

II Relatório Semestral da Ouvidoria

2008



ANAC

Agência Nacional de Aviação Civil - Brasil

SUMÁRIO

1.	Apresentação.....	1
1.1	Breve histórico sobre o papel das Ouvidorias no contexto atual da Administração Pública e a aplicabilidade deste conceito por parte da Ouvidoria da ANAC.....	1
1.2	Canais de atendimento ao usuário da aviação civil.....	4
1.3	Observações sobre a atuação da ANAC no exercício de 2008.....	8
2.	Manifestações Externas.....	13
2.1	Análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria via ECOAR.....	13
3.	Proposições políticas e de medidas em defesa do aperfeiçoamento dos serviços prestados pela ANAC discutidas com os órgãos administrativos.....	22
4.	Ações da Ouvidoria	
4.1	Visitas aos setores da ANAC.....	58
4.2	Participações em eventos.....	58

1. Apresentação

1.1. Breve histórico sobre o papel das Ouvidorias no contexto atual da Administração Pública e a aplicabilidade deste conceito por parte da Ouvidoria da ANAC.

Estamos completando dois anos de Ouvidoria da ANAC, em 02 **em janeiro de 2009**. No contexto legal, conforme interpretação da Lei 11.182/2005 que criou a Agência Nacional de Aviação Civil/ANAC, a implantação da Ouvidoria responde ao **princípio constitucional da participação popular, na gestão pública**, possuindo como fundamento contribuir para o aperfeiçoamento das funções do órgão regulador na preservação do interesse público.

O Estado Democrático de Direito é aquele que possibilita a legitimação democrática do poder do Estado por meio da participação cidadã 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.

O processo de implantação da Ouvidoria da ANAC desenvolve-se num cenário conturbado para a aviação civil brasileira conhecido popularmente como “a crise do apagão aéreo”, a queda de duas aeronaves de grande porte, uma em 2006, outra em 2007, culminando no segundo semestre de 2007 com a mudança de toda a diretoria da agência. O cenário de crise revelou o total despreparo das companhias aéreas no atendimento aos seus consumidores, o que fez aumentar as reclamações e as denúncias do cidadão/usuário na ANAC, especialmente através das SAC, (Seções de

Aviação Civil), da Assessoria de Relações com os Usuários (ARUS) e da Ouvidoria/ANAC, demandando, urgentemente, que políticas e programas de defesa dos usuários da aviação civil se transformem em eixo fundamental do exercício regulatório da ANAC.

Visando sua interação com os órgãos internos da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, a Ouvidoria, em razão da complexidade e da multiplicidade dos seus serviços, estabeleceu **um plano de ação detalhado e realista. A constituição e processamento de um plano de instalação da Ouvidoria** são fundamentais para tornar factível a sua instituição efetiva e eficaz. Nesse sentido, a Ouvidoria, inicialmente, tratou de operar um levantamento das atribuições da ANAC, procurando conhecer as ações mais relevantes de cada setor. A complexidade e a grandeza da cultura da aviação civil brasileira nos remetem a um contínuo processo de aprendizado para que possamos estabelecer um diálogo profícuo em prol das demandas do cidadão usuário. Por sua vez, operamos um levantamento minucioso das necessidades iniciais para a estruturação da Ouvidoria, sem o qual seria impossível o cumprimento de seu papel legal. Várias destas necessidades dizem respeito a sua estruturação física e de recursos humanos, com a escolha de servidores com sensibilidade e competência para o atendimento ao público, capacitação desses servidores, espaço para sua instalação, mobiliários, serviços de telefonia, instalação de microcomputadores, entre outras.

O Diagnóstico Organizacional realizou ações de mapeamento geral da estrutura organizacional da ANAC, tais como: o levantamento dos serviços prestados pela ANAC aos cidadãos; a identificação dos usuários dos serviços prestados pela ANAC; a identificação dos principais tipos de manifestações potencialmente geradoras de demanda à Ouvidoria; a identificação das necessidades de capacitação e sensibilização do corpo funcional para implantação da Ouvidoria; a identificação da capacidade instalada (equipamentos de informática, software e recursos humanos) para a implantação de um sistema informatizado para o gerenciamento de informações manuseadas pela Ouvidoria.

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.

Em 2008, começamos a contar efetivamente com a disposição e a determinação do corpo de Diretores para a discussão das propostas de políticas públicas para ANAC, encaminhadas em seus relatórios anteriores, ainda sem nenhuma resposta decisória. A partir de proposta da Diretora Presidente Dra. Solange Paiva Vieira, pela primeira vez contamos com o apoio efetivo da diretoria para realizarmos um debate interno com todos os setores da agência para uma escuta qualitativa de como avaliavam as propostas da Ouvidoria. O conteúdo deste debate é parte importante deste relatório.

O Projeto de Implantação da Ouvidoria partiu da construção de um “**modelo conceitual**” para nortear sua missão. O modelo conceitual, discutido amplamente, nesse ano de 2008, com diversos setores da ANAC, especialmente sob a coordenação dos diretores Dra. Solange Paiva Vieira e Dr. Marcelo Guarany, finalmente definiu os assuntos a serem tratados pela Ouvidoria e identificou o perfil de seus potenciais usuários. De acordo com este modelo, a Ouvidoria/ANAC atua no **pós-atendimento**, na mediação de conflitos entre o cidadão, usuário, cliente ou fornecedor, e a instituição. Procura personalizar o atendimento ao usuário e individualizar o tratamento da mensagem.

O processamento das informações advindas da Ouvidoria pode constituir-se em uma excelente radiografia da instituição para auxiliar no seu processo decisório e o aperfeiçoamento da atividade regulatória. Suas características devem ser: independência, imparcialidade, confidencialidade, integridade, senso de justiça, respeito ao cidadão e publicidade.

A Ouvidoria não é dotada de poder decisório, cabendo a ela identificar e sugerir caminhos voltados à concretização da eficiência, atuando como instância autônoma de controle.

A Ouvidoria trata de assuntos que possuem a característica de **causar transtorno ou dano, inconveniência, desvantagem ou impasse ao órgão, seus dirigentes e servidores, ou as suas normas**. Integra os sistemas de controle interno e externo da instituição, as gerências de planejamento e os programas de qualidade e desburocratização, vinculando-se a esfera administrativa superior.

1.2. Canais de atendimento ao usuário da Aviação Civil

Em maior parte dos órgãos ou entes da Administração Pública, a Ouvidoria não mais funciona como uma Central de Atendimento de recepção de várias manifestações dos usuários alvo do ente, pois a Ouvidoria precisa de especialização e age a partir da colheita de casos não pontuais, mas sim daqueles que gerem transtorno a uma determinada coletividade, assim como acontece na ANAC. Mas o modelo estabelecido não deixa em desamparo as reivindicações dos usuários em relação à prestação dos serviços regulados pela ANAC, mas redireciona essas manifestações à GTRU (Gerência de Relacionamento com Usuários), na expectativa da devida atenção, em respeito, principalmente, aos direitos do cidadão, inseridos na Constituição Federal (C.F., art. 1º, inciso II, art. 5º, incisos XXXIII e XXXIV Art. 170, inciso V e Art. 175, II).

Assim sendo, os canais de interlocução dos usuários dos serviços de aviação civil com a ANAC se encontram estruturados em dois órgãos institucionais — a Ouvidoria, e a Gerência Técnica de Relacionamento com Usuários — voltados, respectivamente para:

- A relação entre (i) cidadãos, usuários e prestadores dos serviços aéreos ou de infra-estrutura aeroportuária e aeronáutica e (ii) a própria Agência e seus servidores; e
- A relação entre (i) usuários e (ii) prestadores dos serviços regulados.

Seguem as atribuições de cada uma dessas unidades administrativas:

Ouvidoria	Gerência Técnica de Relacionamento com Usuários
<ul style="list-style-type: none"> • receber e apurar 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; • 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; • promover as ações necessárias à apuração da veracidade das reclamações e denúncias, solicitando as providências necessárias ao saneamento das irregularidades e ilegalidades constatadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • assistir aos órgãos da Agência em relação aos assuntos da defesa e proteção dos direitos dos usuários; • receber, responder ou encaminhar, quando for o caso, interna ou externamente, solicitações, queixas ou comentários por parte de usuários dos serviços regulados pela Agência; • desenvolver e implementar métodos e procedimentos destinados ao relacionamento entre a Agência e os usuários; • administrar a central de atendimento aos usuários.

Para melhor definição das competências das duas unidades, explicaremos a relação com o público alvo de cada uma delas:

a) Ouvidoria: relação de usuários e prestadores de serviços X ANAC

As manifestações dos cidadãos e/ou usuários da aviação civil que tenham como objeto esse relacionamento constituem o objeto de atuação da Ouvidoria, que se insere institucionalmente na função de autocontrole das ações do órgão regulador. Assim, a Ouvidoria tem por objetivo receber e apurar, com independência, reclamações, críticas e comentários relativos à atuação da própria ANAC e de seus servidores, bem como fornecer à Agência e a sociedade contribuições e análises para o aperfeiçoamento da atividade regulatória.

A Ouvidoria da ANAC, segundo o modelo citado, deve registrar as manifestações e reclamações para transmutar os motivos de suas existências. O registro dos contatos pretende **gerar dados estatísticos** que promovam alterações nos processos internos de trabalho e no comportamento dos profissionais responsáveis.

Ao longo do tempo, por meio de observações empíricas, estudos de caso e análises de dados, o Ouvidor deverá adquirir 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, implementadas a baixo custo administrativo.

Não é dotada de poder decisório, cabendo apenas identificar e sugerir caminhos voltados à concretização da eficiência, atuando como instância autônoma de controle. O usuário e o prestador dos serviços regulados pela Agência podem acessar a Ouvidoria pessoalmente, em contato direto com seus técnicos, por correio ou fax, telefone e internet.

O sítio da ANAC indica ao usuário telefones para contato direto e contém o campo “Fale com a Ouvidoria” que disponibiliza um formulário eletrônico para denúncias, reclamações, pedidos de informações, críticas e sugestões sobre os serviços prestados pela Agência.

b) Gerência de Relacionamento com usuários: relação usuários x prestadores de serviços

A Gerência Técnica de Relacionamento com Usuários desempenha, no tocante à relação entre os usuários e os prestadores de serviços regulados, o papel institucional da ANAC de regular e fiscalizar as atividades de aviação civil e de infra-estrutura aeronáutica e aeroportuária.

No tocante à natureza da atuação da ANAC, a GTRU estabeleceu importantes diretrizes:

- visualizar o passageiro como consumidor; a empresa aérea como 1ª instância de atendimento; e a atuação da ANAC como 2ª instância, caracterizando, assim, sua intervenção como de caráter recursal;
- assegurar ao consumidor do serviço de transporte aéreo o direito fundamental às informações relativas aos serviços prestados, ressalvadas aquelas de caráter sigiloso que devem ser tratadas pela Ouvidoria;
- aperfeiçoar procedimentos com vistas a assegurar que as informações sobre o contrato firmado entre o consumidor e o fornecedor do serviço de transporte aéreo sejam prestadas de forma correta, clara, precisa, ostensiva e tempestiva; e
- reduzir a assimetria de informações entre consumidores, prestadores de serviços, órgãos reguladores e demais órgãos governamentais, de forma a imprimir maior eficiência e alcançar índices efetivos de satisfação do usuário.

Por outro lado, há que ressaltar o empenho da nova gestão em implementar o sistema “Fale com a ANAC”, que tem por objetivo padronizar o atendimento ao usuário de aviação civil em seus diversos canais – telefone, internet, carta/fax, presencial – ordenando e fazendo convergir fluxos de informação, de modo que o usuário possa acompanhar o andamento de sua manifestação, desde o registro até a conclusão da demanda pelas áreas técnicas da Agência.

O “Fale com a ANAC” está sendo estruturado, a partir de serviço de Central de Atendimento, o qual — além de centralizar o atendimento telefônico, que passará a ser disponibilizado de forma gratuita por intermédio de número 0800 — concentrará, sob a gestão da GTRUs, as atividades de triagem e encaminhamento de manifestações às áreas finalísticas da Agência.

1.3. Observações sobre a atuação da ANAC no exercício de 2008.

São complexas, diversificadas e de inegável rigor e apuro técnico, as ações regulatórias e fiscalizatórias em andamento, na ANAC, em 2008. O caos administrativo a que nos referíamos em relatórios anteriores é coisa do passado. Há notadamente um esforço concentrado para que se aprimorem os processos de gestão administrativa, financeira e funcional.

Há disciplina e rotinas nos procedimentos burocráticos o que faz com que a prestação dos serviços seja mais célere, mais transparente e ganhe em qualidade técnica.

Apenas a título de ilustração, poderemos citar algumas importantes ações do Colegiado de Diretores que confirmam o que afirmamos:

- ***Resolução que define os critérios para alocação inicial de slots em aeroportos que tenham aumento de capacidade e ou alteração de restrição operacional (em consulta pública);***
- ***Revisão da Portaria 774/GM-2/97 definindo novos critérios de distribuição de cobrança de áreas aeroportuárias consideradas essenciais (Feita por meio de consulta pública);***
- ***Iniciativas voltadas para a liberdade tarifária e a liberalização da oferta no mercado do transporte internacional de passageiros*** (estas medidas respondem aos princípios definidos pela lei 11.182, que comprometem a ANAC com o livre financiamento do mercado de transporte aéreo e com a promoção e preservação da concorrência do mercado, correspondendo ao processo de desregulamentação);
- ***Revisão das Normas Tarifárias***

A ANAC vem promovendo uma importante revisão na política tarifária vigente, no início de 2008, em obediência à lei que a criou — que estabelece o regime de liberdade tarifária na prestação de serviços aéreos regulares, no qual as concessionárias ou permissionárias poderão determinar suas próprias

tarifas. A esse respeito, responde, também, ao que determina a Resolução 07/2007 do CONAC ao dispor que “a regulamentação dos preços para o mercado internacional deverá ser revista pela Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, com vistas a maior promoção da liberdade de mercado e ao maior acesso dos usuários ao transporte aéreo internacional”.

Um primeiro passo nesse sentido foi a **aprovação da Resolução 016/08** que introduziu o regime de liberdade tarifária para os vôos internacionais, com origem no Brasil e destino nos países da América do Sul. Esse regime foi estabelecido em um processo gradual que envolveu a elevação do valor máximo de desconto permitido para 50% a partir do dia 1º de março de 2008 e para 80% a partir do dia 1º de junho de 2008, convergindo para a liberdade tarifária a partir do dia 1º de setembro de 2008.

- ***Estabelecimento de critérios para processo de alocação de frequências***

Por meio da Resolução 57/08, a ANAC regulamentou, o processo de alocação de frequências internacionais e de designação de empresas aéreas regulares brasileiras. Com a adoção de critérios previamente estabelecidos, o processo de alocação ganha transparência e contribui para a concorrência entre os prestadores do serviço.

