



Ouvidoria



**I Relatório
Semestral / 2010**



Ouvidoria

I RELATÓRIO SEMESTRAL 2010



MENSAGEM

“Saber ouvir quase que é responder”.

Pierre Marivaux

GLOSSÁRIO

ANAC	Agência Nacional de Aviação Civil	SSO	Superintendência de Segurança Operacional
ASCOM	Assessoria de Comunicação Social	OUV	Ouvidoria
ANOP	Associação de Ouvidorias Públicas		
CDC	Código de Defesa do Consumidor		
CHT	Certificado de Habilitação Técnica		
DECEA	Departamento de Controle do Espaço Aéreo		
GAGE	Grupo de Apoio à Gestão Estratégica		
GTRU	Gerência Técnica de Relacionamento com Usuário		
GRU	Guia de Recolhimento da União		
MDIC	Ministério de Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior		
RBHA	Regulamento Brasileiro de Homologação Aeronáutica		
SAF	Superintendência de Administração e Finanças		
SAR	Superintendência de Aeronavegabilidade		
SCD	Superintendência de Capacitação e Desenvolvimento de Pessoas		
SIA	Superintendência Infraestrutura Aeroportuária		
SPI	Superintendência de Planejamento Institucional		
SRE	Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado		



DIRETORA-PRESIDENTE

Solange Paiva Vieira

DIRETORES

Carlos Eduardo Magalhães da Silveira Pellegrino

Claudio Passos Simão

Ricardo Sérgio Maia Bezerra

Rubens Carlos Vieira

SUPERINTENDENTES

Jânio Castanheira

David da Costa Faria Neto

Dino Ishikura

Paulo Henrique de Noronha Luz

Marcelo Leandro Ferreira

Juliano Alcântara Noman

Carlos Eduardo de Souza Pereira

Bruno Silva Dalcomo

Sílvio Furtado Holanda

I Relatório Semestral da Ouvidoria 2010

OUVIDORA

Alayde Avelar Freire Sant'Anna

EQUIPE DA OUVIDORIA

Adriana Ferreira Gama

Clenilson Pereira Costa

Elenjuce Ferreira Dias Valentin

Eurasia Wilson Faria

Igor Nascimento Oliveira

Tatiana Ana Feitoza

Walquíria Silva Maranhão Almeida

APOIO TÉCNICO

Assessoria de Comunicação Social

Sumário

11	1. Apresentação
13	2. Processo de Trabalho interno da Ouvidoria
13	2.1. Formas de atendimento aos usuários pela Ouvidoria da ANAC
13	2.2. Aperfeiçoamento contínuo do sistema informatizado da Ouvidoria
14	2.3. Fluxograma do atendimento às demandas de usuários
17	3. Análise das manifestações Recepcionadas pela Ouvidoria via Sistema Informatizado
27	4. Atividades da Ouvidoria
27	4.1. Relatório interno de ações por área técnica
28	4.2. Participação em eventos, cursos e seminários
29	4.3. Participação no GAGE
29	4.4. Projetos e idéias
30	4.5. Confecção da Carta de Serviços
30	4.6. Quadro de recomendações da Ouvidoria às áreas técnicas e à Diretoria
35	5. Interação do usuário/cidadão x Agência
35	5.1. Com quem os usuários e servidores devem se comunicar na Agência?
36	5.2. Competências de outros entes que comumente são confundidas como da ANAC
39	5.3. Quadro de elogios recepcionados
40	5.4. Quadro de sugestões recepcionadas
47	6. Considerações Finais

1 - APRESENTAÇÃO

No presente relatório que registra o sétimo semestre da gestão iniciada, em 2007, podemos afirmar, sem medo de equívoco, que a Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil consolida sua meta de ser uma instituição pública que não se limita a contemplar um sistema de atendimento à cidadania brasileira, à recepção de reivindicações e denúncias. O leitor atento poderá constatar que a nossa Ouvidoria busca participar de todo o processo de implantação de políticas públicas, sugerindo parâmetros com diretrizes gerenciais que balizarão a Administração Pública na melhoria da qualidade de seus serviços. Nossa missão consolida-se, a cada dia, na medida em que procuramos incentivar os gestores públicos à implantação e execução de ações e de mecanismos que sejam capazes de transformar as justas manifestações da cidadania que acolhemos em ferramentas

fundamentais que possibilite ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos.

Contudo, todo nosso esforço seria em vão, se não conseguíssemos que a consolidação dos dados qualificados que apresentamos, cada vez com maior frequência, fruto da participação direta do cidadão, não ecoasse significativamente nos processos decisórios de políticas públicas na Agência Nacional de Aviação Civil. A nossa alegria é a de constatar que somos ouvidos!

Alayde Avelar Freire Sant'Anna
Ouvidora/ANAC

Os Relatórios Semestrais da Ouvidoria da ANAC atendem ao disposto no art. 18, § 2º da Lei nº 11.182/2005.



2 - PROCESSO DE TRABALHO INTERNO DA OUVIDORIA

2.1 – Formas de atendimento aos usuários pela Ouvidoria da ANAC

A Ouvidoria dispõe de diversas formas de comunicação entre a Agência e a comunidade da aviação civil brasileira para receber denúncias, reclamações, elogios, críticas e sugestões sobre a atuação da ANAC e de seus agentes. Estes meios de contato são listados a seguir:

- a) **Presencial:** mediante contato direto com os técnicos da Ouvidoria. Nesse caso, o manifestante é instruído a cadastrar sua manifestação via sistema informatizado da Ouvidoria ou por carta;
- b) **Sistema informatizado Ecoar:** cadastramento da manifestação pelo portal www.anac.gov.br, link “Ouvidoria”. Nesse caso, é facultado ao usuário cadastrar a manifestação com caráter sigiloso. O acompanhamento da manifestação também poderá ser feito por meio desse link;
- c) **Via Postal:** a ser encaminhada para o endereço: Setor Comercial Sul – Quadra 09 – Lote C, Edifício Parque Cidade Corporate – Torre A, Brasília – DF – Brasil CEP: 70.308-200, CEP: 70673-450. Nesse caso, é facultado ao usuário solicitar sigilo, caso se trate de denúncia;
- d) **Telefone:** cadastramento de manifestação pela Central de atendimento da ANAC no número 08007254445, na opção 2. Para acompanhamento da manifestação, o usuário deverá acessar a página da ANAC – www.anac.gov.br link “Ouvidoria” ou pelos telefones exclusivos da Ouvidoria (61) 3314-4154/4155/4158.

2.2 – Aperfeiçoamento contínuo do sistema informatizado da Ouvidoria

O sistema informatizado da Ouvidoria foi implantado, em abril de 2008 e desde lá, a equipe técnica tem tentado customizá-lo em conformidade com as rotinas de trabalho para atender de modo adequado aos seus usuários. Outro objetivo do sistema é fornecer informações que sinalizem problemas ou possibilidades de melhorias pelas áreas técnicas, assim como para a devida prestação de contas das atividades da Ouvidoria.

Nesse primeiro semestre de 2010, a Ouvidoria solicitou uma série de retificações no sistema que estavam impactando a rotina de trabalho de seus técnicos. Requeriu também novas funcionalidades nas rotinas do sistema informatizado, bem como a inclusão de relatórios gerenciais mais detalhados que consigam refletir os manifestos por unidades da ANAC. Outra melhoria no sistema foram as ferramentas de mensuração dos resultados tanto do trabalho dos técnicos da Ouvidoria quanto dos pontos focais nas unidades técnicas, para que possamos agilizar e aprimorar o tempo e a qualidade das respostas, respectivamente.

