dos setores que atuam diretamente na função de fiscalização.

Os resultados esperados dessa visita foram: constatar se as políticas e procedimentos adotados por cada setor vêm sendo adotados em conformidade com as competências e atribuições estabelecidas e são suficientes para garantir um atendimento eficaz ao cidadão bem como se os procedimentos na área de fiscalização são tomados de forma a garantir o cumprimento da função reguladora e fiscalizadora da Agência.

As gerências visitadas foram: **Gerência-regional 1**, responsável pelos Estados de PA, MA e AP, **Gerência-regional 3**, responsável pelos Estados de RJ, ES, MG e **Gerência-regional 4**, responsável por São Paulo.

Alguns pontos em comum sobre as Gerências- Regionais foram observados pela equipe da Ouvidoria:

- Maior parte das Gerências-Regionais não possui Procuradorias jurídicas. Dessa forma, o trabalho realizado pelas gerências só tem parecer técnico e não tem embasamento jurídico. Muitas vezes, essa necessidade de uma Procuradoria descentralizada, enseja a interpretação errada das leis e atos normativos;
- As Gerências-regionais possuem em seu quadro de pessoal mais militares que civis. Os concursados estão sendo alocados mais em áreas administrativas. A gerência pela sobrecarga de trabalho acaba por não qualificar o pessoal de forma tempestiva, deixando-os fazer serviços mais burocráticos;
- Pela falta de pessoal especializado para a realização de funções técnicas, está havendo acúmulo de funções administrativas e técnica por parte dos servidores. Isso acarreta atraso nos processos e má administração dos materiais e recursos utilizados;

- Observa-se que o setor mais problemático nas Gerências é o de habilitação, por falta principalmente de pilotos checadores e pessoas para alimentar os dados no sistema;
- Utilizam muitos estagiários no setor de atendimento ao público. Devido à rotatividade desse pessoal, a gerência fica sem pessoal com o devido embasamento para o trato das informações;
- Há muitas reclamações por parte dos servidores sobre a desatualização das normas indicando que a conflito de interpretações no âmbito da ANAC;
- Verifica-se a importância do setor de Gestão de Qualidade nas gerências, pois a pessoa deve ser entendedora de todos os setores da Gerência promovendo integração de procedimentos e verificação de lacunas no âmbito da unidade;
- Percebe-se que deve haver uniformização de procedimentos técnicos entre as gerências, principalmente nos aspectos que abrangem atendimento ao público;
- As gerências precisam treinar mais pessoas na função de fiscal, mas para isso necessitam que a Superintendência de Estudos e Pesquisas disponibilize mais vagas nos cursos voltados para essas áreas;
- É necessário que a ANAC promova cursos sobre diversos temas de Aviação Civil que incluam os servidores das áreas administrativas;

As Superintendências visitadas foram: Superintendência de Segurança Operacional, Superintendência de Infra-estrutura, Superintendência de Serviços Aéreos e Superintendência de Relações Internacionais.

**Observação:** Os relatórios das viagens constarão dos anexos na íntegra.

### **5.3. Participação em consulta pública sobre direitos do consumidor**

O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça realizou quatro reuniões que versavam sobre proposta de regulamentação dos Serviços de Atendimento ao Consumidor. Para fins da proposta, Serviço de Atendimento ao Consumidor é o serviço telefônico com a finalidade de atender às demandas dos consumidores referentes à: informação, reclamação, cancelamento do contrato, solicitação, suspensão ou cancelamento do serviço.

O estudo abrangeu as áreas temáticas de telefonia fixa, móvel, internet, TV a cabo, Banco Comercial, Cartão de Crédito e Aviação Civil.

Desde o primeiro encontro, os fornecedores contribuíram com sugestões de melhoria para o texto inicial escrito pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor e por outros especialistas na seara de direitos do consumidor. O processo de participação foi extremamente público correspondente ao que versa o Estado democrático de Direito. A análise contemplou até mesmo contribuições de cidadãos que não emitiram parecer específico sobre as questões, mas que apoiaram a iniciativa de o Departamento estabelecer limites para a ingerência das empresas que utilizam os SAC's para atender aos seus clientes no processo de pós venda.

Em exposição, no último encontro, da consulta pública o Ministro de Estado da Justiça, Tarso Genro elogiou a contribuição da ANAC à consulta e ratificou que a proposta objetiva além da rapidez do atendimento ao consumidor contemplar a qualidade da oferta para otimizar a compra e dar oportunidade de o consumidor alterar ou cancelar o contrato quando sentir-se necessitado, sem ser persuadido a ficar com o produto que não mais lhe convenha.

Vários itens da proposta depois de analisados pelo Congresso Nacional e tornarem-se lei trarão vários benefícios aos consumidores, tais como: as reclamações dos consumidores deverão ser atendidas em no máximo 5 dias

úteis; todas as ligações deverão ser gravadas e arquivadas por até dois anos; o consumidor só ouvirá publicidade ao ligar, se autorizar; o consumidor terá a oportunidade de fazer cancelamento em todos os meios que poderia ter contratado.

A ANAC enviou contribuições sobre diversos pontos da proposta, sugerindo alterações de texto para que esse pudesse clarificar ao máximo o dever das empresas para com os consumidores. Compareceram ao encontro como representantes da Agência, o Diretor da ANAC, Marcelo Pacheco Guaranys e representantes da Ouvidoria e da Assessoria de Relações com Usuários.

A Ouvidoria entende que para maior efetividade do processo é importante que os órgãos normatizadores e reguladores tenham acesso às informações e conversas gravadas como forma de controle e monitoramento da prestação de serviços das empresas por esses regulados a fim de que sejam verificadas lacunas e se tornem proposições de melhorias no atendimento ao consumidor.



#### 5.4. Perguntas freqüentes

A equipe da Ouvidoria, após a entrada em funcionamento do “Ecoar” (sistema para recebimento de manifestações on-line) conseguiu visualizar o número de manifestações, os temas mais problemáticos, os setores da ANAC envolvidos com os procedimentos de regulação e fiscalização. Com isso, consolidou um repertório de entendimentos sobre temas da aviação civil, o que contribui para a agilidade e a qualidade das respostas.

A iniciativa é resultado da necessidade de responder de forma padronizada as manifestações recorrentes sobre questões que nos são dirigidas via telefone, carta, ou Sistema Ecoar, e foi montado a partir de trabalho conjunto dos técnicos da Ouvidoria e de nossos consultores nos vários setores da ANAC, com base na legislação referente à agência e à aviação civil.

A criação de respostas padrão e sua inserção na página da ANAC e no sistema “Ecoar” elimina dúvidas manifestadas constantemente à Ouvidoria, poupando ao usuário o trabalho de se cadastrar, fazer a pergunta, e esperar pela resposta e demonstra além de conhecimento do setor, a existência do reconhecimento da importância do bom atendimento ao usuário da aviação civil.

Elencamos abaixo as perguntas formuladas:

#### **O que devo fazer para acompanhar o andamento de Registro de Ocorrência feito na Seção de Aviação civil?**

Se após 90 dias, não houver recebido resposta por carta enviada pela ANAC entre em contato por telefone com o Setor de Análise de Ocorrência e Processamento da Gerência Regional responsável pela SAC onde foi feito o registro. Acesse neste portal a lista de gerências no link A ANAC e a seguir Gerências-Regionais.

## **Quando serão abertas inscrições para bolsas de estudos para formação de pilotos?**

A ANAC não possui no momento nenhum programa de bolsas para formação de pilotos. Tal seleção foi realizada, por enquanto, apenas na Região Sul do país. Tão logo outros estados sejam beneficiados a divulgação será realizada neste portal.

## **Quais são as Escolas de Aviação com cursos homologados pela ANAC?**

A relação das escolas com cursos homologados pela ANAC está disponível neste portal. Basta acessar Serviços (link para Serviços) e depois clicar em “Escola de Aviação Civil”.

## **Quais são os procedimentos para se tornar um Comissário de Vôo?**

Para conseguir a Licença de Comissário de Vôo (CMS), o candidato deverá ter 18 anos ou mais, 2º grau completo e freqüentar uma Unidade de Instrução Profissional (entidade homologada pela ANAC), a fim de cumprir o Programa de Instrução Teórica e Prática estabelecida no Manual de Curso de Comissário de Vôo (MMA 58-11, de 28 de março 1995), com carga horária total, mínima, de 138 horas-aula. Após passar pelo ensino-aprendizagem e ser aprovado por uma das escolas homologadas, você deverá submeter-se às provas que compõem o exame da ANAC. Se aprovado, o candidato poderá ingressar em uma empresa aérea, segundo critérios de seleção da própria empregadora. O domínio de outros idiomas fica a critério de cada empresa aérea.

## **O que devem fazer os tripulantes de aeronaves - comissários de vôo e pilotos - já checados pela ANAC e que ainda não receberam sua carteira?**

A ANAC não responde diretamente a tripulantes de empresas aéreas em casos de processos instruídos por meio dessas companhias. Os problemas e pendências de processos de pilotos são, via de regra, tratados com o representante da respectiva empresa, quem deve verificar o processo em questão com a agência.

### **Quais são os procedimentos para a renovação da carteira de habilitação de aeronavegante?**

O aeronavegante deverá procurar a Gerência-Regional mais próxima da localidade onde reside com antecedência de 60 dias da data do vencimento da anterior. Para saber qual a gerência responsável, acesse este portal, no link A ANAC e a seguir Gerências- Regionais.

### **Onde posso visualizar o calendário de exames para 2008?**

O calendário unificado de exames para 2008 está disponível no Portal ANAC, no link “Exames”, desde fevereiro de 2008.

### **O que devo fazer para me inscrever nos exames de modalidade on-line?**

As inscrições para os exames na modalidade on-line podem ser realizadas nas Gerências Regionais e nas SACs autorizadas: SAC SR (São José do Rio Preto), SAC KP (Campinas), SAC UL (Uberlândia), SAC BH (Belo Horizonte) e SAC FZ (Fortaleza). Cabe ressaltar que a SAC FZ realiza, ainda, os exames on-line. Um **Compêndio de Instruções para o Candidato**, modalidade on-line, está disponível no site. Clique aqui (link para: <http://www.anac.gov.br/arquivos/pdf/compendiInstrucoesCdtosPilMecCms020608.pdf>) para acessá-lo.

### **Quem pode fazer as provas on-line?**

As provas on-line estão disponíveis para comissários, pilotos privados, pilotos de linha aérea de helicóptero e de avião, instrutor de vôo de avião e helicóptero e mecânico de vôo.

### **Para fazer a prova on-line é necessário fazer curso em escola homologada pela ANAC?**

Sim. Os aeronavegantes devem acessar o site da ANAC, no link Serviços, a seguir no link Escolas de Aviação e verificar qual a Escola de Aviação homologada pela ANAC que poderá ministrar o curso no Estado desejado. A única modalidade de aeronavegante que não necessita de curso antes da realização da banca é o piloto privado.

## **Como são as normas para o transporte de equipamentos médicos em aeronaves?**

Este assunto está regulamentado pela Resolução 009, de 5 de junho de 2007, link <http://www.anac.gov.br/biblioteca/resolucao/resolucao09.pdf>, que aprova a Norma Operacional de Aviação Civil – Noac, dispondo sobre o acesso ao transporte aéreo de passageiros que necessitam de assistência especial.

## **Quais são as exigências para o transporte de menores de 18 anos em aeronaves nos vôos nacionais e internacionais?**

As empresas aéreas deverão, por ocasião de viagem de criança desacompanhada (menor de 12 anos) e adolescente desacompanhado (com idade entre 12 a 18 anos), exigirem o documento legal estabelecido pela autoridade judicial da infância e da adolescência ou seu preposto, cumprindo os Artigos 83, 84 e 85, da Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990 – Estatuto da Criança e do Adolescente.

No caso de criança, em viagem no território nacional, o documento é a Autorização Judicial emitida pela Vara da Infância. Para as viagens internacionais, o documento correto é o Passaporte.

No caso de adolescente, em viagem no território nacional, o documento pode ser: Certidão de Nascimento (original ou cópia autenticada); ou Passaporte Nacional; ou Carteira de Identidade (RG) - expedida pela Secretaria de Segurança Pública dos Estados ou Distrito Federal - ou os Cartões de Identidade expedidos pelos ministérios e órgãos subordinados ao Presidente da República, incluindo os Comandos da Marinha, do Exército, da Aeronáutica e do Ministério da Defesa.

Para as viagens internacionais, o documento apresentado deve ser o Passaporte.

**Quem fiscaliza as ações sobre o transporte aéreo de passageiros que necessitam de assistência especial?**

Os Inspetores de Aviação Civil (INSPAC), servidores que trabalham nas SACs existentes na maioria dos aeroportos brasileiros; as Gerências Regionais e as Administrações Aeroportuárias.

**Quando o passageiro com necessidades especiais deve comunicar o fato à empresa?**

As pessoas que necessitam de assistência especial deverão informar à empresa aérea ou operador de aeronaves sobre suas necessidades no momento em que fizerem sua reserva ou com antecedência mínima de quarenta e oito horas (48h) antes do embarque. O descumprimento desta norma não inviabilizará o embarque desde que haja assento disponível na aeronave da empresa transportadora.

**Em caso de conexão, como deve ser o procedimento de empresa aérea em relação ao usuário que necessita de atendimento especial?**

As empresas aéreas deverão priorizar a transferência dos passageiros idosos ou portadores de deficiência ou que tenham sua mobilidade reduzida, de uma aeronave para outra, sempre que o tempo disponível para a conexão ou outra circunstância justifique tal priorização. Os procedimentos executados pela empresa não poderão violar normas de fiscalização e de segurança dos aeroportos.

**No ato do embarque e do desembarque, qual procedimento deve ser tomado pela empresa aérea no que concerne ao transporte do usuário que necessita de atendimento especial?**

As empresas aéreas ou operadores de aeronaves deverão oferecer veículos equipados com elevadores ou outros dispositivos apropriados para efetuar, com segurança, o embarque e o desembarque de pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, nos aeroportos que não disponham de pontes de embarque, ou quando a aeronave estacionar em posição remota. O embarque dos passageiros que necessitam de assistência especial será realizado prioritariamente em relação aos demais passageiros, visando permitir

o conforto, a segurança e o bom atendimento. As empresas aéreas ou operadores de aeronaves efetuarão o desembarque dos passageiros que necessitam de assistência especial logo após o desembarque dos demais, exceto em casos de conexão.

### **Quais são as normas para transporte de líquidos em bagagens de mão por passageiros em vôos internacionais?**

A ANAC tem normas bem claras a este respeito. A resolução nº 7, de fevereiro de 2007, determina que todos os passageiros de vôos internacionais, inclusive os alocados exclusivamente em suas etapas domésticas, ou que necessitem utilizar o salão de embarque destinado aos vôos internacionais, ao conduzir substâncias líquidas (gel, pasta, creme, aerosol e similares) em bagagens de mão, devem acondicioná-las em frascos com capacidade até 100 ml, em embalagem plástica transparente vedada, com capacidade máxima de um litro, nas dimensões máximas de 20X20 cm.

A embalagem plástica deve ser apresentada separadamente para inspeção visual no ponto de inspeção de embarque de passageiros, sendo permitida somente uma embalagem plástica por passageiro. As empresas aéreas e agências de viagens são responsáveis pela divulgação aos passageiros das orientações constantes desta resolução, no ato da aquisição do bilhete de passagem.

**Exceções** - Excetuam-se dos limites acima:

1 - os artigos medicamentosos com a devida prescrição médica, a alimentação de bebês e líquidos de dietas especiais, somente na quantidade necessária para a utilização no período total de vôo, incluindo eventuais escalas, devendo ser apresentados também no momento de inspeção. 2 - os líquidos adquiridos em “free shops” ou a bordo de aeronaves, desde que dispostos em embalagens plásticas seladas e com o recibo de compra à mostra, da data do início do vôo, para passageiros que embarcam ou em conexão.

## **Quais são os procedimentos exigidos para que um aeroclube entre em funcionamento?**

Os procedimentos para este fim estão contidos na RBHA 140 (Regulamento Brasileiro de Homologação Aeronáutica) que trata da Autorização, Organização e Funcionamento de Aeroclubes. Eles podem ser acessados no link <http://www.anac.gov.br/biblioteca/rbha/rbha140.pdf> Vale acrescentar que a escola de pilotagem do aeroclube deverá cumprir as disposições da RBHA 141 <http://www.anac.gov.br/biblioteca/rbha/rbha141.pdf>

## **Como solicitar informações sobre a cessão de aeronaves de instrução?**

Quanto à cessão de aeronaves de instrução, as entidades devem dirigir solicitação fundamentando o pleito à Gerência Regional da sua jurisdição, a quem cabe analisá-lo em primeira instância para posterior encaminhamento à ANAC/RJ.

## **Como as empresas de carga aérea devem proceder para enviar seus relatórios à ANAC?**

Os relatórios de carga aérea deverão ser enviados para o e-mail [cargaarea@anac.gov.br](mailto:cargaarea@anac.gov.br)

## **Como devo proceder para registrar uma agência de cargas internacionais?**

Os procedimentos necessários estão contidos na [Portaria 749B](#) (link para: <http://www.anac.gov.br/biblioteca/portarias/port749BDGAC.pdf>). Sugerimos que seja feita uma busca prévia em relação a todas as exigências necessárias para que a razão social da empresa seja considerada como agência de carga internacional, antes de iniciar o processo de abertura da mesma. Este procedimento poderá ser feito pelo fax 21-3814-6831.

**Qual é o órgão que fiscaliza os atrasos de vôos causados por mau tempo?**

Os atrasos de vôo causados por mau tempo são de competência do Departamento de Controle do Espaço Aéreo – DECEA, do Ministério da Aeronáutica. Mais informações no site [www.decea.gov.br](http://www.decea.gov.br)

**É permitido que um posto de combustível seja instalado próximo a pista de um aeroporto? Qual é o órgão fiscalizador nesse tipo de assunto?**

Segundo a Portaria 1141/GM5, de 08 de dezembro de 1987 (Cap. IX, art. 46 que dispõe sobre “Implantações de Natureza Perigosa”), não é permitida a instalação de postos de combustíveis nas áreas de aproximação e de transição dos aeródromos e helipontos.

Os parágrafos 2º e 3º deste artigo dizem que os projetos para qualquer tipo de implantação ou aproveitamento de propriedades localizadas nas áreas de aeroportos terão de ser submetidos à autorização do Comando Aéreo Regional – COMAR, que decidirá contrária ou favoravelmente sobre a execução da implantação após examinar pareceres técnicos a respeito.



## 6 Manifestações dos órgãos administrativos da ANAC com vistas ao aprimoramento de seus serviços

1. Como seu setor avalia o trabalho que vem sendo desenvolvido pela Ouvidoria?

SAF	SEP	SIE	SSO	SSA	SRI	ARUS	CRG	PROC	ASPAR
Entendem que é um canal fundamental para consolidação da transparência na gestão pública e cidadania.	Não conhecem a amplitude do trabalho da Ouvidoria. Preferem não avaliar o trabalho.		A Superintendência considera o trabalho como de caráter imprescindível à transparência das atividades técnicas desenvolvidas pelo setor.		O trabalho da Ouvidoria é pouco conhecido pelos servidores da Superintendência.	Assim como o contexto da ANAC, a Ouvidoria necessita de harmonização e consolidação de novos papéis institucionais.			
SG	ASCOM	GER 1	GER 2	GER 3	GER 4	GER 5	GER 6	GER 7	GER 8
	O setor analisa que a Ouvidoria realiza seu trabalho de forma séria e discreta.		Ótimo, pois provê um canal de comunicação que permite o aperfeiçoamento e a melhoria contínua das atividades da gerência.	Exerce um papel fundamental para o sucesso do atendimento aos usuários e à gerência.	Ainda não é feita uma triagem prévia adequada das mensagens enviadas pela Ouvidoria e algumas são incompletas.		Faltam dados para a gerência fazer uma análise mais apurada. Acreditam que deve haver mais divulgação interna do trabalho da Ouvidoria.	Acreditam que a distância entre as duas unidades impossibilita a Ouvidoria de conhecer e acompanhar o trabalho realizado pela gerência.	

2. Especificar o quantitativo e o tipo de servidores alocados no setor. O quantitativo de pessoal é suficiente para o desempenho de suas atividades?

SAF	SEP	SIE	SSO	SSA	SRI	ARUS	CRG	PROC	ASPAR
São 149 pessoas, entre concursados e terceirizados.			São 305 servidores espalhados por várias gerências. Está sendo feito um estudo para verificação da real necessidade de pessoal para a unidade.		São 18 servidores comissionados, 2 militares, 13 terceirizados, 1 estagiário e 8 concursados. No momento, atende às necessidades.	São sete analistas, 3 técnicos administrativos, 2 comissionados e 4 terceirizados.			
SG	ASCOM	GER 1	GER 2	GER 3	GER 4	GER 5	GER 6	GER 7	GER 8
	A ASCOM conta com 7 servidores concursados e uma servidora da Aeronáutica, além de 4 profissionais comissionados. A quantidade de pessoal é insuficiente.		São 21 servidores, 69 militares, 13 comissionados, 1 servidor da Infraero, 8 terceirizados e 7 estagiários. Consideram o quadro suficiente para a realização dos trabalhos.	São 226 funcionários.	São 83 militares, 24 concursados e 22 terceirizados. o quantitativo não atende às expectativas e necessidades da Gerência.		São 3 servidores comissionados, 73 militares, 44 efetivos, 22 terceirizados e 11 estagiários.	São 3 servidores comissionados, 49 militares, 15 efetivos e 5 terceirizados.	

### 3. Os recursos materiais foram suficientes?

SAF	SEP	SIE	SSO	SSA	SRI	ARUS	CRG	PROC	ASPAR
Os recursos materiais são suficientes para a execução das atividades, porém a sistemática de planejamento de materiais necessita de ser aprimorada.			Sim. Não há restrição quanto aos recursos materiais.		Sim, mas em virtude do apoio prestado pela Comissão de Estudos Relativos à Navegação Aérea, da Aeronáutica, que supre de forma completar as necessidades da unidade.	Sim.			
SG	ASCOM	GER 1	GER 2	GER 3	GER 4	GER 5	GER 6	GER 7	GER 8
	De certa forma sim. Acreditam que muitas vezes existe demora na entrega por motivos de trâmite público		Sim, pois estão atendendo satisfatoriamente às necessidades do serviço.	Maior parte das solicitações feita ao recurso logístico não foram atendidas.	A gerência tem sido equipada com o suporte necessário à realização dos serviços.		A gerência vem conseguindo gerenciar com eficiência os seus recursos materiais. Estão aguardando a entrega de solicitações.	Mesmo com a distância da sede, vem conseguindo administrar seus recursos materiais com eficiência.	

4. O espaço físico utilizado é adequado para a realização do trabalho?

SAF	SEP	SIE	SSO	SSA	SRI	ARUS	CRG	PROC	ASPAR
A SAF tem estrutura adequada.			Há necessidade de revisão do espaço físico alocado, bem como da organização das salas. A SSO está elaborando uma revisão da alocação de pessoas dentro dos espaços disponíveis.		A superintendência está utilizando um espaço que não é da ANAC e mesmo assim o espaço é insuficiente para a realização das atividades.	Sim.			
SG	ASCOM	GER 1	GER 2	GER 3	GER 4	GER 5	GER 6	GER 7	GER 8
	Em Brasília sim, mas estão em negociação para adquirir mais salas. É necessária a manutenção em algumas áreas para prevenir ocorrências adversas		Sim, pois estão atendendo satisfatoriamente às necessidades do serviço.	O espaço físico é adequado, mas faltam reparos na instalação predial.	A GER 4 está dentro do aeroporto de Congonhas e a estrutura já foi solicitada pela Infraero. Está sendo discutida a nova instalação junto à Diretora-presidente.		As instalações são adequadas, mas com a chegada de novos servidores, será necessário mais espaço.	As instalações não são adequadas, estando em processo de transferência para uma nova estrutura.	

5. O orçamento disponibilizado para seu setor foi suficiente?

SAF	SEP	SIE	SSO	SSA	SRI	ARUS	CRG	PROC	ASPAR
A pergunta não se aplica a esse setor, uma vez que essa unidade é responsável pelo controle da disponibilização dos recursos.			Sim.		Não foi suficiente. Já foi solicitada ao diretor responsável pela área a realocação de recursos para atender às necessidades.	Sim.			
SG	ASCOM	GER 1	GER 2	GER 3	GER 4	GER 5	GER 6	GER 7	GER 8
	Até o momento sim.		Sim.	Sim.	O orçamento disponibilizado ficou abaixo do necessário, mas o problema já está sendo resolvido.		No primeiro semestre, surgiram algumas situações atípicas, mas mesmo assim o orçamento tem sido suficiente.	Sim, pois o quantitativo de pessoal é baixo. Sendo assim, o orçamento disponibilizado é suficiente.	

6. O gerenciamento do sistema de informações é adequado?

SAF	SEP	SIE	SSO	SSA	SRI	ARUS	CRG	PROC	ASPAR
Essa superintendência utiliza vários sistemas do governo federal. Quanto a outras ferramentas, a SAF está investindo para otimizar os processos de trabalhos já existentes.			Não. Os sistemas de informações existentes não são adequados ao controle das atividades. Foi solicitado a SAF que seja contratado um sistema adequado às necessidades da unidade.		Pela peculiaridade do setor, solicitaram novos pacotes para atender às necessidades.	Estão em fase final de implantação de um novo modelo de gestão que aperfeiçoará os fluxos de informação.			
SG	ASCOM	GER 1	GER 2	GER 3	GER 4	GER 5	GER 6	GER 7	GER 8
	Ainda deixa a desejar, principalmente na localidade do Rio de Janeiro, onde a resolução dos problemas é sempre demorada.		Sim.	No que tange ao controle do sistema de informações eletrônicas sim, mas o backup das informações é realizado pelo Rio de Janeiro.	Acreditam que sempre pode ser melhorado, mas classificam em um nível satisfatório?		Acreditam que seja necessário aperfeiçoar o sistema atualmente em vigor.	Acreditam que é um ponto extremamente frágil na ANAC	

7. Quais foram as metas traçadas por seu setor? Foram alcançadas? Se não, quais os impeditivos para o alcance?

SAF	SEP	SIE	SSO	SSA	SRI	ARUS	CRG	PROC	ASPAR
No que se refere ao plano de trabalho da SAF, tem sido feito de forma eficiente e eficaz, não existindo fatos impeditivos que possam comprometer a execução regular das atividades.			Não foram estabelecidas ainda. O Plano de trabalho está em elaboração. Esse fornecerá as metas e critérios de avaliação.		No primeiro semestre, as metas foram estabelecidas pela SAF, quanto à contribuição aos organismos internacionais que o Brasil faz parte. As metas foram atingidas.	Há um modelo de gestão desenhado no início do ano. As metas e prazos propostos estão em consonância com o previsto.			
SG	ASCOM	GER 1	GER 2	GER 3	GER 4	GER 5	GER 6	GER 7	GER 8
	Pela antiga gestão, alterar a home Page da ANAC com um novo layout.		As metas traçadas contam do Plano Anual de Trabalho, o qual vem sendo executado com a realização das inspeções.	Na gerência, cada setor possui uma meta mensal de gastos e atividades como Plano de trabalho anual. Maior parte dos setores cumpriu.	Maior parte dos atendimentos foram realizados, mas o principal óbice foi a falta de pilotos checadores para fazer os cheques. Houve acúmulo de funções, pois esses servidores também realizam funções burocráticas.		Todas as metas atingiram o âmbito interno da gerência e para melhoria das atividades que prestam. O elenco consta dos anexos.	Em linhas gerais sim, mas as missões de fiscalização estão sendo cumpridas com o auxílio de outras gerências que estão em dificuldades pela deficiência de pessoal.	