- ***Estabelecimento de critérios, por meio da Resolução 026/08, para a perda de uma frequência alocada a uma empresa para um serviço aéreo internacional e seu retorno ao poder concedente.***

- ***Elaboração e Revisão de Planos Aeroviários Estaduais***

Diversos Governos Estaduais têm demonstrado interesse na atualização dos seus planos aeroviários, solicitando orientações à ANAC com relação aos procedimentos para revisão dos respectivos documentos de planejamento. Com o intuito de regulamentar a questão, a ANAC elaborou uma **Norma para Elaboração e Revisão de Planos Aeroviários Estaduais, submetendo-a a consulta pública, e aprovou a Resolução 28/08** que autoriza os Governos

Estaduais a procederem à atualização de seus Planos Aeroviários Estaduais, sob a orientação técnica da Superintendência de Infra-Estrutura Aeroportuária da Agência.

- ***Iniciativas em defesa das regras de Direito do Consumidor***

A ANAC em atendimento as recomendações do Ministério Público Federal no sentido da atualização dos limites das indenizações decorrentes da responsabilidade civil do explorador do transporte aéreo previstos no Código Brasileiro de Aeronáutica, aprovou a Resolução 37/08 que estabelece critério para a conversão desses limites em valores expressos em moeda corrente.

A Resolução fixa em R\$ 11,70 o valor unitário da OTN para a determinação dos limites de indenização em julho de 2008, adotando o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA como critério de atualização monetária desses limites, a partir dessa data.¹

- ***Programa Nacional de Instrução em Segurança da Aviação Civil***

A ANAC aprovou, por meio da **Resolução 63/08**, um novo Regulamento sobre os procedimentos relativos ao **Programa Nacional de Instrução em Segurança da Aviação Civil – PNIIVSEC (IAC 144-1002)** que regula a concessão de autorização para ministrar cursos AVSEC, bem como seu funcionamento, sua respectiva inspeção e exames de Certificação de Pessoal de Segurança de Aviação Civil.

A intenção é manter os níveis de Segurança da Aviação Civil contra atos de interferência ilícita preconizados pela OACI, em sua auditoria realizada no País, para o qual a adequada capacitação de pessoal é imprescindível.

- ***Outras medidas na área de capacitação de recursos humanos em 2008.***

¹ O valor de R\$ 11,70 corresponde a atualização dos valores previstos pelo já referido Comunicado DECAT-001/95, pela Tabela de Correção Monetária para Condenações em Geral – Item 2.1 do Capítulo IV do Manual de Orientação de Procedimentos para os Cálculos na Justiça Federal, aprovado pela Resolução nº 561, de 02 de julho de 2007, do Conselho da Justiça Federal.– que aplica o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo Especial - IPCA-E a partir de 01/2001.

- a. Elaboração de Manuais de Cursos atualizados, com o objetivo de padronizar a instrução profissional para a aviação civil ministrada pelas escolas de aviação civil ;
- b. Implantação de Programa de Educação a Distância – EAD, visando a formação e a capacitação dos recursos humanos do Sistema de Aviação Civil no âmbito nacional e internacional, implementando, inicialmente, dois cursos pilotos na modalidade de EAD ;
- c. Autorização e fiscalização de organizações que pretendam ministrar cursos na área de segurança da aviação contra atos de interferência ilícita (*Security*), observando as normas e padrões estabelecidos na IAC 144-1002 – Programa Nacional de Instrução em Segurança da Aviação Civil – PNIIVSEC ;
- d. A ANAC realizou no primeiro semestre de 2008, 39 cursos, com 1004 alunos.

- ***Normas voltadas para a adequação do movimento do Aeroporto Congonhas a sua capacidade operacional***
- ***Revogação das limitações e proibições operacionais ao Aeroporto Santos Dumont (em processo de discussão pública)***

O marco regulatório instituído pela Lei/11.182/08 estabelece a capacidade operacional dos aeroportos e o atendimento das normas de serviço adequado como condicionantes exclusivos da oferta de serviços aéreos, ao indicar que, observado esses condicionantes em um aeroporto, as prestadoras de serviços aéreos domésticos poderão explorar quaisquer linhas aéreas pretendidas.

Essas considerações levou a ANAC a submeter a consulta pública, em dezembro de 2008, minuta de Resolução que revoga a Portaria 187/DGAC/2005, eliminando assim as limitações e proibições impostas à Área de Controle Terminal do Rio de Janeiro - TMA/RJ e, em particular, ao Aeroporto Santos Dumont.

- ***Regras de alocação de slots em aeroportos que operam no limite de sua capacidade***

A Lei 11.182 atribui à ANAC a competência para “regular as autorizações de horários de pouso e decolagem de aeronaves civis, observadas as condicionantes do sistema de controle do espaço aéreo e da infra-estrutura aeroportuária disponível”.

- ***Regulamentação do direito de uso em áreas essenciais dos aeroportos.***

- ***Defesa dos Direitos dos Usuários da Aviação Civil***

Cumprindo o seu papel fiscalizatório na defesa dos direitos dos usuários da aviação civil, A Agência Nacional de Aviação Civil/ANAC decidiu em dezembro multar em até 10 mil reais as companhias aéreas que não derem assistência aos passageiros com vôos atrasados. Acima de 4 horas as empresas deverão pagar hospedagem e alimentação até o próximo embarque.

Finalmente, quero agradecer a todos os servidores da ANAC que acreditam no nosso trabalho e contribuem para seu aperfeiçoamento cotidiano, com críticas e sugestões. A minha equipe, eterna gratidão!

Brasília. 22 de dezembro de 2008

Alayde Avelar Freire Sant Anna

2. Manifestações externas

2.1. Análise das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria via sistema ECOAR

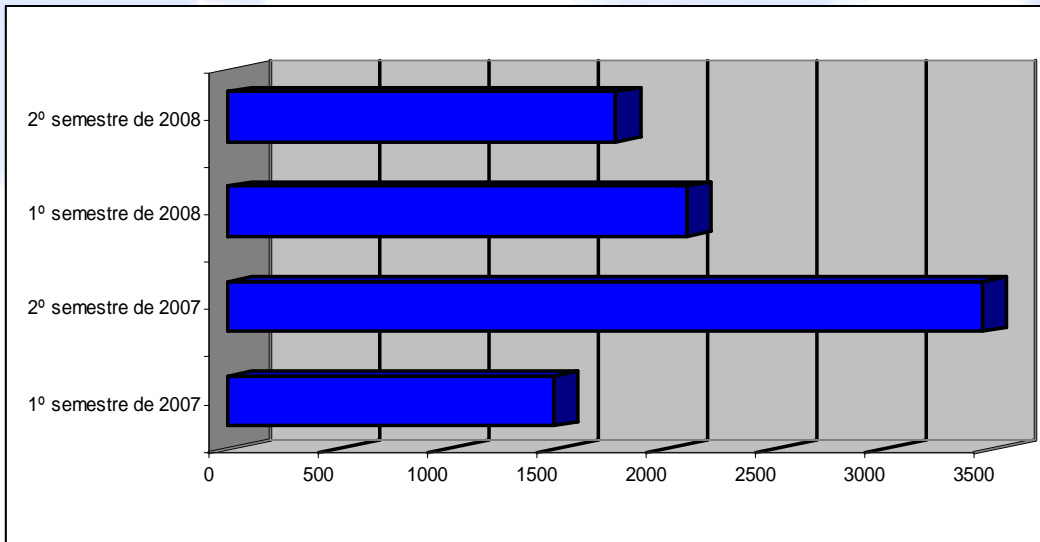
A partir de abril de 2008, a Ouvidoria passou a recepcionar as demandas dos usuários da Aviação Civil por meio do Sistema Informatizado denominado ECOAR, desenvolvido por profissionais da Gerência de Informática no âmbito da ANAC.

Os usuários podem selecionar, nesse sistema, assuntos previamente definidos ou escolherem a opção “outros”. Essa pré- definição de diagnóstico pelo usuário facilita a triagem sobre a qual a equipe da Ouvidoria passa a analisar a manifestação e verificar se a demanda pode ser respondida diretamente pela equipe ou se deve ser consultada junto aos pontos focais distribuídos em setores técnicos da Agência.

Várias são as vantagens desse sistema: possibilidade de ocultar os dados dos usuários em caso de denúncias, uma vez que a Ouvidoria recebe denúncias sigilosas e não anônimas; otimização do prazo de respostas; envio e recepção de arquivos com maior extensão; possibilidade de o usuário acompanhar o andamento bem como a resposta final pelo próprio sistema e especialização do quadro da Ouvidoria que, hoje, trabalha com assuntos específicos por área para melhor responder aos usuários.

Este título apresentará a análise quantitativa das demandas recepcionadas pela Ouvidoria e breves explicações sobre os gráficos apresentados.

a) Gráfico 1 – Comparativo de manifestações recebidas, por semestre, desde a implantação da Ouvidoria.



O gráfico acima demonstra que a Ouvidoria tem aumentado sua credibilidade junto aos cidadãos.

O 2º semestre de 2007 teve um aumento significativo na recepção de demandas (aproximadamente 131,48%) em relação ao 1º semestre de 2007, devido a vários fatores, tais como: a falência da empresa aérea BRA e acidente com o avião da empresa TAM, em Congonhas.

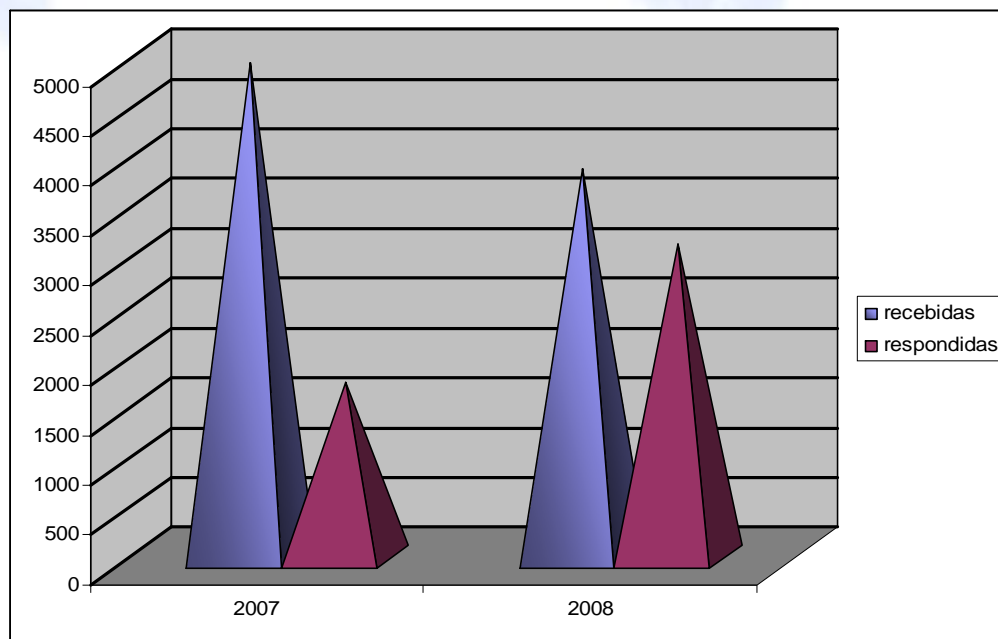
Observação: Nesse período, a Ouvidoria recepcionava as manifestações sobre companhias aéreas, mesmo sendo de competência da Gerência de Relacionamento com usuário e as redirecionava para esse setor.

No 2º semestre de 2008, houve um decréscimo na recepção de demandas (aproximadamente 15,33%) em relação ao 1º semestre de 2008, pois no término do ano houve uma reestruturação de competências entre os dois canais de atendimento ao usuário: Ouvidoria e Gerência de Relacionamento com usuários.

A Ouvidoria passou claramente a receber manifestações sobre os serviços da ANAC e seus agentes e atuar em segunda instância, caso a Gerência de Relacionamento com usuários não solucione a situação.

A Gerência de Relacionamento com Usuários recepciona manifestações sobre os entes regulados, inclusive companhias aéreas.

b) Gráfico 2 – Comparativo de manifestações recebidas e respondidas nos anos 2007 e 2008.



Esse gráfico demonstra a divulgação do trabalho da Ouvidoria junto às áreas técnicas da Agência.

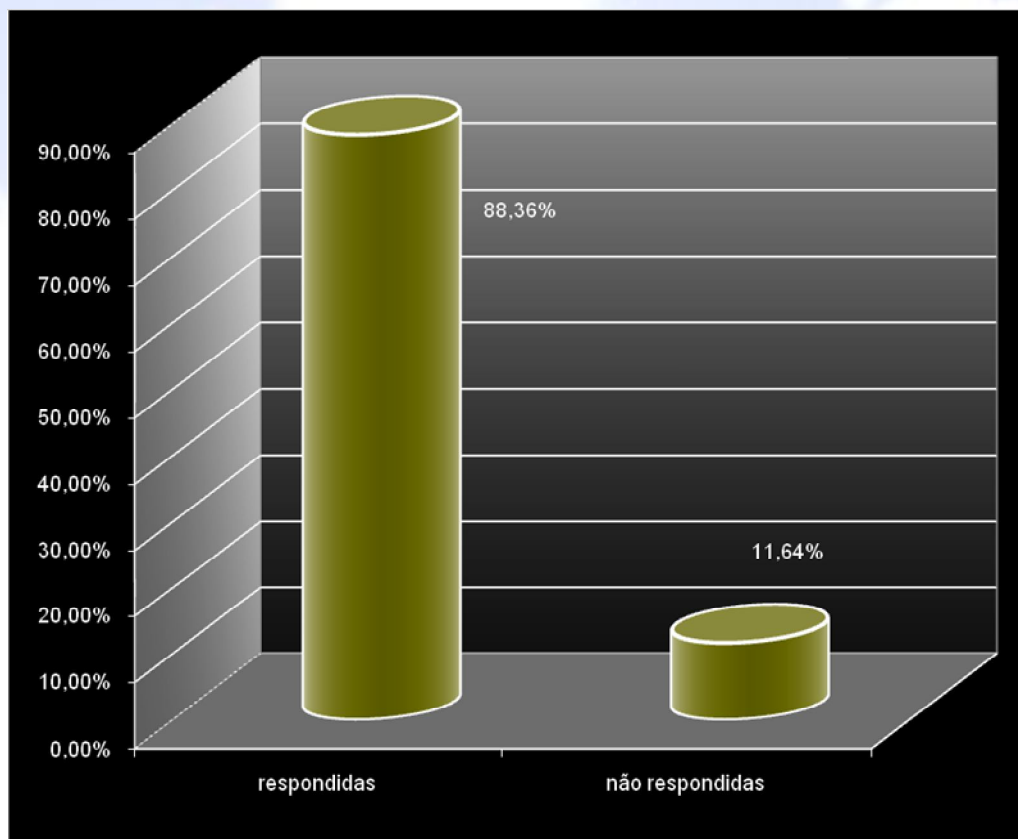
Os dados apresentados demonstram o quantitativo total de manifestações recebidas pela Ouvidoria, mas desse constam apenas as manifestações encaminhadas e respondidas pelos setores técnicos, uma vez que maior parte das demandas precisa ser consultada com especialistas de cada área.

c) Tabela e Gráfico 3 – Quadro de manifestações do 2º semestre de 2008.