2.3 - Fluxograma do atendimento às demandas de usuários

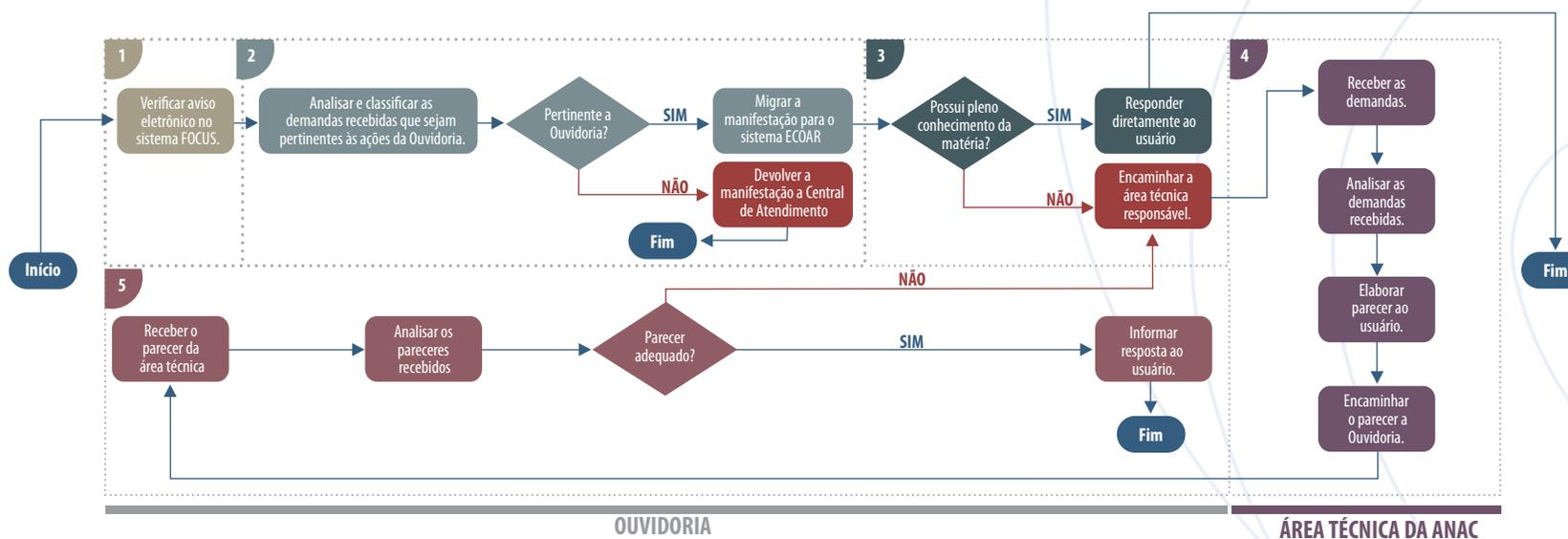
Na Agência existem duas unidades que recebem manifestações de usuários: **Ouvidoria e Gerência Técnica de Relacionamento com Usuários - GTRU**. Até agosto de 2009, a Ouvidoria da ANAC recepcionava as manifestações de sua competência pelo seu próprio canal de atendimento “ECOAR”. Após esta data, todas as manifestações passaram a ser recepcionadas pelo sistema “FOCUS”, de responsabilidade da GTRU, a qual também é responsável pela administração da Central de Atendimento. Dessa forma, o sistema da Ouvidoria teve que se integrar ao sistema de recepção de demandas da GTRU pelo sistema “FOCUS” e, posteriormente, direcionar as manifestações para o “ECOAR” para o devido tratamento. Assim, foi necessário solicitar que a Superintendência de Tecnologia da Informação provesse alternativas de canalização

de manifestações via sistema eletrônico, de tal forma que mesmo a manifestação sendo cadastrada no canal errado seja possível reenviá-la ao setor competente. Além disso, a Ouvidoria solicitou que a empresa responsável pelo atendimento telefônico da Central de Atendimento da ANAC adicionasse a possibilidade de registro de demandas para Ouvidoria por meio telefônico.

É importante salientar que as manifestações sobre a qualidade dos serviços prestados pela ANAC e pelos seus agentes devem ser registradas, no site da ANAC no link “Ouvidoria”. Deve-se registrar, também, que as demandas que se referirem aos entes regulados e fiscalizados pela Agência bem como quaisquer pedidos de informações devem ser registrados no link “Fale com a ANAC”.

Segue, abaixo, quadro demonstrativo do fluxo de atendimento realizado pela Ouvidoria:

Figura 1 - Processo de trabalho realizado pela Ouvidoria da ANAC.





3 - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS PELA OUVIDORIA VIA SISTEMA INFORMATIZADO

A Ouvidoria da ANAC possui várias formas de atendimento, assim como relatado, no título anterior, mas com exceção das manifestações que recebe, via correspondência, centraliza todos os demais manifestos no sistema informatizado.

O sistema eletrônico gerencial da Ouvidoria “Ecoar” possibilita: a recepção da manifestação do usuário; a interação com o usuário antes da conclusão do registro, por exemplo, complementar a manifestação; a intermediação junto às áreas técnicas para obtenção de resposta ao usuário; monitoramento do tempo de resposta por parte dos consultores bem como pelos técnicos da Ouvidoria; a geração de estatísticas que comporão os Relatórios de prestação de contas de atividades da Ouvidoria; e a geração de relatórios que subsidiarão a tomada de decisão por parte dos gestores que necessitem do input de pontos falhos diagnosticados por meio das manifestações sobre os serviços prestados pela ANAC.

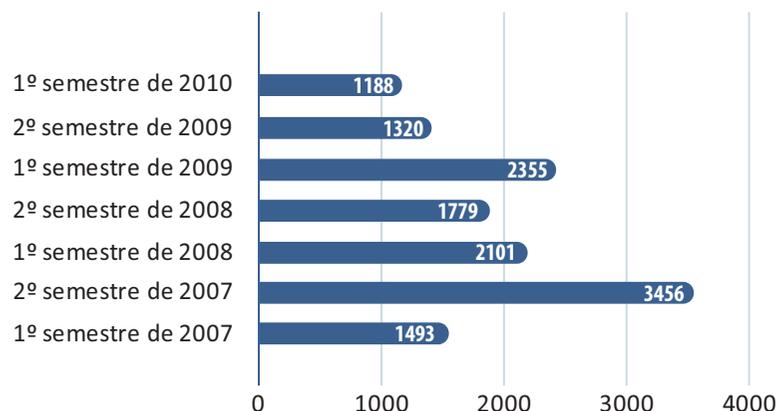
Um ponto a merecer destaque é que afetou o quantitativo de registros desse semestre devido à mudança de perfil da Ouvidoria. A cada semestre, a Ouvidoria, em conjunto com outras áreas da ANAC e a partir de entendimento consolidado pela Ouvidoria - Geral da União, vem se focando nas atividades que realmente são condizentes

com sua competência. No caso de recepção de registros, em fevereiro de 2010, deixou de receber pedidos de informação, mesmo que estes sejam afetos aos serviços da ANAC, e também manifestações que não estejam ligadas diretamente à atuação institucional da Agência. Dessa forma, hoje, a Ouvidoria recebe manifestos que auxiliam no aperfeiçoamento da qualidade dos serviços da ANAC, favorecendo as atitudes pró - ativas ou interventivas por parte do ente regulador.