8. Citar outros impeditivos para a realização dos trabalhos.

SAF	SEP	SIE	SSO	SSA	SRI	ARUS	CRG	PROC	ASPAR
Não se aplica.			Não há.		Tem de haver uma melhor adequação das instalações físicas e de melhores recursos computacionais.	Não há.			
SG	ASCOM	GER 1	GER 2	GER 3	GER 4	GER 5	GER 6	GER 7	GER 8
	Acreditam que o baixo salário e a falta de perspectiva profissional, que gera grande desânimo nos servidores.		Sem objeção.	Necessidade de profissionais qualificados ou multiplicadores do uso dos Sistemas Mapper e SIAFI. Essa falta de profissionalização faz gerência recorrer a outras áreas.	O maior problema em todos os setores da gerência é a falta de pessoal.		Legislações e normatizações inadequadas e conflitantes, dificuldades de planejamento devido à mudança de calendário de outros setores e falta de informatização dos processos de forma integrada.	Carência de especialização de pessoal na região.	



9. A capacitação profissional dos servidores do setor está sendo feita de acordo com as necessidades?

SAF	SEP	SIE	SSO	SSA	SRI	ARUS	CRG	PROC	ASPAR
Sim. Porém está estruturando um plano de capacitação visando dotar os servidores da ANAC de treinamento adequado às suas atividades e peculiaridades.			Sim. A capacitação profissional dos servidores tem sido realizada de forma que os inspetores da SSO sintam-se qualificados para cumprirem suas obrigações regulamentares.		O treinamento dos servidores está sendo feito somente no local de trabalho. Espera-se que sejam desenvolvidos treinamentos, principalmente aos concursados.	Estão pleiteando cursos atinentes às atividades da assessoria.			
SG	ASCOM	GER 1	GER 2	GER 3	GER 4	GER 5	GER 6	GER 7	GER 8
	Não há capacitação dentro dessa unidade. Acreditam que a iniciativa deve partir do Recursos humanos.		Sim, mediante a participação nos cursos oferecidos pela superintendência de capacitação.	Sim. Os servidores estão sendo capacitados, principalmente como INSPAC's. A gerência está tendo algumas dificuldades para o treinamento de servidores da área administrativa.	Sim. Têm praticamente todos os concursados com os cursos previstos em sua área de especialização.		Sim. A programação prevista pela Superintendência de Estudos e pesquisas para capacitação está sendo cumprida.	Sim. Está sendo cumprido o calendário. Mas os servidores estão se mostrando insatisfeitos quanto ao conteúdo dos cursos.	

10. Quais as dificuldades encontradas por seu setor no cumprimento das obrigações legais?

SAF	SEP	SIE	SSO	SSA	SRI	ARUS	CRG	PROC	ASPAR
As dificuldades consistem na transição de um órgão de estrutura militar para uma estrutura civil e pela falta de mão-de-obra especializada em gestão pública.			A carência de recursos humanos e a dotação orçamentária insuficiente para o cumprimento do planejamento.		Não foram identificadas dificuldades.	Não encontram dificuldades.			
SG	ASCOM	GER 1	GER 2	GER 3	GER 4	GER 5	GER 6	GER 7	GER 8
	Não tiveram nenhuma dificuldade para a realização de suas tarefas.		Nenhuma.	Faz-se necessário que a gerência seja contemplada com um procurador assim como as demais gerências para a plena realização do trabalho.	A falta de contemplos pessoal para a gerência que possui mais demandas que as demais.		As dificuldades se dão pelo conflito de normas e desatualização dessas. Isso resulta em diferentes interpretações práticas por parte dos usuários e inclusive dentro da própria ANAC.	As principais dificuldades se dão em decorrência da legislação falha e omissa.	

11. O seu setor desenvolveu algum tipo de projeto?

SAF	SEP	SIE	SSO	SSA	SRI	ARUS	CRG	PROC	ASPAR
Sim. Desenvolveu vários projetos e um deles é estruturar uma área administrativa que seja responsável por toda a agência. As especificações constaram dos anexos.			Sim. Há vários em andamento. Constarão dos anexos.		Vem promovendo seminários que tratam de interesses da ANAC. Além disso, tem desenvolvido estudos inerentes às reuniões de consulta com os diversos países.	Sim. Vários a serem mencionados em anexo.			
SG	ASCOM	GER 1	GER 2	GER 3	GER 4	GER 5	GER 6	GER 7	GER 8
	Só para melhoria da Home Page. Os projetos estão parados desde a CPI apagão aéreo, entre eles as cartilhas dirigidas aos passageiros.		Sim. Os projetos foram: Decolagem certa, plano de contingência para situações de crise, projeto de estruturação da divisão de infraestrutura aeroportuária e programa de controle e de fluxo de processos	Sim. Em conjunto com as demais gerências. A ferramenta servirá para gerenciar a rotina diária das inspeções de todas as gerências.	Sim. Na divisão de infra-estrutura, com relação à utilização dos aeroportos de Congonhas e Jundiaí. A Divisão de Segurança Operacional um projeto para agilizar o trâmite de cheques e recheque etc.		A gerência está colaborando na elaboração de um plano piloto de atendimento diferenciado aos usuários das SAC's em conjunto com a ARUS.	Não desenvolveu.	

12. O seu setor faz algum tipo de atendimento ao público? Sobre o que eles versam? Como é realizado? Está sendo proveitoso?

SAF	SEP	SIE	SSO	SSA	SRI	ARUS	CRG	PROC	ASPAR
Sim, principalmente os servidores, mas atendem também representantes de empresas públicas ou privadas na orientação e execução regular dos contratos e convênios firmados com a agência.			Sim. Na área de habilitação, para as empresas aéreas certificadas pelo RBHA 121, na área de suporte de operações e manutenção das empresas e registro de aeronaves.		O atendimento ao público geral se dá através das consultas encaminhadas pela ARUS, uma vez que a atividade da superintendência está mais ligada às empresas aéreas e organismos e autoridades estrangeiras.	Sim. Atendimento sobre bagagem, atraso e cancelamento de vôo, endosso e reembolso, identificação de passageiros, rotas e dúvidas gerais.			
SG	ASCOM	GER 1	GER 2	GER 3	GER 4	GER 5	GER 6	GER 7	GER 8
	O atendimento é eventual. Trata-se mais de atendimento à imprensa. Quando recebem demandas de competência de outros setores, eles repassam.		Sim. Inscrição e aplicação de provas para aeronavegantes. Reclamações de passageiros, certificação de empresas de táxi aéreo. O atendimento é feito por telefone quando desejam saber o andamento do processo de registro ou para receber outras orientações.	Sim. A todos os aeronavegantes no setor de habilitação	Sim. Maior parte é no setor de habilitação, onde são abertos mais de 500 processos pro mês. O trabalho tem sido proveitoso, mais a falta de pessoal impede a plenitude da realização.		Faz vários tipos de atendimentos que serão elencados em anexo. A gerência possui certificados de qualidade para algumas atribuições.	Sim. Faz atendimentos em diversas áreas que serão demonstrados em anexo.	

13. Qual a quantidade de mensagens enviadas pelo usuário diretamente ao seu setor? Os prazos de respostas dados aos usuários estão sendo cumpridos? O que pode ser feito para melhorar?

SAF	SEP	SIE	SSO	SSA	SRI	ARUS	CRG	PROC	ASPAR
Com os processos internos 2.814 demandas.			Não possui uma estimativa. Mas as informações preliminares demonstram que os prazos não são adequados.		Não recebem diretamente. Só por meio de demandas encaminhadas pela ARUS e Ouvidoria.	Em 2007, foram acolhidas 8.884 manifestações. Como não há normatização específica, a gestão atual optou por estudar o assunto e propor regulamentação pertinente.			
SG	ASCOM	GER 1	GER 2	GER 3	GER 4	GER 5	GER 6	GER 7	GER 8
	Não recebem.		Em média 30 mensagens por dia que são respondidas prontamente.	Nas SAC's 1159 registros. Na habilitação 2466. Na aeronavegabilidade 2260 atendimentos. 25 auditorias em oficinas.	As mensagens são poucas, recebem mais telefonemas.		Ultrapassa a marca de 400 mensagens. Tentar processá-las no menor tempo possível é o objetivo da gerência.	A quantidade de mensagens é reduzida.	

14. Há necessidade de reformulação da legislação da ANAC no que é concernente à competência de seu setor?

SAF	SEP	SIE	SSO	SSA	SRI	ARUS	CRG	PROC	ASPAR
Sim. Que seja revista a estrutura da SAF e que tenha uma melhor redação no que se refere às competências regimentais, pois alguns itens são demasiadamente detalhados e outros omissos.			Sim. Um grupo de trabalho foi designado para propor uma reestruturação da SSO, uma vez que não atinge aos objetivos coma devida eficiência.		A Superintendência vem estudando a legislação para poder propor alteração.	Sim. O redimensionamento das atividades em duas áreas: atendimento ao usuário da aviação civil e Relações Públicas e Estudo da legislação voltada ao consumidor.			
SG	ASCOM	GER 1	GER 2	GER 3	GER 4	GER 5	GER 6	GER 7	GER 8
	Não.		A revisão do Código Brasileiro de Aeronáutica.	Sim. São necessários alguns ajustes na atividade de fiscalização.	Quanto a atuação da gerência não, mas quanto ao tempo de retorno dos militares à força impactará bruscamente na realização das atividades.		Sim. A harmonização e interpretação das novas leis da ANAC Às antigas.	Sim. Há necessidade de modernização de toda a legislação do setor de aviação civil.	

15. Citar sugestões de melhorias para facilitação do trabalho.

SAF	SEP	SIE	SSO	SSA	SRI	ARUS	CRG	PROC	ASPAR
Planejamento organizacional e estratégico no âmbito da ANAC e sistematização, por meio de instruções normativas, dos procedimentos.			Será proposto à diretoria uma reestruturação das Gerências-Gerais, gerências e respectivas atribuições.		Sem sugestões.	Com a implementação do Fale com a ANAC, os fluxos de informações serão padronizados, unificados e lineares.			
SG	ASCOM	GER 1	GER 2	GER 3	GER 4	GER 5	GER 6	GER 7	GER 8
	É interessante a realização de seminários internos para melhoria do conhecimento dos servidores sobre a estrutura da aviação civil.		Com a conquista de certificação ISO 9001 pela Gerência, há uma padronização na prestação do serviço ao usuário.	Criação de workshops e vídeo conferências entre as áreas afins das gerências-regionais com o intuito de formalizar procedimentos.	É necessário que seja feita com urgência a localização da nova sede da gerência para que o atendimento seja melhorado e para que possam distribuir as seções adequadamente.		Criação de um programa informatizado para acompanhamento dos processos de infrações e de um grupo de trabalho multidisciplinar para rever as normas da ANAC e criação de fóruns de discussões sobre diversos temas.	Criação de programa informatizado para acompanhamento e gerenciamento da Segurança Operacional	

16. O seu setor encaminhou algum tipo de proposta à diretoria ou às autoridades competentes da ANAC para aprimoramento dos seus serviços?

SAF	SEP	SIE	SSO	SSA	SRI	ARUS	CRG	PROC	ASPAR
Sim. Foi encaminhada à diretoria proposta que define as diretrizes para descentralização das decisões e fixa as alçadas decisórias para a compra de bens e materiais e contratação de obras e serviços públicos.			Não até o momento.		Sim. Elaborou formulário para apoio ao processo de alocação de frequências internacionais e de normas aplicáveis ao transporte aéreo internacional.	Sim. Contidas no anexo na resposta nº 11.			
SG	ASCOM	GER 1	GER 2	GER 3	GER 4	GER 5	GER 6	GER 7	GER 8
	Sim, várias. Solicitaram mudanças no site e um enfoque diferente para melhor compreensão do usuário. Revisões de conteúdo do site e a participação mais efetiva da ANAC em eventos externos etc.		Sim. Citados na pergunta 11.	Sim. Foi solicitada a designação de um procurador para supervisionar e orientar tecnicamente a representação jurídica na gerência.	Sim. Foram feitos estudos e propostas para melhoria dos serviços prestados pelas SAC's		Sim. Descentralização da atualização de algumas informações aos usuários pelas unidades. Inclusão na intranet dos pareceres emitidos pela Procuradoria.	Não. Em virtude da prioridade por esta Regional na busca por locação de um novo prédio para a mudança de sede.	



**7 Proposições políticas e de medidas em defesa do aperfeiçoamento dos serviços prestados pela ANAC em cumprimento de sua destinação legal.**

Propostas da Ouvidoria	Documento e data de encaminhamento	Respostas recebidas
<p><b>Realização de um amplo diagnóstico do quadro funcional da ANAC</b>, a partir de um mapeamento analítico que indique a conjuntura atual de servidores e funções, a sua adequação com as atribuições legais das unidades administrativas e um planejamento para a correção de distorções e lacunas porventura existentes.</p>	<p>Memo<sup>0110</sup>/Ouv, de 27 de dezembro de 2007.</p> <p>Sugerido no Relatório Semestral II, encaminhado à Diretoria da ANAC, via e-mail, em 07 de Janeiro de 2008) e oficialmente, através do Memo/Circular n°06/Ouv, de 11 de janeiro de 2008</p>	<p>Foi instituído um grupo de trabalho pela SAF para estudar o quadro de pessoal da ANAC e elaborar proposta de cronograma de substituição gradual do pessoal terceirizado.</p>
<p><b>Capacitação adequada em razão da crescente perda de recursos humanos especializados.</b></p>	<p>Memo<sup>0110</sup>/Ouv, de 27 de dezembro de 2007.</p> <p>Sugerido no Relatório Semestral II da Ouvidoria da ANAC de dezembro de 2007</p>	<p>O RH está com dois projetos: Plano anual de capacitação permanente do servidor. É uma atitude pró-ativa desse setor que propõe ao servidor uma</p>

	encaminhado à Diretoria, da ANAC, via e-mail, em 07 de Janeiro de 2008 e, oficialmente, através do Memo/Circular nº06/Ouv, de 11 de janeiro de 2008	carga horária mínima de 60 horas anuais de especialização. Há também o projeto de capacitação em língua estrangeira para servidores que está sendo estudado.
<b>Priorização na alocação de servidores para função de inspetores e fiscais</b>	Memoº 110/Ouv, de 27 de Dezembro de 2007.  Sugerido no Relatório Semestral II encaminhado à Diretoria da ANAC, via e-mail, em 07 de Janeiro de 2008 e, oficialmente, através do Memo/Circularº06/Ouv, de 11 de Janeiro de 2008	O Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão autorizou a contratação de novos servidores, dentre eles áreas administrativa e técnica. Os especialistas exercem a função finalística da ANAC e haverá a contratação de mais 250 desses.
<b>Reciclagem dos inspetores atuais e instruções aos novos, reciclagem dos Inspetores atuais e instruções aos novos, no que se refere ao conhecimento do</b>	Memoº110/Ouv, de 27 de dezembro de 2007.  Sugerido no Relatório	A SEP está realizando freqüentemente cursos para INSPAC's.

<p>processo administrativo que envolve a autuação de infração ao CBA, em especial multa, interdição, apreensão, cassação e suspensão, bem como os aspectos legais advindos das infrações imputadas aos usuários do Sistema de Aviação Civil.</p>	<p>Semestral II encaminhado à Diretoria da ANAC, via e-mail, em 07 de Janeiro de 2008 e, oficialmente, através do Memo/Circular nº06, de 11 de Janeiro de 2008</p>	
<p>Sugestões para o <b>aperfeiçoamento dos serviços prestados pelas SACs (Seções de Aviação Civil)</b>:</p> <p>1- Realocação espacial – Localização em espaços mais <b>visíveis</b> do terminal e de fácil acesso (com escadas e elevador).</p> <p>2 - <b>Reestruturação operacional</b> - dotar essas unidades administrativas de recursos e ferramentas necessárias ao fiel cumprimento de suas atribuições legais como maior número de fiscais e viaturas além de equipamentos básicos</p> <p>3 - <b>Capacitação de pessoal</b> voltada para o atendimento</p>	<p>1 - Nota Técnica nº 2, Memorando nº15, de 06 de fevereiro de 2007</p> <p>2-Memoº110/Ouv, de 27 de dezembro de 2007.</p> <p>Sugerido nos Relatório Semestrais I e II (Encaminhado à Diretoria da ANAC, via e-mail, em 07 de Janeiro de 2008 e,</p>	<p>A Assessoria de Relações com usuários em conjunto com as gerências- regionais elaboraram um grupo de trabalho para discutir um modelo gestão para atender aos passageiros e novas interpretações para as demais funções exercidas atualmente pelas Seções de Aviação Civil.</p>

<p>do público da aviação civil, inclusive com a oferta de cursos de língua estrangeira, e a seleção de perfis adequados para a tarefa de fiscalização.</p>	<p>oficialmente, através d Memo/Circular n°06, de 11 de janeiro de 2008))</p>	
<p><b>Criação de Sub-Procuradorias Jurídicas nas Gerências Regionais</b>, subordinadas hierarquicamente à Procuradoria Jurídica desta ANAC, com a finalidade de responder pelos recursos, em primeira instância, impetrados pelos usuários, em razão do disposto na Resolução nº13, de 23 de agosto de 2007, que dispõe sobre o processo administrativo de apuração de infrações e aplicação de penalidades no âmbito da ANAC</p>	<p>Memo°110/Ouv, 27 de Dezembro de 2007.</p> <p>Sugerida no Relatório Semestral II, encaminhado à Diretoria da ANAC, via e-mail, em 07 de Janeiro de 2008 e, oficialmente, através do Memo./Circular n/06, de 11 de Janeiro de 2008)</p>	<p>A Diretoria está estudando em conjunto com a Procuradoria essa possibilidade.</p>
<p>Formulação de <b>Política de Promoção e Defesa dos Direitos dos Cidadãos/Usuários da Aviação Civil</b> sob a coordenação do Comitê de Defesa dos Usuários dos Serviços da Aviação Civil</p>	<p>Nota Técnica nº 2, Memorando nº 15, de 06 de Fevereiro de 2007.</p> <p>Sugerida nos Relatórios Semestrais nº I e II</p>	<p>Sem resposta</p>

	(Encaminhado à Diretoria/ANAC, via e-mail, em 07 de Janeiro de 2008 e, oficialmente, através do Memo./Circular nº06, de 11 de Janeiro de 2008)	
Criação do <b>Comitê de Defesa dos Usuários dos Serviços da Aviação Civil</b>	<p>Nota Técnica nº 2, Memorando nº 15, de 06 de fevereiro de 2007.</p> <p>Sugerido à Diretoria/ANAC nos Relatórios Semestrais I e II, (Encaminhado à Diretoria da ANAC, via e-mail, em 07 de Janeiro de 2008 e, oficialmente, através do Memo./Circular nº06, de 11 de Janeiro de 2008))</p>	Sem resposta

<p>Criação do <b>Comitê de Defesa da Ordem Econômica</b>. 2007</p>	<p>Nota Técnica nº 2, Memorando nº 15, 06 de Fevereiro de 2007.</p> <p>Sugerido nos Relatórios Semestrais I e II (Encaminhado à Diretoria/ANAC, via e-mail, em 07 de Janeiro de 2008)</p>	<p>Sem resposta</p>
<p>Sugestões à Diretoria da ANAC para que regule no sentido de obrigar as empresas de aviação civil a <b>criarem serviços de Ouvidorias ou SACs</b>, nos principais aeroportos do país, funcionando em tempo integral.</p>	<p>Memorando/Circular nº 51, de 25 de Junho de 2007</p> <p>Sugeridas nos Relatórios Semestrais I e II (Encaminhado à Diretoria/ANAC, via e-mail, em 07 de Janeiro de 2008 e, oficialmente, através do Memo./Circular nº06, de 11 de Janeiro de 2008)</p>	<p>Sem resposta</p>

Proposta de <b>Normatização do Overbooking</b>	Nota Técnica nº 04, Memorando Circular nº 54, de 10 de Julho de 2007	Sem resposta
Criação de uma <b>Central de Atendimento ao Usuário da Aviação Civil</b> pela ANAC, operando 24 horas por dia.	Nota Técnica nº 2, Memorando nº15, de 06 de Fevereiro de 2007.  Sugerida nos Relatórios Semestrais I e II. (Encaminhado à Diretoria/ANAC, via e-mail, em 07 de Janeiro de 2008 e, oficialmente, através do Memo. nº06, de 11 de Janeiro de 2008)	Está em análise uma proposta junto ao diretor Marcelo Guaranys.
<b>Postura Pró-Ativa na realização de convênios ou termos de cooperação com o Ministério Público,</b> atendendo às necessidades de informação e esclarecimento.	Nota Técnica nº 2, Memorando nº15, de 06 de Fevereiro, de 2007.  Sugerida nos Relatórios	Sem resposta

	Semestrais I e II (Encaminhado à Diretoria, via e-mail, em 09 de Janeiro de 2008 e, oficialmente, através do Memo./Circular nº06, de 11 de Janeiro de 2008))	
<b>Maior interação com o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (MJ)</b> visando à capacitação dos quadros da agência em relação a temas relacionados com a satisfação do consumidor e a ampliação da divulgação das consultas públicas	Nota Técnica nº 2, Memorando nº15, de 06 de Fevereiro de 2007  Sugerida nos Relatórios Semestrais I e II (Encaminhado, via e-mail, em 07 de Janeiro de 2008 e, oficialmente, através do Memo./Circular nº06, de 11 de Janeiro de 2008)	Sem resposta
<b>Maior proximidade com os Procons e órgãos de defesa do consumidor,</b> visando reduzir as demandas	Nota Técnica nº 2, Memorando nº 15, de 06 de	Sem resposta



<p>individuais, dando tratamento adequado a questões recorrentes.</p>	<p>Fevereiro de 2007</p> <p>Sugerida nos Relatórios I e II (Encaminhado à Diretoria, via e-mail, em 07 de janeiro de 2008 e oficialmente, através do Memo./Circular nº06, de 11 de Janeiro de 2008)</p>	
<p><b>Ativação de mecanismos de educação para o consumo</b>, mediante a elaboração e distribuição de cartilhas explicativas e campanhas institucionais.</p>	<p>Nota Técnica nº 2, Memorando nº 15, de 06 de Fevereiro de 2007.</p> <p>Sugerido nos Relatórios Semestrais I e II (Encaminhado à Diretoria/ANAC, via e-mail, em 07 de Janeiro de 2008 e, oficialmente, em 11 de janeiro de 2008)</p>	<p>A Assessoria de Relações com o usuário fez cartilhas sobre: bagagem, atraso e cancelamento de vôo e identificação de passageiros e distribui nas Seções de Aviação Civil que ficam nos aeroportos.</p>

<p><b>Ampla e constante divulgação dos dados estatísticos sobre as reclamações dos usuários junto à Agência.</b></p>	<p>Nota Técnica nº 2, Memorando nº15 de 06 de Fevereiro de 2007.</p> <p>Sugerida nos Relatórios Semestrais I e II(Encaminhado à Diretoria, via e-mail, em 07 de janeiro de 2008 e, oficialmente, através do Memo./Circular nº06, de 11 de Janeiro de 2008)</p>	<p>Existem dados publicados, mas é necessária uma maior frequência e maior publicidade desses dados.</p>
<p><b>Maior interação com as entidades de defesa dos direitos de portadores de deficiência, visando esclarecer pontos do Plano de Metas de Universalização, capacitando-os para a defesa dos direitos dos usuários da aviação civil</b></p>	<p>Nota Técnica nº 2, Memorando nº15, de 06 de Fevereiro de 2007.</p> <p>Sugerida nos Relatórios Semestrais I e II (Encaminhado à Diretoria, via</p>	<p>Adotada em parte</p>

	e-mail, em 07 de Janeiro de 2008 e, oficialmente, através do Memo./Circular nº06, de 11 de Janeiro de 2008	
<b>Formulação de políticas de inclusão social no âmbito do órgão regulador</b> com a finalidade de executar ações afirmativas consistentes	Nota Técnica nº 2, Memorando nº15, de 06 de Fevereiro de 2007.  Sugerida nos Relatórios Semestrais I e II (Encaminhado à Diretoria, via e-mail, em 07 de janeiro de 2008 e, oficialmente, através do Memo./Circular 06, de 11 de Janeiro de 2008)	Sem resposta
Realização, mediante <b>convênio com universidades, de cursos de capacitação sobre Direito Aeronáutico e sobre Regulação</b> , disponibilizando vagas para membros do Ministério Público e Judiciário	Nota Técnica nº 2, Memorando nº15, de 06 de Fevereiro de 2007.  Sugerida através dos	Sem resposta

	<p>relatórios Semestrais I e II (Encaminhado à Diretoria, via e-mail, em 07 de janeiro de 2008 e, oficialmente, através do Memo./Circular nº06, de 11 de janeiro de 2008)</p>	
<p>Realização de <b>Seminários Internos</b> para a discussão de temas específicos, tendo como público alvo os atores regulados</p>	<p>Nota Técnica nº 2, Memorando nº 15, de 06 de fevereiro de 2007. 2007</p> <p>Sugerido nos Relatórios Semestrais I e II (Encaminhado à Diretoria, via e-mail, em 07 de Janeiro de 2008 e, oficialmente, através do Memo./Circular nº06, de 11 de janeiro de 2008))</p>	

<p>Realização de <b>Diagnóstico com acompanhamento jurídico interno, das causas que impedem uma maior agilidade dos procedimentos</b>, que levam à lentidão do exercício punitivo do órgão regulador e adoção de providências simplificadoras dos feitos de apuração de descumprimento de obrigações.</p>	<p>Nota Técnica nº 2, Memorando nº 15, de 06 de Fevereiro de 2007.</p> <p>Sugerido nos Relatórios Semestrais I e II(Encaminhado à Diretoria, via e-mail, em 07 de janeiro de 2008 e, oficialmente, em 11 de janeiro de 2008)</p>	<p>Sem resposta</p>
<p>Realização de <b>Consultas Públicas e Audiências Públicas</b> para a determinação de normas e legislação no âmbito da função regulatória da Agência Nacional de Aviação Civil/ANAC</p>	<p>Nota Técnica nº 2, Memorando nº 15, de 06 de Fevereiro de 2007.</p> <p>Sugerido no Relatório Semestral I.</p>	<p>Adotada</p>
<p><b>Constituição de Grupo de Trabalho para a reformulação da Portaria 676/CG/2000, em particular das cláusulas relacionadas aos direitos dos</b></p>	<p>Nota Técnica nº 2, Memorando nº 15, de 06 de Fevereiro de 2007.</p>	<p>Sem resposta</p>

passageiros.	Sugerido nos Relatórios Semestrais I e II (Encaminhado à Diretoria, via e-mail, em 07 de janeiro de 2008 e, oficialmente, através do Memo./Circular nº06, de 11 de Janeiro de 2008)	
<b>Constituição de Grupo de Trabalho (GT)</b> , sob a coordenação da Superintendência de Administração e Finanças-SAF, com a participação da Procuradoria Jurídica, Corregedoria Jurídica, Assessoria Técnica, Assessoria de Relações com o Usuário e Ouvidoria, com a finalidade de elaborar proposta para exame da Diretoria da ANAC, com os devidos esclarecimento acerca das atribuições legais dos setores administrativos acima citado e, caso procedente, proposta de alteração regimental no que concernem as funções da ARUS	Memo. nº 99/ Ouv, de 27 de Novembro de 2007 à Superintendência de Administração e Finanças – SAF.	Sem resposta
<b>Possibilidade de incorporação às funções da ARUS das competências relativas a um serviço de Relações Públicas em organismo estatal público</b>	Memo. nº99/Ouv, de 27 de Novembro de 2007, encaminhado à Superintendência de	