Assunto	Manifestações Recebidas	Aguardando Solução do Setor Técnico	Aguardando Esclarecimento do Usuário	Em Providência	Mensagens Respondidas
Aeroclube	14	9	0	1	4
Aerodesporto	5	1	0	1	3
Aeromédica	7	2	0	0	5
Assuntos de RH para					

servidores da ANAC	13	0	1	0	12
Atendimento Seção de Aviação Civil (SAC)	1	0	0	0	1
Auto de infração	4	0	0	0	4
Aviação Geral	6	1	1	1	3
Bancas de exames	199	7	1	1	190
Bolsas de estudos	73	6	0	0	67
Capacitação/Treinamento	23	1	0	0	22
Carga Aérea	19	1	0	1	17
Centros de treinamento	8	0	0	0	8
Certificação de capacidade física	22	1	1	2	18
Certificação de produtos aeronáuticos	9	2	0	0	7
Certificação operacional de aeroportos e aeródromos	9	3	0	1	5
Concurso	29	1	0	0	28
Contratação/Habilitação de Pessoal	12	0	0	0	12
Contratos/Licitações	8	0	0	0	8
Empresas de Serviços Auxiliares de transporte Aéreo (ESATA)	6	1	0	0	5
Escolas de Aviação	84	10	1	1	72
Facilitação e segurança da Aviação Civil	46	10	0	3	33
Fiscalização de aeronaves/empresas	12	1	1	2	8
Funcionamento do site da ANAC	27	2	1	1	23
Habilitação	241	10	5	0	226
Helipontos/Aeródromos	34	5	2	3	24
Importação e exportação de aeronaves e produtos aeronáuticos	9	0	2	1	6
Informações estatísticas das empresas aéreas	13	1	0	0	12

Infra-estrutura aeroportuária	18	0	0	3	15
Manifestações sobre Cias. Aéreas	333	0	1	1	331
Manifestações sobre serviços da ANAC	101	18	3	8	73
Meio ambiente/ruídos	9	0	0	0	9
Operações de transporte aéreo/rotas	88	4	0	3	81
Outorgas de transporte aéreo	11	1	0	1	9
Prevenção de acidentes aeronáuticos	32	7	1	2	22
Processos Judiciais	8	1	2	1	4
Processos Jurídicos	6	1	0	0	5
Provas on-line	66	4	1	0	61
Registro Aeronáutico Brasileiro	52	22	1	3	26
Relações internacionais da ANAC	3	0	0	0	3
Serviços Aéreos	47	2	2	1	42
Tarifas aeroportuárias e preços específicos	9	0	0	0	9
Total	1779	137	28	42	1572

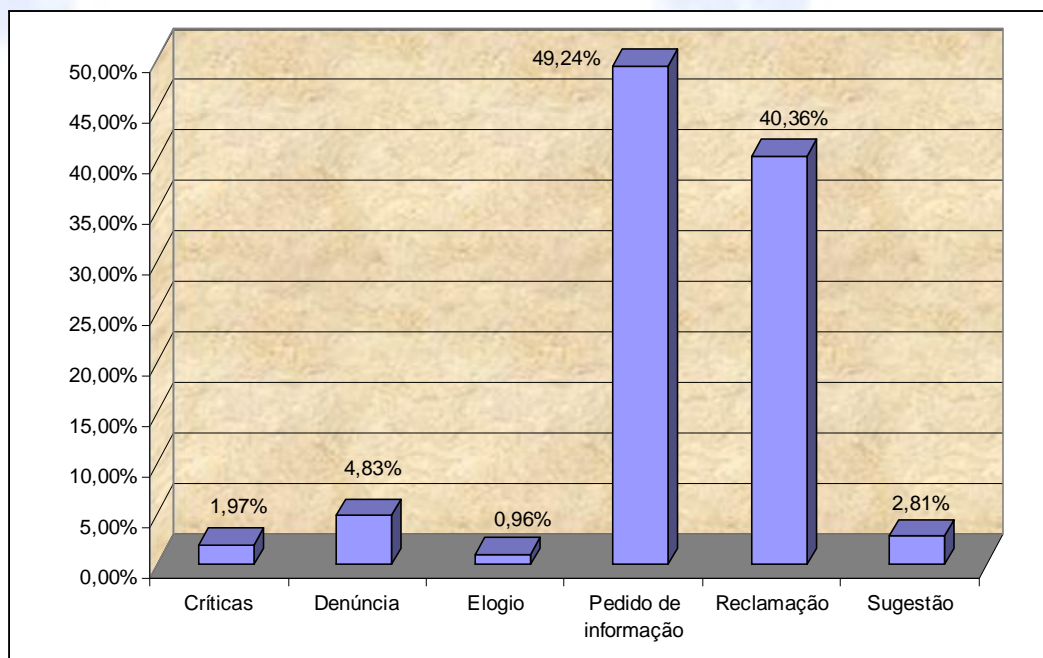


Esse gráfico demonstra o grau de compromisso da Ouvidoria em responder aos cidadãos.

O percentual de demandas respondidas, nesse semestre, deveu-se, principalmente, à especialização dos analistas técnicos da Ouvidoria e ao comprometimento dos consultores das áreas técnicas.

As demandas que não foram respondidas são fruto de reestruturação administrativa de alguns setores, como o Registro Aeronáutico Brasileiro que ficaram impossibilitados de nos responder.

d) **Gráfico 4 – Comparativo percentual de recepção de demandas por tipo de atendimento.**

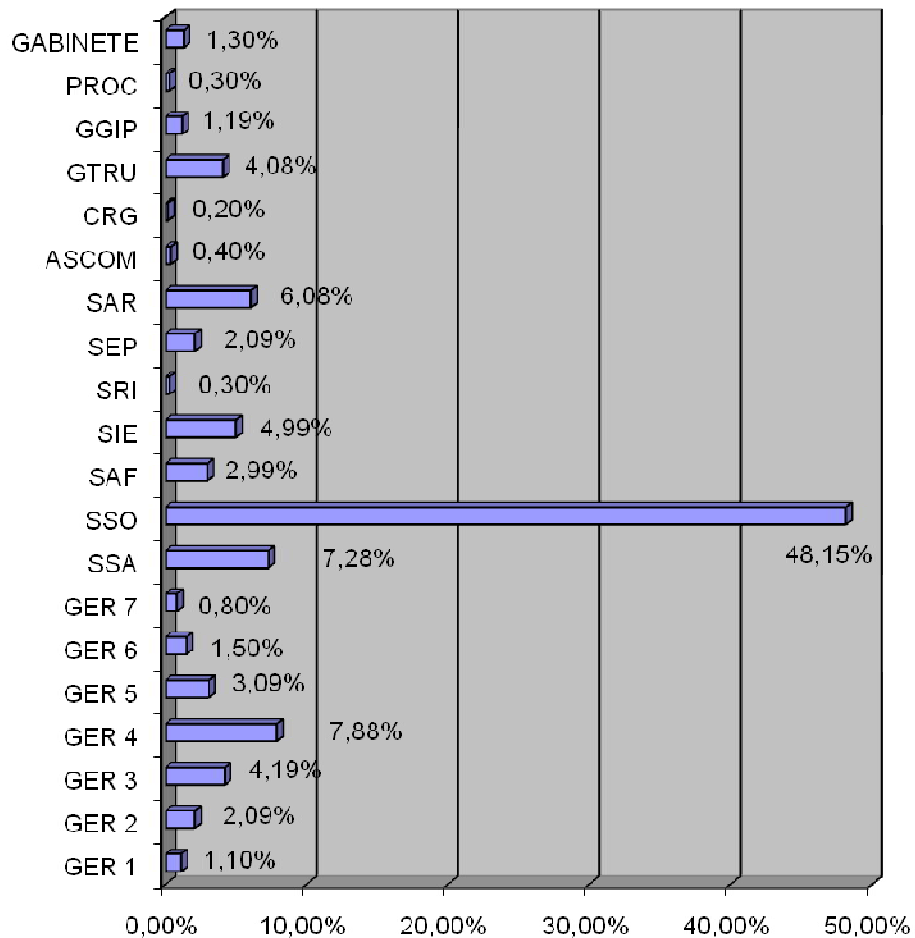


Do total de demandas recebidas, 0,96% foram elogios; 1,97% foram críticas e 4,83% foram denúncias. Os pedidos de manifestações são as demandas mais frequentes juntamente com as reclamações.

Os pedidos de informações são na maior parte relativos a assuntos de competência da Superintendência de Segurança Operacional, tais como: bolsas de estudos para pilotos; bancas de exames, requisitos para formação de aeronavegantes etc.

As reclamações se referem a temas como Registro Aeronáutico Brasileiro; atualização de dados dos candidatos a pilotos, comissários e mecânicos, no site da ANAC; recursos referentes às bancas de exames etc.

e) **Gráfico 5 – Comparativo percentual de envio de demandas aos setores da Agência.**



Legenda:

Gabinete – Gabinete da Presidência

PROC – Procuradoria

GGIP – Gerência Geral de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos

GTRU – Gerência Técnica de Relacionamento com Usuários

CRG – Corregedoria

ASCOM – Assessoria de Comunicação Social

SAR – Superintendência de Aeronavegabilidade

SEP – Superintendência de Estudos, Pesquisas e Capacitação para a Aviação Civil

SRI – Superintendência de Relações Internacionais

SIE - Superintendência de Infra-estrutura aeroportuária

SAF – Superintendência de Administração e Finanças

SSO – Superintendência de Segurança Operacional

SSA – Superintendência de Serviços Aéreos

GER 7 – 7ª Gerência Regional

GER 6 – 6ª Gerência Regional

GER 5 – 5ª Gerência Regional

GER 4 – 4ª Gerência Regional

GER 3 – 3ª Gerência Regional

GER 2 – 2ª Gerência Regional

GER 1 – 1ª Gerência Regional

3. Proposições Políticas feitas pela Ouvidoria no período de janeiro de 2007 a dezembro de 2008, discutidas em Seminário Interno com os demais órgãos da ANAC.

1) Capacitação adequada em razão da crescente perda de recursos humanos especializados.

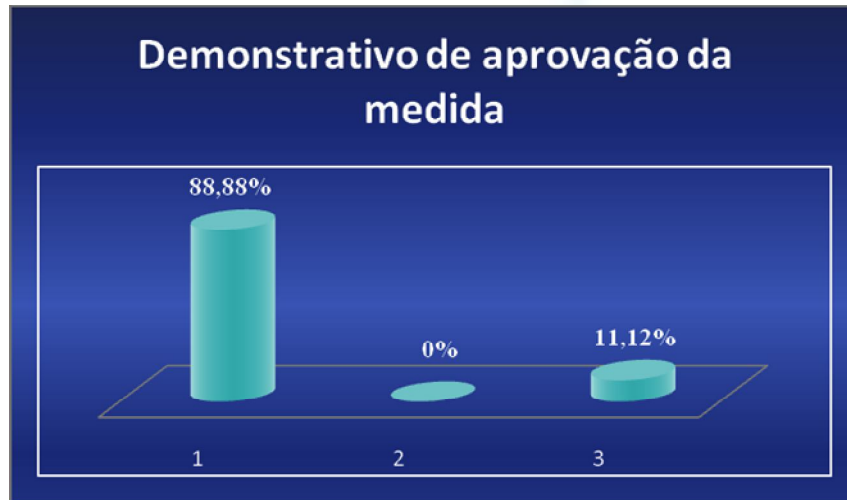
O conhecimento da Aviação sempre esteve nas mãos dos militares, mas após o surgimento da ANAC quase todas as atribuições de autoridade aeronáutica passaram a ser de competência da Agência.

Em visitas aos setores, notamos que o conhecimento ainda estava em poder dos militares cedidos à Agência que em cinco anos estão retornando para o militarismo e as demais pessoas que exerciam cargos em comissão, contratados temporariamente ou terceirizados já tinham algum tipo de ligação com a aviação, mas com a saída deles o conhecimento deveria ser repassado urgentemente para os primeiros servidores efetivos empossados pela Casa.

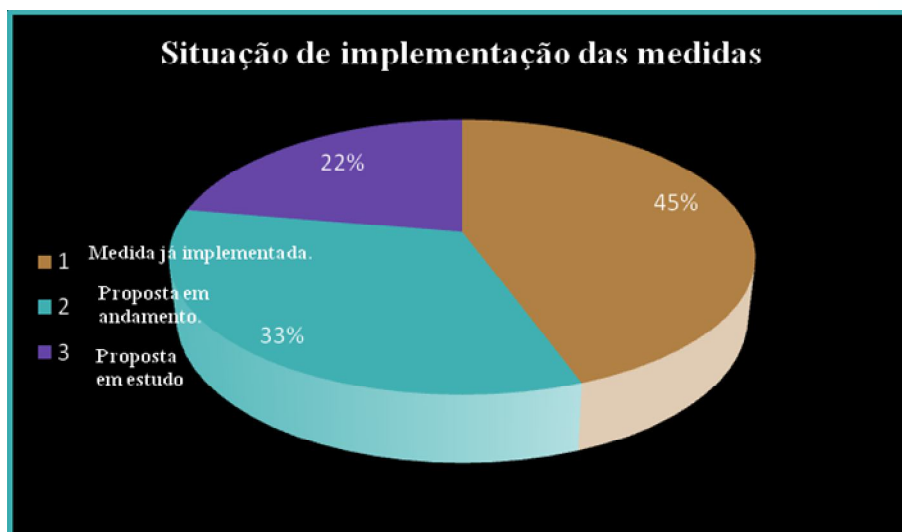
Dessa forma, propusemos essa medida à Diretoria, a fim de que ativasse mecanismos prioritários para a capacitação, principalmente dos servidores que seriam lotados na área de fiscalização, mas mesmo assim as áreas meio necessitavam de se interagir com os assuntos da Aviação para que pudessem ser o elo para o desempenho adequado das funções finalísticas da Agência.