Outro quesito que se destacou, no primeiro semestre de 2010, foi o entendimento de que a Ouvidoria deve intervir junto às áreas técnicas, mesmo nos casos de competência do “Fale com a ANAC”, nas situações que consideramos extrapolar a razoabilidade da espera de atendimento pelo usuário, atualmente quinze dias úteis.

Quanto aos casos de reclamações sobre companhias aéreas ou de outros entes regulados, não podemos, ainda, intervir diretamente, pois dependemos da regulamentação de prazos e políticas no relacionamento da Agência com esses entes. De todo modo, a Ouvidoria tem se posicionado como aliada do usuário, propondo melhorias nos processos dos setores envolvidos com assuntos dessa matéria, a partir dos apontamentos dos usuários.

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



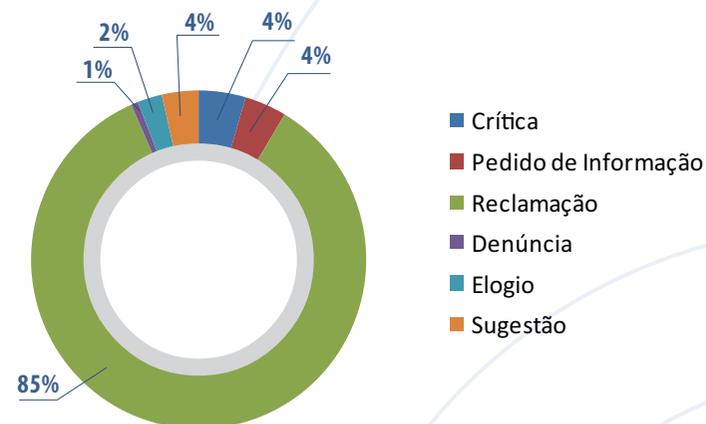
Apresentaremos a seguir, uma análise qualitativa e quantitativa das demandas que recebemos, assim como nossa interação com as áreas técnicas da Agência.

Neste semestre, os comentários referem-se, apenas, aos dois últimos semestres, pois as oscilações têm sido bem significativas e refletem, em especial, a redefinição constante do papel da Ouvidoria no atendimento de manifestações.

A Ouvidoria recebeu 1188 registros no 1º semestre de 2010, observando um decréscimo de 10% em relação ao semestre anterior. Esse fato deve-se a Ouvidoria não mais receber pedidos de informações dos usuários, conforme explicado na introdução deste título, deixando esta competência da ANAC para a Central de Atendimento.

O “Gráfico 2” demonstra o percentual de registros efetuados,

Gráfico 2- Percentual de recepção de demandas do 1º semestre de 2010 por tipo de atendimento



no primeiro semestre de 2010, por tipo de atendimento.

Neste gráfico, pode-se observar que os “**pedidos de informação**” representaram apenas 4% do total de demandas. Este decréscimo deve-se ao fato de não recebermos mais esses manifestos, desde fevereiro de 2010, quando estes passaram a ser respondidos diretamente pelo “Fale com a ANAC” de competência da GTRU.

Com a evolução do trabalho da ANAC e pela transparência alcançada, no âmbito da Agência, recebemos apenas 1% **de denúncia**. **Destas denúncias**, nem todas foram sobre a atuação institucional da ANAC, mas sim de alguns entes regulados que a Ouvidoria ainda recebia, até fevereiro de 2010, por entender, naquele momento, ser de sua competência. As demais denúncias foram devidamente encaminhadas à Corregedoria para o tratamento cabível.

Os elogios recepcionados, neste período, que representam 2% dos manifestos foram principalmente em relação: à melhoria da aviação civil brasileira; a alguns procedimentos que foram aprimorados por parte da Agência; a alguns servidores e também quanto ao atendimento por parte dos operadores da Central de Atendimento da Agência.

As críticas representaram 4% do total de registros, sendo as mais significativas as que se referiram à revogação da Portaria 993 que culminou no fechamento do aeroporto de Pampulha.

As reclamações que refletem 85% dos manifestos se referiram, sobretudo, aos seguintes fatores:

- Demora na análise de processos de checagem e rechechagem nas unidades regionais da ANAC;
- Quantidade insuficiente de pilotos checadores;
- Falhas nos sistemas de provas on-line bem como estrutura deficitária para realização das bancas;
- Falta de padronização no atendimento realizado nos setores de habilitação nas unidades regionais;
- Problemas na qualidade de impressão dos Certificados de Habilitações Técnicas (CHT's);
- Problemas com as provas de proficiência lingüística;
- Falta de atendimento telefônico;
- Problemas com horário de funcionamento nos Postos de Serviços nos aeroportos;
- Problemas constantes no acesso do link de Guia de Recolhimento da União (GRU) na página da ANAC.

Cabe ressaltar que a ANAC já adotou algumas medidas em relação a alguns manifestos citados. Por exemplo: credenciou checadores para tentar minimizar o tempo de checagem dos pilotos e firmou convênio com a Casa da Moeda do Brasil para impressão das CHT's entregando-as na residência dos aeronautas.

Acreditamos que a Ouvidoria deve trabalhar para tornar cada vez mais transparentes os processos à sociedade e aos usuários dos serviços prestados pela Agência, por isso confeccionamos a **"Tabela 1"** que evidencia os tipos de atendimento por assuntos com a situação da demanda e os respectivos percentuais de finalização.

Nota-se nesta tabela que o assunto mais **criticado foi o de "operações de serviços aéreos"**, no caso do fechamento do aeroporto da Pampulha. Observa-se também que **as "sugestões" se referem mais à Legislação de Aviação Civil**. Inclusive é importante salientar que muitas sugestões já foram objetos de consulta ou audiência pública e maior parte das temáticas foram recentemente editadas.

Quanto às reclamações, além das acima apontadas, a mais relevante refere-se à "demora na emissão de resposta ao usuário" pela Gerência de Relacionamento com Usuários, pelas mais diversas razões, entre as quais, destaca-se a falta de regulamentação de prazos a ser submetida à apreciação da nova Diretoria que, ainda, está pendente de análise em algumas áreas da Agência. De qualquer modo, A GTRU, responsável pela gerência da Central de Atendimento, aponta, como principal razão da demora no atendimento das demandas recebidas, a falta de validação de roteiros pelas áreas técnicas da Agência.