	Administração e Finanças - SAF com cópia para a Presidência/ANAC.	
<b>Solicitação de apreciação do arcabouço normativo que envolve as atribuições legais da Ouvidoria e da ARUS, e um posicionamento oficial sobre o conflito de competência entre os dois setores e apresentação de análise da função da ARUS x Ouvidoria em relação ao atendimento dos cidadãos, usuários e prestadores dos serviços aéreos ou de infra-estrutura aeroportuária e aeronáutica</b>	Memo. nº 96/OUV de 22/11/2007, à Corregedoria/ANAC.	<b>Sobre este assunto já se manifestou a Procuradoria da ANAC por meio do parecer 0287/2007-PROC/ANAC de 9/11/2007, constante dos anexos do II Relatório Semestral da Ouvidoria da ANAC.</b>
<b>Alteração da posição da Ouvidoria no Organograma da ANAC e sua desvinculação da Diretoria como está hoje previsto pelo Regimento Interno/Diretoria ANAC/SAF</b>	Memo. nº 99/ Ouv de 27/11/2007 à Presidência e à Superintendência de Administração e Finanças - SAF	Sem resposta
<b>Apreciação de proposta de criação de cargos comissionados na estrutura da Ouvidoria</b>	Memo. nº89/Ouv, de 30 /10/2007 encaminhadas para	Sem resposta

	exame da Presidência e da Superintendência de Administração e Finanças-SAF	
<b>Criação do Regimento Interno da Ouvidoria</b>  Pedido de apreciação da proposta de criação de Regimento Interno da Ouvidoria, com a solicitação de adoção de medidas cabíveis para a estruturação de cargos	Memo. n° 89/Ouv, de 30/10/2007, à Presidência e à Superintendência de Administração e Finanças-SAF	Sem resposta
<b>Análise dos Processos de Credenciamento de Oficinas e Escolas de Aviação Civil</b>  Solicitação de informação sobre o processo de credenciamento de oficinas e escolas de aviação civil adotados pela SSO; os procedimentos adotados de supervisão destas empresas e ainda, a metodologia de aplicação de exames de pilotos e mecânicos e procedimentos de renovação de habilitação.	Memorando 92/OUV de 07 de Novembro de 2007 encaminhado à Superintendência de Segurança Operacional (SSO) e à Corregedoria/ ANAC	Sem resposta
<b>Sugestões para o aperfeiçoamento das bancas de</b>	Memorando 53/OUV de 12 de maio de 2008 encaminhado à	Sem resposta



<p><b>exames</b></p> <p>Levantamento dos aspectos mais problemáticos que os usuários das bancas convencional e on-line enfrentam para serem aperfeiçoados e melhorados.</p>	<p>Diretoria e ao Superintendente de Segurança Operacional</p>	
<p><b>Proposta de políticas nas áreas social e saúde no âmbito da ANAC</b></p> <p>Solicitação de implantação de posto de atendimento médico no âmbito da ANAC e equipe de assistência social para atender e garantir os direitos dos servidores da instituição.</p>	<p>Memorando 51/OUV de 02 de maio de 2008 à Diretora-Presidente</p>	<p>Ficou estabelecido em reunião do Recursos Humanos com o Ministério do Planejamento que os órgãos da Administração Pública Federal que já possuem este serviço atenderão os que não possuem. A Gerência de recursos humanos está desenvolvendo estudos para implantação, ainda no ano de 2008, de projeto de qualidade de vida visando bem estar dos servidores.</p>
<p><b>Proposta de criação de curso universitário na área de Ciências Aeronáuticas em universidades públicas e de viabilidade de abertura de linha de crédito para custeio</b></p>	<p>Memorando 46/OUV de 29 de abril de 2008 à Diretora-Presidente</p>	<p>Sem resposta</p>

<b>de horas práticas de vô para pilotos</b>		
---	--	--

## 8. Anexos

### 8.1 Fotos do treinamento do Sistema ECOAR da Ouvidoria



## **8.2 Relatórios de visitas às Gerências - Regionais e Superintendências**

### **Roteiro de Procedimentos**

#### **Setores a serem acompanhados e metodologia utilizada pela unidade**

##### **Gabinete do Gerente Regional**

Realizar visita ao Gerente apresentando o atual foco da Ouvidoria e o objetivo do trabalho a ser realizado.

##### **Gabinete do Gerente Técnico**

- Colher informações sobre a atuação da unidade;
- Questionar se a Gerência possui algum outro órgão na estrutura como: Procuradoria, Comunicação Social, Assessoria de Investigação e Prevenção de Acidentes etc que prestam auxílio à Gerência;
- Questionar qual é o setor mais problemático e quais as limitações;
- Questionar se há Divisão de Capacitação Profissional já atuante na estrutura e como ela auxilia no desenvolvimento dos servidores;
- Questionar como atua o setor de Coordenação do Tráfego Aéreo;

##### **Seção de Aviação Civil**

- Realizar trabalho de observação das atividades principalmente de atendimento;
- Acompanhar as fiscalizações dos serviços aéreos, principalmente na verificação das habilitações de pilotos e diários de bordo;
- Verificar quais os horários de fechamento da SAC;
- Verificar como é feito o Registro de Ocorrência e o prazo que é dado ao usuário para resposta;
- Verificar como os Inspac's são chamados a fazer as vistorias;
- Verificar se alguma multa é imputada diretamente pela SAC e de que forma é feito o processo;
- Colocar outras observações.

### **Setor de Coordenação e Controle das Seções de Aviação Civil**

- Verificar a comunicação com as SAC's e o funcionamento do setor;

### **Setor de análise de ocorrência e processamento**

- Verificar as funções e funcionamento do setor;

### **Setor de Licenças e Certificados de Pessoal**

- Acompanhar o atendimento realizado;
- Indagar quais os prazos dados aos usuários e as limitações para o não cumprimento desses;
- Acompanhar um procedimento recheque;

### **Divisão de Infra-estrutura**

- Verificar as funções e funcionamento do setor;

### **Aeronavegabilidade**

- Verificar as funções e funcionamento do setor;

### **1) Dados da unidade visitada:**

**Nome da unidade visitada:** Gerência- regional 4

**Localidade:** São Paulo

**Duração do trabalho de campo:** 28 a 30 de maio de 2008.

### **Descrição do trabalho:**

#### **Gabinete do Gerente- Regional**

Não foi possível a visita ao Gerente- regional, pois ele estava em missão fora da Gerência.

#### **Gabinete do Gerente- Técnico**

O gerente fez uma abordagem sobre a Gerência e nos posicionou sobre alguns pontos:

a) o quadro de funcionários é composto de maior parte de militares que estão saindo gradativamente e estão desestimulados, além de somente terem tomado posse 22 concursados. O quantitativo de pessoal é totalmente inadequado para a realização das tarefas, pois sob a esfera a GER 4 está mais de 60 % da aviação brasileira;

Há na Gerência algumas unidades que auxiliam a gerência, tais como:

a) **Procuradoria:** a Procuradoria é composta por Procuradores Federais. Essa unidade ajudou a gerência a melhorar a análise dos processos, pois antes os servidores só tinham conhecimento técnico de aviação;

b) **Comunicação Social:** A pessoa encarregada do setor auxilia a gerência a promover os eventos sobre aviação civil que essa quiser realizar e para os que ela for convidada a participar.

A Gerência promove por meio da Comunicação Social, anualmente, nos meses de abril, o Encontro Geral de Aviação Civil. Nesse evento, são ministradas palestras sobre segurança de voo com renomados técnicos e escritores da aviação. Há também, campeonatos de aerodesporto e outras atividades que abrangem o público de pilotos, escolas de aviação, donos de empresas e demais aeronavegantes. Esse tipo de trabalho é feito em parceria com a prefeitura de São Paulo;

c) **Assessoria de Investigação e Prevenção de Acidentes:** A Assessoria ainda não foi implantada no âmbito da Gerência.

Quando as empresas apresentam, anualmente, o plano de prevenção de acidentes aeronáuticos para a Gerência, essa envia à Gerência- Geral de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos para as devidas providências;

d) **Gestão da Qualidade:** Há um servidor que está sendo capacitado e está desenvolvendo um projeto para controle dos Autos de Infrações que são gerados nas SAC's.

e) **Divisão de capacitação:** Ainda não foi implementada no âmbito da Gerência, mas existe uma pessoa que fica responsável por verificar a capacitação dos servidores do quadro.

### **Seção de Aviação Civil- Congonhas**

- A unidade trabalha em turnos de revezamento de 8 horas e funciona das 6h00 às 23h00. Não há nenhum INSPAC credenciado a não ser o chefe da SAC, senhor Novais, que é o único INSPAC do setor no momento;
- O quadro é composto por 4 civis e 1 militar. Em cada turno, fica responsável 1 servidor com um estagiário que o auxilia. O chefe da unidade orienta os servidores dos dois turnos;
- Os novos concursados do cargo de TATE que estão sendo lotados nas SAC's demoram para serem credenciados como fiscais, pois não há disponibilidade de vagas nos treinamentos para todo o pessoal;
- Quanto à fiscalização na incidência de algum problema dentro do aeroporto, é a Infraero que identifica o problema e liga pedindo a presença do

Fiscal. Como não há fiscal, no momento, capacitado na SAC, os atendentes chamam um fiscal da gerência;

- Nenhuma multa é imputada diretamente pela SAC. Depois de o reclamante registrar uma ocorrência, o Fiscal se posiciona quanto ao mérito da questão encaminhando para aquiescência do chefe da SAC que posteriormente envia ao setor de análise de ocorrência e processamento para as devidas providências;
- De acordo informação dada pela servidora Nádia, quando do Registro de Ocorrência, não é dado prazo ao usuário para que receba um posicionamento da ANAC, mas do protocolo entregue ao usuário consta que o prazo será de no máximo 90 dias.

### **Setor de Coordenação e Controle das Seções de Aviação Civil**

È o setor responsável por repassar normas e procedimentos, tais como: orientações da Diretoria e da Gerência a serem seguidas imediatamente pelas SAC's que são de responsabilidade da Gerência.

### **Setor de análise de ocorrência e processamento**

- Todos os Registros de Ocorrência gerados, nas SAC's, são encaminhados a esse setor que após análise do fiscal e parecer prévio do chefe da SAC analisam a ocorrência novamente e decidem pelo arquivamento ou não desses. Caso decida pelo não arquivamento, existindo a possibilidade de imputação de um Auto de Infração, encaminha carta ao reclamado dando um prazo de 20 dias para defesa e depois de juntada a defesa, abre um processo e direciona-o a um grupo de trabalho que foi instituído, no Rio de Janeiro, composto por pessoal técnico de várias áreas e que possui uma junta de julgamento e junta recursal. Após o julgamento de mérito, por essas juntas, o reclamante recebe carta informando as providências adotadas pela ANAC e o reclamado é imputado com uma multa ou outro tipo de infração cabível a cada caso;
- O setor também possui uma série de limitações para a plena realização do seu trabalho, como: reduzido quadro de pessoal, pessoas não habilitadas para dar parecer, falta de recursos matérias e de instalações adequadas;
- A unidade nos disse que um dos problemas que enfrenta para a formalização dos processos é a falta de normas e prazos não instituídos pela ANAC;
- O único modo, atualmente, de o usuário saber resposta do Registro de ocorrência, caso não tenha sido gerado um Auto de infração, é por meio do telefone da Gerência, especificamente no setor e por causa do acúmulo de processos, eles demoram certo tempo para localização do processo.

**Observação:** Está sendo desenvolvida pelo setor de controle de qualidade da gerência e pelo chefe do setor uma planilha para controle desse tipo de processo.

### **Setor de licenças e certificados de pessoal**

- O setor mais problemático da gerência quanto a não estar conseguindo atender a demanda é o de licenças e certificados de pessoal.

- O atendimento do setor é feito com distribuição de senhas e maior parte dos funcionários são estagiários. Isso compromete a qualidade do serviço, pois existe uma grande rotatividade e o serviço do setor requer conhecimento de várias áreas;
- A autorização do setor de atendimento da habilitação para o cheque é imediata, mas depende da disponibilidade do checador. A quantidade de servidores que podem fazer cheque e estão habilitados como INSPAC's é insuficiente.
- Maior parte das reclamações que a Ouvidoria recebe é de que o setor está demorando em fazer os cheques, mas além de a gerência ter pouco quadro de pessoal habilitado para fazer a verificação tem também a demora por parte dos usuários que deveriam dar entrada ao processo com no mínimo 60 dias antes do vencimento da habilitação e deixam para última hora;
- Depois da realização do cheque, a atualização da validade no sistema está demorando de 10 a 15 dias, sendo que o prazo é de 5 dias úteis. Nessa parte burocrática de inserção de dados no sistema, só existem duas pessoas que são da aeronáutica e estão retornando para a força, isso está gerando acúmulo de processos;

### **Divisão de Infra-estrutura**

Essa divisão é composta por:

**a) Setor de Infra-estrutura aeroportuária:** é o setor que é responsável pela abertura, cancelamento e renovação de registros de helipontos e aeródromos privados. Nesse setor, há a montagem do processo, mas a efetivação é feita pela Superintendência de Infra- estrutura na Gerência- Geral de Infra- estrutura técnica.

Quem faz a fiscalização do aeroporto de Congonhas, Guarulhos e Viracopos é a SIE. O da gerência só acompanha as fiscalizações.

A Divisão faz a fiscalização dos aeroportos do DAESP e a prefeitura de São Paulo do Campo de Marte e de Santana;

**b) Divisão de Carga Aérea:** Esse setor presta auxílio ao setor de carga aérea da superintendência. A autorização de funcionamento das empresas nunca parte da gerência. Essa coleta a documentação e a analisa previamente e depois encaminha a documentação à sede.

Esse setor também é responsável pela autorização de guia de tráfego para transporte de artigos perigosos pelas empresas de carga aérea. Para esse tipo de autorização, a empresa deve ter pessoal qualificado para realizar o transporte e quem ministra esse tipo de instrução é a Superintendência de Infra-estrutura. Depois de a empresa ter o pessoal qualificado, é necessária a apresentação da documentação, da nota fiscal e declaração do embarcador e somente depois de preenchidos esses requisitos, a Gerência dá autorização para o embarque de tais artigos. Quem faz a verificação dos produtos na hora do embarque é a SAC;



**c) Divisão de Facilitação do Transporte aéreo e segurança da aviação**

**civil:** Esse setor realiza suas funções baseado nas denúncias de irregularidades que recebe. As inspeções são feitas nas pistas se houver buracos, cercas, limitação de acesso, verificação se o limite para áreas restritas está sendo cumprido etc.

Se a fiscalização for em aeródromos e heliportos privados, não será necessária a autorização da Superintendência de Infra-estrutura. Caso seja em aeroporto, será necessária tal autorização.

**d) Divisão de Coordenação do Tráfego aéreo**

Quando é necessário algum tipo de manutenção, reparo ou até mesmo interrupção das atividades de um heliporto ou aeródromo (privado) os proprietários de tais locais solicitam à ANAC autorização para fazer a manutenção ou outra medida e a Agência por intermédio da Divisão de Coordenação do Tráfego aéreo entra em contato com o Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA) vinculado ao comando da aeronáutica e essa órgão emite o NOTAM (notícia para os aeronavegantes) que fica disponível na sala AIS (sala de informação aeronáutica). É dessa forma, que os aeronavegantes tomam ciência de que não poderão realizar vôos para aquele lugar.

**Observações:** o maior problema desse setor, devido à falta de pessoal, é a não-segregação de funções. Os servidores da DIE estão realizando os trabalhos de todos os setores dessa divisão concomitantemente. Sendo assim, o primordial do setor que é fazer as fiscalizações está comprometido.

**Aeronavegabilidade**

Esse setor é dividido em:

**a) Registro aeronáutico brasileiro:** é responsável pelo registro de aeronaves;

**b) Aeronaves:** Esse setor faz vistoria de aeronaves da aviação geral. As vistorias sempre ocorrem em solo. A análise é mais documental. Podem ser periódicas ou iniciais:

- As vistorias periódicas são realizadas a cada seis anos ou quando ocorre a suspensão ou cancelamento do certificado de aeronavegabilidade das aeronaves;
- A vistoria inicial é feita quando a aeronave for nova ou da nacionalização dessa.

**Observação:** Algumas empresas homologadas pela ANAC também podem fazer vistorias periódicas, mas a documentação deve ser encaminhada à Agência. Do quantitativo de vistorias realizadas por essas empresas

homologadas pela ANAC, 20% são sorteados para nova vistoria pela própria ANAC.

**c) Oficinas:** Esse setor é responsável pela homologação de empresas de manutenção. Também realiza vistorias e auditorias nessas oficinas, anualmente, visando comprovar se o quadro de pessoal e a empresa mantêm o padrão exigido pela ANAC para a prestação do serviço.

#### **Curiosidades e observações sobre a atuação da Gerência- Regional 4**

a) A servidora Walquíria acompanhou um procedimento de recheque que deve ser realizado, anualmente, pela ANAC de dois pilotos em uma aeronave Citation VII, realizado pelo piloto chegador e gerente- técnico Marcos Duarte. Foi observado que o procedimento deve ser realizado por profissional com muita habilidade e experiência na área, como é o caso do comandante Marcos Duarte que possui uma vasta experiência e prática na aviação, pois a checagem é um procedimento sério para aferição da continuidade da habilitação dos pilotos.

Essa atividade exercida pela ANAC é de fundamental importância para a segurança dos passageiros e atendeu às expectativas do trabalho;

b) Observou-se que a periodicidade dos cursos de Inspac's está dificultando a plena realização de áreas fundamentais na Gerência. Existem servidores que estão na Gerência, desde novembro de 2007, que atuam na SAC e até hoje não possuem o curso de fiscal;

c) A Gerência- regional 4, por ter sob sua responsabilidade mais de 60% da aviação brasileira deveria ter um orçamento diferenciado em relação as demais gerências, pois a falta de recursos para reparos de veículos, pagamento de pedágio para a realização de fiscalizações está impossibilitando os servidores de irem ao local, tendo eles de pagar de seus próprios bolsos por exemplo o pedágio para não acumularem processos;

d) Ficou evidenciado que a rotatividade de pessoal na gerência está impossibilitando um planejamento dos trabalhos e por esse motivo está tendo de lidar com várias situações atípicas sem ter como agir ou corrigir algumas atividades;

e) Verificou-se que deve haver uma melhoria na comunicação de procedimentos para a SAC por intermédio da Divisão de ocorrência e processamento. Os procedimentos para atendimento ao usuário e informações a serem dadas a esse devem ser uniformizadas.

f) Além dos problemas elencados acima, verifica-se a urgente necessidade de a gerência- regional junto à Diretoria implementar a Divisão de Capacitação no âmbito da unidade para que essa divisão em conjunto com o setor de Recursos humanos verifique a capacitação de seu quadro de pessoal no tempo adequado para não gerar problemas como os que estão acontecendo como falta de Inspac's. Essa divisão também é importante para tentar estruturar na localidade de competência da gerência um pólo de aviação que viabilize o ingresso de pilotos por meio de bolsas oferecidas pela ANAC ou outros convênios para fomentar a aviação civil brasileira e possibilitar o acesso de aeronavegantes com renda mais baixa.

## **2) Dados da unidade visitada:**

**Nome da unidade visitada:** Gerência- regional 3

**Localidade:** Rio de Janeiro – Aeroporto de Jacarepaguá

**Duração do trabalho de campo:** 03 a 06 de junho de 2008.

- **Descrição do trabalho:**

### **Gabinete do Gerente- Regional**

O Gerente- regional Sr. Enzo Schiavo Filho, estava em período de férias. O Gerente Técnico, Sr. Vicente Luiz Perez, apresentou a gerência.

### **Gabinete do Gerente- Técnico**

A Gerência Regional atualmente trabalha com 226 (duzentos e vinte e seis) funcionários, sendo que 106 são militares, que estão deixando gradativamente (por volta de 20% ao ano) a agência.

- **Procuradoria:** A GER 3 não possui na sua estrutura organizacional a Procuradoria. O gerente-regional já solicitou a Procuradoria da sede, em Brasília, a contratação de um procurador federal, mas seu pleito ainda não foi atendido. Atualmente, os processos da GER 3 são analisados pela procuradoria que está localizada no edifício Santa Luzia, no centro da cidade. A distância dos dois órgãos ocasiona maior lentidão aos processos que devem ser analisados pela Procuradoria.

- **Comunicação Social:** ainda consta do organograma da GER 3 a comunicação social, mas este setor foi desativado por determinação da Assessoria de Comunicação da sede, em Brasília.

- **Gestão da Qualidade:** Foi contratada uma servidora comissionada com vasta experiência em gestão de qualidade e otimização de processos, que trabalha diretamente com o gerente-técnico
- **Divisão de capacitação:** Ainda não foi implantada no âmbito da Gerência, mas existe uma pessoa que fica responsável por verificar a capacitação dos servidores do quadro. Atualmente esta pessoa fica lotada no setor de aerodesporto, vinculado a Divisão de Segurança Operacional (DSO).

Depois da conversa com o gerente-técnico, foi feita uma apresentação em Power Point mostrando dados estatísticos da gerência regional com índices anuais e mensais e demonstrativos de metas que devem ser cumpridas por cada departamento da gerência. Os resultados da gerência regional são publicados mensalmente.

### **Seção de Aviação Civil- Galeão**

- A SAC do aeroporto internacional do Galeão funciona 24 horas. Os servidores trabalham em turnos de revezamento de 8 horas. O único INSPAC credenciado é o chefe da SAC, senhor Ricardo Bucci, que executa esporadicamente vistorias em aeronaves.
- Além do atendimento ao público, os fiscais da SAC recebem os registros de ocorrência e elaboram o documento para solicitar informações às cias aéreas;
- No período de janeiro a maio de 2008 foram abertos 1159 Registros de Ocorrência (RO) e 765 autos de infração foram emitidos.
- O chefe SAC elaborou um projeto de reforma das instalações em conjunto com arquitetos da Infraero. A estrutura atual é precária e dificulta o desenvolvimento dos trabalhos. Os fiscais não possuem rádio de comunicação (nextel) e precisam se movimentar no aeroporto que é muito grande.
- Não existe uma padronização dos serviços das SAC's e não está claro para os fiscais qual a real função da SAC. Eles acreditam que precisam de mais autonomia para resolver as demandas que surgem no aeroporto.
- Nenhuma multa é imputada diretamente pela SAC. Depois de o reclamante registrar uma ocorrência, o Fiscal se posiciona quanto ao mérito da questão encaminhando para aquiescência do chefe da SAC que posteriormente envia ao setor de análise de ocorrência e processamento para as devidas providências;
- Quando é feito o Registro de Ocorrência, não é dado prazo ao usuário para que receba um posicionamento da ANAC.

### **Setor de Coordenação e Controle das Seções de Aviação Civil**

- Este setor está subordinado a Divisão de Serviços Aéreos (DSA) e é responsável pela orientação e treinamento dos fiscais da SAC's.
- A coordenadora do setor é considerada a ligação entre as SAC's e a Gerência Regional e fica responsável por repassar normas e procedimentos

que devem ser seguidos pelas SAC's que estão sob sua responsabilidade, para que aja padronização nas informações dadas ao usuário final;

- Estão subordinadas a este setor 14 seções de aviação civil (SAC) que estão:

Aeroporto Internacional do Galeão, Aeroporto Internacional de Confins, Aeroporto Santos-Dumont, Aeroporto de Vitória, Aeroporto da Pampulha, Uberlândia, Aeroporto de Macaé, Uberaba, Aeroporto de Montes Claros, Aeroporto de Jacarepaguá, Aeroporto de Juiz de Fora, Aeroporto Carlos Prates, Aeroporto de Campos, Poços de Caldas;

- É feita reunião bimestral com os chefes das SAC's para discussão das demandas do período e levantamento das dificuldades de cada setor;
- Os novos concursados do cargo de TATE estão sendo lotados nas SAC's e estão recebendo treinamento para serem credenciados como fiscais;
- Para a apuração de denúncia, o setor mobiliza técnicos para a realização de SAC itinerante, onde é feita uma análise minuciosa no aeroporto denunciado;
- A chefe da divisão de serviços aéreos, Sra. Maria Paula, está participando do grupo de trabalho para reformulação das SAC's. Este trabalho pode ensejar o fechamento de algumas SAC's.

### **Setor de análise de ocorrência e processamento**

- Também subordinado a Divisão de Serviços Aéreos, esse setor tem como atribuição o recebimento dos Registros de Ocorrência (RO) gerados, nas SAC's, após análise do fiscal e parecer prévio do chefe da SAC.
- É feita uma nova análise do RO para definir o andamento do processo (arquivamento ou imputação de Auto de infração). Caso decidam pelo não arquivamento, existindo a possibilidade de imputação de um Auto de Infração, encaminha-se carta ao reclamado dando um prazo de 20 dias para defesa prévia.
- A partir do ano de 2008, a gestão dos processos passou a ser de um grupo trabalho que foi instituído, no Rio de Janeiro, composto por pessoal técnico de várias áreas e que possui uma junta de julgamento e junta recursal. Após o julgamento de mérito, por essas juntas, o reclamante recebe carta informando as providências adotadas pela ANAC e o reclamado é imputado com uma multa ou outro tipo de infração cabível a cada caso;
- Depois de encaminhado o processo para a junta de julgamento, a gerência regional não é mais informada sobre o andamento do processo e se o usuário entra em contato, não é possível informá-lo sobre a resposta da sua solicitação;
- O setor possui apenas um técnico responsável pela análise dos registros de ocorrência e direcionamento a junta de julgamento, o que ocasiona acúmulo de processos;
- A unidade nos disse que um dos problemas que enfrenta para a formalização dos processos é a falta de normas e prazos não instituídos pela ANAC.