A capacitação deveria ser promovida não somente pelos cursos oferecidos pela Superintendência de Estudos e Pesquisas para a Aviação, mas também nos próprios setores por meio do acompanhamento efetivo dos gestores quanto a saberem se os conhecimentos necessários estavam sendo repassados adequadamente ou se os novos servidores por não terem ainda experiência, estariam sendo deixados para funções meramente burocráticas, como observado em várias visitas.

Quantitativo com opinião dos setores.	Quantitativo que aprovou a medida	Quantitativo que desaprovou a medida	Quantitativo que não opinou	Total de setores que contribuíram
	16	0	2	18



Situação de implementação da medida nos setores.	Quantitativo de setores que já implementaram a medida.	Quantitativo de setores que estão em andamento com a proposição.	Quantitativo de setores que estão fazendo estudo da proposta	Total de setores que contribuíram
	8	6	4	18



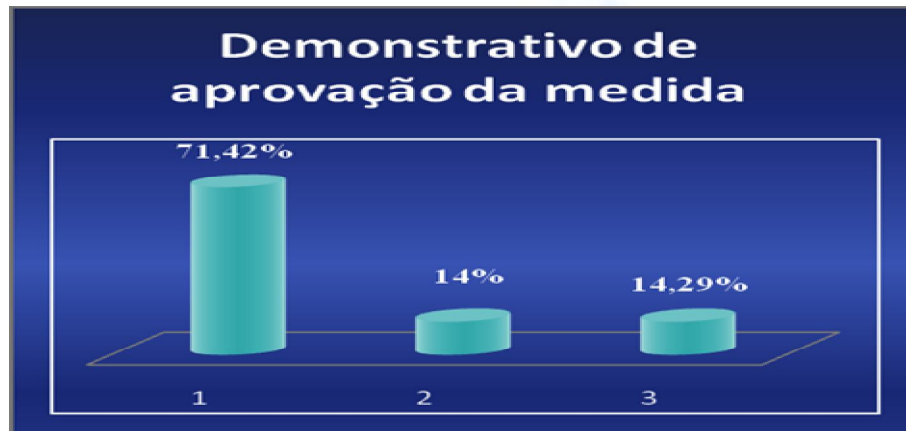
2) Realização de um amplo diagnóstico do quadro funcional da ANAC.

Em decorrência do pouco tempo de criação da Agência Nacional de Aviação Civil, parte do quadro de pessoal da ANAC não é próprio, é constituído por militares que saem gradativamente, por servidores cedidos, por terceirizados, por contratados temporariamente ou por meio de projeto da ICAO.

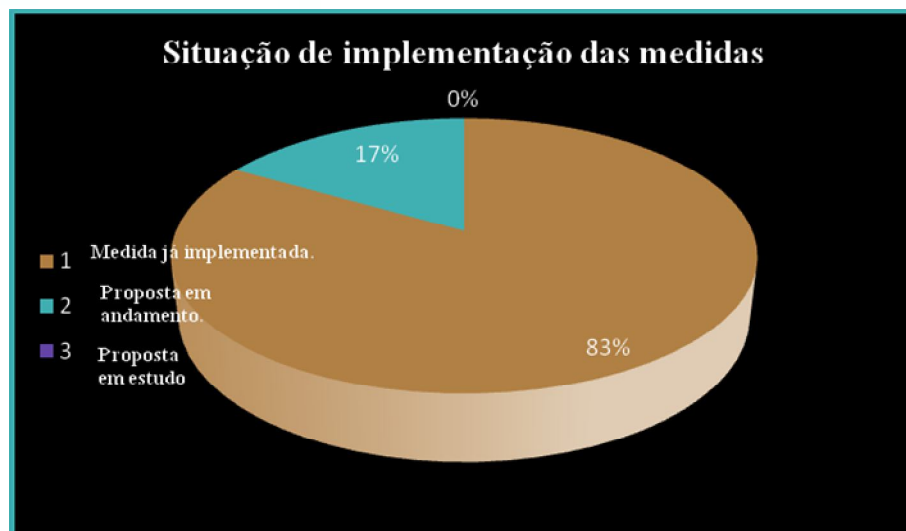
Sendo assim, a proposta originou-se da escuta de manifestações de vários órgãos administrativos que apontavam a necessidade de pessoal e do próprio conhecimento da conjuntura que analisávamos em visitas aos setores. Todo esse cenário gera a necessidade de se antecipar às lacunas e problemas que podem ocorrer à estabilidade das funções de uma Agência Reguladora. A sugestão foi encaminhada por Memorando à Diretoria para que fosse feito um mapeamento analítico que indicasse a conjuntura atual de servidores e funções, a sua adequação às atribuições legais das unidades administrativas e um planejamento para a correção de lacunas porventura existentes.

Esse diagnóstico requereria o envolvimento de todas as áreas em conjunto com a Gerência de Recursos Humanos. Nesse sentido, foi constituído um grupo de trabalho em que houve a participação de representantes de todos os setores que passaram as necessidades efetivas de pessoal para que pudesse ser feito um planejamento, mas o Grupo de trabalho ainda não concluiu suas atividades.

Quantitativo com opinião dos setores.	Quantitativo que aprovou a medida	Quantitativo que desaprovou a medida	Quantitativo que não opinou	Total de setores que contribuíram
	5	1	1	6



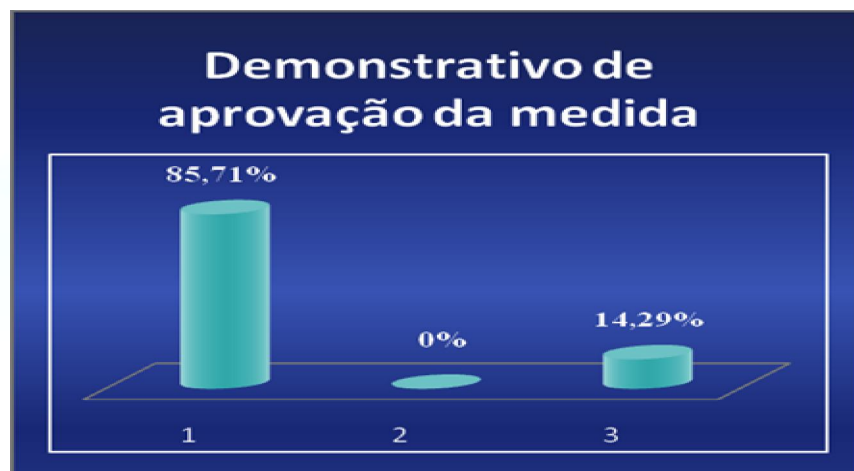
Situação de implementação da medida nos setores.	Quantitativo de setores que já implementaram a medida.	Quantitativo de setores que estão em andamento com a proposição.	Quantitativo de setores que estão fazendo estudo da proposta	Total de setores que contribuíram
	1	1	4	6



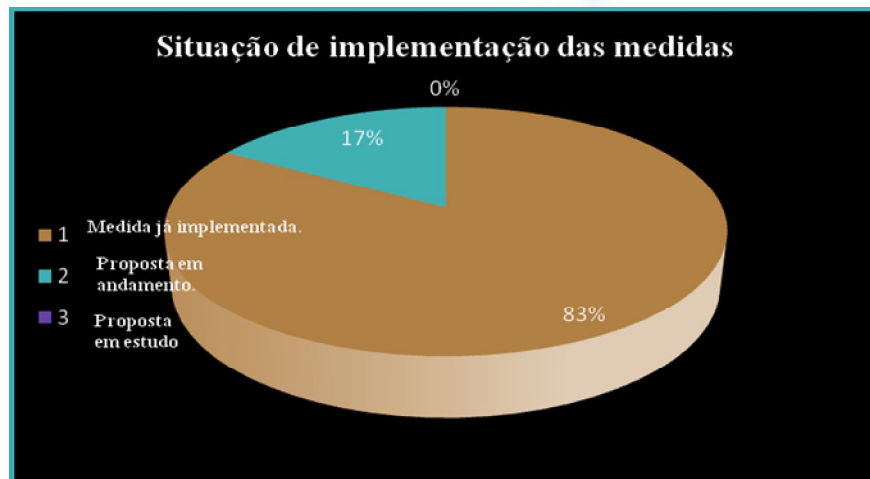
3) Priorização na alocação de servidores para função de inspetores e fiscais.

Sabe-se que não mais existe o termo “fiscal” por ter sido extinto, em março de 2008, por uma Instrução Normativa, mas a proposição foi feita no início de 2007, quando localizamos o maior número de reclamações recebidas, nas áreas afetas à fiscalização, em decorrência da perda de recursos humanos especializados, especialmente em relação à comparação entre o número atual desses servidores e o número considerado ideal.

Quantitativo com opinião dos setores.	Quantitativo que aprovou a medida	Quantitativo que desaprovou a medida	Quantitativo que não opinou	Total de setores que contribuíram
	6	0	1	7



Situação de implementação da medida nos setores.	Quantitativo de setores que já implementaram a medida.	Quantitativo de setores que estão em andamento com a proposição.	Quantitativo de setores que estão fazendo estudo da proposta	Total de setores que contribuíram
	5	1	0	6



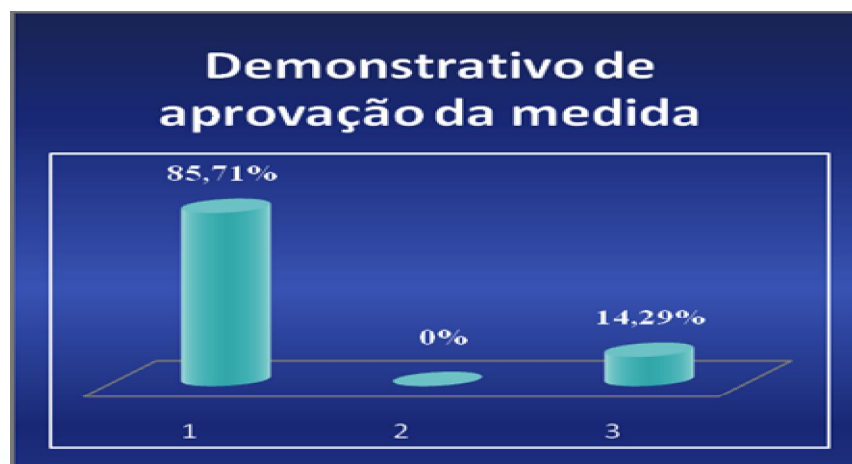
4) Reciclagem dos Inspectores atuais e instruções aos novos, no que se refere ao conhecimento do processo administrativo que envolve a autuação de infração ao CBA bem como os aspectos legais advindos das infrações imputadas aos usuários da Aviação Civil.

Essa proposição surgiu da verificação feita em alguns aeroportos e também por meio de registros feitos na Ouvidoria sobre a inadequação da sanção aplicada ou até mesmo do não embasamento jurídico necessário àqueles inspetores ao instruírem os reclamantes que registravam os boletins de ocorrência nos aeroportos.

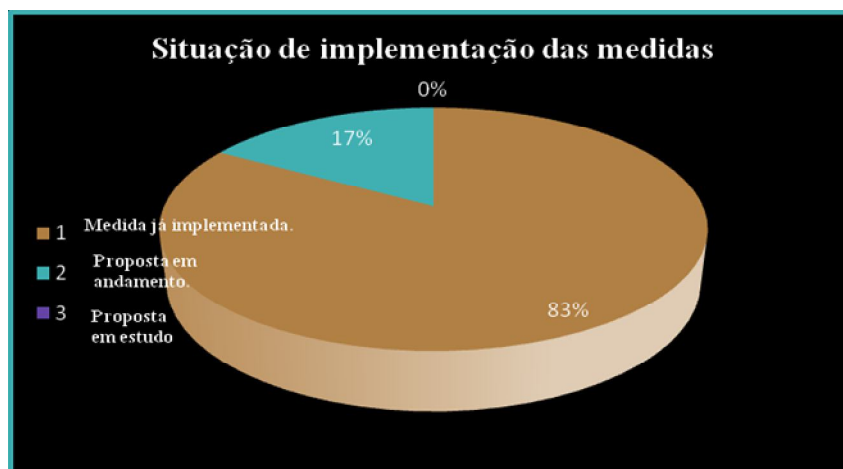
Atualmente, existe uma Gerência que cuida diretamente de todas as manifestações concernentes à prestação inadequada dos serviços aéreos. Ela conta com um quadro de pessoal com conhecimento adequado para análise das situações e é constituída por uma Junta de Julgamento e uma Junta Recursal.

O registro pode ser feito nos aeroportos ou diretamente pelo portal da ANAC. O andamento e a finalização do registro são acompanhados pelo link da Gerência de Relacionamento com usuários, localizado na página principal da ANAC.

Quantitativo com opinião dos setores.	Quantitativo que aprovou a medida	Quantitativo que desaprovou a medida	Quantitativo que não opinou	Total de setores questionados
	6	0	1	7



Situação de implementação da medida nos setores.	Quantitativo de setores que já implementaram a medida.	Quantitativo de setores que estão em andamento com a proposição.	Quantitativo de setores que estão fazendo estudo da proposta	Total de setores que contribuíram
	3	1	2	6



5) Sugestões para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelas Seções de Aviação Civil.

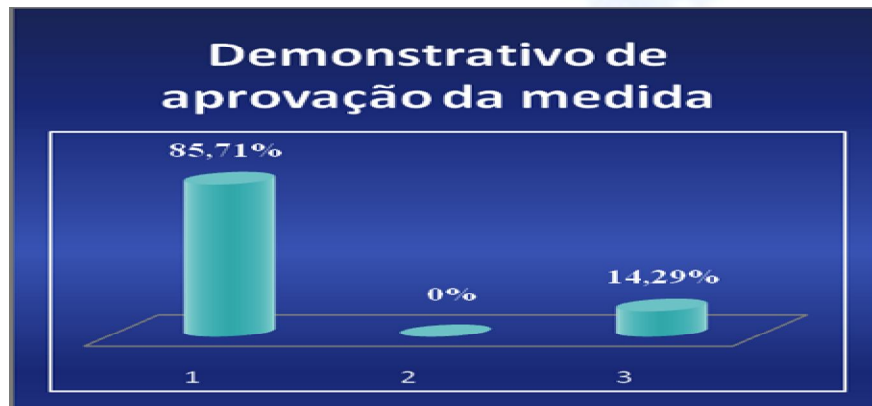
- a) Realocação espacial: localização em espaços mais visíveis do terminal e de fácil acesso;**
- b) Reestruturação operacional: dotar essas unidades administrativas de recursos e ferramentas necessárias ao fiel cumprimento de suas atribuições legais como maior número de fiscais e viaturas além de equipamentos básicos;**
- c) Capacitação de pessoal voltada ao atendimento do público da aviação civil, inclusive com a oferta de cursos de língua estrangeira e a seleção de perfis adequados à fiscalização.**

A proposta surgiu das constantes manifestações feitas pelos usuários no que tange à precariedade das condições de atendimento nessas Seções de Aviação pelos diversos motivos, principalmente a perda crescente de servidores em cada Seção.