Tabela 1 - Quadro demonstrativo de tipos de atendimento por assuntos com respectivas situações de conclusão e percentuais

Tipo de atendimento	Assuntos	Manifestos recebidos	Percentual de recebidos	Em providência pela Ouvidoria	Aguardando solução do setor técnico	Manifestos respondidos	Percentual de respondidos
Crítica	Assuntos de competência da GTRU	1	1,85%	0	0	1	100%
	Capacitação do público de aviação civil	1	1,85%	0	0	1	100%
	Certificação operacional de aeroportos, aeródromos, heliportos e helipontos	1	1,85%	0	0	1	100%
	Demora na emissão de resposta ao usuário	1	1,85%	0	0	1	100%
	Legislação de aviação civil	7	12,96%	0	3	4	57,14%
	Licenças e habilitações de pessoal da aviação civil	3	5,56%	0	0	3	100%
	Operações de Serviços aéreos	19	35,18%	0	0	19	100%
	Política de inclusão social	3	5,56%	0	0	3	100%
	Postos de Serviços	3	5,56%	2	0	1	33,33%
	Procedimentos adotados pela ANAC	11	20,37%	1	1	9	81,82%
	Qualidade da resposta	1	1,85%	0	0	1	100%
	Site da ANAC	3	5,56%	0	0	3	100%
Total	12	54	100,00%	3	4	47	87,03%
Pedido de informação	Assuntos de competência da GTRU	16	33%	1	0	15	93,75%
	Carga aérea	3	6,25%	0	0	3	100%
	Certificação de capacidade física e mental	4	8,33%	0	0	4	100%
	Certificação operacional de aeroportos, aeródromos, heliportos e helipontos	2	4,17%	0	1	1	50%
	Facilitação e Segurança da Aviação Civil	1	2,08%	0	0	1	100%
	Gestão de Pessoal da ANAC	3	6,25%	0	0	3	100%
	Licenças e habilitações de pessoal da aviação civil	13	27,08%	0	0	13	100%
	Prazo regulamentar de serviços	1	2,08%	0	0	1	100%
	Procedimentos adotados pela ANAC	3	6,25%	0	0	3	100%
	Registro Aeronáutico Brasileiro	1	2,08%	0	0	1	100%
	Site da ANAC	1	2,08%	0	0	1	100%
Total	11	48	100%	1	1	46	95,83%

Sugestão	Legislação da Aviação Civil	27	64,29%	2	4	21	77,77%
	Licenças e habilitações de pessoal da aviação civil	3	7,14%	0	0	3	100%
	Política de inclusão social	4	9,52%	0	0	4	100%
	Prazo regulamentar de serviços	1	2,38%	0	0	1	100%
	Procedimentos adotados pela ANAC	5	11,91%	0	1	3	60%
	Serviços da Central de Atendimento	1	2,38%	0	0	1	100%
	Site da ANAC	1	2,38%	0	0	1	100%
Total	7	42	100,00%	2	5	34	80,95%
Elogio	Assuntos de competência da GTRU	1	3,57%	0	0	1	100%
	Atendimento de agente da ANAC	5	71,43%	0	0	5	100%
	Atendimento de setor da ANAC	2	7,14%	0	0	2	100%
	Legislação da Aviação Civil	1	3,57%	0	0	1	100%
	Operações de serviços aéreos	1	3,57%	0	1	0	0%
	Política de inclusão social	1	3,57%	0	0	1	100%
	Postos de Serviços	1	3,57%	0	0	1	100%
	Procedimentos adotados pela ANAC	7	25%	1	0	6	85,71%
	Serviços da Central de Atendimento	8	28,57%	0	0	8	100%
	Site da ANAC	1	3,57%	0	0	1	100%
Total	10	28	100,00%	1	1	26	92,86%
Denúncia	Assuntos de competência da GTRU	4	50%	0	0	4	100%
	Atendimento de agente da ANAC	1	12,50%	0	1	0	0%
	Certificação de capacidade física e mental	1	12,50%	0	0	1	100%
	Licenças e habilitações de pessoal da aviação civil	2	25%	0	0	2	100%
Total	4	8	100,00%	0	1	7	87,5%

Reclamação	Aeronavegabilidade continuada	1	0,01%	0	0	1	100%
	Assuntos de competência da GTRU	27	2,68%	0	0	27	100%
	Atendimento de agente da ANAC	16	1,59%	2	4	10	62,5%
	Atendimento de setor da ANAC	38	3,77%	8	4	26	68,42%
	Bancas de exames	2	0,20%	0	0	2	100%
	Capacitação do público de aviação civil	1	0,01%	0	1	0	0%
	Carga aérea	3	0,30%	0	0	3	100%
	Certificação de capacidade física e mental	15	1,49%	0	0	15	100%
	Certificação de produto aeronáutico	1	0,01%	0	0	1	100%
	Certificação e autorização de escolas, aeroclubes e centros de instrução	5	0,50%	0	0	5	100%
	Certificação operacional de aeroportos, aeródromos, heliportos e heliportos	11	1,09%	0	0	11	100%
	Consultoria e assessoramento jurídico	2	0,20%	0	0	2	100%
	Demora na emissão de resposta ao usuário	429	42,56%	1	9	419	97,67%
	Gestão de Pessoal da ANAC	4	0,40%	0	0	4	100%
	Legislação da Aviação Civil	21	2,08%	4	3	14	66,67%
	Licenças e habilitações de pessoal da aviação civil	203	20,14%	12	12	179	88,17%
	Manifestações sobre serviços da ANAC	3	0,30%	1	0	2	66,67%
	Operações de serviços aéreos	8	0,79%	0	1	7	87,5%
	Outorgas de serviços aéreos	2	0,20%	0	1	1	50%
	Política de inclusão social	5	0,50%	0	0	5	100%
	Postos de Serviços	35	3,47%	17	1	16	45,71%
	Prazo regulamentar de serviços	11	1,09%	0	0	11	100%
	Procedimentos adotados pela ANAC	52	5,16%	6	14	32	61,54%
	Qualidade da resposta	29	2,88%	1	0	28	96,55%
	Qualidade da resposta dada ao usuário	3	0,30%	0	0	2	66,67%
	Recursos logísticos	8	0,79%	1	0	7	87,5%
	Registro Aeronáutico Brasileiro	20	1,98%	0	0	20	100%
	Serviços da Central de Atendimento	27	2,68%	0	0	27	100%
Site da ANAC	26	2,58%	2	4	19	73,08%	
Total	29	1008		55	53	896	88,89%

O “Gráfico 3” objetiva confrontar, mês a mês, o quantitativo de registros com o percentual de finalização. Nem sempre é possível finalizar os manifestos no mesmo mês de registro, pois muitas demandas dependem de apreciação de superiores ou de outras pessoas dentro de uma determinada unidade técnica. Como exemplo, temos o mês de junho que provavelmente só terá os registros totalmente respondidos no mês subsequente.

O “Gráfico 4” demonstra o esforço da equipe da Ouvidoria, assim como dos pontos focais das áreas técnicas, em conseguir concluir quase 90% das demandas recebidas.

A Ouvidoria tem conseguido manter um bom percentual de conclusão das manifestações devido ao entendimento de que tem a obrigação de buscar a resolução das manifestações diretamente em cada área técnica, de modo descentralizado, minimizando a burocracia e diminuindo o tempo de resposta à demanda do usuário. Devemos registrar, também, que várias outras ações são tomadas pela Ouvidoria para que a resposta ao usuário seja ágil e para que os gestores das áreas técnicas estejam cientes de nosso contato com suas unidades.

A seguir citamos algumas das ações da equipe da Ouvidoria:

- buscar o constante aprimoramento sobre temas atuais e relevantes;
- elaborar relatórios bimestrais aos gestores, constando gráficos, relatos das manifestações mais frequentes, apreciação sobre a qualidade das respostas dos consultores e recomendações de pontos que devem ser aprimorados ou modificados e solicitando retorno dos pontos abordados.

Gráfico 3 – Percentual de demandas finalizadas por mês.