## **Setor de licenças e certificados de pessoal**

- Subordinado a Divisão de Segurança Operacional (DSO);
- O setor passou por uma reestruturação na sistemática dos trabalhos e reorganização dos arquivos, facilitando assim os trabalhos;
- O sistema informatizado utilizado na área de habilitações é precário e dificulta a realização dos trabalhos. A área já solicitou o desenvolvimento de um novo sistema, mas ainda não foi atendida.
- O setor de provas online possui uma sala ampla e arejada para a realização dessas, com vários computadores;
- Feita a inscrição das provas online na SAC, o candidato pode fazer o agendamento da prova de segunda a sexta-feira, no dia que lhe for conveniente;
- A Ouvidoria recebe várias reclamações de candidatos que não podem ter acesso as provas para elaborar recurso. O edital determina que é proibido copiar questões, total ou parcialmente, mesmo que para formulação de recurso.
- A gerência regional conta com 66 INSPAC's, sendo 39 inspetores de segurança operacional, 10 inspetores de serviços aéreos e 17 inspetores de infra-estrutura;
- A agenda de cheque e recheque é elaborada de acordo com a disponibilidade dos checadores, que também têm outras atribuições.

## **Divisão de Infra-estrutura**

- A divisão está composta pelos setores de Infra-estrutura Aeroportuária, Carga Aérea, Coordenação de Tráfego Aéreo, Facilitação do Transporte Aéreo e Segurança da Aviação Civil;
- Conta com apenas 10 servidores que estão atuando em todos os setores da Divisão, e apenas 7 estão habilitados para realizarem inspeção;
- Não há, na divisão, técnico administrativo para realizar serviços de secretariado e arquivo, sobrecarregando o trabalho dos técnicos;
- A fiscalização das aeronaves que possuem mais de 60 assentos é feita pela Superintendência de Infra-estrutura Aeroportuária, o restante é de responsabilidade da DIE;
- Falta, na Divisão, equipamentos necessários para realizar adequadamente as vistorias;
- Os técnicos da DIE estão também gerindo os convênios firmados com aeródromos por meio do Programa Federal de Auxílio a Aeroportos (PROFAA).

## **Divisão de Administração e Finanças (DAF)**

- A divisão está composta pelos setores de Administração Financeira, Recursos Humanos, informática e Apoio;
- A GER 3 não é unidade gestora de seus recursos. A gestão é feita pela Superintendência de Administração e Finanças – SAF;
- As necessidades da Gerência devem ser encaminhadas a SAF para aprovação e licitação. E muitas vezes esse processo é lento dificultando o trabalho da Gerência
- Atualmente a DAF não possui profissional com conhecimento para trabalhar com o Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI, não podendo assim gerir seus próprios recursos;
- Os pedidos de aquisição de material/serviços feitos a GGRL ainda não foram atendidos, causando problemas de infra-estrutura, tais como: ar condicionados quebrados, salas sem iluminação e outros.

## **Curiosidades e observações sobre a atuação da Gerência- Regional 3**

- a) As Gerências Regionais estão desenvolvendo uma ferramenta para Avaliação nas Gerências Regionais, projeto GRD(Gerenciamento da Rotina Diária), que atenderá as áreas técnicas, com foco principal na padronização dos “check list” das inspeções de todas as Gerências;
- b) Até maio de 2008, foram capacitados 28 servidores em cursos de INSPAC, sendo que 90% são analistas administrativos e especialistas em regulação;
- c) O trâmite de alguns processos que empresas dão entrada na GER 3, dependem de aprovação da ANAC RJ e muitas vezes o usuário reclama do atraso.
- d) A GER 3 sugere a criação de workshop e/ou vídeo conferências entre os departamentos técnicos da gerência para que haja padronização tanto de documentação como de atendimento ao usuário;

### **3) Dados da unidade visitada:**

**Nome da unidade visitada:** Gerência Regional 1 – GER 1

**Localidade:** Belém- PA

**Duração do trabalho de campo:** 02 a 04 de junho de 2008.

**Descrição do trabalho:**

## **Gabinete do Gerente - Regional**

Foi exposto ao gerente-regional qual era o intuito do trabalho a ser desenvolvido e esse afirmou a importância desse tipo de trabalho, referindo-se ao fato de que as realidades regionais da aviação civil, por serem diferentes, devem ser de conhecimento daqueles que gerem e que atuam na execução de atividades administrativas da Agência.

## **Gabinete do Gerente - Técnico**

Ao chegar ao Gabinete do Gerente Técnico, esse me pediu esclarecimentos sobre o trabalho a ser executado na Gerência. Ao final de minha exposição, ele garantiu que o acesso as informações solicitadas podia ser dado à Ouvidoria, pelo fato de que é de extrema importância a transparência dos atos administrativos realizados:

**a)** A composição do quadro de servidores da 1ª Gerência Regional da ANAC é predominantemente militar. A chegada de novos servidores está ocorrendo de forma gradativa. Existe uma grande preocupação por parte daqueles que administram a Gerência, pois haverá a saída de 20% de servidores do quadro militar, como está previsto na lei 11182/2005, art.46,§1º e, atualmente, maior parte do conhecimento técnico no âmbito da ANAC, pertence aos militares distribuídos em várias unidades.

**b)** Há na Gerência algumas unidades que auxiliam a gerência, tais como:

- **Procuradoria:** a Procuradoria não está em funcionamento. O Procurador Adriano Yared saiu desta Gerência.
- **Comunicação Social:** O setor de Comunicação Social está em funcionamento e fica responsável pela divulgação e promoção de eventos a serem realizados pela Gerência Regional. Não foi possível falar com o responsável desse setor.
- **Divisão de capacitação:** Não existe uma divisão de capacitação para os servidores, mas há um responsável pela realização de cursos de capacitação para os servidores. Vale ressaltar que as divisões, como a exemplo da Divisão de Infra-estrutura aeroportuária – DIE, promovem cursos para os servidores e profissionais que atuam na aviação civil, como por exemplo, o curso de Transporte Aéreo de Artigos Perigosos realizado em abril deste ano.

## **Seção de Aviação Civil**

- A Seção de Aviação Civil – SAC – Aeroporto Internacional de Belém - Val de Cans - funciona em 03 turnos de revezamento de 8 horas.



- O quadro é composto por 7 servidores (01 civil e 06 militares), todos fiscais, nenhum INSPAC.
- Quanto ao registro de ocorrência (RO), os fiscais da SAC verificam, primeiramente, se há procedência na reclamação. Se houver, o registro é efetuado e imediatamente encaminhado à GER 1. Quanto ao prazo, esse não é dado, pois, a empresa recebe a notificação (auto de infração), recorre (defesa prévia) dentro de um prazo estabelecido e, sendo assim fica difícil precisar um intervalo de tempo para sua tramitação.
- Os fiscais da SAC não aplicam multa. Eles apenas dão início ao processo com o registro de ocorrência (RO);

### **Setor de Coordenação e Controle das Seções de Aviação Civil**

Não foi possível obter informações acerca desse setor. A servidora que detém a competência de coordená-lo não se encontrava na Gerência, pois, estava realizando um curso.

### **Setor de análise de ocorrência e processamento**

Esse setor funciona dentro da Divisão de Serviços Aéreos – DSA – e tem como função receber os Registros de Ocorrências e os relatórios de fiscalização, assim como verificar se há necessidade de produção de auto de infração e, se não houver tal necessidade, enviar ao reclamante um documento (carta), justificando o indeferimento.

Após análise do fato e julgando ser necessária a instauração do auto, o setor de análise encaminha um documento àquele que foi alvo da reclamação para que em um prazo de 20 dias seja preparada a defesa prévia. Em seguida, toda a documentação levantada no setor é encaminhada ao grupo de trabalho - GT. Foi observado que nesse setor o grau de organização de trabalho aumentou devido à composição do GT, formado por pessoal técnico situado na ANAC - Rio de Janeiro. Anteriormente à formação desse grupo, os processos de auto de infração ficavam sob custódia do setor de análise de ocorrência e processamento, o que gerava um acúmulo de processos e atividades.

### **Setor de licenças e certificados de pessoal**

O setor de licenças e certificados de pessoal, dentro da Divisão de Serviços Operacionais – DSO – atende com um corpo de funcionários qualificado, sendo um deles pertencente ao quadro efetivo da Agência (Especialista em Regulação de Aviação Civil) e os demais militares.

O atendimento no setor de licenças e certificados de pessoal (setor de habilitação) ocorre da seguinte forma: os pilotos ou candidatos a piloto se deslocam até a Gerência e solicitam o cheque ou recheque de suas carteiras. Existe um calendário anual para procedimentos de cheque e recheque disponível no setor, contendo a localização onde será realizado o procedimento. Isso facilita a programação tanto para a gerência que dispõe apenas de 2 pilotos checadores, como também para o próprio usuário.

Na oportunidade, não foi possível verificar na prática um procedimento de cheque ou recheque.

### **Divisão de Infra-estrutura aeroportuária – DIE**

A Divisão de Infra-estrutura aeroportuária é composta por 07 servidores, sendo 05 militares e 02 civis do quadro efetivo (1 técnico administrativo e 1 técnico em regulação).

Atividades como homologação de aeródromos públicos e registro de aeródromos privados, análise de relatórios de inspeção aeroportuária – RIA, acompanhamento de comissão de segurança aeroportuária nos aeroportos e atendimento à pessoa física e jurídica (prefeituras e órgãos públicos).

Como algumas manifestações de usuários referentes à infra-estrutura aeroportuária são feitas nas Seções de Aviação Civil – SAC, elas são enviadas para a Divisão de Serviços Aéreos que tem a responsabilidade de filtrar e, em seguida, encaminhar para a Divisão de Infra-estrutura – DIE para que seja feita uma análise mais detalhada do assunto. Se julgada procedente e se for da alçada da INFRAERO, a manifestação é direcionada à Superintendência Regional da INFRAERO, solicitando-se a essa uma justificativa para o fato. Por fim, após toda apuração pode ser gerada uma notificação de infração.

### **Curiosidades e observações sobre a atuação da gerência:**

Dentro das diversas discussões e observações feitas nas divisões visitadas na 1ª Gerência Regional, pode-se concluir que a função reguladora e fiscalizadora da ANAC é executada de forma dinâmica e satisfatória, nos Estados sob sua jurisdição (PA, AP e MA).

O grau de conhecimento técnico dos servidores, a disponibilidade de alguns servidores para execução de atividades de fiscalização e a organização dos serviços prestados ao público são alguns aspectos positivos que foram observados durante o trabalho.

Observa-se também que é extremamente necessária a adoção de uma política de recursos humanos que priorize a inserção de novos servidores (civis) no quadro efetivo da Gerência e que vise a sua capacitação, tendo em vista que o quadro atual é predominantemente militar e que a substituição gradual do pessoal militar é iminente.

Quanto às ações de fiscalização, os trabalhos executados pelas divisões de infra-estrutura e serviços aéreos, algumas vezes, são comprometidos em virtude da burocracia existente na liberação de recursos.

## Visita às Superintendências

### **Superintendência de Segurança Operacional - SSO**

#### **Gerência – Geral de Vigilância Operacional**

- Foi feita uma breve visita ao Gerente–Geral de Vigilância Operacional, Sr. Davi, recém nomeado ao cargo, que nos fez uma rápida síntese sobre a Gerência.

#### **Abordagem sobre a Gerência-Geral**

O setor é responsável pela fiscalização no que tange à aeronavegabilidade continuada, engenharia de manutenção, operações de vôo, à habilidade técnica e capacidade física e mental de tripulantes e funcionários, a realização de manutenção de aeronaves de grande porte, tripulação de grandes aeronaves. O objetivo dessa unidade é assegurar o cumprimento das normas e padrões de segurança e supervisão das atividades do quadro de inspeção da Aviação Civil.

As Gerências Regionais fiscalizam as pequenas empresas, oficinas e aeronaves. E no caso de acidentes, a GGVO trabalha junto a essas gerências.

Contata-se que há quadro de pessoal insuficiente para realização da quantidade de tarefas que é de competência do setor.

#### **Gerência de Controle da Aviação Civil e Aerodesportiva**

O setor faz vistorias em aeronaves da aviação geral e convalida as vistorias em aeronaves experimentais e atua também juntamente com o COTAC que dá emissão de parecer quando há importação de aeronaves ou parte delas.

As Gerências-Regionais trabalham junto ao setor apenas com as vistorias da Aviação Privada, em aeronaves abaixo de 5000 Kg.

O setor tem uma limitação muito grande de espaço físico, falta de pessoal, alguns processos de diárias e passagens pendentes e as vistorias centralizadas na Gerência, faltando uma conexão maior com as Gerências-Regionais.

#### **Gerência de Certificação de Escolas De Aviação e Centros de Treinamento**

## **GCEC 1 – Centros de Treinamento**

Foi realizado um treinamento, nessa Sub-Gerência, para o servidor Reynaldo José dos Santos, referente ao sistema informatizado da Ouvidoria, o ECOAR.

Não verificamos a atuação do setor por não haver demandas na Ouvidoria.

## **GCEC 2 – Sub-Gerência de Habilitação**

O setor é responsável pela emissão de licenças/habilitações de pilotos, mecânicos de vôo, comissários, operadores de equipamentos especiais, despachantes operacionais de vôo e mecânicos de manutenção aeronáutica; emissão de declarações de horas de vôo, declarações contendo habilitações e exames para pilotos brasileiros que vão trabalhar no exterior e validação de licenças de estrangeiros.

Até 2005, o setor de habilitações fazia inspeções periódicas ou mediante denúncias sobre grandes empresas aéreas. De 2006 até o início de 2008, o setor que fiscalizou foi a Gerência-Geral de Vigilância Operacional – GGVO.

O setor de Habilitações realiza inspeções baseadas no cumprimento da Lei 7.183/84 e a Portaria 3.016/88 que regulamenta a Profissão do Aeronauta. São vistoriados a jornada de trabalho, as folgas, o repouso, os contratos de trabalho, comprovação da realização de treinamento teórico e prático para concessões e revalidações de habilitações técnicas e os limites de horas mensais/trimestrais/anuais dos tripulantes das grandes companhias aéreas.

As Gerências – Regionais não emitem as licenças, apenas dão encaminhamento a esta Sub-gerência.

O setor possui apenas 13 funcionários no setor e dentre eles quatro são contratados, dois são da OACI. Sendo que o contrato desses últimos vencerá no final do ano e outros dois regidos pela Lei 8.745 que vencerão em Julho deste ano.

Muitos processos ficam parados devido às limitações do setor.

## **GCEC 3 – Sub-Gerência de Exames e Provas Online**

O setor é responsável por elaborar e divulgar os calendários anuais de exames teóricos; elaborar e divulgar o compêndio de instruções, atualizar as instruções para os exames; processar as inscrições dos candidatos; elaborar e revisar técnica, pedagógica e ortograficamente os ítems de teste e os processos de aplicação dos exames.

As provas são aplicadas, em 27 localidades. Geralmente, os resultados são liberados 30 dias úteis após sua aplicação. Já as provas online são realizadas em todas as Gerências-Regionais, na SAC/Fortaleza e também no escritório em Curitiba, são 9 localidades, sendo que os resultados estarão disponíveis em no máximo 2 dias úteis.

O candidato que quiser prestar a prova online, deverá agendar sua prova, pois a quantidade de vagas é restrita, devido ao tamanho das salas e a quantidade de máquinas.

Nesse setor, é realizado também todo o trabalho de provas on - line. O sistema de provas on-line foi desenvolvido pelo pessoal da informática lotado na sub-gerência.

A ANAC, por meio do site, dá informações necessárias aos candidatos. Há uma estrutura física nas Gerências-Regionais, no escritório da ANAC em Curitiba e na SAC/Fortaleza onde são aplicadas as provas e onde os candidatos fazem um agendamento para realização delas. A quantidade de vagas é restrita, mas há uma agilidade na disponibilização do resultado. Em no máximo dois dias úteis, já é inserido, no site da ANAC, o resultado oficial.

As inspeções são realizadas nas empresas de transporte aéreo e nas entidades de ensino aeronáutico e aerodesportivo para verificação do cumprimento das normas estabelecidas para a avaliação teórica.

As Gerências – Regionais somente aplicam as provas de exames, exceto os exames teóricos de equipamentos e regulamentos.

#### **GCEC 4 – Sub-Gerência de Capacitação Física**

O setor é responsável pelas inspeções de saúde; avaliação das condições de saúde dos aeronautas; homologação de empresas de transporte aeromédico; regulação e fiscalização do certificado de capacidade física e coordenação dos atestados de saúde (foi feito um convênio com a Aeronáutica e a emissão é feita por eles).

O setor emite o certificado nos casos de convalidação de certificado de saúde para estrangeiros e para pilotos militares da aeronáutica, do exército e da marinha. O objetivo do setor é futuramente criar uma junta superior de saúde da Aviação Civil, um centro de medicina aeroespacial civil e juntas de saúde civis em cada Gerência-Regional desvinculando essa atribuição do Comando da Aeronáutica.

São realizadas inspeções periódicas em juntas e também quando há alguma denúncia.

O setor de Capacitação Física trabalha conjuntamente com as Gerências Regionais para homologação de empresas de transporte aeromédicos.

As dificuldades do setor são: a falta de pessoal capacitado, climatização e espaço físico inadequados.

### **GCEC 5 – Sub-Gerência de Escolas de Aviação**

O setor é responsável por homologar escolas de aviação e cursos para Piloto privado (PP), Piloto Comercial (PC), Piloto de Linha Aérea (PLA), Mecânico de Vôo, Despachante Operacional de Vôo (DOV), Mecânico de Manutenção Aeronáutica (MMA), Comissário e também cursos de familiarização, curso de aeronave específica (pertencentes às escolas e aeroclubes).

Essa sub-gerência formulou para este ano um Programa de Trabalho – PTA, um cronograma de inspeções. São feitas inspeções para:

- Renovação de autorização de funcionamento e homologação de cursos – META – 67 vistorias anuais;
- Renovação e autorização para cursos extra sede – META – 15 pedidos por ano;
- Atividade de acompanhamento prático do curso de comissário – META – 82 entidades x 3 vezes ao ano ministram o curso = 246 cursos;
- Abertura de filiais de escolas – META – 20 inspeções;
- Atividades por demanda (denúncias) – META – estimativa de 20 inspeções;
- Acompanhamento de parte prática de mecânico – META – 176 escolas x 3 especialidades (aviônicos, grupo moto propulsores e célula) = 332 atividades;
- Além das inspeções citadas acima, os inspetores de escolas de aviação precisam fazer cursos de reciclagem.

As Gerências-Regionais fazem as inspeções, recebem os pedidos, as demandas, mas o trâmite é feito pela Sub-Gerência.

As dificuldades do setor são: falta de manutenção dos equipamentos, espaço físico e quantitativo do quadro de pessoal é muito pequeno em comparação a quantidade de inspetores, pois cada inspeção é realizada por 2

inspetores e são aproximadamente 700 inspeções por ano, o setor é composto por 14 funcionários.

### **Superintendência de Infra-Estrutura Aeroportuária – SIE**

#### **Gerência Geral de Facilitação e Segurança – GGFS**

No âmbito da facilitação, o setor trabalha interagindo com os Órgãos da Administração Pública nos aeroportos, como: Polícia Federal, Civil e Militar, Receita Federal, ANVISA e outros que têm algum vínculo nos aeroportos brasileiros. O setor prima pelas inspeções devido aos gargalos no embarque e desembarque de passageiros, principalmente com as estruturas para receber os portadores de necessidades especiais.

Já o fator segurança, tem como principal objetivo impedir que ocorra ato de interferência ilícita.

O setor realiza análises de projetos, programas de segurança, em: Companhias Aéreas (PSEA), Administração Aeroportuária (PSA), Concessionárias (PSESCA) e o de Transporte Aéreo de Valores (PSTAV).

O espaço físico é muito limitado, e futuramente comporá o setor o SBI – Sistema Brasileiro de Inteligência, com isso haverá necessidade de salas reservadas devido ao sigilo e também uma biblioteca. O quadro de pessoal muito deficiente e também as instalações e o vínculos empregatícios diferentes dificultam o trabalho no setor.

#### **Gerência-Geral de Certificação Operacional – SIE**

O setor é responsável pelo agenciamento de carga aérea, intermediação de carga, credenciamento das agências de carga aérea, homologação de escolas e instrutores de carga perigosa, autorização para transporte de artigos perigosos, análise dos manuais de carga perigosa das companhias de taxi aéreo, RBHA 121 e 135 e ministra curso para o trato de carga aérea e carga aérea perigosa.

As inspeções são feitas quando há abertura de empresas, inspeções de cobrança (pendências contratuais), acompanha inspeções de infra-estrutura aeroportuária e inspeções de denúncias.

As Gerências-Regionais intermedeiam o processo burocrático entre o agenciador e o setor de carga aérea, pois as atividades meio são de responsabilidade da Superintendência de Infra-Estrutura.

A maior dificuldade do setor é a falta de espaço físico, os processos estão arquivados em outro bairro onde a ANAC possui um espaço, esses

processos sempre são alterados havendo assim o surgimento de gargalos no setor e o quadro de funcionários é muito pequeno.

### **Setor de Serviços Auxiliares de Transporte Aéreo**

O setor autoriza atividades de serviços auxiliares de transporte aéreo, para empresas que trabalham dando suporte às aeronaves, como: empresas de combustíveis, de limpeza das aeronaves, proteção dos aeroportos e aeronaves.

Quanto às inspeções o setor acompanha o cronograma anual da Superintendência de Infra-estrutura Aeroportuária e quando há denúncias.

O quadro limitado de funcionários é a limitação do setor.

### **SSA – Superintendência de Serviços Aéreos**

#### **Gerência de Processamento e Divulgação de Informações**

O setor controla parte de banco de dados – HOTRAN's, responsável pelo registro das operações aéreas e estatística de tráfego tanto de passageiros quanto de cargas.

Na Gerência a deficiência é a falta pessoal e de um sistema informatizado.

### **Superintendência de Relações Internacionais – SRI**

A Superintendência trata dos acordos de serviços aéreos com outros países, redistribui frequências que são a quantidade semanal de vôos pertencente a cada empresa aérea.

O organograma da Superintendência foi reformulado e em breve entrará em vigor, faz parte dele:

#### **Gerência-Geral de Relações Internacionais**

- Gerência de Negociações Aeronáuticas – Prepara as primeiras reuniões para celebrar acordos, consultas aeronáuticas, processo de alocação de frequências;



- Gerência de Acompanhamento de Mercado Internacional – provê estudos e análises para possíveis futuras rotas, contatos com embaixadas para possíveis rotas ou alterações regimentais e possíveis acordos;
- Gerência de Coordenação com Organismos Internacionais – interface com organismos internacionais, distribuição dos anexos da OACI aos setores da ANAC;

As limitações do setor são somente o espaço físico e estão alocados no prédio do Comando da Aeronáutica.

#### **Curiosidades e observações sobre os setores:**

De um modo geral, os setores visitados, citados acima, nos informaram como cada um realiza o seu trabalho, a especificidade de cada um. As vistorias não foram possíveis de acompanhar devido a alguns inspetores estarem com a carteira vencida por falta do curso de reciclagem. Essa situação gerou várias manifestações para a Ouvidoria, pois o trabalho dos inspetores estava parado.

A estrutura física da ANAC, no Rio de Janeiro, não comporta a capacidade de pessoal e nem a de trabalho, como: arquivos, ambiente para o sigilo e a divisão de setores por sala.

Pelo reduzido quantitativo de pessoal, pela falta de especialização e credenciamento (reciclagem dos inspetores de aviação civil) desses, as inspeções não estão sendo eficazes.

Em todos os setores visitados existem no quadro de funcionários os contratados da OACI e da Lei 8.745 e também os cedidos pela INFRAERO que deverão sair da Agência até o final deste ano.

As Gerências - regionais estão muito limitadas devido a muitos trâmites/inspeções que são realizados pelas Sub-gerências de Habilitações, Exames, Provas on-line, Capacitação Física, Escolas e também pela Gerência de Controle de Aviação Civil e Aerodesportiva.

**8.3 Contribuições dos órgãos administrativos da ANAC com vistas ao aprimoramento de seus serviços.**

**Contribuições das Superintendências**

**1) Superintendência de Estudos e Pesquisas para Capacitação da Aviação Civil**

**a) Como seu setor avalia o trabalho que vem sendo desenvolvido pela Ouvidoria?**

A SEP não tem como avaliar o reatamento do trabalho realizado pela Ouvidoria, tendo em vista não ser de nosso conhecimento a amplitude do trabalho que vem sendo desenvolvido.

**b) Especificar o quantitativo e o tipo de servidores alocados no setor. O quantitativo de pessoal é suficiente para o desempenho de suas atividades?**

A SEP possui uma diversidade de contratações em seu quadro funcional tendo um total de 78 profissionais nas seguintes contratações:

<b>Quadro Permanente</b>	
<b>Lei 8112</b>	19
<b>Quadro Temporário</b>	
<b>Lei 8754</b>	05
<b>Militares</b>	12
<b>OACI</b>	17
<b>INFRAERO</b>	11
<b>Quadro Terceirizado</b>	
<b>Agil</b>	14
<b>TOTAL</b>	78

Em relação a ser suficiente ou não o quantitativo de servidores, informamos que a SEP vem passando por reformulações quanto a suas atribuições e

responsabilidades, portanto não podemos, no momento, precisar esta informação.

**c) Os recursos materiais foram suficientes?**

Informamos que apesar de se situar em um edifício diverso da sede da ANAC-RJ, a SEP não tem autonomia e nem orçamento próprio para suprir seus recursos materiais, dependendo da SAF/GGRL para aquisição de suprimentos, serviços etc.

**d) O espaço físico utilizado é adequado para a realização do trabalho?**

Entendendo espaço físico por área, sim. O nosso espaço físico é adequado para a realização de nossas atividades, tanto no que trata das questões de estudos e pesquisas como na área de capacitação, com auditórios e salas de aula. Entretanto, quanto à habitabilidade desse a manutenção da estrutura deixa a desejar, em razão da não existência de contratos de manutenção predial.

**e) O orçamento disponibilizado para o setor foi suficiente?**

Como já informado, não temos orçamento próprio. Estamos subordinados à administração da SAF. Desconhecemos a discriminação orçamentária, tanto no valor que é disponibilizado à SEP, quanto no valor que efetivamente utilizamos.

**f) O gerenciamento do Sistema de Informações é adequado?**

O Sistema de Gerenciamento de Informações não é adequado. Conforme mencionado, a SEP-RJ é uma unidade externa à sede da ANAC\_RJ e depende desta em diversas situações, haja vista que não tem autonomia para administrar os servidores.

**g) Quais foram as metas traçadas por seu setor? Foram alcançadas? Se não, quais os impeditivos para o alcance?**

Com a mudança de comando da SEP, o estabelecimento de metas para o período ficou prejudicado. No último semestre, a principal preocupação da SEP foi garantir o cumprimento do Catálogo de Eventos de Capacitação-2008.

**h) Citar outros impeditivos para a realização plena do trabalho.**

A SEP passou no último trimestre por um período de transição no qual ocorreu a substituição do Superintendente e o retorno à INFRAERO dos servidores que estavam cedidos a esta Superintendência.

**i) A capacitação profissional dos servidores do setor está sendo feita de acordo as necessidades?**

Sim, conforme previsto no Catálogo de Eventos de Capacitação 2008.