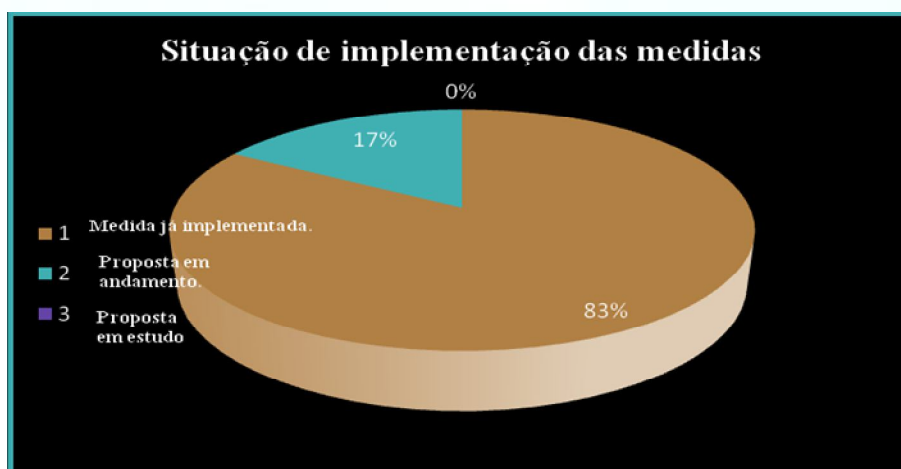
Alguns pontos sugeridos foram implementados, pois houve uma redefinição de papéis para essas Seções que passaram a denominar-se Postos de Serviços da Aviação, muitos deles estão sendo desativados (onde não há pouca movimentação de passageiros) e sendo feita uma disseminação de uma nova cultura de aviação, pois as manifestações feitas anteriormente por meio escrito, hoje, são feitas por meio do portal da ANAC e analisadas devidamente por uma Gerência de Fiscalização dos Serviços Aéreos.

Os demais aeroportos com maior público de atendimento têm esse Posto de Serviço ainda para obter informações e registrar as reclamações que serão também analisadas por aquela Gerência.

Quantitativo com opinião dos setores.	Quantitativo que aprovou a medida	Quantitativo que desaprovou a medida	Quantitativo que não opinou	Total de setores questionados
	7	0	1	8



Situação de implementação da medida nos setores.	Quantitativo de setores que já implementaram a medida.	Quantitativo de setores que estão em andamento com a proposição.	Quantitativo de setores que estão fazendo estudo da proposta	Total de setores que contribuíram
	4	0	3	7



6) Criação de sub- procuradorias jurídicas nas Gerências – regionais, subordinadas hierarquicamente à Procuradoria – Geral da ANAC.

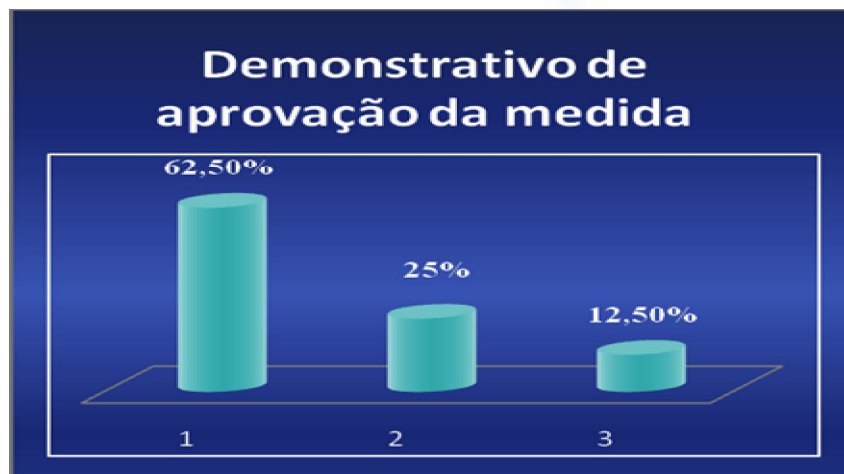
Um dos objetivos dessa proposição era para que as sub-procuradorias jurídicas pudessem responder, em primeira instância, aos recursos impetrados pelos usuários, em razão do disposto na Resolução nº. 13 de 2007, que dispõe sobre o processo administrativo de apuração de infrações e aplicação de penalidades da ANAC. Mas sabe-se que quanto a esse aspecto a Resolução citada foi substituída pela Resolução 25 de 2008, que criou as Juntas de Julgamento e Recursos.

A outra indagação surgiu de visitas e observações às Gerências – regionais. Em algumas Gerências, estava prevista a estrutura e em outras não.

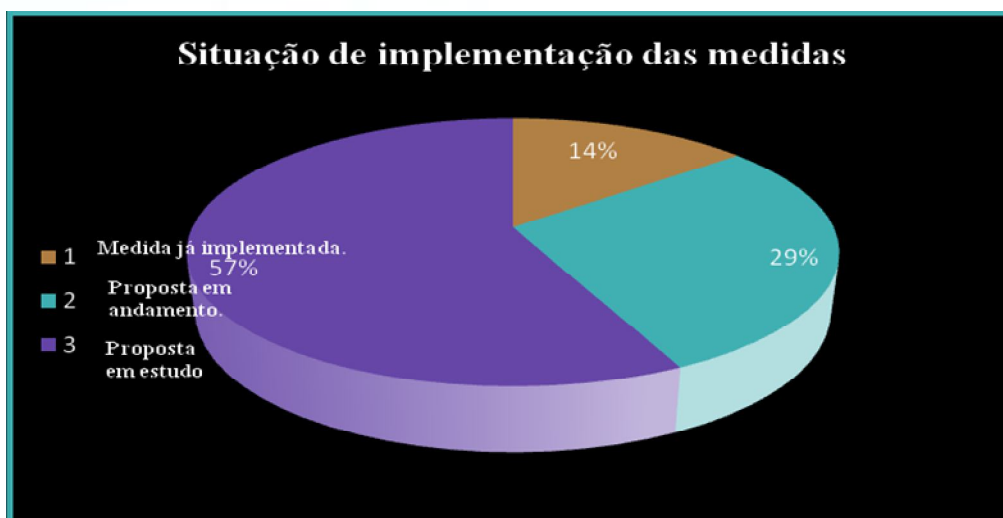
O outro ponto que motivou a proposição surgiu da escuta de que, em muitas situações, até mesmo de interpretação da aplicabilidade de algumas legislações era necessário conhecimento jurídico para não ocorrência de distorções e a única forma de acesso era centralizada com a Procuradoria – Geral da ANAC.

Sabe-se que quanto a esse último aspecto já houve lotação de Procuradores, em algumas Gerências, e em outras ainda existem, mas atuando somente na esfera contenciosa (processos judiciais).

Quantitativo com opinião dos setores.	Quantitativo que aprovou a medida	Quantitativo que desaprovou a medida	Quantitativo que não opinou	Total de setores questionados
	5	3	1	8



Situação de implementação da medida nos setores.	Quantitativo de setores que já implementaram a medida.	Quantitativo de setores que estão em andamento com a proposição.	Quantitativo de setores que estão fazendo estudo da proposta	Total de setores que contribuíram
	1	2	4	7



7) Criação do Comitê de Defesa dos Usuários dos Serviços da Aviação Civil

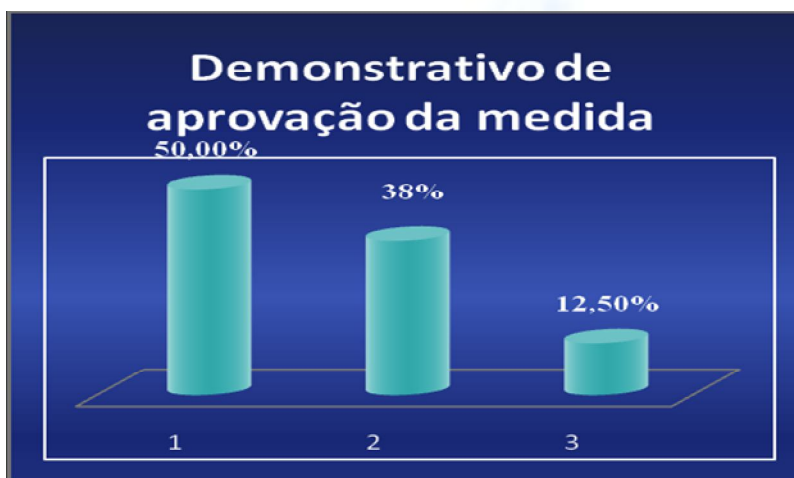
A Ouvidoria sugeriu que por ato do Colegiado de Diretores fosse criado esse Comitê para que pudessem usufruir de um grau de interação mais efetivo com a sociedade organizada.

Para que o referido Comitê possa exercer função efetiva de controle social, torna-se de particular importância a missão de educar o cidadão/usuários da aviação civil, acerca de seus direitos, ao lado da disponibilização de um aparato técnico que lhe subsidie para o desempenho das atribuições que lhe foram confiadas.

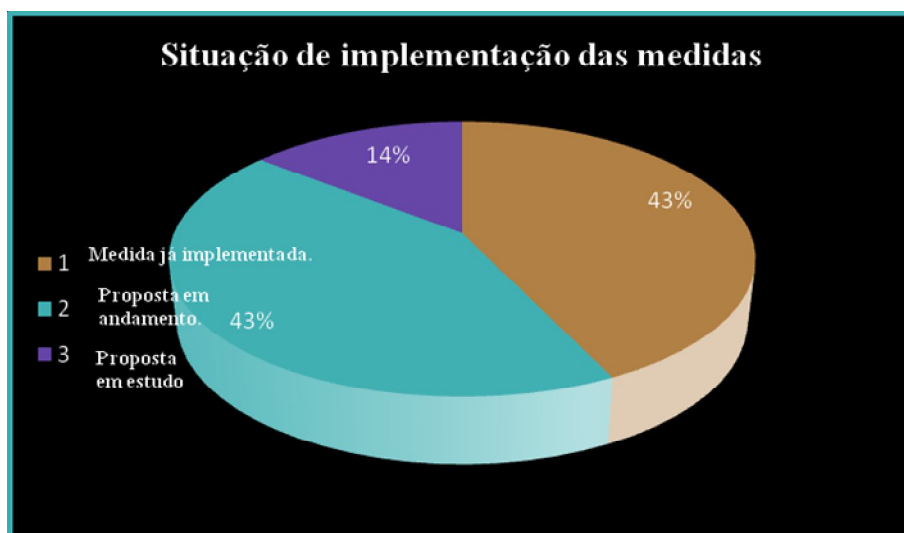
Para o seu efetivo funcionamento, por outro lado, merece atenção o perfil de sua composição, devendo ganhar em pluralidade com a presença mais expressiva dos representantes dos usuários, além da presença de representantes da Comissão de Defesa dos Consumidores do Congresso Nacional, órgãos que vocalizam e expressam as demandas populares.

Como atualmente, o estudo das legislações voltadas aos usuários da aviação está sob a competência da Gerência de Relacionamento com Usuários, já foi feita por essa uma minuta de Regimento Interno desse Comitê que se encontra na Diretoria da Agência para aprovação.

Quantitativo com opinião dos setores.	Quantitativo que aprovou a medida	Quantitativo que desaprovou a medida	Quantitativo que não opinou	Total de setores questionados
	4	3	1	8



Situação de implementação da medida nos setores.	Quantitativo de setores que já implementaram a medida.	Quantitativo de setores que estão em andamento com a proposição.	Quantitativo de setores que estão fazendo estudo da proposta	Total de setores que contribuíram
	3	3	1	7

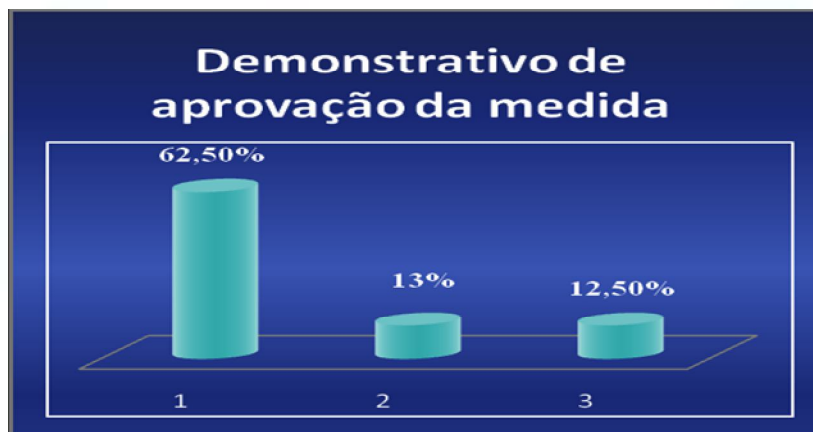


8) Criação do Comitê de Defesa da Ordem Econômica

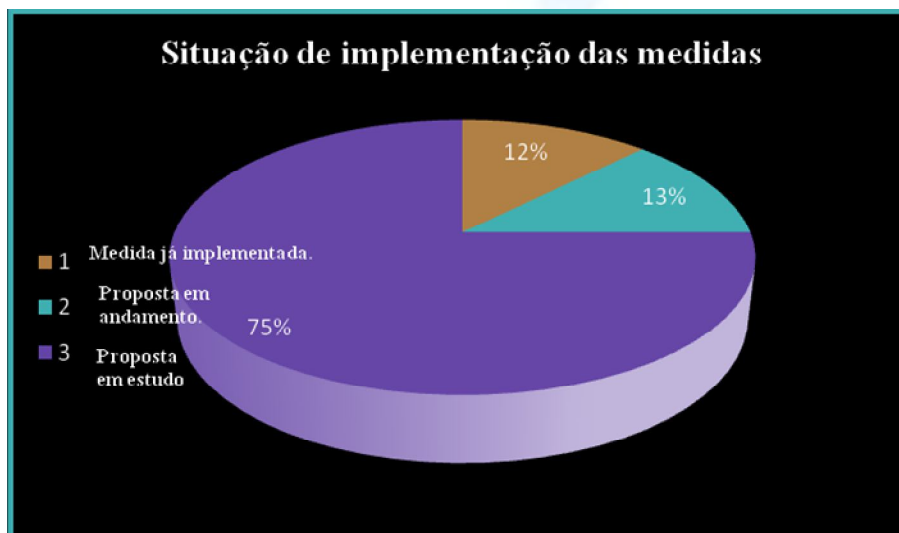
Essa proposta foi sugerida, em 2007, para subsidiar as decisões e o posicionamento da Agência, relacionados com o controle, a prevenção e identificação das infrações de ordem econômica em matérias de aviação civil, visando assegurar a competição livre, ampla e justa entre os prestadores de serviços.