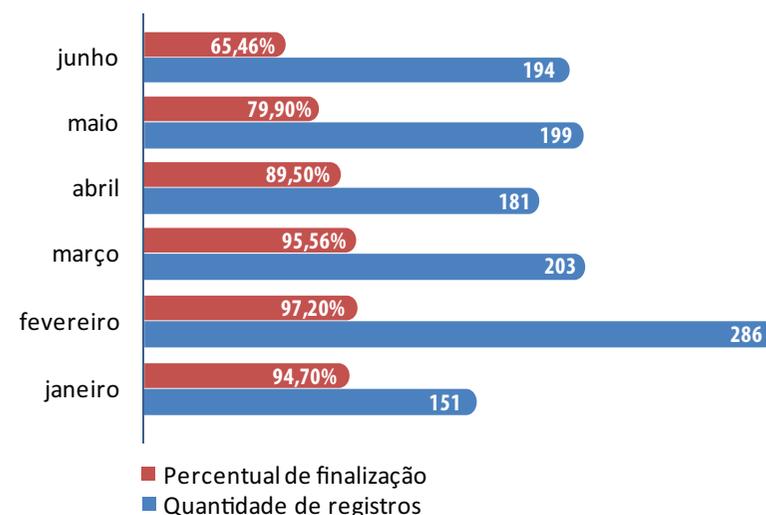
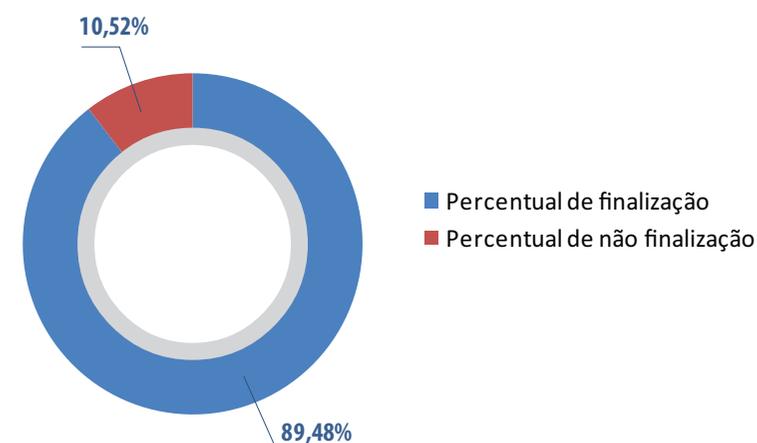


Gráfico 4 - Percentual consolidado de manifestações finalizadas



O “Gráfico 5” objetiva demonstrar o grau de necessidade de interlocução com as áreas técnicas por parte da Ouvidoria. Neste 1º semestre de 2010, consultamos as áreas técnicas mais vezes que, nos semestres anteriores, pois quando recebíamos pedidos de informações, conseguíamos manter um banco de dados que servia de parâmetro para casos análogos.

Com esse novo enfoque da Ouvidoria, as reclamações, que são os registros mais freqüentes, precisam ser consultadas pontualmente com os setores, para que além de solucionarmos a demanda do usuário, possamos consolidar a situação. Além disso, caso a situação se torne freqüente, encaminhamos memorando aos superiores solicitando um posicionamento para obtermos uma motivação para o caso e um prazo para resolução.

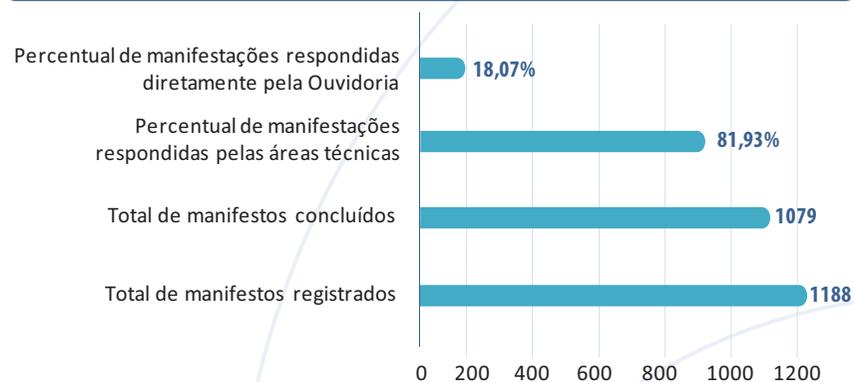
No que se refere às sugestões, costumamos consultar as gerências de normas das superintendências para que verifiquem a pertinência da proposta e se posicionem sobre uma possível alteração da normativa. É importante salientar que as legislações da ANAC estão passando por um processo gradativo de atualização e os usuários podem participar das consultas ou audiências públicas para sugerirem alterações às minutas de normas propostas pela ANAC.

O “Gráfico 6” demonstra os assuntos mais recorrentes no semestre. Dentre estes destacamos:

- **Demora na emissão de resposta ao usuário que corresponde a 430 registros:** esse assunto reflete, principalmente, o quantitativo de assuntos relativos à competência do “Fale com a ANAC” quanto às reclamações sobre entes regulados que dependem de averiguação de descumprimento de normativas da ANAC pela Gerência de Fiscalização.

Cabe ressaltar que a demora de resposta não está associada somente à atuação da Gerência de Relacionamento com Usuários que recebe tais manifestos e da Gerência de Fiscalização responsável

Gráfico 5 - Cenário de conclusão de demandas

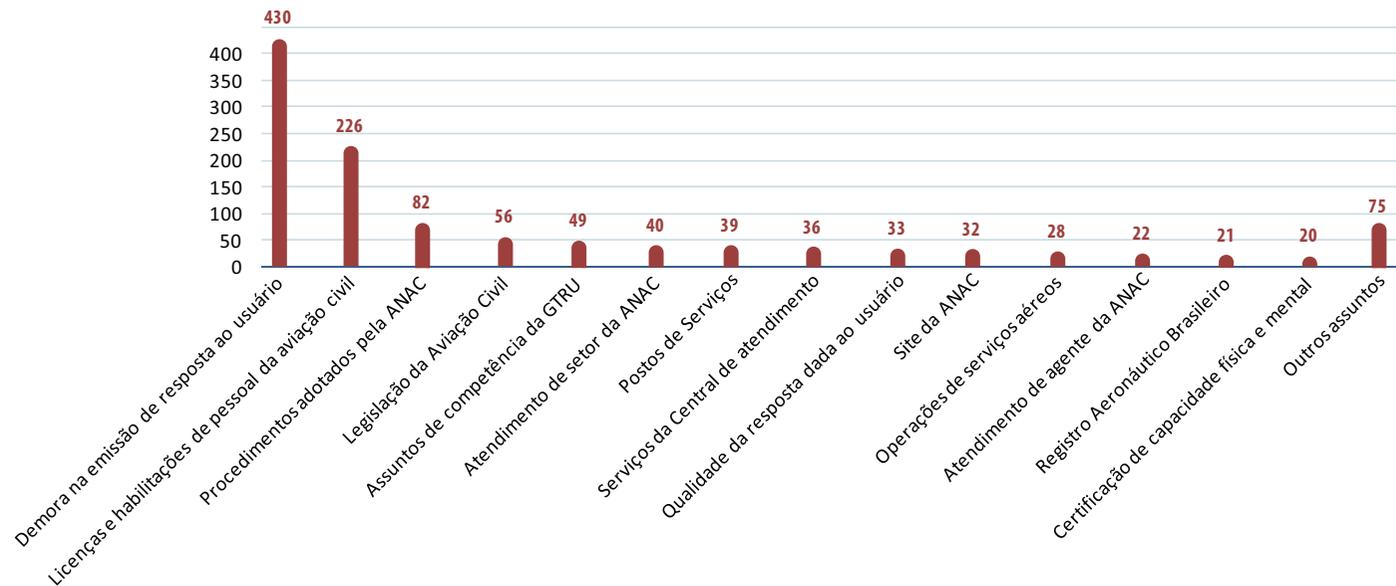


pela análise dos pleitos, mas também pela falta de normatização de Política que norteará o atendimento por parte dos entes regulados de regras da ANAC que se encontra em validação pela Diretoria.