**j) Quais as dificuldades encontradas pelo seu setor no cumprimento das obrigações legais?**

A SEP encontra-se em reformulação quanto as suas atribuições, estando em estudo a proposição de um novo regimento interno.

**k) O seu setor desenvolveu algum tipo de projeto? Sobre qual tema?**

Sim. Foi desenvolvido o programa de capacitação em língua estrangeira para os servidores da ANAC. Este projeto atualmente está sob a supervisão da GGRH/SAF, além deste, está sendo desenvolvido o Projeto Coleta Seletiva Solidária.

**l) O seu setor faz algum tipo de atendimento ao público? Sobre o que eles versam? Como é realizado? Está sendo proveitoso?**

Sim, cursos de capacitação na área de aviação abertos aos funcionários da ANAC e público externo voltados à capacitação de RH para o Sistema de Aviação Civil. É realizado através de aulas presenciais de acordo com o Catálogo de Eventos de Capacitação de 2008, e possui bom aproveitamento. Também as atividades voltadas ao zoneamento de ruídos em áreas de aeródromos são demandadas pelo público interessado em obter autorizações para construir edificações nessas áreas. Os processos em geral são abertos juntos as GERs e analisados tecnicamente pela SEP.

**m) Qual a quantidade de mensagens enviadas pelo usuário diretamente ao setor? Os prazos de respostas dados aos usuários estão sendo cumpridos? O que pode ser feito para melhorar?**

Até o presente momento, foram respondidas solicitações da ARUS e Ouvidoria. Precisamente foram três solicitações da ARUS e 10 da Ouvidoria. Algumas destas solicitações, como assuntos de competências de outras Superintendências, foram enviadas de forma equivocada à SEP que prontamente redirecionou a demanda. Todos os prazos foram atendidos. Quanto ao que pode ser feito para melhorar este tipo de serviço, sugere-se uma filtragem mais criteriosa quanto às mensagens enviadas pelo usuário à Agência. O fato de direcionar uma demanda de forma correta à Superintendência competente agiliza a resposta e conseqüentemente garante a satisfação do usuário.

**n) Há necessidade de reformulação da legislação da ANAC no que é concernente à competência de seu setor?**

Sim. Está sendo revisto o Regimento interno quanto Às atribuições e funções por ordem do atual Superintendente. Deverá ser apresentado à Diretoria no mês de junho para aprovação.

**o) Citar sugestões de melhorias para facilitação do trabalho.**

Sugere-se a melhoria dos sistemas de informação, principalmente no que diz respeito à uniformização das atividades de arquivo e documentação. Outra sugestão é um suporte de informática mais efetivo para a manutenção e desenvolvimento do sistema de Controle acadêmico. A implantação da modalidade de Ensino à distância irá demandar a formação de uma equipe interdisciplinar, a aquisição e manutenção de equipamentos e um maior suporte técnico.

**p) O seu setor encaminhou algum tipo de proposta à diretoria ou às autoridades competentes da ANAC para o aprimoramento de seus serviços?**

Encontra-se em fase de elaboração um novo projeto de cooperação técnica internacional com a OACI.

**2) Superintendência de Infra- estrutura Aeroportuária**

**a) Como seu setor avalia o trabalho que vem sendo desenvolvido pela Ouvidoria?**

Na avaliação dos quatro pontos focais da DIE, a Ouvidoria exerce um papel de fundamental importância junto aos usuários da aviação civil, dando mostras de que, no futuro próximo, a sua atuação possa resultar na proposição de políticas públicas que colaborem para o aprimoramento e o fortalecimento institucional da Agência.

Entretanto, talvez em razão da recente vida institucional da ANAC, a Ouvidoria, como as demais unidades da Agência, ainda não adquiriu os contornos claros necessários às atribuições regimentais estabelecidas, comprovando que a consolidação e afirmação de papéis instituídos demandam um processo histórico de construção pelos agentes envolvidos.

Feita a ressalva, observa-se na avaliação dos envolvidos diretamente com a Ouvidoria que o objeto de sua prática ainda se confunde com o da ARUS, não estando clara a sua abordagem diferencial em relação ao usuário. Embora a manifestação da Procuradoria sobre a questão, tentando dirimir dúvidas, na prática ainda não se efetivou a dissociação entre a ARUS, a Ouvidoria e a relação de ambas com o usuário da aviação civil.

**b) Especificar o quantitativo e o tipo de servidores alocados no setor. O quantitativo de pessoal é suficiente para o desempenho de suas atividades?**

Distribuídos nas gerências, a SIE tem um efetivo de 145 servidores e dez (10) estagiários. Entre estes constam: 35 do quadro efetivo proveniente do concurso Público de 2007; 17 consultores da OACI; 31 técnicos cedidos através de Acordo de Cooperação Técnica pela INFRAERO; 13 servidores com contrato provisório de acordo com a Lei nº 8.745; 12 terceirizados da Ágil; e por último, três militares remanescentes do Departamento de Aviação Civil.

A composição heterogênea traduzida nos diferentes contratos de trabalho retrata uma organização em fase de transição, afirmação institucional e busca de profissionalização.

Conta-se, porém, um claro empenho da atual diretoria em repensar a inscrição dos recursos humanos na Agência, e neste sentido tem esboçado políticas afirmativas voltadas à profissionalização do seu quadro funcional, como por exemplo: o recrutamento dos quadros de remanescentes do concurso nas competências médias e superiores; a proposição de reciclagem dos quadros de INSPAC's da Agência; e a redefinição pela SEP de políticas de capacitação para a gestão em aviação civil.

Quanto à relação entre o quantitativo disponível versus desempenho das atividades finalísticas, no que diz respeito à SIE, muito embora o escopo de suas atividades seja vasto, respondendo por um enorme número de processos e procedimentos vinculados às atribuições regimentais em infra-estrutura aeroportuária e aeronáutica, esta Superintendência vem respondendo a contento seus compromissos com os usuários destes segmentos, como explicitado no item que aborda as diretrizes institucionais para 2008.

**c) O espaço físico utilizado é adequado para a realização do trabalho?**

Essa resposta não foi dada pelo setor.

**d) O orçamento disponibilizado para o setor foi suficiente?**

O ano corrente inaugurou o orçamento específico da Agência tendo em vista que no ano da sua criação a dotação orçamentária prevista no Plano Plurianual para 2004-2007 tinha como unidade gestora o DAC. Assim sendo, a SIE como as demais unidades da ANAC, em 2007, tiveram que se adequar ao Programa de Trabalho estipulado pelo antigo órgão.

Para o próximo quadriênio de 2008-2011, a SIE envolveu as gerências na elaboração de estimativas que contemplassem, no ano corrente e subsequente, o planejamento de seu conjunto de ações.

Em relação a custeio, em particular nos elementos de despesas previstas para diárias e passagens, área sensível da Agência e desta Superintendência, visto envolver atividades finalísticas como as diretrizes de fiscalização, homologação e certificação de aeroportos, foi destinado à SIE cerca de 8% do total da dotação prevista, significando um aporte de R\$ 1.400.000, que vem se mostrando compatível com as metas aprovadas, como comprova o acompanhamento da sua execução.

O comprometimento da atual gestão com o planejamento orçamentário faz crer que este será rotinizado como instrumento norteador no interior da Agência.

**e) O gerenciamento do Sistema de Informações é adequado?**

O gerenciamento da informação na SIE padece com a incipiente organização institucional da Agência, com conseqüências na relação com o usuário. Mesmo assim, iniciativas importantes estão em curso, como o apoio da Diretoria de Infra- Estrutura, no sentido de qualificar o fluxo da informação e sua aderência à organização. O elemento balizador da questão está em que a relação com o usuário só poderá ser contemplada satisfatoriamente depois da definição e organização de procedimentos internos para o conjunto informacional. Nesse âmbito, estão em curso na SAF as propostas de implantação de:

- Sistema de Gerenciamento Digital de documentos: com o objetivo de permitir, internamente, eficácia no registro, controle, análise de processos técnicos e de documentos administrativos;
- Sistema de Gerenciamento do Acervo de Aeródromo, heliporto e helipontos, públicos e privados, visando a um só tempo: a) a preservar o conjunto informacional através do tratamento arquivista do acervo; b) garantir o acesso eficaz dos técnicos às informações do banco de dados; c) agilizar as análises e resultados de solicitações de registro e homologação de aeródromos, públicos e privados; d) disponibilizar, a posteriori, ao usuário a consulta e o acompanhamento de processos, consagrando o princípio da acessibilidade ao serviço público prestado pela SIE;

Cabe ressaltar que a organização do banco de dados de aeródromos repercutirá na qualificação do fluxo da informação técnica e processual entre as gerências da SIE, na medida em que sistematizará dados que interagem em todo âmbito da infra-estrutura aeroportuária.

Com relação ainda ao aprimoramento da informação técnica, a SIE tem como meta, em 2008: investir na potencialidade da biblioteca digital, levando e propondo o aumento do número de publicações e legislação da infra- estrutura ali hospedada; ampliar o acesso dos técnicos às publicações da OACI, e por último, a criação de biblioteca setorial, atendendo demanda interna e a recomendação da OACI.

**f) Quais foram as metas traçadas por seu setor? Foram alcançadas? Se não, quais os impeditivos para o alcance?**

- **Inspeções aeroportuárias:** as inspeções têm como objetivo garantir a segurança, a regularidade e a eficiência das operações aéreas, assim como buscar a melhoria continuada da qualidade dos serviços oferecidos aos

usuários da aviação civil (aeronaves, passageiros e cargas). Com as inspeções a SIE obriga as operadoras a aderirem aos marcos regulatórios e a cumprir as normas de segurança operacional requeridas.

A fiscalização de infra-estrutura aeroportuária está prevista na IAC 162 1001- A Inspeção Aeroportuária, em conformidade com o art. 12 e 197 da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986.

Nesse contexto, é que foi formulado pela Gerência – Geral de Outorga e fiscalização da SIE o Programa de Inspeção Aeroportuária 2008 (PAIA), que comparativamente ao implementado em 2007, representa um avanço e assinala um novo marco nesta fundamental atividade finalista. Compreende as missões chamadas Programadas; as Inspeções Especiais são fruto de solicitações emergenciais ou de denúncias, e via de regra realizadas pela gerência Regional que responde pelos aeródromos da região.

O PAIA deste ano abrange dezoito aeroportos, dos quais quatro já foram inspecionados – Congonhas, Guarulhos, Santa Genoveva (Goiânia), Salgado Filho (Porto Alegre), restando a inspeção ao Aeroporto de Teresina, programada para 09 a 14 de junho.

- **Programa de atualização de homologação:** implementado pela Gerência- Geral de Infra- Estrutura Técnica, o referido programa foi formulado como apoio ao Programa de certificação. Propõe a concessão de desvio às operadoras a partir das não conformidades analisadas e estabelecidas pelo Estado, oferecendo às mesmas a possibilidade de implementação de alternativas que garantam a segurança operacional.

Para o semestre a meta estabelecida abrange cinco 05 Aeroportos- Recife, Galeão, Guarulhos, Belém e Manaus.

- **Análise e aprovação de planos diretores:** A Gerência- Geral de Infra Estrutura Técnica tem a análise de Planos Diretores, e a sua aprovação subsequente pela diretoria Colegiada, como diretriz de grande importância para o planejamento aeroviário nacional. A ênfase em ações que vincule o planejamento está entre as prioridades da Superintendência. Neste sentido, a meta institucional programada para o corrente ano compreende a análise de 21 Planos diretores, dos quais sete estão em processo e devem estar concluídos neste semestre.

- **Plano Aeroviário Nacional**

Corroborando a importância do planejamento estratégico, está em elaboração na SIE, com previsão para o final de 2008, o Plano Aeroviário Nacional, que representa uma peça – chave para planejamento econômico e social do país, e no âmbito da aviação civil, um poderoso instrumento balizador da expansão da demanda aeroportuária. Considerando a crescente importância do aeroporto como equipamento urbano, integrando Estados e



municípios a centros de relevância econômica, o PAN torna-se ferramenta imprescindível.

- **Análise e aprovação de planos e programas de segurança**

Security representa um eixo da maior importância para a SIE, complementar às ações voltadas para a segurança operacional (Safety). A Gerência – Geral de Facilitação e segurança é que responde nesta Superintendência pela análise e aprovação neste semestre de 20 Planos e Programas de Segurança, a saber:

- a) Segurança de empresa Aérea- PSEA
- b) Segurança de Aeroportos – PSA
- c) Segurança de Serviços e Concessionária de aeroportos- PSESCA

- **Programa de certificação de aeroportos**

O processo de certificação operacional a ser implementado em 2008 em 14 aeroportos, dos quais cinco ainda neste semestre visa garantir a qualidade da segurança operacional dos aeródromos, a partir do estabelecimento de requisitos técnicos, padrões e normas de segurança operacional para os administradores de aeródromos, provedores de serviços auxiliares, etc.

Aeroportos a serem certificados no semestre- Recife Galeão, Guarulhos, Congonhas e Belém.

**g) Citar outros impeditivos para a realização plena do trabalho.**

O setor não se posicionou sobre essa questão.

**h) A capacitação profissional dos servidores do setor está sendo feita de acordo as necessidades?**

Em relação à capacitação dos recursos humanos levada sob a responsabilidade da SIE, há dois aspectos a serem considerados:

- **Capacitação dirigida à reciclagem e à formação de novo quadro efetivo da SIE:**

- **Capacitação voltada para a formação e a qualificação de quadros das operadoras aeroportuárias, com vistas ao cumprimento dos marcos regulatórios que regem o setor.**

Os cursos supramencionados até o momento formaram ou reciclaram sessenta servidores especializados em fiscalização da infra- estrutura aeroportuária e aeronáutica em aeródromos brasileiros.

Há que se mencionar, ainda, que com a incorporação por concurso público de efetivo de Especialistas e Técnicos em Regulação da Aviação civil, permitiu diretrizes e metas mais ambiciosas para as missões de inspeções previstas no Programa Anual de Inspeções Aeroportuárias.

Em relação ao segundo aspecto da capacitação, foram ministrados os cursos:

- **Sistema de gerenciamento da segurança operacional:** capacitou 71 servidores do quadro, entre servidores da SIE vinculadas à área de Safety e Gerentes de Operações vinculados às administrações aeroportuárias.
- **Curso AVSEC,** dirigido à capacitação de 45 gerentes de Segurança da INFRAERO, com o objetivo de instruir a formulação dos Planos de Segurança aeroportuária nas respectivas administrações.

**i) Quais as dificuldades encontradas pelo seu setor no cumprimento das obrigações legais?**

O setor não se posicionou sobre essa questão.

**j) O seu setor desenvolveu algum tipo de projeto? Sobre qual tema?**

O setor não se posicionou sobre essa questão.

**k) O seu setor faz algum tipo de atendimento ao público? Sobre o que eles versam? Como é realizado? Está sendo proveitoso?**

O setor não se posicionou sobre essa questão.

**l) Qual a quantidade de mensagens enviadas pelo usuário diretamente ao setor? Os prazos de respostas dados aos usuários estão sendo cumpridos? O que pode ser feito para melhorar?**

O setor não se posicionou sobre essa questão.

**m) Há necessidade de reformulação da legislação da ANAC no que é concernente à competência de seu setor?**

O setor não se posicionou sobre essa questão.

**n) Citar sugestões de melhorias para facilitação do trabalho.**

O setor não se posicionou sobre essa questão.

**o) O seu setor encaminhou algum tipo de proposta à diretoria ou às autoridades competentes da ANAC para o aprimoramento de seus serviços?**

O setor não se posicionou sobre essa questão.

**3) Superintendência de Segurança Operacional**

**a) Como seu setor avalia o trabalho que vem sendo desenvolvido pela Ouvidoria?**

O trabalho que vem sendo desenvolvido pela Ouvidoria da ANAC é visto por esta SSO como de caráter imprescindível à transparência das atividades técnicas desenvolvidas por esta Superintendência.

**b) Especificar o quantitativo e o tipo de servidores alocados no setor. O quantitativo de pessoal é suficiente para o desempenho de suas atividades?**

O quantitativo e o tipo de servidores alocados à SSO estão relacionados no anexo B. Com relação à quantidade, está sendo realizado um estudo de avaliação para verificar qual a quantidade de pessoal necessária para realizar todas as atividades previstas pelos Anexos da OACI.

**c) Os recursos materiais são suficientes?**

Sim. Não há restrições relacionadas a recursos materiais.

**d) O espaço físico utilizado é adequado para a realização do trabalho?**

Há necessidade de revisão do espaço físico alocado, bem como a estrutura de salas. O modelo atual não é adequado às necessidades. A SSO está elaborando uma revisão da alocação de pessoas, dentro dos espaços disponíveis.

**e) O orçamento disponibilizado para o seu setor foi suficiente?**

O orçamento fornecido para a SSO de diárias e passagens será confrontado com as tarefas a serem desenvolvidas. Até a presente data, não há um programa de trabalho que concentre todas as atividades da Superintendência. Esta tarefa está em execução.

**f) O gerenciamento do Sistema de Informações é adequado?**

Não. Os sistemas de informações existentes não são adequados ao controle das atividades. Foi solicitado à SAF que seja contratado um sistema de gestão de informações adequado para a SSO.

**g) Quais foram as metas traçadas por seu setor? Foram alcançadas? Se não, quais os impeditivos para o alcance?**

Não foram estabelecidas, ainda, as metas para o setor. O Plano de Trabalho da Superintendência, em fase de elaboração, fornecerá as metas e os critérios de avaliação.

**h) Citar outros impeditivos para a realização do trabalho.**

Não há.

**i) A capacitação profissional dos servidores está sendo feita de acordo com as necessidades?**

Sim, a capacitação dos profissionais tem sido realizada de forma que os inspetores da SSO estão qualificados para cumprirem com suas obrigações regulamentares.

**j) Quais as dificuldades encontradas pelo seu setor no cumprimento das obrigações legais?**

Como já citado, a carência de recursos humanos e a dotação orçamentária insuficiente para a realização das tarefas planejadas para 2008 são fatores que dificultarão o cumprimento de todas as obrigações legais. O atual arranjo administrativo da SSO, com a divisão entre certificação e fiscalização entre duas Gerências-Gerais, dificulta a utilização dos inspetores em tarefas simultâneas de fiscalização e de certificação, com vistas à otimização de recursos, além de deixá-los com a sensação de estarem subordinados a duas autoridades, o que provoca descordenação e descontinuidade nas tarefas das Gerências-Gerais e dificuldade de atribuição de responsabilidades a esses inspetores.

Também são fator de preocupação as instalações onde trabalham os inspetores da SSO. O espaço existente está degradado pelo tempo e é insuficiente, fazendo com que alguns profissionais tenham que dividir a mesma estação de trabalho. A situação tende a piorar com a chegada iminente de novos servidores concursados.

**k) O seu setor desenvolveu algum tipo de projeto? Sobre qual tema?**

Existem os seguintes projetos em andamento:

- elaboração de Manuais dos Inspectores de Operações e de Aeronavegabilidade e de material guia para esses inspetores;
- revisão dos Regulamentos Brasileiros de Homologação Aeronáutica e Instruções de Aviação Civil referentes à SSO;
- avaliação das aeronaves da EMBRAER em processo de certificação com vistas à sua implantação operacional;
- avaliação e aprovação dos simuladores de vôo empregados pelas empresas aéreas em seus programas de treinamento;
- elaboração de Instruções de Aviação Civil sobre cursos de gerenciamento de recursos de equipes de cabine (CRM) e sobre programa de redução de incursões indevidas à pista de decolagem e pouso;
- realização de auditoria técnica da SSO com vistas à preparação para a auditoria da OACI (USOAP);
- realização "online" de provas para concessão de licenças e certificados para pessoal;
- informatização das Especificações Operativas das empresas aéreas;
- projeto biblioteca digital, para disponibilização de material de consulta técnica pela rede mundial;
- projeto de centro de disseminação do conhecimento da aviação civil, idealizado pela SEP para integrar as bibliotecas setoriais, criando uma rede interna de informações;
- renovação de assinaturas de textos de referência;

- disponibilização de relatórios H10 (produzidos pela GGCP) na rede interna para consulta à distância;
- projeto “Conhecer”, sobre novos parâmetros de espaçamento de poltronas nas aeronaves brasileiras;
- avaliação das condições de saúde do trabalho dos pilotos que operam aeronaves em operações aero - agrícolas;
- identificação de doenças cardíacas em pilotos da aviação civil brasileira;
- outros projetos do portfólio da ANAC dentro do Objetivo 6 – Ergonomia na Aviação Civil.

**l) O seu setor faz algum tipo de atendimento ao público? Sobre o quê eles versam? Como é realizado? Está sendo proveitoso?**

A SSO faz atendimento ao público na área de habilitação, para as empresas aéreas certificadas pelo RBHA 121, na área de suporte de operações e manutenção das empresas aéreas e na área de registro aeronáutico brasileiro (RAB). Ele é realizado diretamente nas dependências da Superintendência e via correio eletrônico. O procedimento será revisto por ser ineficiente.

**m) Qual a quantidade de mensagens enviadas pelo usuário diretamente ao setor? Os prazos de respostas dados aos usuários estão sendo cumpridos? O que pode ser feito para melhorar?**

A SSO não possui uma estatística de mensagens recebidas. As informações preliminares demonstram que os prazos não são adequados. A revisão da metodologia de envio e resposta será alvo de estudo, possivelmente com a implantação de sistema automatizado de informações.

**n) Há necessidade de reformulação da legislação da ANAC no que é concernente à competência do seu setor?**

Sim. Um grupo de estudos foi designado para propor uma reestruturação da SSO, uma vez que a disposição atual não atinge os objetivos da Superintendência com eficiência.

**o) Citar sugestões de melhorias para facilitação do trabalho.**

Para que a SSO cumpra com suas obrigações com eficiência, será proposta à Diretoria Colegiada uma reestruturação das Gerências-Gerais, Gerências e respectivas atribuições.

**p) O seu setor encaminhou algum tipo de proposta à Diretoria ou às autoridades competentes da ANAC para o aprimoramento dos seus serviços?**

Não, até o momento. Logo que o grupo de trabalho designado para propor a reestruturação da SSO termine seus trabalhos, uma Nota Técnica será apresentada à Diretoria Colegiada para aprovação.

#### 4) **Superintendência de Administração e Finanças**

##### a) **Como seu setor avalia o trabalho que vem sendo desenvolvido pela Ouvidoria?**

A Ouvidoria tem um trabalho regimental de fundamental importância voltado na colheita de denúncias, reclamações, críticas e comentários dos cidadãos e usuários contra atos perpetrados por empresas concessionárias, permissionárias e autorizadas de prestação de serviços aéreos comerciais, os operadores de serviços aéreos privados, as exploradoras de infra-estrutura aeroportuária, as agências de carga aérea, pessoas jurídicas que explorem atividades de fabricação, manutenção, reparo ou revisão de produtos aeronáuticos.

Tem, também, o dever de solicitar as providências necessárias diante de qualquer ato de improbidade administrativa praticados por agentes ou servidores públicos de qualquer natureza, vinculados direta ou indiretamente junto à ANAC. Entendemos que este é um canal fundamental para consolidação da transparência na gestão pública e cidadania.

##### b) **Especificar o quantitativo e o tipo de servidores alocados no setor. O quantitativo de pessoal é suficiente para o desempenho de suas atividades?**

Antes de especificar o quantitativo de servidores vale esclarecer que tantos os servidores concursados ou requisitados e comissionados, assim como os terceirizados, desempenham suas funções de forma organizada e célere na execução rotineira dos trabalhos.

A força de trabalho da SAF/DF compõe-se de servidores e funcionários terceirizados que perfaz um total de 149 (cento e quarenta e nove) integrantes.

##### c) **Os recursos materiais foram suficientes?**

Os recursos materiais são suficientes para a execução de atividades, necessitando, no entanto de aprimorar a sistemática de planejamento destes materiais.

##### d) **O espaço físico utilizado é adequado para a realização do trabalho?**

A sede da ANAC está localizada no Aeroporto Internacional de Brasília, Setor de Concessionárias, Lote 05 – Brasília/DF. A Superintendência de Administração e Finanças – SAF tem espaço físico adequado e, com isso, permitiu acolher os novos servidores, comissionados e terceirizados,

passando-lhes os conhecimentos necessários, dinâmica, organização e cultura laboral para a execução das tarefas.

A locação de salas no Edifício Atrium, localizado Setor Sudoeste em Brasília/DF foi de fundamental importância para a execução das atividades desta Autarquia. Neste contexto, a Gerência-Geral de Recursos Humanos – GGRH, a Gerência de Administração – GADM e a Gerência de Informática e Organização Internacional – GINF vem desempenhando suas respectivas atividades regimentais para o bom serviço institucional da Anac.

**e) O orçamento disponibilizado para o seu setor foi suficiente?**

Não se aplica. Tendo em vista que esta Superintendência de Administração e Finanças – SAF tem como função principal viabilizar a execução orçamentária e financeira da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC. Outra questão é que o orçamento não é disponibilizado por setor e sim por programas, funções, projetos e atividades. Se a Unidade tem uma tarefa a realizar, e solicitado a disponibilidade orçamentária e financeira e se for o caso alocado ao projeto ou à atividade.

**f) O Gerenciamento do Sistema de Informações é adequado?**

A SAF utiliza os sistemas corporativos do governo federal tais como o Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal - SIAFI, Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais – SIASG, Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP Sistema de Gestão de Planejamento – SIGPLAN, Sistema do Banco Central – SISBACEN no módulo CADIN e Sistema Integrado de Administração de Pessoal – SIAPE. Estes sistemas dão suporte as atividades administrativas da Agência ficando tudo devidamente registrado de acordo com as normas em vigor. Quanto a outras ferramentas, a SAF está investindo em informatizar ao máximo os processos de trabalho existentes.

**g) Quais foram às metas traçadas por seu setor? Foram alcançadas? Se não, quais os impeditivos para o alcance?**

A ANAC ainda não conta com um Plano de Metas estruturado, porém dentro do Plano de Trabalho da SAF a mesma tem realizado de forma eficiente e eficaz, não existindo fatos impeditivos que possam comprometer a execução regular das atividades.

**h) Citar outros impeditivos para a realização plena do trabalho.**

Não se aplica.

**i) A capacitação profissional dos servidores do setor está sendo feita de acordo com as necessidades?**

Dentro do solicitado sim, porém a SAF está estruturando um Plano de Capacitação visando dotar os servidores da ANAC de treinamento adequado às suas atividades e peculiaridades.

Quanto aos profissionais oriundos do contrato de terceirização de TI, estes são capacitados e treinados pelo fornecedor.

**j) Quais as dificuldades encontradas pelo seu setor no cumprimento das obrigações legais?**

Basicamente as dificuldades consistem na transição de um órgão de estrutura militar para uma estrutura civil e pela dificuldade da falta de mão-de-obra especializada em gestão pública. Recentemente foi dado início ao exercício de servidores concursados, porém, ainda estão em processo de estágio probatório e de formação na área de gestão pública.

Outras dificuldades são a escassez de normas internas escritas e aquelas encontradas pelos setores demandantes de especificar os pedidos de compra e de prestação de serviços de acordo com a legislação.