Mas após uma melhor interação com a Aviação, observou-se que as atribuições referentes à defesa da concorrência e práticas anticompetitivas não são, desde 2004, de competência da ANAC e sim do Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência e as práticas inadequadas são julgadas por esse.

Quantitativo com opinião dos setores.	Quantitativo que aprovou a medida	Quantitativo que desaprovou a medida	Quantitativo que não opinou	Total de setores questionados
	5	1	2	8



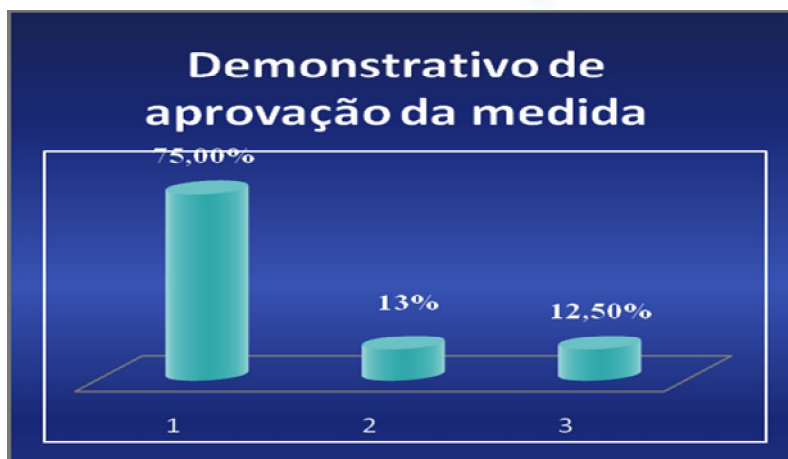
Situação de implementação da medida nos setores.	Quantitativo de setores que já implementaram a medida.	Quantitativo de setores que estão em andamento com a proposição.	Quantitativo de setores que estão fazendo estudo da proposta	Total de setores que contribuíram
	1	1	6	8



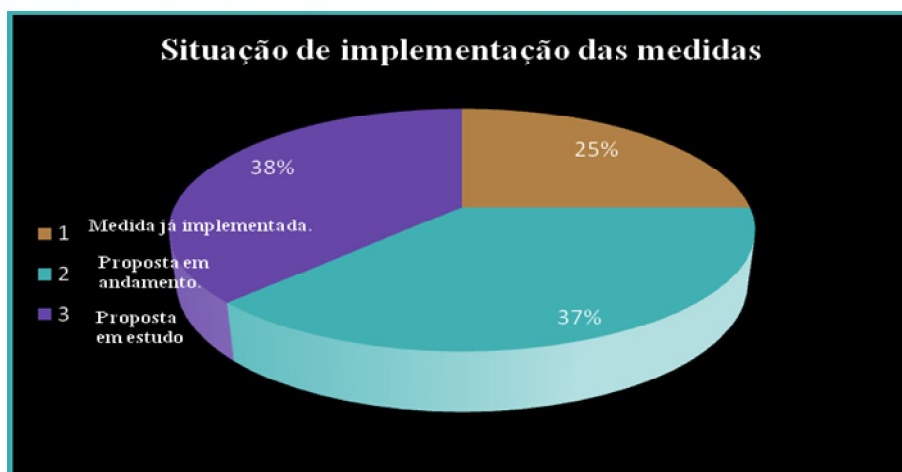
9) Sugestões à Diretoria da ANAC para que regule no sentido de obrigar as empresas de aviação civil a criarem serviços de Ouvidorias ou SACs, nos principais aeroportos do país, funcionando em tempo integral.

A Ouvidoria considerando o papel legal da ANAC de regular o sistema aeroportuário e entre suas atribuições, a de zelar pelo interesse dos usuários e consumidores, sugeriu a criação de normas que obriguem as companhias aéreas a manter, nos principais aeroportos do país, serviços de atendimento aos consumidores funcionando em tempo integral, pois dessa forma a Agência contribuiria para a defesa dos direitos dos usuários da aviação civil brasileira.

Quantitativo com opinião dos setores.	Quantitativo que aprovou a medida	Quantitativo que desaprovou a medida	Quantitativo que não opinou	Total de setores questionados
	6	1	1	8



Situação de implementação da medida nos setores.	Quantitativo de setores que já implementaram a medida.	Quantitativo de setores que estão em andamento com a proposição.	Quantitativo de setores que estão fazendo estudo da proposta	Total de setores que contribuíram
	2	3	3	8

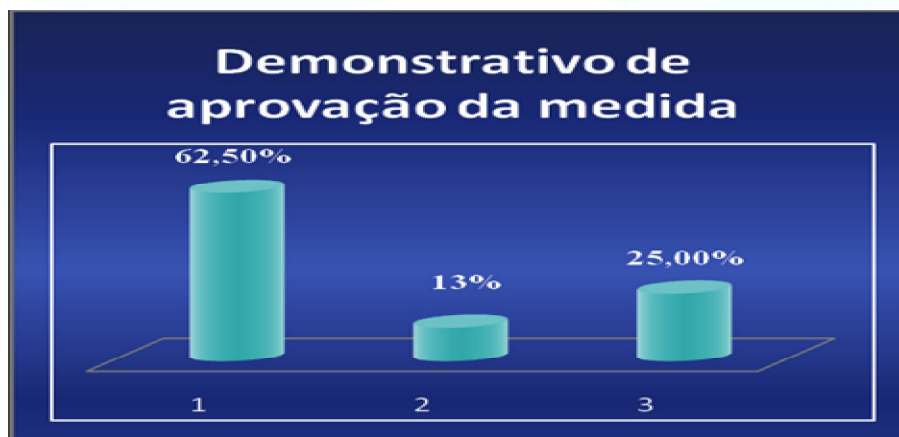


10) Normatização do Overbooking

A Ouvidoria, no contexto de 2007, sugeriu por meio da Nota Técnica nº. 4 que fossem baixadas normas expressas com a aplicação de multas ao transportador que não desse embarque ao passageiro com viagem confirmada por motivo de excesso de reservas no mesmo voo.

Ressaltou, na Nota Técnica, que quando se tratar da competência sobre a aplicabilidade de sanções relativas ao não cumprimento do contrato de transporte aéreo, a matéria passa a ser de competência judicial e aplicável, no caso, o Código de Defesa do Consumidor. E quando se tratar de não cumprimento do contrato de concessão, a ANAC deve multar em caso de Overbooking, por se tratar de contrato de Direito Público.

Quantitativo com opinião dos setores.	Quantitativo que aprovou a medida	Quantitativo que desaprovou a medida	Quantitativo que não opinou	Total de setores questionados
	6	1	1	8



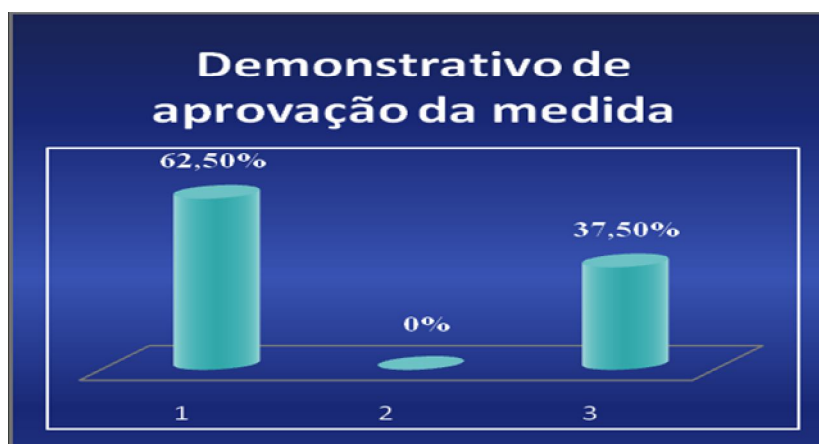
11) Postura pró- ativa na realização de convênios ou termos de cooperação com o Ministério Público, atendendo às necessidades de informação e esclarecimento.

A proposta foi feita, em 2007, quando a ANAC ainda não tinha uma definição clara de competências e em meio àquele caos acabou por absolver funções que eram de outros órgãos.

A intenção de fazer convênios era a de justamente treinar, capacitar a equipe da ANAC para que soubesse instruir aos usuários da Aviação Civil sobre a quem recorrer em cada caso e não advogar em favor do usuário.

Esses convênios poderiam colocar, por exemplo, PROCON's, nos principais aeroportos, capacitar não somente os servidores da Ouvidoria e GETRU, mas também aos que trabalham nos aeroportos, a fim de não gerar registros de ocorrência descabidos e ansiedade ao passageiro por resolver o caso pontual, sendo que a ANAC somente pode intervir administrativamente quanto à empresa.

Quantitativo com opinião dos setores.	Quantitativo que aprovou a medida	Quantitativo que desaprovou a medida	Quantitativo que não opinou	Total de setores questionados
	5	0	3	8

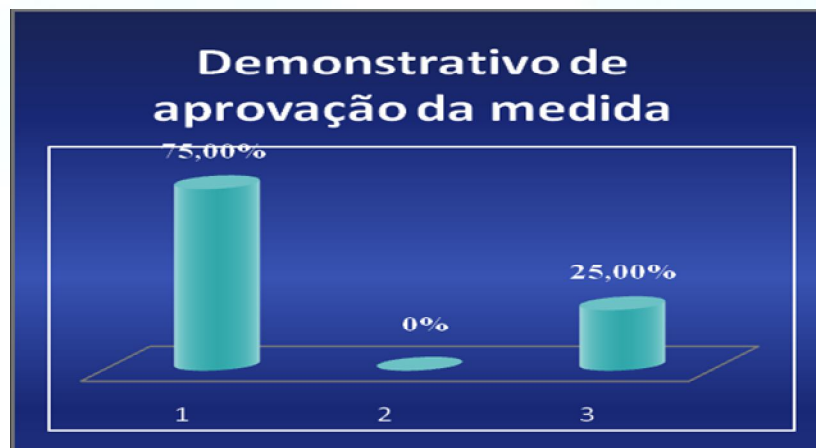


12) Criação de uma Central de Atendimento ao Usuário da Aviação Civil pela ANAC, operando 24 horas por dia.

A Ouvidoria propôs que fosse estabelecido um canal de Atendimento ao cidadão/usuário por meio de Central de Atendimento que possa agilizar a resposta ao manifestante e que operasse 24 horas por dia para proporcionar confiança e credibilidade em relação ao atendimento e as informações prestadas.

Está em processo de licitação a contratação do Contact Center que será Gerenciado pela Gerência Técnica de Relacionamento com Usuários. As demandas que forem de competência da Ouvidoria e registradas nesse sistema serão a ela encaminhadas.

Quantitativo com opinião dos setores.	Quantitativo que aprovou a medida	Quantitativo que desaprovou a medida	Quantitativo que não opinou	Total de setores questionados
	6	0	2	8

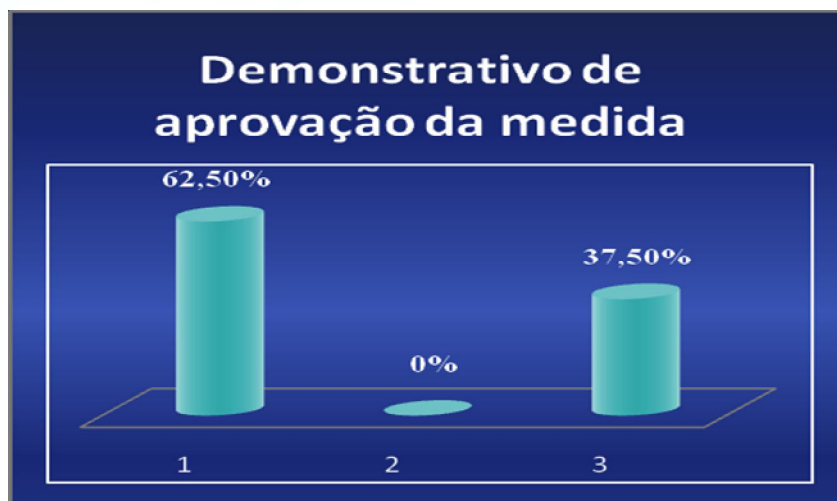


13) Maior interação com o Departamento de Proteção e Defesa do consumidor, Procons e órgãos de defesa do consumidor visando à capacitação dos quadros da Agência em relação a temas relacionados com a satisfação do consumidor e reduzir as demandas individuais, dando tratamento adequado a questões recorrentes.

A proposta surgiu exatamente para que a Agência pudesse, como já explicado anteriormente, entender as limitações de seu papel e a partir dessas alianças capacitar seus servidores dentro dessa nova orientação e tratar de casos recorrentes que sejam objeto de regulação e fiscalização.

A ANAC por meio da Gerência de Relacionamento com Usuários já firmou várias parcerias com esses órgãos para capacitação de seus servidores e interação via sistema informatizado para encaminhamento de demandas recepcionadas que não estão na esfera de atuação dessa Agência.

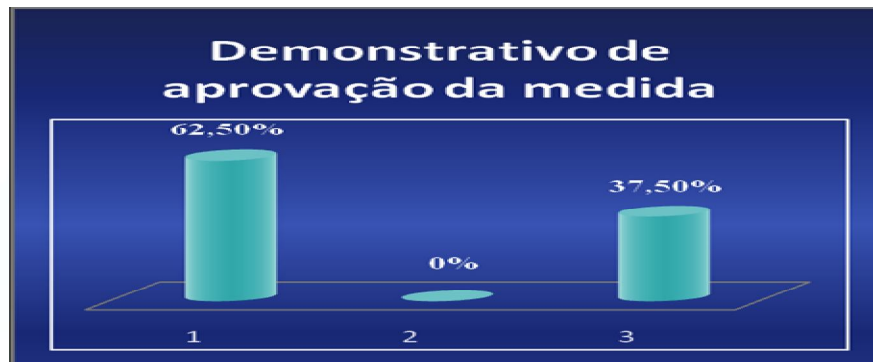
Quantitativo com opinião dos setores.	Quantitativo que aprovou a medida	Quantitativo que desaprovou a medida	Quantitativo que não opinou	Total de setores questionados
	5	0	3	8



14) Ampla e constante divulgação dos dados estatísticos sobre as reclamações dos usuários junto à Agência.

A proposta partiu da premissa da transparência que deve ser dada ao consumidor em qualquer aquisição por ele feita e da necessidade de dar conhecimento aos usuários de um quadro que dê condições de avaliar os serviços prestados pelas empresas aéreas. Dessa forma, haveria uma disputa saudável na prestação de um serviço que é dever da empresa e preconizado no contrato de concessão firmado com a Agência.