A partir dos manifestos, também notamos problemas decorrentes da ausência de políticas da GTRU em conjunto com outras áreas da ANAC. Por exemplo, com a Gerência de Fiscalização que recebe os manifestos contra as empresas aéreas para verificação de descumprimento do contrato de concessão de serviço público e de legislações de aviação civil para análise de descumprimento e possível aplicação de sanção administrativa.

- **Licenças e habilitações de pessoal de aviação civil que contém 226 registros:** esse assunto possui maior parte das reclamações voltadas ao setor de habilitação com apontamentos de demora na análise dos processos de cheque e de recheque de pilotos; problemas de estrutura dos sistemas de provas on-line e logística para realização das bancas; má qualidade na impressão dos Certificados de Habilitação Técnica (CHT's); demora na emissão das CHT's; quantidade

Gráfico 6 - Assuntos mais demandados no semestre



insuficiente de pilotos checadores para realização dos cheques e vários relatos sobre as provas de proficiência linguística para os aeronautas.

• **Procedimentos adotados pela ANAC com 82 manifestos:** esse assunto retrata desde sugestões, elogios, críticas até reclamações em relação a alguma atitude ou processo estabelecido pela ANAC como, por exemplo: críticas quanto à falta de fiscalização direta nos aeroportos; críticas quanto ao não cumprimento pela ANAC de prazos estabelecidos em manuais elaborados por ela; sugestões à Agência quanto às mudanças na análise de processos para que crie um setor

específico para credenciamento de empresas de serviços aéreos especializados, etc.

• **Legislação de aviação civil com 56 manifestos:** além de críticas quanto a algumas normas de aviação civil, a Ouvidoria tem recebido uma série de sugestões de alteração de legislação de aviação civil. Na **“Tabela 3”** apresentamos, não só as sugestões mais frequentes, como, também, as respectivas considerações dos setores técnicos da Agência.



4 - ATIVIDADES DA OUVIDORIA

4.1 – Relatório interno de ações por área técnica

A Ouvidoria da ANAC, a partir de março de 2010, passou a elaborar Relatórios Bimestrais de Ações por Área Técnica. Nesse primeiro semestre, elaboramos estes relatórios somente para as Superintendências, com exceção da Superintendência de Tecnologia da Informação e de Planejamento Institucional, por não mantermos contato direto para resolução de manifestações dos usuários. Adicionalmente, elaboramos relatórios mensais para a Gerência de Relacionamento com Usuários.

O Relatório Bimestral de Ações por Área Técnica objetiva principalmente:

- Cientificar às superintendências do quantitativo de manifestações encaminhadas pela Ouvidoria e o cumprimento das solicitações em tempo hábil pelos consultores indicados, pelo fato de mantermos pontos focais descentralizados diretamente em cada área técnica;
- Informar às superintendências sobre as manifestações mais frequentes sobre suas responsabilidades;

- Apresentar a lista atual de consultores por área e comentários sobre a qualidade das respostas emitidas por esses;
- Solicitar colaboração dos setores no pronto atendimento das manifestações da Ouvidoria e da Gerência de Relacionamento com Usuários;
- Identificar as deficiências da área visando ao aperfeiçoamento das atividades das superintendências.

Além disso, o objetivo maior do relatório bimestral foi manter um diálogo aberto com os gestores, cientificando-os dos manifestos de usuários dos serviços da Agência e solicitando retorno desses apontamentos.

Acreditamos que esse contato contínuo da Ouvidoria com as áreas técnicas, cientificando os gestores dos problemas enfrentados pelo seu setor sob a ótica do cidadão e usuário de aviação civil é componente essencial do processo de realinhamento do planejamento contínuo de cada área.

O relatório mensal encaminhado à GTRU visa:

- Cientificar à Gerência de Relacionamento com Usuários (GTRU) do quantitativo de manifestações recepcionadas pela Ouvidoria com temáticas correlatas à atuação desta Gerência;
- Informar à GTRU sobre demandas freqüentemente registradas pelos manifestantes no sistema “Ecoar” da Ouvidoria com temas de sua responsabilidade;
- Apresentar à GTRU as medidas executadas pela Ouvidoria, em caso de ausência de resposta por essa Gerência em um tempo razoável;
- Inteirar a GTRU das possíveis deficiências identificadas pela Ouvidoria no tratamento das demandas registradas pelos usuários no sistema “Focus”, visando ao aperfeiçoamento de suas atividades.

4.2 – Participação em eventos, cursos e seminários

- **Participação em Congresso da Cúpula União Européia America Latina de Aviação Civil, no Rio de Janeiro, de 24/05/2010 a 26/05/2010.**

O evento objetivou: adotar novas e importantes medidas nas relações aéreas entre a União Européia e a América Latina no século 21 e reunir representantes das autoridades aeronáuticas de todos os setores da aviação civil, facilitando os intercâmbios comerciais e reforçando a cooperação entre as duas regiões no campo da aviação; discutir assuntos como a infraestrutura aeroportuária e políticas para aeroportos; os impactos ambientais do transporte aéreo; os

progressos na indústria de transporte aéreo na América Latina e na União Européia foram alguns dos temas discutidos na Cúpula.

- **Participação em evento da 1ª Cúpula Pan Americana de Instrução em segurança operacional de aviação civil, no Rio de Janeiro, de 24/05/2010 a 26/05/2010.**

O evento visou discutir os riscos de segurança, apresentando uma visão geral das estatísticas de segurança na região com maiores áreas de riscos; fornecer estratégias para a melhoria de riscos de segurança apresentando uma visão geral das estatísticas. Além de outras iniciativas para melhorar a segurança de vôo.

Realização de treinamentos, painéis de debate e seminários sobre estratégias de mitigação para as três maiores áreas de riscos de acidentes e incidentes aéreos na região.

- **Participação em curso sobre Gestão de Documentos Eletrônicos e Preservação Digital, em São Paulo, de 19/04/2010 a 22/04/2010.**

O curso objetivou: proporcionar um diálogo sobre os conceitos e as formas de participação dos funcionários na Organização de uma Gestão de documentos e Preservação Digital; mostrar a importância da evolução nos modelos computacionais e tecnológicos, visando proteger e preservar informações e sistemas de informações, assegurando-lhes integridade, disponibilidade, autenticidade e confidencialidade.

- **Participação em curso de Business Objects – Web Intelligence Report Designer, em Brasília, de 03 a 05/05.**

O curso objetivou capacitar o participante a criar, analisar e compartilhar documentos Web Intelligence. O treinamento incluiu

apresentação de conceitos, demonstração de recursos, discussões sobre facilidades, atividades práticas e revisões.