**k) O seu setor desenvolveu algum tipo de projeto? Sobre qual tema?**

A SAF desenvolveu vários projetos e o principal deles o desafio de estruturar uma área administrativa que é responsável por toda gestão da Agência. No relatório de atividades que foi encaminhado a essa Ouvidoria constam os projetos desenvolvidos e realizados.

Dentre os Projetos desenvolvidos pela Gerência de Informática e Organização institucional, destacam-se:

- Projetos de Infra-Estrutura física e logística dos prédios da ANAC
- Projetos Segurança e Administração da rede ANAC
- Projetos de Modernização do parque de equipamentos da ANAC
- Sistemas de Informação:
- HOTRAN Eletrônico – SSA
- Estatística de dados econômicos – SSA
- Emissão de GRU – SAF e SSA
- Gestão de currículos – SAF
- ECOAR – Ouvidoria
- Focus – ARUS
- Provas Online – SSO



Destaca-se, também, a publicação de normas de procedimentos por meio de instruções normativas, referentes ao uso de veículos e de telefonia.

**l) O seu setor faz algum tipo de atendimento ao público? Sobre o que eles versam? Como é realizado? Está sendo proveitoso?**

Sim, esta Superintendência atende de uma maneira geral aos servidores públicos (que são nosso principal cliente) em exercício nesta Agência bem como representantes de empresas públicas e/ou privadas na orientação e execução regular dos contratos e convênios firmados com esta Agência e para dirimir dúvidas sobre eventuais questionamentos.

**m) Qual a quantidade de mensagens enviadas pelo usuário diretamente ao setor? Os prazos de respostas dados aos usuários estão sendo cumpridos? O que pode ser feito para melhorar?**

Desde janeiro até a presente data foram encaminhados à SAF 2814 (dois mil, oitocentos e quatorze) expedientes, constituindo-se em ofícios, memorandos, processos, requerimentos, cartas, notas fiscais, e faturas e outros, a fim de que sejam submetidos a uma análise criteriosa, objetivando a concessão ou não do que é solicitado. E todos esses expedientes dirigidos à SAF são respondidos observando-se os prazos previstos na Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999 - Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal e demais normas afins.

Por fim, esses expedientes, na sua maioria, são autuados e instruídos para uma melhor análise do que é solicitado, sendo o desfecho comunicado ao interessado para que tome ciência do ato.

Especificamente em relação à Gerência de Informática e Organização institucional, tem-se que a demanda de solicitações de suporte técnico pelos usuários internos da ANAC é de cerca de 420 (quatrocentos e vinte) chamadas mensais. A análise deste número permitirá à GINF a identificação as ações a serem adotadas visando sua redução. Os números atuais revelam um prazo entre 2 e 6 horas para resposta e de 20 a 30 minutos para o atendimento. Estes prazos de atendimento são razoáveis e serão melhorados com a finalização da implantação em curso do sistema de suporte a atendimento (*Service-Desk*) e especificação dos processos de atendimento.

**n) Há necessidade de reformulação da legislação da ANAC no que concerne à competência de seu setor?**

Em uma possível reformulação da legislação da ANAC, tem vários pontos que necessitam ser analisados, desde a melhor estruturação da SAF, como uma melhor redação na competência regimental, pois alguns itens são demasiadamente detalhados e outros são omissos.

**o) Citar sugestões de melhorias para a facilitação do trabalho?**

- Planejamento organizacional e estratégico no âmbito da ANAC.

- Sistematização, por meio de instruções normativas, dos procedimentos.

## **5) Superintendência de Relações Internacionais**

### **a) Como seu setor avalia o trabalho que vem sendo desenvolvido pela Ouvidoria?**

De um modo geral, o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da ANAC é desconhecido pelos funcionários da SRI, que não se sentiram em condições de emitir opinião a esse respeito.

### **b) Especificar o quantitativo e o tipo de servidores alocados no setor. O quantitativo de pessoal é suficiente para o desempenho de suas atividades?**

A SRI tem 42 servidores. Embora ainda não tenha sido atendido o número ideal de servidores previstos para a SRI, o trabalho rotineiro não vem sendo impactado pelo tamanho do efetivo. Com o término do Projeto BRA/01/801 e dos contratos firmados através da lei 8745, a SRI irá perder significativa força de trabalho, constituída de pessoal de maior experiência, o que poderá afetar a atuação da Superintendência, no âmbito da ANAC.

### **c) Os recursos materiais foram suficientes?**

Sim, em virtude do apoio prestado pela Comissão de Estudos Relativos à Navegação Aérea Internacional, do comando da Aeronáutica que de certa maneira, supre as necessidades complementares da SRI.

### **d) O espaço físico utilizado é adequado para a realização do trabalho?**

Não. A SRI, desde a sua, vem utilizando as instalações da CERNAI. Apesar de toda boa vontade e apoio da CERNAI, o espaço disponibilizado é insuficiente para atender as necessidades da SRI. Vale mencionar que a SRI é a única unidade da ANAC que ainda ocupa instalações compartilhadas com o Comando da Aeronáutica, o que estava previsto ocorrer por prazo máximo de até seis meses.

### **e) O orçamento disponibilizado para o seu setor foi suficiente?**

Não, razão pela qual a SRI encaminhou solicitação, ao Diretor Ronaldo, de remanejamento de recursos para fazer frente à redução 24º sobre a proposta apresentada, a qual já contemplava uma redução de 44% em relação à projeção do ano anterior.

**f) O Gerenciamento do Sistema de Informações é adequado?**

A SRI se recorre de acesso a maior volume de dados estatísticos para seus trabalhos de preparação para reuniões bilaterais e de processos de alocação de frequências internacionais. Com vistas a suprir tais necessidades, solicitou a aquisição de pacote de software estatístico Statgraphis e de sistema IATA para acessar dados sobre demanda mundial de passageiros.

**g) Quais foram às metas traçadas por seu setor? Foram alcançadas? Se não, quais os impeditivos para o alcance?**

O estabelecimento de metas para o primeiro período de avaliação de desempenho foi realizado pela SAF, com base nos programas sob a responsabilidade da SRI, basicamente, quanto à contribuição aos organismos internacionais que o Brasil integra. Nesse contexto, todas as metas foram alcançadas. Para o segundo período de avaliação, o representante da SRI no CAD apresentou um conjunto de 5 metas para o Programa de Desenvolvimento da Aviação Civil, as quais se encontram em análise naquela comissão. Não se vislumbra maiores dificuldades para alcançá-las.

**h) Citar outros impeditivos para a realização plena do trabalho.**

Julga-se que uma melhor adequação das instalações físicas e de melhores recursos computacionais, poderia imprimir maior eficiência nos trabalhos desenvolvidos pela SRI.

**i) A capacitação profissional dos servidores do setor está sendo feita de acordo com as necessidades?**

O treinamento nos novos servidores concursados tem sido realizado no local de trabalho no dia-a-dia da SRI. Espera-se que venham a ser desenvolvidas outras atividades de capacitação profissional, principalmente, dirigida aos novos servidores.

**j) Quais as dificuldades encontradas pelo seu setor no cumprimento das obrigações legais?**

Não foram identificadas dificuldades.

**k) O seu setor desenvolveu algum tipo de projeto? Sobre qual tema?**

A SRI vem promovendo seminários para tratar de temas de interesse da ANAC, no âmbito de sua competência. Nesse sentido, já realizou seminários sobre o Exercício da 7ª liberdade do ar e sobre Code- Sharing, e estará realizando no próximo dia 6 de junho o Workshop sobre carga aérea. Além desse tipo de atividade, tem desenvolvido os estudos inerentes às reuniões de consulta com os diversos países e também participado de algumas atividades da ANAC como um todo tais como estudos sobre Tarifas, etc.

**l) O seu setor faz algum tipo de atendimento ao público? Sobre o que eles versam? Como é realizado? Está sendo proveitoso?**

O atendimento ao público geral se dá através das consultas encaminhadas pela ARUS, uma vez que a atividade da SRI está mais ligada às empresas aéreas e organismos e autoridades estrangeiras.

**m) Qual a quantidade de mensagens enviadas pelo usuário diretamente ao setor? Os prazos de respostas dados aos usuários estão sendo cumpridos? O que pode ser feito para melhorar?**

As consultas encaminhadas pela ARUS estão numa média de uma mensal, sendo prontamente atendida através do elemento de ligação da SRI com aquela assessoria. O sistema Focus deverá agilizar, ainda mais, esse atendimento. Vale mencionar que, tendo em vista que a resposta ao usuário se dá através da ARUA, a SRI não tem como avaliar se o prazo de resposta da ANAC tem sido satisfatório.

**n) Há necessidade de reformulação da legislação da ANAC no que concerne à competência de seu setor?**

A SRI vem estudando o tema e deverá encaminhar, em breve, proposta de modificação do regimento Interno, à diretoria da ANAC, com vistas a compatibilizar a legislação com a prática cotidiana da superintendência.

**o) O seu setor encaminhou algum tipo de proposta à diretoria ou às autoridades competentes na ANAC para aprimoramento dos seus serviços?**

Sim. Elaborou formulário para apoio ao processo de alocação de frequências internacionais e de normas aplicáveis ao transporte aéreo internacional.

### **Contribuições das Gerências**

**2) Gerência – regional 2**

**a) Como seu setor avalia o trabalho que vem sendo desenvolvido pela Ouvidoria?**

Ótimo, pois provê um canal de comunicação que permite o aperfeiçoamento e a melhoria contínua dos serviços prestados por esta GER.

**b) Especificar o quantitativo e o tipo de servidores alocados no setor. O quantitativo de pessoal é suficiente para o desempenho de suas atividades?**

O quantitativo é de 142, sendo 21 for tipo ativo permanente (8.112) – quadro específico; 23 do tipo permanente – quadro efetivo; 69 militares, 09 militares requisitados comissionados, 8 terceirizados; e 07 estagiários. Efetivo suficiente para o desempenho das atividades desenvolvidas pela GER 2.

**c) Os recursos materiais foram suficientes?**

Sim, pois estão atendendo satisfatoriamente às necessidades do serviço.

**d) O espaço físico utilizado é adequado para a realização do trabalho?**

Sim, pois permite o funcionamento adequado dos diversos setores.

**e) O orçamento disponibilizado para o setor foi suficiente?**

Sim.

**f) O gerenciamento do Sistema de Informações é adequado?**

Sim.

**g) Quais foram as metas traçadas por seu setor? Foram alcançadas? Se não, quais os impeditivos para o alcance?**

As metas traçadas constam do Plano Anual de Trabalho, o qual vem sendo cumprido com a realização das inspeções.

**h) Citar outros impeditivos para a realização plena do trabalho.**

Sem óbices.

**i) A capacitação profissional dos servidores do setor está sendo feita de acordo as necessidades?**

Sim, mediante a participação nos cursos oferecidos pela SEP.

**j) Quais as dificuldades encontradas pelo seu setor no cumprimento das obrigações legais?**

Nenhuma.

**k) O seu setor desenvolveu algum tipo de projeto? Sobre qual tema?**

Foram desenvolvidos os seguintes projetos:

- DECERTA- Decolagem certa;
- Plano de contingência para situações de crise;
- Projeto de estruturação da divisão de infra- estrutura aeroportuária;
- Programa de controle de fluxo de processos;

**l) O seu setor faz algum tipo de atendimento ao público? Sobre o que eles versam? Como é realizado? Está sendo proveitoso?**

Sim, inscrição e aplicação de prova de pilotos, reclamações de passageiros, certificação de empresas de táxi aéreo. O atendimento é feito por telefone quando desejam saber andamento do processo ou receber alguma orientação sobre assunto de seu interesse.

m) **Qual a quantidade de mensagens enviadas pelo usuário diretamente ao setor? Os prazos de respostas dados aos usuários estão sendo cumpridos? O que pode ser feito para melhorar?**

Em média 30 mensagens por dia que são respondidas prontamente.

n) **Há necessidade de reformulação da legislação da ANAC no que é concernente à competência de seu setor?**

A revisão do código brasileiro da aeronáutica.

o) **Citar sugestões de melhorias para facilitação do trabalho.**

Com a conquista da certificação ISSO 9001 por esta gerência, há uma padronização na prestação na prestação do serviço aos usuários que procuram esta gerência e uma busca contínua da melhoria do serviço que é prestado.

p) **O seu setor encaminhou algum tipo de proposta à diretoria ou às autoridades competentes da ANAC para o aprimoramento de seus serviços?**

Sim, mediante a apresentação do Projeto DECERTA, que tem em vista melhorar significativamente a eficácia da fiscalização para um vôo seguro, do Projeto de Estruturação da Divisão de Infra- Estrutura Aeroportuária e do Plano de Contingência para situações de crise.

### 3) Gerência – regional 3

a) **Como seu setor avalia o trabalho que vem sendo desenvolvido pela Ouvidoria?**

É uma atividade fundamental para o sucesso do atendimento aos nossos usuários e à Gerência – Regional.

o  
sistema

recente

Lotação	Servidores
Projeto Oaci	04
Lei 8745	01
Cargos Comissão	05
Específico (Civis Ex Comaer)	27
Infraero	07
Permanente	24
Estagiários	07
Terceirizados	45
Militares	106
<b>Total</b>	<b>226</b>

implantado pela Ouvidoria (ECOAR) permitiu um melhor monitoramento das atividades e ações. Dessa forma, facilitando a interação usuário, ouvidoria, gerência, divisões internas. Em consequência, um melhor tempo de resposta. O importante é manter a divulgação, a cada semestre dos nossos resultados, bem como manter a logística de visitas da Ouvidoria às Gerências – regionais, permitindo maior transparência nas atividades realizadas no que tange ao atendimento direto aos usuários.

**b) Especificar o quantitativo e o tipo de servidores alocados no setor. O quantitativo de pessoal é suficiente para o desempenho de suas atividades?**

A gerência atualmente trabalha com 226 funcionários que são distribuídos da seguinte forma:

Em referência a produtividade de Fiscalização dos 107 servidores lotados nas 14 seções de aviação civil (SAC) são: SBGL - Aeroporto Internacional do Galeão, SBCF - Aeroporto Internacional de Confins, SBRJ - Aeroporto Santos-Dumont, SBVT - Aeroporto de Vitória, SBBH - Aeroporto da Pampulha, SBUL - Uberlândia, SBME - Aeroporto de Macaé, SBUR – Uberaba, SBMK - Aeroporto de Montes Claros, SBJR - Aeroporto de Jacarepaguá, SBJF - Aeroporto de Juiz de Fora, SBPR - Aeroporto Carlos Prates, SBCP - Aeroporto de Campos, SBPC - Poços de Caldas.

A Produtividade das SAC resumiu no período de 01/01/2008 à 10/05/2008 a emissão de 1159 Registros de ocorrência e 761 Autos de Infração para as empresas fiscalizadas, todos os AI não permaneceram na Gerência, foram encaminhados para a junta de julgamento da SSA, que efetua a centralização dessa atividade pós emissão do Auto.

Para a produtividade das Vistorias, Fiscalização e Auditorias Técnicas atualmente lotados na GER3 existem 66 Inspetores de Aviação Civil (Inspac) que realizam as missões da atividade fim: Vistorias Técnicas em Aeronaves, Auditoria em Oficinas, Empresas de Taxi Aéreo, Aeroclubes, Escolas, Auditoria fins de cumprimento da portaria jurídica e contábil das empresas de Jurisdição da GER3.

**c) Os recursos materiais foram suficientes?**

A Gerência Regionais efetuou, em 2008, 26 (vinte e seis) requisições através de PAM (PEDIDO DE AQUISIÇÃO DE MATERIAL/SERVIÇO), fins de atendimento como: Conserto de Ar Condicionado (salas sem ar), controle de acesso aos funcionários, material elétrico, rádio de comunicação, mas ainda não atendido pela GGRL (Gerência Geral de Recursos Logístico), sendo já sinalizadas algumas requisições prioritárias, haja vista que banheiros estão no

escuro, salas sem ar condicionado, e ladrilhos da parede caindo (área por questões de segurança interditadas, inclusive onde nosso usuário acessa).

**d) O espaço físico utilizado é adequado para a realização do trabalho?**

O espaço físico é adequado, porém um quesito importante que precisamos mencionar é a falta de pessoal ou de uma empresa terceirizada em serviços prediais para realização de pequenos consertos no prédio da GER3 como: Bombeiro Hidráulico, Eletricista, ou uma empresa (contrato) de administração predial, a frequência tem sido constantes dessa necessidade.

**e) O orçamento disponibilizado para o setor foi suficiente?**

A GER3 não é uma unidade Gestora de seus recursos. O orçamento é elaborado apenas para o de diária e passagem através do sistema SCDP, que permite o controle das PCDP (Proposta e concessão de diárias e passagens). A despesa comparada ao orçamento tem sido adequado e discutido nas Reuniões das Gerências Regionais. Nossos gastos já atingiram 65% do Planejado em diárias e 45% em passagens, entre janeiro a maio de 2008.

Os demais recursos são feito através de PAM (Pedido de Aquisição de Material) e aprovado e licitado (quando aplicável) pela GGRL (Gerência Geral de Recursos Logístico).

**f) O gerenciamento do Sistema de Informações é adequado?**

**SISTEMA DIGITAL DE INFORMAÇÃO:**

No que tange ao sistema de controle das Informações eletrônicas é adequado, porém o backup das nossas informações é realizado diariamente pela ANAC-RJ, que possui a autonomia de recuperação dos arquivos, em uma eventual emergência, de dados com 01 semana de prazo. Já solicitamos uma forma de realizar o backup e extrair em fita, de modo que tenhamos uma cópia de segurança em um local externo ao prédio.

**SISTEMA FÍSICO DE INFORMAÇÃO:**

Nosso arquivo físico é distribuído por seção. Porém, nesse mês, a Gerência recebeu uma Analista na área de Biblioteconomia, que irá direcionar a organização e controle dos arquivos permanentes e ativos, bem como a classificação e temporalidade de cada documento registrado na GER3.

**g) Quais foram as metas traçadas por seu setor? Foram alcançadas? Se não, quais os impeditivos para o alcance?**

Cada setor possui uma meta mensal de gastos e atividade com Plano de Trabalho Anual da seção:



1) **AERONAVEGABILIDADE** : Possui 50 oficinas para auditar e já atendeu 25 até maio de 2008. Além das vistorias em Aeronaves que são mediante a demanda (VTI/VTE), cujo Setor realizou 42 Vistorias Técnicas.

2) **INFRA-ESTRUTURA**: Como atividade principal realiza Inspeção Aeroportuária, com a diretriz da SIE que divulga o plano de trabalho anual. A GER3, até maio de 2008, efetuou 07 Fiscalizações em Aeródromos e 04 Vistorias em Helipontos.

3) **ESCOLAS e AEROCLUBES**: Foram realizadas 06 inspeções em Aeroclubes e 16 em escolas de aviação, incluindo também as escolas dos Aeroclubes.

4) **QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL / HABILITAÇÃO**: Prazo máximo de 10 dias úteis para atendimento as solicitações de Proficiência Técnica. No primeiro trimestre a seção sofreu uma reestruturação, o que vem requerendo maior tempo de análise dos processos, devido ao pouco conhecimento técnico específico, da maioria dos funcionários que chegaram do concurso.

<b>TERCEIRA GERÊNCIA REGIONAL - 2008</b>						
<b>ÍNDICES ANUAIS</b>	<b>JAN</b>	<b>FEV</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>CENÁRIO ANUAL</b>
Nº de aeródromos homologados e registrados, não interditados, na Regional	256	256	256	256	256	256
Nº de helipontos na Regional	252	252	252	252	252	252
Nº de aeronaves com CA válida	1500	1500	1500	1500	1500	1500
Nº de oficinas	50	50	50	50	50	50
Nº de empresas de taxi aéreo	28	28	28	28	28	28
Nº de Inspectores de Segurança Operacional	39	39	39	39	39	39
Nº de Inspectores de Serviços Aéreos	10	10	10	10	10	10
Nº de Inspectores de Infraestrutura	17	17	17	17	17	17
<b>ÍNDICES MENSÁIS</b>	<b>JAN</b>	<b>FEV</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>CENÁRIO ANUAL</b>
Nº de vistorias realizadas em aeronaves	7	6	14	4	9	40
Nº de vistorias realizadas em oficinas	2	2	6	10	5	25
Nº de licenças concedidas para pilotos	13	15	16	12	9	65
Nº de concessões em habilitação/revalidação para habilitação pilotos	480	433	510	654	324	2401
Nº de vistorias realizadas em empresas de taxi aéreo	1	2	2	3	2	10
Nº de licenças concedidas para mecânicos	2	1	1	3	2	9
Nº de emissão de autos de infração	87	115	294	186	83	765
Nº de inspeções em aeródromos	1	1	2	1	2	7
Nº de inspeções em helipontos	0	2	1	0	1	4

**h) Citar outros impeditivos para a realização plena do trabalho.**  
Sem óbices.

**i) A capacitação profissional dos servidores do setor está sendo feita de acordo as necessidades?**

Sim, mediante a participação nos cursos oferecidos pela SEP.

**j) Quais as dificuldades encontradas pelo seu setor no cumprimento das obrigações legais?**

Nenhuma.

**k) O seu setor desenvolveu algum tipo de projeto? Sobre qual tema?**

Foram desenvolvidos os seguintes projetos:

- DECERTA- Decolagem certa;
- Plano de contingência para situações de crise;
- Projeto de estruturação da divisão de infra- estrutura aeroportuária;
- Programa de controle de fluxo de processos;

**l) O seu setor faz algum tipo de atendimento ao público? Sobre o que eles versam? Como é realizado? Está sendo proveitoso?**

Sim, inscrição e aplicação de prova de pilotos, reclamações de passageiros, certificação de empresas de táxi aéreo. O atendimento é feito por telefone quando desejam saber andamento do processo ou receber alguma orientação sobre assunto de seu interesse.

**m) Qual a quantidade de mensagens enviadas pelo usuário diretamente ao setor? Os prazos de respostas dados aos usuários estão sendo cumpridos? O que pode ser feito para melhorar?**

Em média 30 mensagens por dia que são respondidas prontamente.

**n) Há necessidade de reformulação da legislação da ANAC no que é concernente à competência de seu setor?**

A revisão do código brasileiro da aeronáutica.

**o) Citar sugestões de melhorias para facilitação do trabalho.**

Com a conquista da certificação ISSO 9001 por esta gerência, há uma padronização na prestação do serviço aos usuários que procuram esta gerência e uma busca contínua da melhoria do serviço que é prestado.

**p) O seu setor encaminhou algum tipo de proposta à diretoria ou às autoridades competentes da ANAC para o aprimoramento de seus serviços?**

Sim, mediante a apresentação do Projeto DECERTA, que tem em vista melhorar significativamente a eficácia da fiscalização para um vôo seguro, do Projeto de Estruturação da Divisão de Infra- Estrutura Aeroportuária e do Plano de Contingência para situações de crise.

**4) Gerência – regional 4**

**a) Como seu setor avalia o trabalho que vem sendo desenvolvido pela Ouvidoria?**

Esta Gerência tem recebido através dos consultores diversos e-mails e na medida do possível tem tentado cumprir os prazos estabelecidos para a resposta.

O que temos observado é que não é feita uma triagem prévia para que não sejam aos consultores assuntos não pertinentes a esta Gerência, ou mesmo informações incompletas o que não nos permite uma verificação para que seja dada uma resposta adequada.

Com o Sistema ECOAR, fica mais demorado o trâmite interno, pois apenas os consultores possuem senha de acesso ao mesmo, o que nos obriga a copiar a solicitação, consulta ou reclamação do usuário e encaminhar ao setor responsável, ou por folha de encaminhamento ou por e-mail, aguardando o retorno através do mesmo procedimento. Quando a Ouvidoria utilizava o e-mail o processo de resposta era mais rápido.

**b) Especificar o quantitativo e o tipo de servidores alocados no setor. O quantitativo de pessoal é suficiente para o desempenho de suas atividades?**

Esta Gerência possui hoje um efetivo total de 135 incluindo o efetivo das SACs; sendo que deste total 83 são militares da ativa da Força Aérea, 24 concursados e os demais são civis da lei 8.112 e também contratados pela empresa ágil.

**c) Os recursos materiais foram suficientes?**

Temos sido atendidos nas solicitações de recursos materiais para equipar os diversos setores, principalmente com a chegada de novos funcionários.

**d) O espaço físico utilizado é adequado para a realização do trabalho?**

Este é um grande problema que ainda não foi resolvido, o qual estamos tentando solucionar com a ajuda da Diretora Presidente. Isto porque a INFRAERO nos solicitou o espaço que hoje ocupamos por estarmos dentro do aeroporto de Congonhas.

**e) O orçamento disponibilizado para o setor foi suficiente?**

O orçamento inicial ficou abaixo do necessário sendo que a gerência Regional já está tratando do assunto com a diretoria da ANAC e o problema está sendo equacionado.

**f) O gerenciamento do Sistema de Informações é adequado?**

Acreditamos sempre poder melhorar qualquer que seja o sistema. Hoje, diríamos que está em um nível satisfatório.

**g) Quais foram as metas traçadas por seu setor? Foram alcançadas? Se não, quais os impeditivos para o alcance?**

Esta Gerência trabalha por demanda e para que se tenha uma idéia do que foi realizado em 2007, fizemos cerca de 3000 missões de fiscalização, englobando neste total, cheque de pilotos e mecânicos de vôo, vistoria e empresas, aeroclubes, aeroportos e helipontos bem como vistorias em aeronaves e também processos de homologação de empresas aéreas.

O baixo número de pilotos checadores foi o principal óbice que tivemos, pois com os poucos disponíveis para realizarem os vôos, o desgaste físico foi muito grande, pois estes pilotos também possuem funções burocráticas que precisam ser realizadas.

**h) Citar outros impeditivos para a realização plena do trabalho.**

Acreditamos ser a falta de pessoal o grande problema.

**i) A capacitação profissional dos servidores do setor está sendo feita de acordo as necessidades?**

Sim, temos praticamente todos os concursados já com os cursos previstos na sua área de especialização realizados e os demais com suas reciclagens em dia.

**j) Quais as dificuldades encontradas pelo seu setor no cumprimento das obrigações legais?**

A falta de pessoal, principalmente no setor de habilitação bem como na SAC.

**k) O seu setor desenvolveu algum tipo de projeto? Sobre qual tema?**

Alguns projetos foram desenvolvidos pela divisão de Infra- Estrutura com relação à utilização de aeroportos na área de São Paulo, principalmente nos aeroportos de Congonhas e Jundiaí.

A divisão de Segurança operacional tem um projeto para agilizar o trâmite dos processos sobre cheques e re-cheques de tripulantes, que está aguardando a aquisição definitiva do programa para que se possa implementá-lo na sua totalidade e também em outras Gerências regionais.

Atualmente, é desenvolvido um projeto que consiste em avaliar o desempenho das Gerências Regionais no que compete às áreas técnicas e em

âmbito nacional. Este é desenvolvido pelas áreas de gestão da qualidade da GER 3 e da GER 4, e é chamado GRD ANAC- Gerenciamento da rotina diária.