Quantitativo com opinião dos setores.	Quantitativo que aprovou a medida	Quantitativo que desaprovou a medida	Quantitativo que não opinou	Total de setores questionados
	5	0	3	8

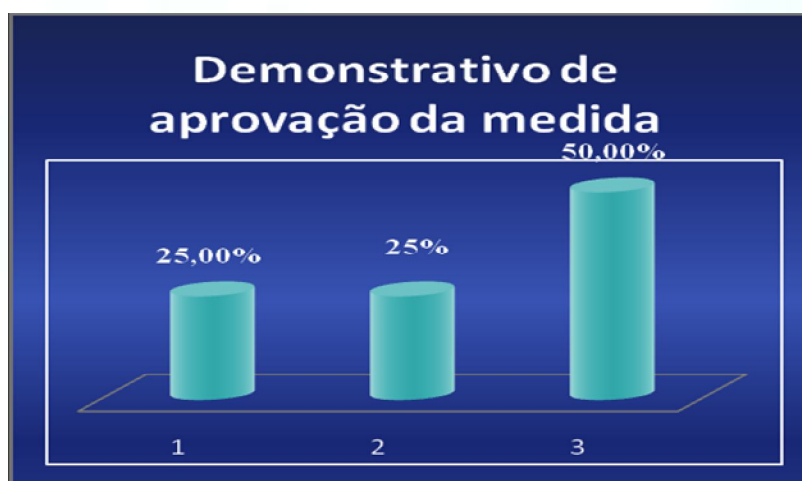


15) Maior interação com as entidades de defesa dos direitos de portadores de deficiência, visando esclarecer pontos do Plano de Metas de Universalização, capacitando-os para a defesa dos direitos dos usuários da aviação civil.

A proposta surgiu da premissa de manter contato com as entidades que lutam pelos direitos dos portadores de necessidades especiais e que conseguiriam contemplar as reais necessidades de vários tipos de deficiência.

Sabe-se que existe a Resolução 9 da ANAC tratando do assunto, mas essa não garante a efetividade de tratamento para todas as deficiências. Não existe, por exemplo, instruções do voo em braile e nem prioridade de assento para cegos.

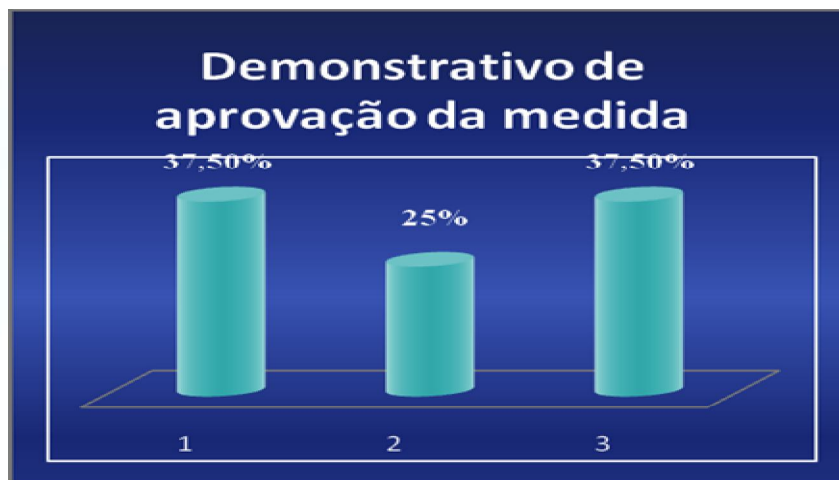
Quantitativo com opinião dos setores.	Quantitativo que aprovou a medida	Quantitativo que desaprovou a medida	Quantitativo que não opinou	Total de setores questionados
	2	2	4	8



16) Formulação de políticas de inclusão social no âmbito do órgão regulador com a finalidade de executar ações afirmativas consistentes.

A discussão sobre políticas de inclusão social é uma temática recorrente, nos últimos anos, nos governos dos mais diversos matizes e medidas neste sentido têm sido implementadas em vários setores. Na área da aviação civil, propomos que sejam buscados parceiros no sentido de serem criados cursos com bolsas de estudos para a formação de pilotos entre jovens de famílias carentes.

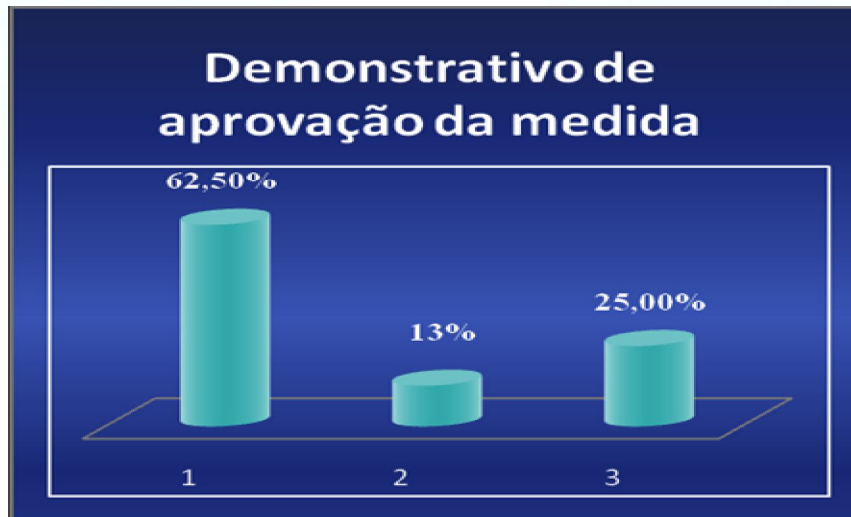
Quantitativo com opinião dos setores.	Quantitativo que aprovou a medida	Quantitativo que desaprovou a medida	Quantitativo que não opinou	Total de setores questionados
	3	2	3	8



17) Realização, mediante convênio com universidades, de cursos de capacitação sobre Direito Aeronáutico e sobre Regulação, disponibilizando vagas para membros do Ministério Público e Judiciário.

O convênio seria uma espécie de especialização financiada pela Agência visando fortalecer a capacitação externa de membros de órgãos que defendem os direitos dos usuários, nas temáticas de aviação civil, que necessitam de especialização para fortalecer a Aviação Civil e defender efetivamente os usuários do sistema em frente às empresas e outros agentes regulados.

Quantitativo com opinião dos setores.	Quantitativo que aprovou a medida	Quantitativo que desaprovou a medida	Quantitativo que não opinou	Total de setores questionados
	5	1	2	8

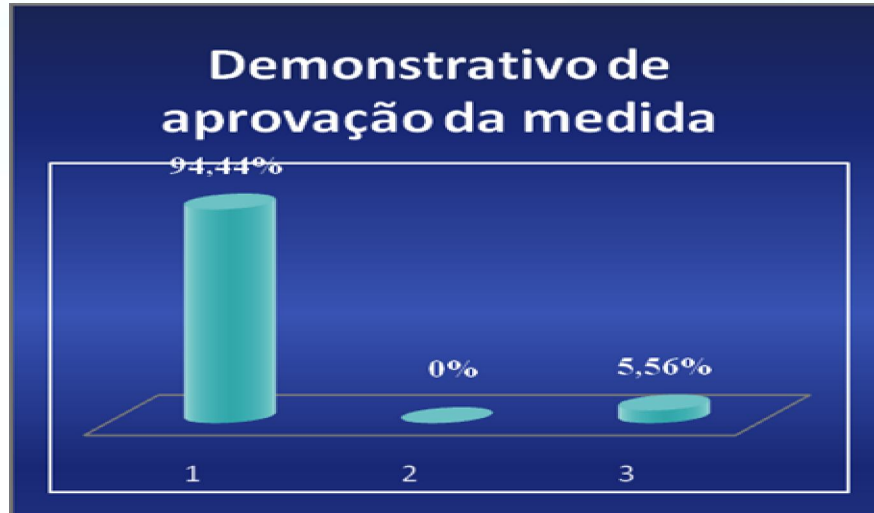


18) Realização de Seminários Internos para a discussão de temas específicos, tendo como público alvo os atores regulados.

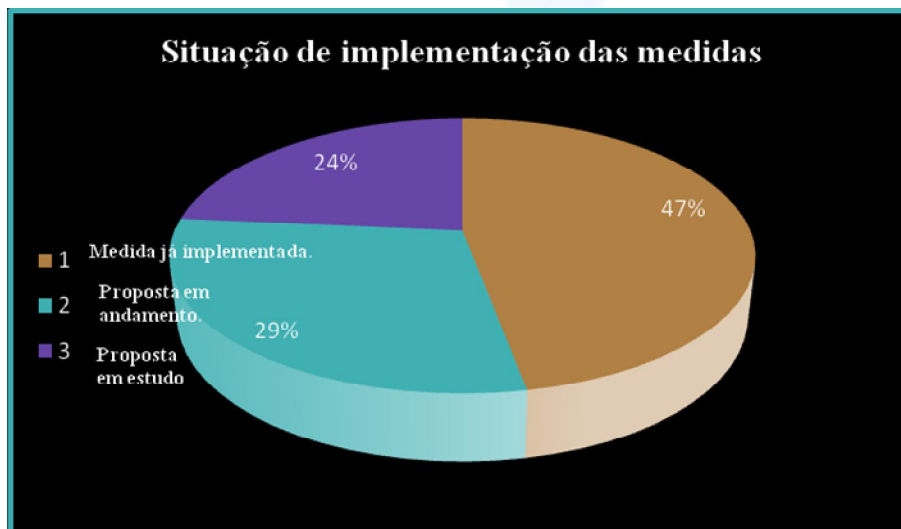
Essa proposta é para que a Agência dissemine a aplicabilidade das legislações, suas implicações e as tendências para a melhoria na prestação do serviço firmado no contrato de concessão de serviço.

A Agência poderia interagir com vários entes ao mesmo tempo ou tratar de temáticas individuais colhendo as dificuldades e sugestões para otimizar a regulação e fiscalização da Agência.

Quantitativo com opinião dos setores.	Quantitativo que aprovou a medida	Quantitativo que desaprovou a medida	Quantitativo que não opinou	Total de setores questionados
	17	0	1	18



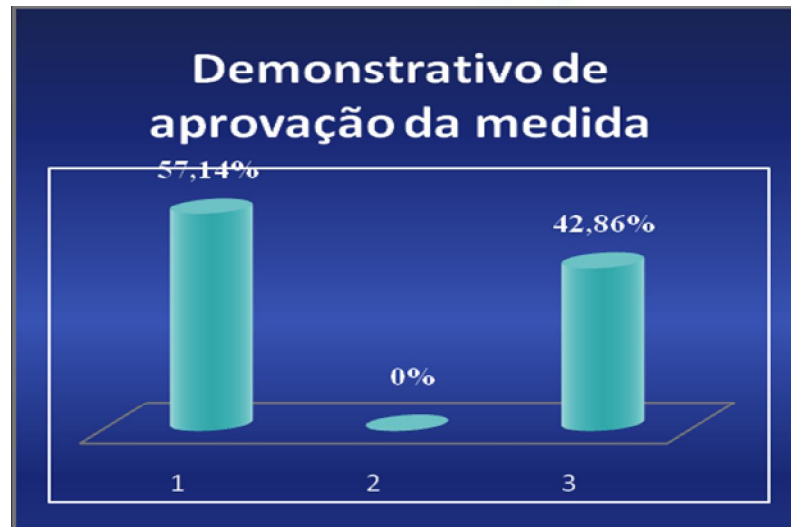
Situação de implementação da medida nos setores.	Quantitativo de setores que já implementaram a medida.	Quantitativo de setores que estão em andamento com a proposição.	Quantitativo de setores que estão fazendo estudo da proposta	Total de setores que contribuíram
	8	5	4	17



19) Realização de Diagnóstico com acompanhamento jurídico interno, das causas que impedem uma maior agilidade dos procedimentos, que levam à lentidão do exercício punitivo do órgão regulador e adoção de providências simplificadoras dos feitos de apuração de descumprimento de obrigações.

À época, a proposta surgiu pelo acúmulo de registros feitos por usuários que não recebiam tratamento adequado e por várias vezes a Agência deixava de imputar sanções administrativas aos agentes regulados, trazendo prejuízo ao usuário, ao erário e ao exercício das funções de um ente estatal.

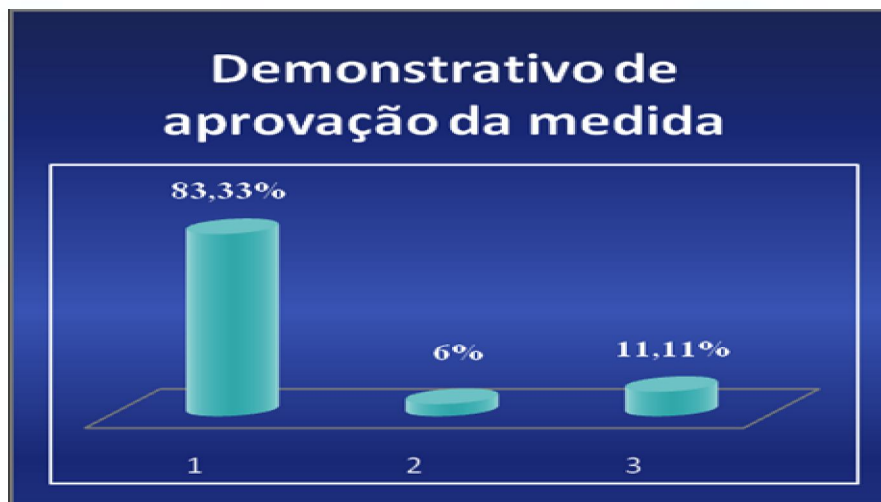
Quantitativo com opinião dos setores.	Quantitativo que aprovou a medida	Quantitativo que desaprovou a medida	Quantitativo que não opinou	Total de setores questionados
	4	0	3	7



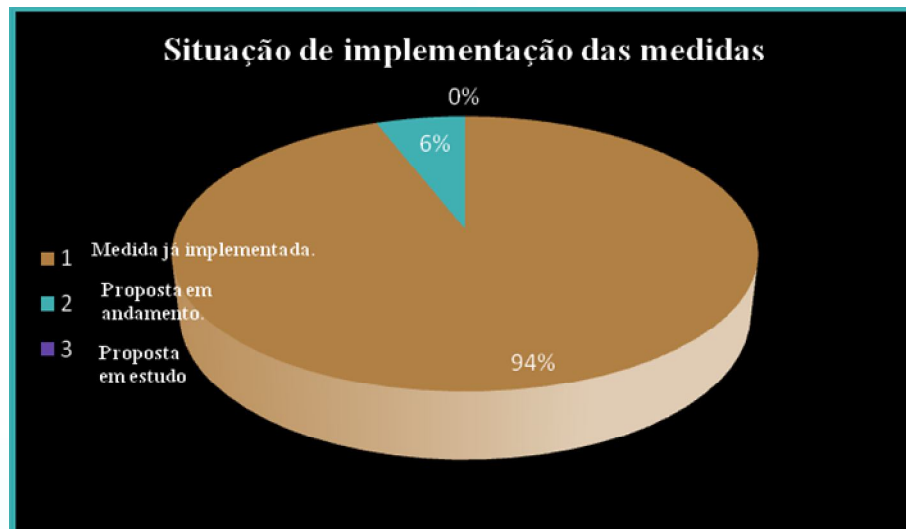
20) Realização de Consultas Públicas e Audiências Públicas para a determinação de normas e legislação no âmbito da função regulatória da Agência Nacional de Aviação Civil/ANAC.