- **Participação em workshop Governo 2.0, no Rio de Janeiro, de 29 a 30/04.**

O Workshop objetivou disseminar a utilização de tecnologias com adoção de ferramentas da chamada web 2.0.

Essa tecnologia segue as tendências mundiais de “Governo Aberto” que utilizam ferramentas como (blog, twitter, redes sociais, wikipédia, etc) que possibilitam tanto ao ente como aos seus usuários/cidadãos se comunicarem de modo dinâmico, atualizado e transparente.

- **Participação na Palestra de “Introdução à Aeronavegabilidade” – Principais Noções e Conceitos, em Brasília, em 25/03/2010.**
- **Participação em Curso sobre meio ambiente e aviação da ANAC, no Rio de Janeiro, de 5/5 a 7/05.**

O curso objetivou apresentar uma visão global dos conceitos ambientais relacionados com a aviação civil, incluindo a caracterização dos principais problemas e o estado da arte das pesquisas e debates internacionais visando suas soluções. Medidas tecnológicas e operacionais, assim como aspectos do gerenciamento ambiental de aeroportos estavam entre os tópicos específicos abordados.

4.3 – Participação no GAGE

A Ouvidoria assim como as demais áreas da Agência compõe o

Grupo de Apoio à Gestão Estratégica – GAGE, que foi instituído pela Portaria nº 1257, de 31/07/2009.

Esse grupo visa delinear o planejamento estratégico da Agência aproveitando o conhecimento técnico de cada componente das unidades envolvidas. Além disso, o passo que está sendo desenvolvido, no momento, é o mapeamento de processos da Agência assim como norteamo de como cada área deve fazer o seu mapeamento.

Neste próximo semestre, os membros do grupo participarão de curso de treinamento por empresa especializada que realizará treinamento em duas turmas: uma será sobre estruturação de escritório de processos e a outra sobre modelagem e melhoria de processos.

4.4 – Projetos e idéias

- **Projeto de atualização da página da Ouvidoria no site e na intranet da Agência com ferramentas de tecnologia Web 2.0.**

A Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil, tendo em vista a transparência que deve existir entre um ente governamental e a sociedade, participou de um Workshop sobre uso de tecnologia **com adoção de ferramentas da chamada Web 2.0.** Essa tecnologia segue as tendências mundiais de “Governo Aberto” que utilizam ferramentas como (blog, twitter, redes sociais, wikipédia, etc.) que possibilitam tanto ao ente como aos seus usuários/cidadãos se comunicarem de modo dinâmico, atualizado e transparente.

Com o objetivo de melhorar qualitativamente a atuação da Ouvidoria e visando a aproximação e interação com os usuários da aviação civil, assim como com os servidores da ANAC, desenvolvemos um protótipo de **atualização da página da Ouvidoria no site e na intranet da Agência com ferramentas de tecnologia Web 2.0 que foi intitulado como Ouvidoria 2.0** que será discutido com a Assessoria de Comunicação. Este protótipo visa seguir as tendências mundiais e de alguns entes que já se ajustaram a essa modernidade.

4.5 – Confecção da Carta de Serviços

A ANAC em cumprimento ao Decreto Presidencial nº 6932/2009 que instituiu a Carta de Serviços ao Cidadão está elaborando a sua e tentando estabelecer, no âmbito da Agência, a gestão do atendimento que atende a uma caracterização da nova Gestão Pública.

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os **SERVIÇOS** prestados por ela, como **ACESSAR** e obter esses serviços e quais são os **COMPROMISSOS** e os **PADRÕES DE ATENDIMENTO** estabelecidos.

A Ouvidoria da ANAC possui membro no grupo e a conclusão da Carta de Serviços da ANAC está prevista para o final de 2010.

4.6 – Quadro de recomendações da Ouvidoria às áreas técnicas e à Diretoria

A Ouvidoria da ANAC, desde sua implantação em 2007, tem, de forma sistemática, adotado a prática de transformar sua escuta qualificada das demandas dos usuários/cidadãos sobre os serviços da

ANAC em recomendações ao corpo Diretor da ANAC. Em conjunturas anteriores, estamos seguros de que muitas dessas recomendações serviram como apontamentos do que a Agência deveria adotar e executar, tanto em seu nível estratégico, quanto em nível operacional. Estes quadros com as propostas sempre constaram dos Relatórios Semestrais da Ouvidoria.

Neste 1º semestre de 2010, a Ouvidoria, em cumprimento a um de seus papéis mais fundamentais que aponta para a melhoria dos serviços da Agência, efetuou suas recomendações nos Relatórios Bimestrais diretamente às áreas técnicas e alguns por meio de memorando.

Tabela 2- Quadro de recomendações/apontamentos pela Ouvidoria visando ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Agência.

Medida	Área Responsável	Meio de Cientificação ao gestor	Situação da Interação
<p>Encaminhamento às Superintendências de memorando solicitando posicionamento quanto aos processos que culminaram em sanção administrativa pela ANAC. A requisição versou sobre o quantitativo de processos recepcionados; o quantitativo de processos que geraram sanção; o tempo que a Superintendência possui para inserir o nome do ente no Sistema de Multas e o prazo que a Agência possui para incluir o ente atuado na dívida ativa.</p>	SSO, SIA, SRE e SAR	Memorando	Aguardando envio de resposta por algumas Superintendências
<p>Proposta de alteração da posição da Ouvidoria no organograma da Agência de modo a demonstrar que a Ouvidoria não pode ter vinculação técnica com o ente em que ela atua, conforme se depreende da análise do organograma.</p>	Gabinete da Diretora-Presidente	Audiência com a Diretoria e memorando	Aguardando posição do Gabinete.
<p>Proposta de oficina que trate de temas voltados às legislações dos passageiros, contrato de concessão público firmado entre a Agência e o ente regulado e aplicação do direito do consumidor para a equipe da Ouvidoria, Gerência de Relacionamento com Usuários e equipe de backoffice da Central de atendimento.</p>	SRE	Memorando	Palestrante indicado. Aguardando formalização de data e horário.
<p>Proposta de disponibilização de cursos de capacitação dos pilotos credenciados de planador e à vela, aos finais de semana, uma vez que os profissionais dessa área utilizam apenas os finais de semana para prática desportiva não dispondo de tempo para cumprir o cronograma estabelecido para os demais aeronautas.</p>	SSO e SCD	Memorando	Aguardando resposta
<p>Proposta uma padronização e treinamento dos servidores que atuam na área de habilitação e também que a Superintendência elabore uma espécie de cartilha de procedimentos que contemple os procedimentos que o setor deve adotar em todas as unidades da ANAC da mesma maneira a ser seguida pelos servidores da Agência e que também dela conste as obrigações dos usuários desse serviço para que o atendimento seja prestado de modo adequado e célere. A cartilha deve ficar disponível, no site da ANAC, para acesso pelos aeronautas.</p>	SSO	Relatório Bimestral interno de ações para áreas técnicas para a tomada de decisão por esses gestores	Aguardando resposta.