**l) O seu setor faz algum tipo de atendimento ao público? Sobre o que eles versam? Como é realizado? Está sendo proveitoso?**

Sim, o grande contato com o público é no setor de habilitação e são abertos cerca de 500 processos por mês neste setor.

O atendimento funciona de 2ª a 6ª, das 9h00 às 17h00 com até 3 funcionários estagiários trabalhando com o público.

Com certeza, tem sido proveitoso, porém a carência de pessoal prejudica o atendimento.

**m) Qual a quantidade de mensagens enviadas pelo usuário diretamente ao setor? Os prazos de respostas dados aos usuários estão sendo cumpridos? O que pode ser feito para melhorar?**

Não temos estatísticas sobre a quantidade de mensagens enviadas diretas pelo usuário, mas são muito poucos, o contato maior é pelo telefone. Os prazos estão sendo cumpridos na medida do possível.

Temos respondido através do sistema ECOAR, porém como comentado anteriormente é necessária uma filtragem prévia das mensagens enviadas aos consultores para se evitar trabalhar desnecessário por parte dos mesmos.

**n) Há necessidade de reformulação da legislação da ANAC no que é concernente à competência de seu setor?**

Não vemos necessidade de mudanças na legislação em vigor, porém o prazo de retorno dos militares agregados a ANAC poderá fazer com que haja uma interrupção brusca nas atividades da Agência se não forem recompletados os quadros de INSPAC atualmente ocupados por estes militares.

**o) Citar sugestões de melhorias para facilitação do trabalho.**

É necessário que se resolva com certa urgência à localização da nova sede da GER 4, para que os serviços prestados aos usuários possam melhorar bem como uma distribuição adequada das divisões facilitando o trabalho dos funcionários

**p) O seu setor encaminhou algum tipo de proposta à diretoria ou às autoridades competentes da ANAC para o aprimoramento de seus serviços?**

Sim, foram feitos estudos e propostas para melhoria dos serviços prestados pelas SAC.

**5) Gerência Regional 6**

**a) Como seu setor avalia o trabalho que vem sendo desenvolvido pela Ouvidoria?**

Reconhecemos que faltam dados suficientes para a realização de uma avaliação mais apurada dos resultados dos trabalhos que vem sendo desenvolvidos por este setor da ANAC, na medida em que, *salvo engano*, o mesmo é pouco difundido. Acreditamos que uma divulgação sobre as “conquistas” alcançadas pela Ouvidoria, através de uma comunicação interna mais efetiva, representaria uma melhora na imagem dessa unidade organizacional. Com relação aos relatórios semestrais e com o objetivo de fazer uma crítica construtiva, esta Regional sugere que os mesmos sejam mais criteriosos, melhor elaborados e reflita a organização “ANAC” como um todo e não apenas a exposição de problemas internos de alguns setores. Numa simples comparação com os relatórios semestrais emitidos pela Ouvidoria da ANTT, não verificamos, por exemplo, a transcrição de problemas internos daquela organização e nem tampouco a exposição de fotos com defeitos estruturais das suas unidades organizacionais, como exposto no ultimo relatório semestral dessa Ouvidoria.

**b) Especificar o quantitativo e o tipo de servidores alocados no setor. O quantitativo de pessoal é suficiente para o desempenho de suas atividades?**

A GER6 possui, atualmente, 154 (cento e cinquenta e quatro) servidores, assim distribuídos, conforme o seu regime jurídico: 04 (quatro) em cargos comissionados, 73 (setenta e três) militares da ativa, 44 (quarenta e quatro) servidores efetivos, 22 (vinte e dois) servidores terceirizados e 11 (onze) estagiários. O quantitativo de pessoal está voltando ao nível considerado ideal para o desempenho total de nossas atividades. Acreditamos que durante o decorrer do ano de 2009 esta Regional já esteja plenamente capacitada para desenvolver todas as suas atividades.

**c) Os recursos materiais são suficientes?**

A GER6 vem conseguindo gerenciar com eficiência os seus recursos materiais. Foi solicitada a aquisição de mais aparelhos de telefones celulares de serviço e máquinas fotográficas digitais para serem distribuídos aos nossos Inspectores por ocasião de realização de fiscalização fora da sede da Regional.

**d) O espaço físico utilizado é adequado para a realização do trabalho?**

As instalações da GER6 são adequadas, estando, neste momento, em adaptação para o recebimento de novos servidores recentemente nomeados após nova convocação referente ao Concurso Público de 2007. As instalações das Seções de Aviação Civil – SAC do aeroporto de Cuiabá e de Goiânia

necessitam de mais espaço físico, bem como de mobiliário adequado. Esta GER6 vem se empenhando junto às administrações aeroportuárias locais para sanar as deficiências apresentadas.

**e) O orçamento disponibilizado para o setor é suficiente?**

No primeiro semestre, surgiram algumas atividades de fiscalização que não estavam no planejamento desta Regional, porém tal fato não reduziu nossa capacidade de execução dos trabalhos previstos.

**f) O gerenciamento do sistema de informações é adequado?**

Acreditamos ser necessário aperfeiçoar o sistema atualmente em vigor.

**g) Quais foram as metas traçadas por seu setor? Foram alcançadas? Se não, quais os impeditivos para o alcance?**

Esta Gerência estabeleceu as seguintes metas para o biênio 2008-2009, previstas na Diretriz Interna – DI 001/GER 6, de 01 de janeiro de 2008:

- *Redução dos acidentes aeronáuticos na região;*
- *Redução dos gastos com telefonia fixa e energia elétrica;*
- *Aumento na frequência das fiscalizações de rampa, visando atingir a maioria dos aeródromos da região;*
- *Avaliação dos processos de fiscalização, buscando melhorar a eficácia e eficiência através da otimização de recursos humanos e financeiros;*
- *Aperfeiçoamento dos indicadores de desempenho;*
- *Manutenção da certificação dos processos constantes do Sistema de Gestão da Qualidade;*
- *Qualificação dos novos servidores e incremento no processo de transferência de conhecimentos; e*
- *Preservação do bom ambiente de trabalho.*

Apesar dos trabalhos de prevenção realizados na área de segurança de vôo, ainda continua elevado o número de acidentes aeronáuticos na região. No segundo semestre de 2008 tivemos 13 (treze) ocorrências, das quais 12 (doze) com aeronaves agrícolas. O elevado risco da operação agrícola, somado ao aumento da atividade aérea, são fatores contribuintes para este tipo de acidente.

**h) Citar outros impeditivos para a realização plena do trabalho.**

Legislações e normatizações inadequadas (por muitas vezes até mesmo conflitantes); consultas das mais diversas sobre assuntos que já deveriam ser de conhecimento do consulente; dificuldades de planejamento, devido às mudanças de calendários de outros setores (cursos, por exemplo); falta de ferramentas adequadas para tratamento de processos (programa informatizado para acompanhamento de processos de infrações, por exemplo) e informatização e exposição na Intranet dos pareceres emitidos pela Procuradoria.

**i) A capacitação profissional dos servidores do setor está sendo feita de acordo com as necessidades?**

Sim, a programação prevista pela Superintendência de Estudos, Pesquisas e Capacitação – SEP esta sendo cumprida.

**j) Quais as dificuldades encontradas pelo seu setor no cumprimento das obrigações legais?**

As dificuldades advêm, principalmente, da legislação e normatização desatualizada, resultando em diferentes entendimentos sobre questões práticas por parte dos usuários e, inclusive, dentro da própria ANAC.

**k) O seu setor desenvolveu algum tipo de projeto? Sobre qual tema?**

Esta Regional vem colaborando na elaboração de um plano piloto de atendimento diferenciado ao usuário na SAC - Brasília, juntamente com a Assessoria de Relações com Usuários.

**l) O seu setor faz algum tipo de atendimento ao público? Sobre o que eles versam? Como é realizado? Está sendo proveitoso?**

Esta Regional, nas suas funções institucionais, realiza diversos serviços aos usuários, como, por exemplo, os descritos a seguir:

Divisão de Segurança Operacional – DSO:



- revalidação de Certificados de Aeronavegabilidade (CA) de aeronaves;
  - autorizações para realização de manutenções fora de sede;
  - extensão de Time Between Overhall (TBO);
  - encaminhamentos de relatório de não-conformidades de aeronaves e oficinas;
  - emissão de certificados e adendo de empresas;
  - autorização para início de reparos pós acidente/incidente aeronáutico;
  - avaliações, pareceres e devoluções de manuais de empresas (MGM, MPI e MEL);
  - processamento de Certificados de Homologação de Empresas;
  - aceitação/substituição de pessoal técnico em empresa de manutenção;
  - processamento de Declaração de Inspeção Anual de Manutenção (DIAM);
  - recebimento de documentação destinada ao Registro Aeronáutico Brasileiro (RAB);
- 
- consultas ao RAB para o usuário;
  - solicitação de Nada Consta com relação a aeronautas e empresas;
- respostas às consultas de usuários;
- emissão de Certificado Provisório de Aeronavegabilidade;
  - emissão de Autorização Especial de Vôo Nacional (translado);
  - emissão de Autorização para Vôo de Experiência;
  - aplicação de provas de aquisição e revalidação de habilitação;
  - análise de credenciamento de examinadores;
  - credenciamento e descredenciamento de INSPAC Piloto;
  - envio de Ficha de Avaliação de Piloto (FAP);
  - realização de cheque e recheque de pilotos;
  - realização de Banca de Prova para futuros pilotos da região;
  - processamento de registros de Certificados de Conclusão de Cursos;
  - emissão de contratos de cessão de uso;
  - atendimento a praticantes de aerodesporto;
  - processamento e renovação de Certificados de Atividade Aérea;
  - emissão de novo Certificado de Autorização de Vôo e de Marca Experimental;
  - transferência de propriedade de aeronaves;
  - recebimento e processamento de Relatório Anual de Produtividade de Aeroclubes;
  - solicitação de *Notice to Airmen* – NOTAM;
  - processamento de Relatório de Vistoria de Aeroclubes e Escolas de Aviação;
- indicação de Inspeção de Saúde para profissionais da região

### Divisão de Serviços Aéreos – DSA:

- atendimento a reclamações de passageiros recebidas nas SAC;
- inspeções para renovações e emissões de portarias de funcionamento operacional de empresas; e
- esclarecimento de dúvidas e recebimento de denúncias de usuários do sistema..

### Divisão de Infra-estrutura – DIE:

- informações em geral aos usuários;
- registro e homologação de aeródromos;
- cadastramentos de pistas de pouso eventual;
- autorização para pouso em local não homologado;
- informações sobre aeródromos;
- acompanhamento de construções e modificações em aeródromos; e
- solicitação de *Notice to Airmen* – NOTAM.

Cabe ressaltar que esta Regional é detentora do Certificado de Qualidade NBR ISO 9001:2000, emitido, no dia 06/09/2007, pelo Instituto Nacional de Metrologia – INMETRO e o Instituto de Fomento e Coordenação Industrial – IFI, com validade até 09/09/2010, conferindo-lhe qualidade às seguintes atribuições: *“fiscalizar e controlar as organizações de manutenção, aeronavegabilidade das aeronaves, os aeroclubes e as escolas de aviação civil, conceder licenças e habilitações aos aeroviários e aeronautas, homologar as empresas de táxi aéreo e processar as reclamações de usuários na área de jurisdição da Sexta Gerencia Regional da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC”*.

**m) Qual a quantidade de mensagens enviadas pelo usuário diretamente ao setor? Os prazos de respostas dados aos usuários estão sendo cumpridos? O que pode ser feito para melhorar?**

A quantidade enviada pelo usuário ultrapassou a marca das 400 (quatrocentas) mensagens. A política desta Regional é o pleno processamento das mesmas e a sua efetiva resposta, no menor espaço de tempo possível, de forma a se fechar o ciclo.

**n) Há necessidade de reformulação da legislação da ANAC no que concerne à competência do seu setor?**

Sim, há uma necessidade na atualização de algumas normas, bem como de toda a normatização complementar, estas assoladas por um grande lapso de tempo em que não foram realizadas as necessárias revisões, culminando com a entrada em vigor da Lei da ANAC, trazendo, assim, novos conceitos e definições, as quais devem ser incorporadas, o mais rápido possível, ao nosso sistema normativo.

**o) Citar sugestões de melhorias para facilitação do trabalho.**

- criação de programa informatizado para acompanhamento dos processos de infrações;
- criação de um Grupo de Trabalho multidisciplinar, voltado para o objetivo de propor mudanças nas normatizações desta ANAC; e
- criação de *foruns* para discussão de temas de interesse desta ANAC, podendo ser gerenciados pelas Superintendências.

**p) O seu setor encaminhou algum tipo de proposta à diretoria ou às autoridades competentes da ANAC para o aprimoramento dos seus serviços?**

Foram encaminhadas as seguintes propostas para aprimoramento dos serviços:

- descentralização da atualização de algumas informações de interesse do usuário na área de infra-estrutura;
- inclusão na intranet, em formato pdf, dos pareceres emitidos pela Procuradoria;

**6) Gerência – Regional 7**

**a) Como seu setor avalia o trabalho que vem sendo desenvolvido pela Ouvidoria?**

Esta Regional aguarda a visita de representantes desse setor para que possa conhecer e entender as particularidades da região. No nosso entendimento, a ausência e distância dessa Ouvidoria da região amazônica não contribuem para a elaboração de relatórios concisos e que espelhem a realidade da região.

**b) Especificar o quantitativo e o tipo de servidores alocados no setor. O quantitativo de pessoal é suficiente para o desempenho de suas atividades?**

Esta GER7 possui, atualmente, 84 (oitenta e quatro) servidores, assim distribuídos: 03 (três) em cargos comissionados, 49 (quarenta e nove) militares da ativa, 15 (quinze) servidores efetivos, 5 (cinco) servidores terceirizado. Informamos, ainda, que o quantitativo atual, apesar de ter melhorado com a apresentação de novos funcionários concursados, será, em breve, insuficiente, na medida em que, por determinação legal, o retorno de todos os funcionários militares da ativa desta GER7 se dará até o início de 2010. Devemos observar, também, que uma parcela significativa de nossos servidores, hoje em atividade, é oriunda do Concurso Público de 2007, todos recentemente empossados, necessitando, assim, de treinamento com base em formação básica teórica, além de formação prática, visando a sua plena capacitação para o perfeito exercício de suas funções fiscalizatórias.

**c) Os recursos materiais são suficientes?**

Atualmente, esta Regional vem conseguindo, apesar da distância com a sede da ANAC, gerenciar com eficiência os seus recursos relativos a materiais de expediente corrente.

**d) O espaço físico utilizado é adequado para a realização do trabalho?**

As instalações da GER7 não são adequadas, estando, neste momento, em processo de transferência para novas instalações.

**e) O orçamento disponibilizado para o setor é suficiente?**

Com a capacidade reduzida em número de servidores, o orçamento disponibilizado é suficiente para atender nossas necessidades atuais. Temos promovido intercâmbio com outras Regionais, facilitando o incremento e divulgação do conhecimento entre nossos servidores.

**f) O gerenciamento do sistema de informações é adequado?**

Acreditamos ser este um ponto extremamente frágil dentro desta ANAC. A título de exemplo, podemos citar a reclamação de passageiros, a qual poderá transitar em cinco sistemas diferentes de informações/registros, o que resulta na grande possibilidade de haver algum tipo de problema/distorção na informação original. Outra questão que se tem demonstrado demasiadamente comum é quanto ao constante tráfego de documentos oficiais por meio eletrônico (*e-mail*), os quais, muitas vezes, tramitam sem a menor preocupação com seu tratamento mais adequado quanto as suas informações, fontes de consulta e confidencialidade.

**g) Quais foram as metas traçadas por seu setor? Foram alcançadas? Se não, quais os impeditivos para o alcance?**

O planejamento realizado para esta GER7 vem sendo cumprido dentro do previsto, apenas, com a ressalva quanto às missões de fiscalização que estão dificultadas pela deficiência de pessoal, que no momento vem sendo suprida com o apoio da GER 6 e GER 1.

**h) Citar outros impeditivos para a realização plena do trabalho.**

A carência de mão-de-obra especializada na região é um dos maiores impeditivos para a realização plena do trabalho. Acreditamos ser necessário criar mecanismos que possam gerar facilidades aos servidores para estimular a vinda de profissionais de outras regiões.

**i) A capacitação profissional dos servidores do setor está sendo feita de acordo com as necessidades?**

Sim, a programação prevista pela Superintendência de Estudos, Pesquisas e Capacitação – SEP desta ANAC, para o corrente ano, tem sido cumprida. Entretanto, quanto ao conteúdo dos cursos, temos recebido muitos questionamentos de nossos servidores, os quais se demonstraram insatisfeitos.

**j) Quais as dificuldades encontradas pelo seu setor no cumprimento das obrigações legais?**

Conforme já disposto em item anterior, as dificuldades advêm, principalmente, da legislação e normatização falha ou omissa, resultando em diferentes entendimentos sobre questões práticas por parte dos usuários e, inclusive, dentro da própria ANAC, além da deficiência de pessoal.

**k) O seu setor desenvolveu algum tipo de projeto? Sobre qual tema?**

Não.

**l) O seu setor faz algum tipo de atendimento ao público? Sobre o que eles versam? Como é realizado? Está sendo proveitoso?**

Esta GER7, nas suas funções institucionais, realiza diversos serviços aos usuários, como, por exemplo, os descritos a seguir:

- *Divisão de Segurança Operacional – DSO:*

- revalidação de Certificados de Aeronavegabilidade (CA) de aeronaves;
- . autorizações para realização de manutenções fora de sede;
- . extensão de *Time Between Overhall* (TBO);
- . encaminhamentos de relatório de não-conformidades de aeronaves e oficinas;
- . emissão de certificados e adendo de empresas;
- . autorização para início de reparos pós acidente/incidente aeronáutico;
- . avaliações, pareceres e devoluções de manuais de empresas (MGM, MPI e MEL);
- . processamento de Certificados de Homologação de Empresas;
- . aceitação/substituição de pessoal técnico em empresa de manutenção;
- . processamento de Declaração de Inspeção Anual de Manutenção (DIAM);
- . recebimento de documentação destinada ao Registro Aeronáutico Brasileiro (RAB);
- . consultas ao RAB para o usuário;

- . solicitação de Nada Consta com relação a aeronautas e empresas;
- . respostas às consultas de usuários;
- . emissão de Certificado Provisório de Aeronavegabilidade;
- . emissão de Autorização Especial de Vôo Nacional (translado);
- . emissão de Autorização para Vôo de Experiência;
- . aplicação de provas de aquisição e revalidação de habilitação;
- . análise de credenciamento de examinadores;
  - . credenciamento e descredenciamento de INSPAC Piloto;
  
- . envio de Ficha de Avaliação de Piloto (FAP);
- . realização de cheque e recheque de pilotos;
- . realização de Banca de Prova para futuros pilotos da região;
- . processamento de registros de Certificados de Conclusão de Cursos;
- . emissão de contratos de cessão de uso;
- . atendimento a praticantes de aerodesporto;
- . processamento e renovação de Certificados de Atividade Aérea;
- . emissão de novo Certificado de Autorização de Vôo e de Marca Experimental;
- . transferência de propriedade de aeronaves;
- . recebimento e processamento de Relatório Anual de Produtividade de Aeroclubes;
- . solicitação de *Notice to Airmen* – NOTAM;
- . processamento de Relatório de Vistoria de Aeroclubes e Escolas de Aviação; e
- . indicação de Inspeção de Saúde para profissionais da região.
  - *Divisão de Serviços Aéreos – DSA:*
  - . atendimento a reclamações de passageiros recebidas nas SAC;
  - . inspeções para renovações e emissões de portarias de funcionamento operacional de empresas; e
  - . esclarecimento de dúvidas e recebimento de denúncias de usuários do sistema.
  - *Divisão de Infra-estrutura – DIE:*
  - . informações em geral aos usuários;
  - . registro e homologação de aeródromos;
  - . cadastramentos de pistas de pouso eventual;
  - . autorização para pouso em local não homologado;
  - . informações sobre aeródromos;
  - . gerenciamento dos recursos do PROFAA
  - . acompanhamento de construções e modificações em aeródromos; e
  - . solicitação de *Notice to Airmen* – NOTAM.

É importante observar que todos estes serviços, acima relacionados, já eram realizados pelo antigo Sétimo Serviço Regional de Aviação Civil – SERAC7 (órgão regional do antigo DAC), havendo, apenas, após a instalação da ANAC, algumas adaptações de ordem administrativa, mas mantendo-se, em seus princípios e fundamentos, as atividades que já eram desenvolvidas com satisfação.

**m) Qual a quantidade de mensagens enviadas pelo usuário diretamente ao setor? Os prazos de respostas dados aos usuários estão sendo cumpridos? O que pode ser feito para melhorar?**

A quantidade de mensagens enviada é reduzida e é política desta Regional o pleno processamento das mensagens e a sua efetiva resposta, no menor espaço de tempo possível, de forma a se fechar o ciclo.

**n) Há necessidade de reformulação da legislação da ANAC no que concerne à competência do seu setor?**

Sim, há uma necessidade urgente na modernização de toda a legislação do setor da aviação civil, bem como de toda a normatização complementar, estas assoladas por um grande lapso de tempo em que não foram realizadas as necessárias revisões, culminando com a entrada em vigor da Lei da ANAC, trazendo, assim, novos conceitos e definições, as quais devem ser incorporadas, o mais rápido possível, ao nosso sistema normativo.

**o) Citar sugestões de melhorias para facilitação do trabalho.**

Criação de programa informatizado para acompanhamento e gerenciamento da Segurança Operacional

**p) O seu setor encaminhou algum tipo de proposta à diretoria ou às autoridades competentes da ANAC para o aprimoramento dos seus serviços?**

Não, em virtude da prioridade estabelecida por esta Regional na busca por locação de um novo prédio para mudança da sede.

### **Contribuições dos órgãos de assistência direta e imediata à Diretoria da ANAC**

**1) Assessoria de Relações com usuários**

**a) Como seu setor avalia o trabalho que vem sendo desenvolvido pela Ouvidoria?**

Entendemos que a ANAC, por ter sido criada recentemente, passa por momento de construção. Um novo modelo de gestão está sendo implementado e alcança toda a Agência. Dessa forma, os perfis e as atividades das unidades organizacionais têm se aprimorado a cada dia. Inserimos a Ouvidoria nesse contexto em que há necessidade de harmonização e consolidação dos novos papéis institucionais.

O trabalho de Ouvidoria no Brasil, sobretudo no serviço público, também é muito recente. A atividade é desenvolvida, sob certo aspecto, ainda, de forma empírica. Por isso, o perfil do Ouvidor reflete diretamente na execução dessa atividade. Além disso, a prestação do serviço de Ouvidoria apresenta peculiaridades próprias de um país que vive um processo de fortalecimento das

instituições e de conscientização do cidadão acerca dos seus direitos. O aprendizado, portanto, é mútuo.

No entanto, algumas lições já foram aprendidas: o Ouvidor não é um crítico de plantão, mas sim, um agente permanente de defesa da cidadania. Para tanto, deve municiar-se de conhecimentos multidisciplinares, para poder enfrentar o complexo desafio de representar o cidadão dentro de um órgão público. O cidadão, além da oportunidade de efetivamente exercitar sua cidadania, passa a vislumbrar a melhoria da qualidade dos serviços e a solução dos problemas mais emergentes. Portanto, a Ouvidoria constitui-se como relevante instrumento de gestão na busca pela eficiência e transparência dos serviços públicos prestados.

Outro ponto a ser considerado é o momento de atuação da Ouvidoria. O olhar deve ser, precipuamente, preventivo, o que aumentará a confiança do cidadão no órgão público. Assim, a Ouvidoria não se limita apenas à recepção, encaminhamento de manifestações e resposta aos usuários. As informações geradas, acolhidas em sistema eletrônico seguro e confiável, permitem levantamentos estatísticos e qualificativos da atuação institucional. Esta matéria prima certamente será referência para a formulação de políticas públicas.

O estreitamento das relações entre a Ouvidoria e o poder decisório é fundamental, na medida em que oportuniza o amadurecimento e o equilíbrio na busca de soluções aos problemas apresentados. Autônoma, na apuração das manifestações narradas, mas participe efetiva na formulação de diretrizes institucionais, a Ouvidoria deve buscar sedimentar a sua importância, inequívoca, agregando conhecimento e solidez às principais deliberações do órgão público.

Fonte: (A Ouvidoria no Brasil, Edson Luiz Vismona e João Elias de Oliveira).

**b) Especificar o quantitativo e o tipo de servidores alocados no setor. O quantitativo de pessoal é suficiente para o desempenho das atividades?**

Esta Assessoria conta, hoje, com quadro de 16 colaboradores:

- 7 analistas administrativos;
- 3 técnicos administrativos;
- 2 cargos comissionados CAS I;
- 4 terceirizados.



**c) Os recursos materiais foram suficientes?**

Sim.

**d) O espaço físico utilizado é adequado para a realização do trabalho?**

Sim.

**e) O orçamento disponibilizado para seu setor foi suficiente?**

Sim.

**f) O gerenciamento do sistema de informações é adequado?**

Estamos em fase final de implantação de sistema eletrônico, desenvolvido pela Gerência de Informática, que otimizará os fluxos de informação.

**g) Quais foram as metas traçadas por seu setor? Foram alcançadas? Se não, quais os impeditivos para o alcance?**

Há um modelo de gestão, desenhado em janeiro de 2008, sendo implementado. As metas e prazos propostos estão em consonância com o previsto.

**h) Citar outros impeditivos para a realização plena do trabalho?**

Não há.

**i) A Capacitação profissional dos servidores do setor está sendo feita de acordo com as necessidades?**

Pretendemos pleitear cursos atinentes às atividades desenvolvidas por esta Assessoria tais como, Aperfeiçoamento em Gestão Pública, Desenvolvimento de Líderes, Elaboração de Pareceres e Relatórios Técnicos, Elaboração e Gerenciamento de Projetos, Gestão de Atendimento, Gestão por Competências, Direito do Consumidor e Relações de Consumo.

**j) Quais as dificuldades encontradas pelo seu setor no cumprimento das obrigações legais?**

Não encontramos dificuldades.

**k) O seu setor desenvolveu algum tipo de projeto? Sobre qual tema?**

Os principais projetos, em andamento, desta Assessoria são:

- contratação de *Contact Center* e de número 0800;
- projeto Fale com a ANAC - unificação e padronização do atendimento ao usuário de aviação civil;
- implementação de padrões de excelência no atendimento aos passageiros pelas empresas aéreas;
- criação do Comitê de Defesa dos Direitos dos Usuários de Transporte Aéreo;

- celebração de acordos e parcerias institucionais com órgãos de proteção e de defesa do consumidor;
- publicação da série Dicas da ANAC, em parceria com a Assessoria de Comunicação Social;
- coordenação de grupo de trabalho para proposta de novo modelo de gestão para as Seções de Aviação Civil.