No início de 2007, a Agência envolvida com questões macros e vivenciando um momento problemático da Aviação ainda não havia cumprido com a determinação de se fazer consultas e audiências públicas, conforme a legislação. Atualmente, a Agência já vem cumprindo com o seu papel quando é necessário discutir um assunto de grande interesse na área da regulação.

Quantitativo com opinião dos setores.	Quantitativo que aprovou a medida	Quantitativo que desaprovou a medida	Quantitativo que não opinou	Total de setores questionados
	15	1	2	18



Situação de implementação da medida nos setores.	Quantitativo de setores que já implementaram a medida.	Quantitativo de setores que estão em andamento com a proposição.	Quantitativo de setores que estão fazendo estudo da proposta	Total de setores que contribuíram
	16	1	0	17

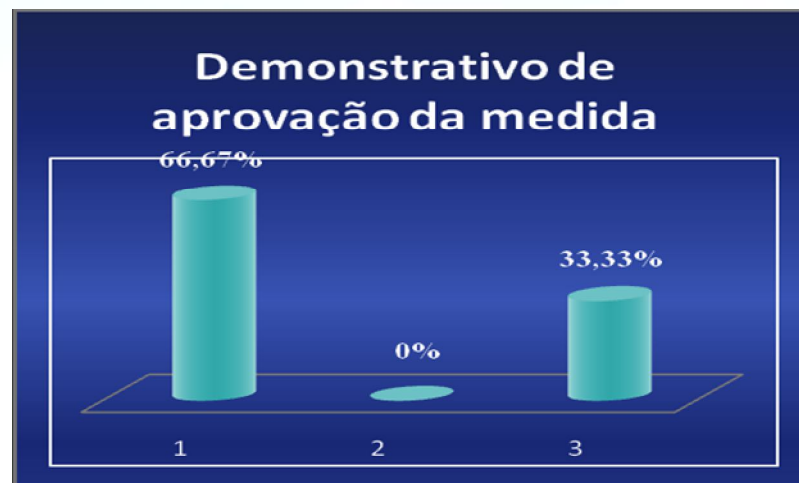


21) Constituição de Grupo de trabalho para a reformulação da Portaria 676/2000, em particular das cláusulas relacionadas aos direitos dos passageiros.

A proposta surgiu em decorrência de vários vieses encontrados na Portaria, principalmente no que tange ao direito do passageiro, e do confronto desta com outras legislações da ANAC.

Atualmente, a Gerência Técnica de Relacionamento com Usuários por estar incumbida de recepcionar manifestações concernentes aos entes regulados, inclusive companhias aéreas, está estudando as alterações necessárias a essa Portaria e outras que envolvam o direito do passageiro.

Quantitativo com opinião dos setores.	Quantitativo que aprovou a medida	Quantitativo que desaprovou a medida	Quantitativo que não opinou	Total de setores questionados
	6	0	3	9

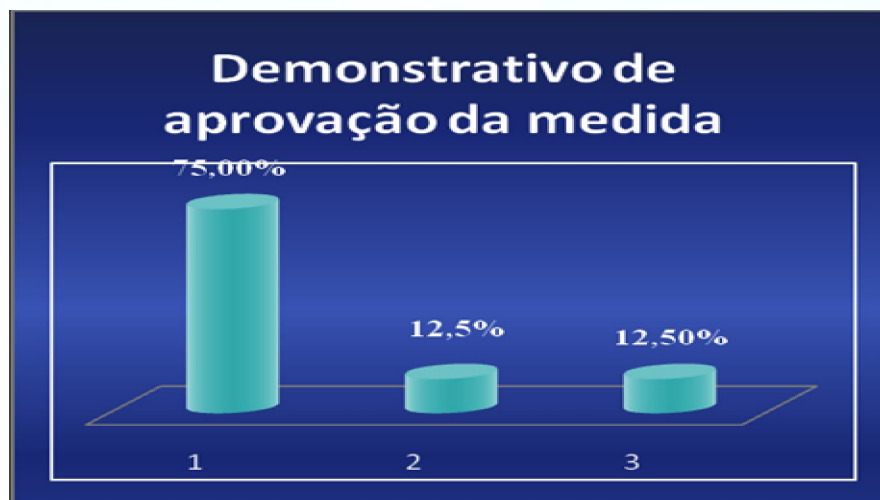


22) Ativação de mecanismos de educação para o consumo, mediante a elaboração e distribuição de cartilhas explicativas e campanhas institucionais.

Essa proposta surgiu em decorrência do caos aéreo enfrentado pelos passageiros que não sabiam a quem recorrer, nem mesmo a competência dos órgãos que deveria procurar em cada tipo de situação enfrentada.

Como a Gerência de Relacionamento com usuários está envolvida com a temática de direitos do consumidor- passageiro, elaborou algumas cartilhas e folders explicativos sobre direitos do passageiro que foram distribuídos nos principais aeroportos do país.

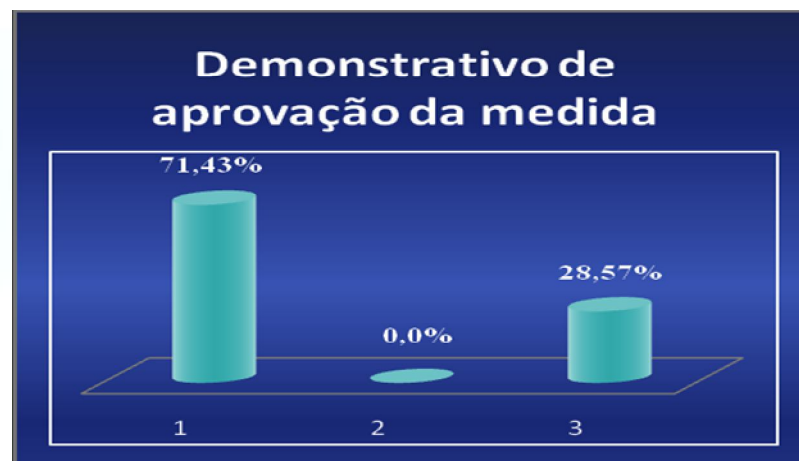
Quantitativo com opinião dos setores.	Quantitativo que aprovou a medida	Quantitativo que desaprovou a medida	Quantitativo que não opinou	Total de setores questionados
	6	1	1	8



23) Análise dos Processos de Credenciamento de Oficinas e Escolas de Aviação Civil.

Em face de várias denúncias de irregularidades apontadas pelos usuários, no credenciamento de oficinas, escolas de aviação e descumprimento das normas estipuladas pela ANAC após o credenciamento, a Ouvidoria solicitou informações sobre os procedimentos adotados de supervisão destes entes, sobre a metodologia de aplicação de exames de pilotos, mecânicos e procedimentos de renovação de habilitação.

Quantitativo com opinião dos setores.	Quantitativo que aprovou a medida	Quantitativo que desaprovou a medida	Quantitativo que não opinou	Total de setores questionados
	5	0	2	7

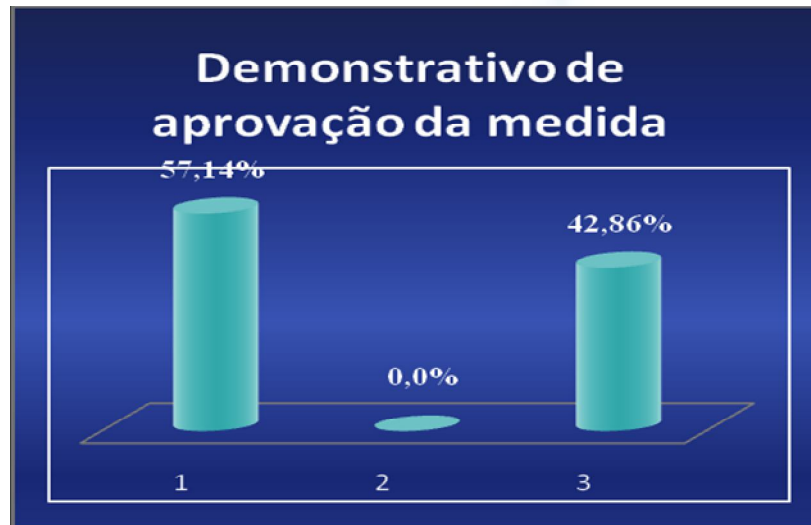


24) Sugestões para o aperfeiçoamento das bancas de exames.

Para a proposição, a Ouvidoria levou em consideração a quantidade de reclamações acerca da organização das bancas seja convencional ou on-line, e solicitou melhoria em alguns procedimentos como:

- 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.

Quantitativo com opinião dos setores.	Quantitativo que aprovou a medida	Quantitativo que desaprovou a medida	Quantitativo que não opinou	Total de setores questionados
	4	0	3	7

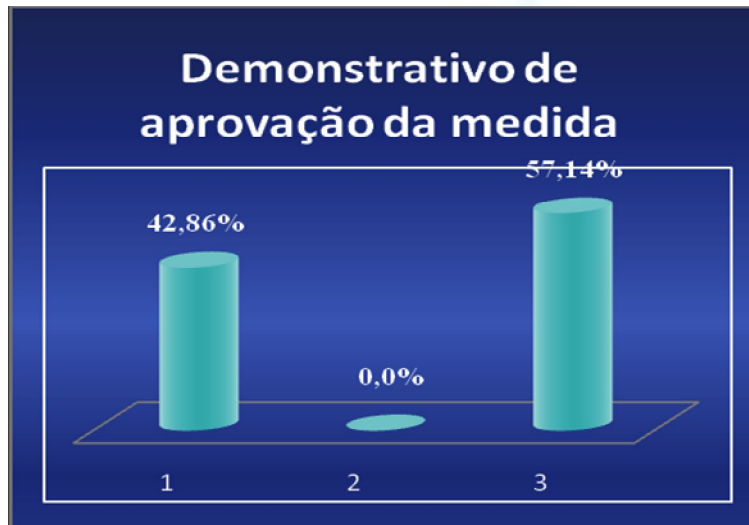


25) Proposta de políticas nas áreas social e saúde no âmbito da ANAC.

A proposta surgiu tendo-se 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 da ANAC.

Solicitamos que a Diretoria verificasse 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.

Quantitativo com opinião dos setores.	Quantitativo que aprovou a medida	Quantitativo que desaprovou a medida	Quantitativo que não opinou	Total de setores questionados
	3	0	4	7



26) 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 vôo para pilotos.

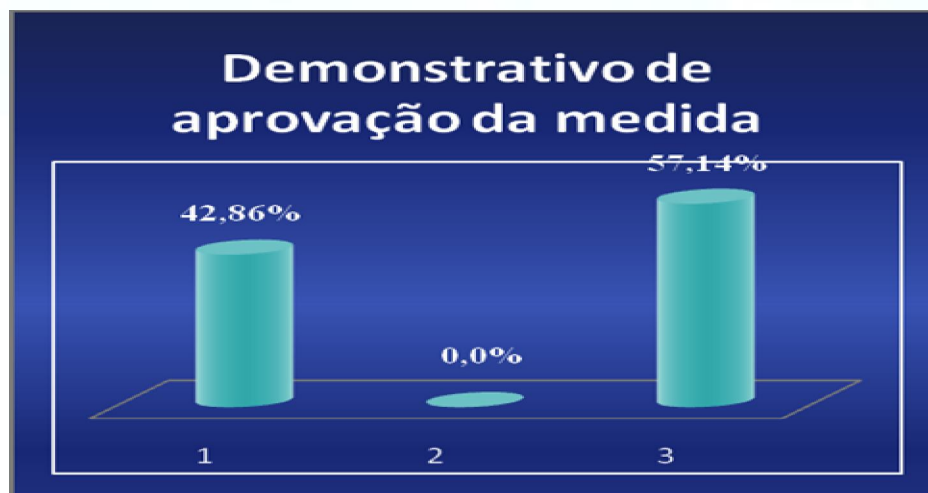
A proposta surgiu da grande demanda de reivindicações de usuários junto à Ouvidoria, que afirmam que todos os cursos existentes, na área de Ciências Aeronáuticas, são ministrados somente pelas universidades privadas.

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 vôo 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 pudesse 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

Quantitativo com opinião dos setores.	Quantitativo que aprovou a medida	Quantitativo que desaprovou a medida	Quantitativo que não opinou	Total de setores questionados
	3	0	4	7



4. Ações da Ouvidoria

4.1 Visitas aos setores da ANAC

- Visita à Superintendência de Relações Internacionais e à Gerência de Tarifas Aeroportuárias e Preços Específicos da Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária, localizadas no Rio de Janeiro, a fim de conhecer a estrutura e a rotina de trabalho, além de receber relato dos consultores da Ouvidoria;
- Reunião com os Gerentes de algumas áreas das Superintendências de Segurança Operacional e Aeronavegabilidade, localizadas no Rio de Janeiro, a fim de disseminar o papel da Ouvidoria e conhecer as novas atividades em decorrência da alteração regimental;
- Visitas aos Superintendentes e Gestores de algumas áreas a fim de discutir as propostas de políticas públicas feitas pela Ouvidoria desde o primeiro semestre de 2007.

4.2 Participações em eventos.

- Participação no 1º Colóquio de Ouvidorias Brasil e Canadá, realizado em Manaus pela Ouvidoria – Geral da União;
- Participação no VII Simpósio de Transporte Aéreo, realizado no Rio de Janeiro;
- Participação no XV Seminário Regional de Aviação Civil, realizado em Recife – PE;
- Participação em audiência pública sobre a proposta de revogação da Portaria 187/DGAC que estabelece critérios de utilização dos aeroportos situados nas Áreas de Controle Terminal (TMA) do Rio de Janeiro, realizada em Brasília;
 - Participação em Seminário promovido pelo Instituto de Defesa do Consumidor sobre as Agências Reguladoras e Direito do Consumidor, realizado em São Paulo.