**l) O seu setor faz algum tipo de atendimento ao público? Sobre o que eles versam? Como é realizado? Está sendo proveitoso?**

Sim. Atendimento a manifestações de usuários de aviação civil. As manifestações versam principalmente sobre bagagem, atraso e cancelamento de vôo, endosso e reembolso, identificação de passageiros, rotas, e dúvidas gerais. As manifestações são acolhidas por intermédio do sistema Fale Conosco, via e-mail [arus@anac.gov.br](mailto:arus@anac.gov.br) e pelos telefones: 3366-9303/9307.

**m) Qual a quantidade de mensagens enviadas pelo usuário diretamente ao setor? Os prazos de respostas dados aos usuários estão sendo cumpridos? O que pode ser feito para melhorar?**

Em 2007, foram acolhidas 8.884 manifestações. Na gestão anterior, o prazo estipulado para resposta ao usuário era de 05 dias. Outrossim, como não há normatização específica sobre o tema, esta gestão optou por estudar o assunto de forma a propor regulamentação pertinente.

**n) Há necessidade de reformulação da legislação da ANAC no que é concernente à competência de seu setor?**

Sim. O redimensionamento das atividades desta Assessoria em duas áreas distintas, Atendimento ao Usuário de Aviação Civil e Relações Públicas e Estudo da Legislação voltada ao Consumidor pressupõe a reformulação da legislação da ANAC.

**o) Citar sugestões de melhoria para facilitação do trabalho?**

Com a implementação do Fale com a ANAC, os fluxos de informação serão padronizados, unificados e lineares, facilidade que reverterá em favor do usuário de aviação civil.

**p) O seu setor encaminhou algum tipo de proposta à diretoria ou às autoridades competentes na ANAC para o aprimoramento dos seus serviços?**

Sim, algumas propostas contidas nos projetos especificados na resposta nº11.

## **2) Assessoria de Comunicação Social**

### **a) Como seu setor avalia o trabalho que vem sendo desenvolvido pela Ouvidoria?**

Temos poucas condições de avaliar o trabalho da Ouvidoria, visto que o mesmo é, aparentemente, de âmbito bastante discreto, e desde que assumi, em 26 de dezembro de 2007, não teve impactos na área de Comunicação Social. A imagem que temos do setor é a de que realiza seu trabalho de forma séria e discreta.

### **b) Especificar o quantitativo e o tipo de servidores alocados no setor. O quantitativo de pessoal é suficiente para desempenho de suas atividades?**

A ASCOM conta com 7 servidores concursados e uma servidora da Aeronáutica, além de 4 profissionais em cargos comissionados, incluindo o chefe da Assessoria. Essa quantidade de servidores é insuficiente para o atendimento das necessidades da ASCOM, que é dividida em 5 áreas: Assessoria de Imprensa, Comunicação Interna, Publicidade Institucional, Cerimonial & Eventos e Web (Internet e Intranet).

Dos servidores, quatro são jornalistas, uma é relações públicas, uma é publicitária e um é analista administrativo. A servidora da Aeronáutica também é jornalista. O trabalho da ASCOM só consegue ser efetivado graças às equipes terceirizadas, que incluem: 5 jornalistas (1 deles pelo convênio OACI), 2 publicitários, 2 relações públicas, 2 designers (convênio OACI), 1 programador especialista em linguagem ASP, uma secretária e um técnico administrativo. Contamos ainda com dois estagiários de publicidade e uma de jornalismo, todos em regime de 5 horas diárias de trabalho. Ao todo, somando servidores, comissionados, terceirizados e estagiários, somos 28 pessoas na ASCOM, sendo que os terceirizados representam 50% desse total.

Nosso futuro, em 2009, quando acabarão os contratos de todos esses terceirizados, será a terceirização dos trabalhos de assessoria de imprensa, publicidade, eventos, design e Web, através de agências escolhidas por licitações que deverão ser levadas a cabo no segundo semestre de 2008, mantendo-se os jornalistas concursados nos trabalhos de Comunicação Interna e clipping. Pelas características do trabalho da ASCOM, que não é o meio fim da ANAC, faz muito sentido trabalhar com agências terceirizadas nesses setores, tal como faz a grande maioria das corporações privadas de grande porte.

### **c) Os recursos materiais são suficientes?**

De maneira geral, sim. Nossos principais recursos materiais são a mesa de trabalho, um microcomputador conectado à Internet e telefones. Em

verdade, as maiores dificuldades em termos de recursos ocorrem por conta da própria burocracia do serviço público, que acaba gerando prazos enormes para a aquisição de produtos e contratação de serviços externos e, por outro lado, impõe restrições até para a assinatura de jornais e revistas, que são matéria-prima para o trabalho da ASCOM.

**d) O espaço físico utilizado é adequado para a realização do trabalho?**

Em Brasília, eu diria que é razoável. Estamos em negociação para conseguirmos mais duas salas vizinhas, hoje pertencentes à SSA, o que nos dará um espaço físico mais adequado. Por outro lado, convivemos com um problema de vazamento em chuvas fortes, que já chegou a provocar a queima de um monitor de computador. A SAF está ciente e nos informou que será necessária uma obra grande de impermeabilização e que já está em fase de levantamento de fornecedores. Já no Rio de Janeiro, as condições são abaixo da crítica: a sala da ASCOM é mal ventilada, as pessoas que lá trabalham convivem com baratas pequenas que saem regularmente do banheiro e o acesso ao local é difícil, por ficar no 10º andar, fora dos oito andares administrados pela ANAC. Porém, estamos na expectativa de uma rápida definição de novas instalações da ANAC no Rio, o que deverá resolver o problema em definitivo já no segundo semestre.

**e) O orçamento disponibilizado para seu setor foi suficiente?**

Até o momento sim.

**f) O gerenciamento do Sistema de Informações é adequado?**

Se a pergunta se refere à área de Informática, eu diria que ainda deixa a desejar, principalmente no atendimento a eventuais problemas nos micros de nossa equipe no Rio de Janeiro, que é sempre demorado. Por outro lado, temos um atendimento específico de Informática no suporte à home-page e Intranet, coordenado pela Fabíola, e em relação a esse serviço só temos elogios. Mas se a questão se refere a algum Sistema de Informações ao qual a ASCOM deveria ter acesso, confesso que desconheço.

**g) Quais foram as metas traçadas por seu setor? Foram alcançadas? Se não, quais os impeditivos para o alcance?**

Não soube de metas da gestão anterior da ASCOM, salvo a de mudar a home-page para uma nova plataforma e com novo layout. Além disso, ouvi da equipe de assessoria de imprensa que suas ordens eram de não atender à imprensa ou reduzir esse atendimento ao mínimo. A impressão que tive, após conversar com os membros das diferentes equipes da ASCOM quando assumi, era nitidamente de que as atividades estavam paralisadas desde a CPI do Apagão Aéreo. Ou seja, não havia metas, a maioria do pessoal da ASCOM estava paralisada, sem ações definidas, aguardando ordens, e alguns (como a

equipe de publicidade), diante desse quadro, esforçavam-se por criar propostas que lhes permitissem trabalhar, fazer alguma coisa.

**h) Citar outros impeditivos para a realização plena do trabalho.**

Creio que os maiores impeditivos são inerentes ao serviço público. A começar pelos baixos salários e a falta de perspectiva profissional, que gera grande desânimo entre os servidores concursados, e que se estende aos terceirizados, que já sabem que não estarão mais aqui no ano que vem. Além disso, a chance de fazer outros concursos para órgãos que oferecem melhores oportunidades (notadamente o Congresso Nacional) acaba tendo grande apelo. Outra dificuldade é o rígido sistema de contratação de serviços externos, que corta boa parte da agilidade necessária para a ASCOM. Por exemplo, não podemos contratar um fotógrafo avulso para uma cobertura eventual nem comprar um exemplar de uma revista na banca, fora de assinatura. Como ainda não dispomos de assinaturas das revistas especializadas, tenho adquirido com meu próprio dinheiro. Para se ter uma idéia, hoje gastei na banca do aeroporto do Galeão quase R\$ 50 em revistas do setor.

**i) A capacitação profissional dos servidores do setor está sendo feita de acordo com as necessidades?**

Não há capacitação profissional dos servidores da ASCOM. Creio que essa iniciativa deveria partir de Recursos Humanos e coloco um voto de confiança na atual administração da SAF, que ainda está tomando pé da situação, para reverter essa situação.

**j) Quais as dificuldades encontradas pelo seu setor no cumprimento das obrigações legais?**

Não tivemos dificuldades.

**k) O seu setor desenvolveu algum tipo de projeto? Sobre qual tema?**

Tenho conhecimento apenas do projeto da nova home-page. Houve outros projetos que se iniciaram, porém foram paralisados a partir da CPI do Apagão Aéreo, entre eles cartilhas dirigidas aos usuários.

**l) O seu setor faz algum tipo de atendimento ao público? Sobre o que eles versam? Como é realizado? Está sendo proveitoso?**

Os atendimentos ao público da ASCOM são eventuais, não fazem parte da rotina da ASCOM. Trata-se, normalmente, de telefonemas do público que caem na ASCOM, ou de e-mails enviados para o endereço [jornalismo@anac.gov.br](mailto:jornalismo@anac.gov.br), que normalmente são redirecionados por nós para a ARUS ou Ouvidoria, dependendo do caso. Há atendimento regular a um público-alvo específico que são os jornalistas, isso é parte do trabalho regular da ASCOM. Além disso, participamos do atendimento ao público em estandes da ANAC em eventos externos.

**m) Qual a quantidade de mensagens enviadas pelo usuário diretamente ao setor? Os prazos de respostas dados aos usuários estão sendo cumpridos? O que pode ser feito para melhorar?**

Desde que assumi, em 26/12/2007, acho que nunca recebemos uma demanda de usuário que fosse do âmbito da Ouvidoria. Com relação à ARUS, acompanhamos razoavelmente o trabalho dessa Assessoria e, até onde sabemos, as respostas estão sendo dadas aos usuários com rapidez e eficiência.

**n) Há necessidade de reformulação da legislação da ANAC no que é concernente à competência de seu setor?**

Não.

**o) Citar sugestões de melhorias para facilitação do trabalho.**

Uma idéia interessante, que ainda não conseguimos colocar em prática, será a realização de pequenos seminários internos, voltados aos servidores e terceirizados da ASCOM, sobre as funções da ANAC em relação a Serviços Aéreos, Infra-Estrutura Aeroportuária, Relações Internacionais e Segurança Operacional. Temos na ASCOM grande necessidade de conhecer bem as funções regulatórias e os processos e rotinas de trabalho dessas áreas, isso é fundamental para nosso trabalho, principalmente de assessoria de imprensa. Para isso, precisamos de “cursinhos” rápidos.

**p) O seu setor encaminhou algum tipo de proposta à diretoria ou às autoridades competentes da ANAC para aprimoramento dos seus serviços?**

Sim, várias, algumas de maneira formal e outras apenas verbalmente. No momento, a Secretaria Geral está dando forma final a uma proposta de procedimento de aprovação da diretoria sobre toda participação da ANAC em eventos externos (feiras, congressos etc.). Estamos em processo de mudança do site para uma nova plataforma, com novo layout e um direcionamento diferente, sob o ponto de vista do usuário. O passo seguinte será uma ampla revisão do conteúdo do site. Na comunicação interna, estamos desenvolvendo novo layout para a Intranet (Tome Nota) e em breve deveremos apresentar para a diretoria uma proposta de uma política e um plano de comunicação interna. Neste momento estou em processo de transição da coordenação das áreas de Comunicação Interna e Web, com a chegada de nova coordenadora na primeira semana de junho, Marina Perin, em lugar a Fausto Rego. Na área de publicidade institucional, já produzimos algumas cartilhas de orientação ao usuário e outras estão em fase de preparação (Saúde a Bordo e Guia de Segurança para Pilotos da Aviação Geral). Além disso, estamos começando a preparar uma grande campanha para o segundo semestre com foco em segurança para a Aviação Geral. Em nível de assessoria de imprensa,

implementamos várias ferramentas importantes: um novo clipping mais eficiente e abrangente (que recentemente foi acrescido de um clipping internacional semanal), montamos um software para mailing de jornalistas do setor, estamos em fase de montagem de outro software para registro de demandas e ainda iremos implementar uma avaliação qualitativa de clipping, para análise da imagem da ANAC no noticiário. Ainda estamos por finalizar uma Política de Comunicação para a ANAC, a ser proposta à Diretoria. E também a proposta de realização de seminários sobre a ANAC para a imprensa, explicando as funções e o papel da Agência. Para terminar, estamos trabalhando, em conjunto com a GGIP, na elaboração de um Plano de Crises para a Diretoria da ANAC, e estamos na fase inicial de preparação do Plano de Crises da própria ASCOM. E estamos começando a preparar várias licitações de agências terceirizadas, para substituir, ainda este ano, o trabalho de terceirizados: agência de assessoria de imprensa, agência de eventos, agência de publicidade e agência de design. E já está em andamento licitação para contratação de agência fotográfica para realização de banco de dados de 400 fotos de aviação exclusiva para a ANAC, para uso em materiais tais como home-page, folhetos, cartilhas, cartazes, banners etc. Outro projeto apresentado à diretora-presidente, ainda em fase bem inicial, é a da criação de um Museu ANAC virtual interativo, no formato de uma home-page, focado na história da Aviação Civil brasileira. E a partir de julho começaremos a trabalhar em um novo formato para a Feira ANAC de Aviação Civil de 2009, com a proposta de montar uma Oscip ligada à ANAC que será responsável pela realização anual desse evento.

### **Contribuições da Diretoria**

**1) Diretor Marcelo Pacheco Guarany**

**a) Como seu setor avalia o trabalho que vem sendo desenvolvido pela Ouvidoria?**

O Gabinete entende que o trabalho da Ouvidoria tem se desenvolvido com presteza e eficiência, dentro dos padrões exigidos pela Administração Pública. Nesse sentido, não há críticas ao trabalho da Ouvidoria.

**b) Especificar o quantitativo e o tipo de servidores alocados no setor. O quantitativo de pessoal é suficiente para desempenho de suas atividades?**

O Gabinete possui dois assessores (uma assessora e um gerente técnico), duas secretárias e dois auxiliares administrativos. Acredita-se que é positivo aumentar o número de assessores para auxiliar na rotina do Gabinete e há disponibilidade de cargos para tanto. É, portanto, uma decisão do Diretor.

**c) Os recursos materiais são suficientes?**

Os recursos materiais são suficientes para as demandas do Gabinete.

**d) O espaço físico utilizado é adequado para a realização do trabalho?**

O espaço físico é adequado para comportar a equipe do Gabinete e a sua eventual expansão.

**e) O orçamento disponibilizado para seu setor foi suficiente?**

O orçamento também é suficiente para contemplar as demandas do Gabinete.

**f) O gerenciamento do Sistema de Informações é adequado?**

O gerenciamento do sistema de informações é adequado.

**g) Quais foram as metas traçadas por seu setor? Foram alcançadas? Se não, quais os impeditivos para o alcance?**

Por não se tratar de uma área eminentemente técnica, o Gabinete não possui metas na acepção comum do termo.

**h) Citar outros impeditivos para a realização plena do trabalho.**

Não se vislumbram impeditivos para a realização plena do trabalho.

**i) A capacitação profissional dos servidores do setor está sendo feita de acordo com as necessidades?**

A capacitação profissional dos servidores tem se limitado à participação em seminários e congressos, uma vez que ainda não se delimitou um programa de capacitação para os servidores do Gabinete. Destaque-se que há recursos disponíveis para tanto.

**j) Quais as dificuldades encontradas pelo seu setor no cumprimento das obrigações legais?**

Não há dificuldades dignas de nota.

**k) O seu setor desenvolveu algum tipo de projeto? Sobre qual tema?**

O Gabinete desempenha um papel de assessoria ao Diretor. Não há que se falar, portanto, em projetos, uma vez que são desenvolvidos nas Superintendências.



**l) O seu setor faz algum tipo de atendimento ao público? Sobre o que eles versam? Como é realizado? Está sendo proveitoso?**

Também não há atividades de atendimento ao público.

**m) Qual a quantidade de mensagens enviadas pelo usuário diretamente ao setor? Os prazos de respostas dados aos usuários estão sendo cumpridos? O que pode ser feito para melhorar?**

O Gabinete recebe diversas manifestações de usuários – estes entendidos como interessados do transporte aéreo, como sindicatos, empresas, agentes de viagem, consumidores, entidades de defesa de consumidores e órgãos de estado, como o Ministério Público – e tem buscado responde-las de maneira mais tempestiva possível. Não há sugestões para a melhoria além do aumento da equipe do Gabinete.

**n) Há necessidade de reformulação da legislação da ANAC no que é concernente à competência de seu setor?**

Não há necessidade de reformulação da legislação acerca da Diretoria.

**o) Citar sugestões de melhorias para facilitação do trabalho.**

A principal sugestão que se faz é o aprimoramento da tramitação interna de documentos da Agência, a qual se encontra bastante precária frente aos outros órgãos da Administração Pública Federal.

**p) O seu setor encaminhou algum tipo de proposta à diretoria ou às autoridades competentes da ANAC para aprimoramento dos seus serviços?**

O Gabinete não encaminhou qualquer proposta à Diretoria que tratasse de suas atribuições.

**2) Diretor Alexandre Gomes de Barros**

**a) Como o seu setor <sup>1</sup> avalia o trabalho que vem sendo desenvolvido pela Ouvidoria?**

Não se dispõe de informações que permitam realizar uma avaliação do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria. Nesse sentido, sugere-se uma maior divulgação, no âmbito interno desta Agência, das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da ANAC.

**b) Especificar o quantitativo e o tipo de servidores alocados no setor. O quantitativo de pessoal é suficiente para o desempenho de suas atividades?**

---

<sup>1</sup> Para todas as respostas o setor considerado restringe-se à Assessoria da Diretoria de Infra-Estrutura Aeroportuária. Não considera atividades da Superintendência de Infra-Estrutura Aeroportuária.

Nove servidores de nível superior, ocupantes de cargo efetivo, cargo em comissão e terceirizados; e três servidores de nível médio, ocupantes de cargo em comissão e terceirizados. Sim, o quantitativo é suficiente para as atividades que atualmente vêm sendo desenvolvidas. Entretanto, convém comentar que em outros setores já foi constatada a insuficiência de servidores, em especial aqueles responsáveis pelas atividades de inspeção. Há ainda outras atividades importantes para a melhoria da atuação da ANAC que poderiam estar sendo desenvolvidas caso houvesse maior disponibilidade de pessoal.

**c) Os recursos materiais foram suficientes?**

Sim.

**d) O espaço físico utilizado é adequado para a realização do trabalho?**

Sim. Entretanto observa-se que a pulverização de escritórios da Sede da ANAC no Rio de Janeiro, Brasília/Sudoeste e Brasília/Aeroporto geram dificuldades de comunicação interna.

**e) O orçamento disponibilizado para seu setor foi suficiente?**

Sim. Entretanto, tem-se conhecimento da falta de recursos em outros setores, por exemplo, para transporte de servidores.

**f) O gerenciamento do Sistema de Informações é adequado?**

Não. Verifica-se, em primeiro lugar, a inexistência de sistemas informatizados para gerenciamento de determinadas informações que seriam de grande utilidade, caso existissem, para aumento da eficiência e celeridade das atividades da Agência. Nos sistemas existentes, por sua vez, constata-se problemas como a falta de uniformidade, existência de bancos de dados fragmentados em diferentes regiões do país e sistemas com interface pouco amigável aos usuários.

**g) Quais foram as metas traçadas por seu setor? Foram alcançadas? Se não, quais os impeditivos para o alcance?**

Não foram traçadas metas específicas para este setor.

**h) Citar outros impeditivos para a realização plena do trabalho?**

As perguntas não se aplicam a este setor. Não foram traçadas metas específicas para este setor.

**i) A capacitação profissional dos servidores do setor está sendo feita de acordo às necessidades?**

Sim.

**j) Quais as dificuldades encontradas pelo seu setor no cumprimento das obrigações legais?**

O setor não possui obrigações legais ou regimentais específicas. Entretanto, considerando-se as obrigações da ANAC como um todo, considera-se que a falta de pessoal com qualificação adequada é um dos principais motivos de dificuldades, em especial na realização de atividades de fiscalização.

**k) O seu setor desenvolveu algum tipo de projeto? Sobre qual tema?**

Não.

**l) O seu setor faz algum tipo de atendimento ao público? Sobre o que eles versam? Como é realizado? Está sendo proveitoso?**

O setor não faz atendimento ao público.

**m) Qual a quantidade de mensagens enviadas pelo usuário diretamente ao setor? Os prazos de respostas dados aos usuários estão sendo cumpridos? O que pode ser feito para melhorar?**

As perguntas não se aplicam a este setor. O setor não faz atendimento ao público.

**n) Há necessidade de reformulação da legislação da ANAC no que é concernente à competência de seu setor?**

Observa-se, principalmente, a necessidade de reformulação da legislação do setor de aviação civil, em especial o CBAer, Lei 7.565/1986. Além disso, considera-se importante que a Lei Geral das Agências, que está em tramitação no Congresso Nacional, venha a consolidar o papel das Agências Reguladoras, garantindo: autonomia de gestão orçamentária e financeira e criação de mecanismo que efetivamente impeça o contingenciamento dos recursos próprios das agências; e liberdade de organização de seus próprios serviços (organização interna, distribuição regional e quadro de pessoal próprio, com remuneração compatível com a do mercado regulado).

Além disso, observa-se a necessidade de revisão e atualização das normas infralegais.

**o) Citar sugestões de melhorias para facilitação do trabalho.**

Inicialmente, convém citar como sugestões alguns comentários já registrados neste questionário: adequação do quantitativo de pessoal; disponibilização de um edifício capaz de abrigar todos os servidores em exercício na sede da ANAC; adoção de medidas para informatização e gerenciamento mais eficiente das informações utilizadas pela ANAC; revisão do Código Brasileiro de Aeronáutica e das normas infralegais; e garantia da gestão orçamentária e financeira das Agências Reguladoras. Ademais, sugere-

se como uma medida fundamental para a melhoria da atuação da ANAC, a elaboração do seu Planejamento Estratégico.

**p) O seu setor encaminhou algum tipo de proposta à Diretoria ou às autoridades competentes da ANAC para o aprimoramento dos seus serviços?**

As perguntas não se aplicam a este setor.

#### **8.4 Memorandos enviados aos setores da ANAC sobre proposições políticas e de medidas em defesa do aperfeiçoamento dos serviços prestados.**

Brasília, 29 de abril de 2008.

Mem. nº 46/OUV

À Diretora- Presidente Solange Vieira

**Assunto:** Proposta de criação de curso universitário na área de Ciências Aeronáuticas em universidades públicas e de viabilidade de abertura de linha de crédito para custeio de horas práticas de voo para pilotos.

Senhora Presidente:

1. Tendo em vista que a Ouvidoria participa de todo o processo de implantação de políticas públicas para melhoria dos serviços da ANAC, ela também atua visando promover a igualdade dos cidadãos participantes do mercado aéreo brasileiro e conseqüentemente fomentar esse mercado.

2. Devido à grande demanda de reivindicações de usuários junto à Ouvidoria, expomos a situação abaixo e solicitamos posicionamento dessa Diretoria quanto à viabilidade das propostas:

Atualmente, há 15 cursos de graduação, na área de Ciências Aeronáuticas, reconhecidos pelo MEC. Todos esses cursos existentes são ministrados somente pelas universidades privadas.

Pelo fato de o investimento na carreira aérea ser muito alto e também pelo fato de que as empresas aéreas têm dado preferência aos profissionais com formação universitária, principalmente no que tange à profissão de pilotos e administradores de empresas aéreas, esse quadro impossibilita as pessoas desprovidas de recursos de ingressarem na área. A profissão, principalmente de piloto, deixou de ser simples manejo de aeronaves, essa carreira requer ensinamentos gerenciais que são diferenciais na formação de profissões específicas.

O treinamento em algumas faculdades inclui toda a parte teórica necessária para formar um piloto. Outros cursos também oferecem o treinamento em simuladores. A parte prática de voo tem de ser feita em aeroclubes.

Sendo assim, pleiteamos que a ANAC como entidade que também visa fomentar e estimular o avanço do mercado aéreo possa conduzir o processo de

estruturar, juntamente com o Ministério da Educação/MEC, um curso na área de Ciências Aeronáuticas para ser implementado por Universidades Públicas brasileiras. Outrossim, sugerimos, ainda, gestões desta ANAC para que se verifique a possibilidade de abertura de linha de crédito junto à Caixa Econômica Federal ou outra Instituição Financeira para abertura de financiamento destinado aos alunos que ingressem nas Instituições de Educação Superior privadas

Atenciosamente,

Alayde Avelar Freire Sant`Anna

Ouidora

Brasília, 02 de maio de 2008.

Mem. nº 51/OUV

À Diretora- Presidente Solange Vieira

**Assunto:** Proposta de políticas nas áreas social e de saúde no âmbito da ANAC.

Senhora Presidente:

3. Tendo em vista que maior parte dos órgãos da Administração pública possuem serviços de assistência social e saúde nas repartições e a necessidade de promoção e monitoramento do bem - estar dos servidores, pleiteamos que a Diretoria verifique a possibilidade de implantação de posto de atendimento médico no âmbito interno da ANAC e criação de cargo ou equipe de assistência social que possa elaborar e implementar políticas que dão suporte à ações na área social, baseadas nas necessidades individuais e coletivas, visando o atendimento e a garantia dos direitos enquanto cidadãos dos servidores desta Instituição.

Atenciosamente,

Alayde Avelar Freire Sant`Anna

Ouvidora

Brasília, 12 de maio de 2008.

Mem. nº 53/OUV

À Diretora- Presidente Solange Vieira

c/c: Diretor Allemander P. Filho

c/c: o Superintendente de Segurança Operacional Álvaro Ibaldo Bittencourt

**Assunto:** Sugestões para o aperfeiçoamento de procedimentos das bancas de exames.

Senhora Presidente:

Um dos objetivos da Ouvidoria da ANAC é atender às expectativas dos usuários da Aviação Civil e também auxiliar os setores técnicos a desenvolverem mecanismos e processos que possam dar maior transparência às atividades desses. Sendo assim, levando em consideração a quantidade de reclamações acerca da organização das bancas, seja convencional ou on-line, elencaremos abaixo as indagações recorrentes para a devida apreciação e se possível, melhoria dos procedimentos, atualmente, adotados:

- Quando há alteração das datas das bancas, o prazo não está sendo razoável para o aeronavegante se reprogramar;
- Não constam do compêndio de instruções os procedimentos e prazos a serem adotados pelos usuários, em caso de alteração das datas das bancas, por parte da ANAC;
- A quantidade de vezes ao ano em que a prova pode ser prestada é insuficiente para suprir a procura;
- Vários usuários solicitam ressarcimento do valor da taxa em caso de alteração e nada há a respeito no edital;
- Os usuários reclamam por não poderem ter acesso às provas após a realização dessas. Sendo assim, ficam impossibilitados de fazerem os recursos necessários;
- Na data de realização das bancas on-line, o usuário desloca-se de seu estado e acontece de a prova ainda não ter sido gerada pelo Rio de Janeiro. Esse problema acarreta perda de dia trabalhado, gastos com hospedagem e locomoção

Atenciosamente,

Alayde Avelar Freire Sant`Anna

Ouvidora