<p>Sugerimos às Superintendências que as sugestões encaminhadas pela Ouvidoria, a partir de manifestos de usuários sejam tabuladas e aquilo que for objeto de temática relacionada às consultas e audiências públicas seja aproveitado e pontuado como efetiva participação e que as demais sugestões sejam analisadas em equipe para discussão de viabilidade de implementação.</p>	<p>Superintendência Superintendências</p>	<p>Relatório Bimestral interno de ações para áreas técnicas para a tomada de decisão por esses gestores</p>	<p>Aguardando resposta.</p>
<p>Sugerimos que sejam confeccionados materiais pelos gestores de departamento da SSO, mais especificamente pela Gerência de Licenças de Pessoal de modo a compilar informações constantes de resoluções vigentes, manuais de procedimentos e instruções para os servidores que atuam diretamente no atendimento e que fiquem disponíveis para as demais áreas de atendimento da Agência materiais informativos para os servidores, independente do local em que estejam (Central, unidades regionais, Postos de Serviços, Ouvidoria e GTRU) e também em folders informativos de modo resumido.</p>	<p>SSO</p>	<p>Relatório Bimestral interno de ações para áreas técnicas para a tomada de decisão por esses gestores</p>	<p>Aguardando resposta.</p>
<p>A partir de vários manifestos de aeronautas sobre a exigência pela ANAC de proficiência lingüística como principal fator a quantidade insuficiente de examinadores para realização dos testes, sugerimos que a Agência antes da regulamentação de determinadas questões já cronografe uma estrutura que possa atender às exigências da norma.</p>	<p>SSO</p>	<p>Relatório Bimestral interno de ações para áreas técnicas para a tomada de decisão por esses gestores</p>	<p>Aguardando resposta.</p>
<p>Sugerimos que o setor de arrecadação da Superintendência de Administração e Finanças em conjunto com a Assessoria de Comunicação faça alterações na parte de navegação do site, no link de Guia de Recolhimento da União, possibilitando uma espécie de busca por serviços e também um manual de utilização do sistema.</p>	<p>SAF</p>	<p>Relatório Bimestral interno de ações para áreas técnicas para a tomada de decisão por esses gestores</p>	<p>Aguardando resposta.</p>
<p>Sugerimos que a Gerência de Fiscalização organize sua equipe em duas frentes: uma para analisar os antigos processos de Registro de ocorrência que não estão em meio virtual e outra para analisar os processos que chegam via registro no "Fale com a ANAC", uma vez que estão demorando muito para que os registros feitos pelos usuários sobre companhias aéreas sejam avaliados e autuados.</p>	<p>SRE e Diretoria</p>	<p>Relatório Bimestral interno de ações para áreas técnicas para a tomada de decisão por esses gestores</p>	<p>Aguardando resposta.</p>

5 - INTERAÇÃO DO USUÁRIO/ CIDADÃO X AGÊNCIA

5.1 – Com quem os usuários e servidores devem se comunicar na Agência?

Notamos que uma série de fatores impede a agilidade das respostas aos usuários na Agência. Um deles é o registro da manifestação em **órgão não competente** para tratar do assunto demandado. Para minimizar tais erros, esclareceremos a seguir as competências das unidades da ANAC que podem receber manifestos e quem são os responsáveis pelo tratamento:

- **Ouvidoria da ANAC:**

A Ouvidoria da ANAC somente recebe manifestos sobre a atuação institucional da ANAC e de seus servidores, ou seja, registros que digam respeito à prestação de serviços pela Agência e pelos seus servidores.

Essa unidade se comunica com as áreas técnicas da Agência solicitando as providências cabíveis.

Além de a Ouvidoria atuar em primeira instância para situações sobre a atuação da Agência, atua em segunda instância, em caso de não resposta pela GTRU ou pela Corregedoria que funcionam como primeira instância dentro de suas competências;

- **Gerência de Relacionamento com Usuários (GTRU):**

Essa Gerência recebe manifestos sobre os entes regulados e fiscalizados pela ANAC e também pedidos de informações quaisquer.

A GTRU pode se comunicar tanto com as áreas técnicas da Agência para sanar as dúvidas de usuários sobre qualquer temática, bem como para solicitar providências e fiscalizações em caso de apontamentos contra os entes regulados e fiscalizados pela ANAC.

É importante enfatizar que os usuários confundem as competências da ANAC em relação aos manifestos que registra no canal dessa Gerência. Pensam que fazendo um registro contra uma companhia aérea, como, por exemplo, em um extravio de bagagem ou não endosso de bilhete, a ANAC atuará com defensora de seu direito de consumidor. Sendo que na verdade, a Agência analisará o relato do usuário, solicitará posicionamento da empresa e encaminhará o manifesto para a Gerência de Fiscalização que examinará, à luz do contrato de concessão público, firmado entre o ente regulador e o regulado, com o respaldo das normas de aviação civil vigentes, se houve descumprimento das obrigações legais, por parte da companhia e, em caso positivo, aplicará sanção administrativa prevista em lei.

Para os casos de resolução específica do caso do usuário, esse deve procurar os Procon's e a Justiça Especial. Essa última em caso de ressarcimento por danos morais ou materiais.

- **Corregedoria:**

Essa unidade recebe manifestos mais gravosos sobre a conduta inadequada de servidores da Agência ligados direta ou indiretamente a essa.

Manifestos simples sobre mau atendimento por servidores podem ser encaminhados à Ouvidoria, mas quanto aos casos mais graves será a Corregedoria que deverá receber pelo e-mail corregedoria@anac.gov.br. Em caso de ausência de resposta, a Ouvidoria deverá atuar em segunda instância.

5.2 – Competências de outros entes que comumente são confundidas como da ANAC

A Ouvidoria da ANAC e a GTRU recebem, freqüentemente, manifestos que são de competência de outros órgãos. Além disso, recebe registros em que cabe a intervenção da ANAC somente em instância recursal. Por esse motivo, exemplificamos, na “**Tabela 3**” abaixo, algumas situações e recomendamos os respectivos responsáveis pelo tratamento da demanda e os respectivos canais de registro:

Tabela 3 – Exemplos de manifestações e respectivos canais de registros.

Tipo de manifestação	Situação	Órgão Responsável	Canal de Registro
Reclamação/Pedido de Informação	Em caso de um usuário possuir um vizinho que possua heliponto em local inapropriado que prejudica as atividades, por exemplo, de sua empresa com quem deve reclamar?	ANAC	“Fale com a ANAC” no portal www.anac.gov.br de competência da Gerência Técnica de Relacionamento com Usuários
Reclamação/Pedido de Informação	Se um determinado aeroporto estiver operando além do horário máximo permitido provocando poluição sonora com quem o usuário deve reclamar?	Em primeira instância, com a Ouvidoria da INFRAERO e em segunda instância, com a ANAC.	“Fale com a ANAC” no portal www.anac.gov.br de competência da Gerência Técnica de Relacionamento com Usuários
Reclamação/Pedido de Informação	Em caso de identificação de desvio de rotas de aviões com quem o usuário deve se comunicar?	Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA), órgão vinculado ao Comando da Aeronáutica.	www.decea.gov.br , link contato

Reclamação/Pedido de Informação	Em caso de crescimento vultoso de pousos e decolagens de aviões em uma área densamente povoada com aeronaves fazendo vôos razantes, com quem o usuário deve reclamar?	Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA), órgão vinculado ao Comando da Aeronáutica.	www.decea.gov.br , link contato
Pedido de Informação	Em caso de transporte de aeronaves importadas ou exportadas com quem o usuário deve pedir autorização?	Ministério de Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior (MDIC)	www.mdic.gov.br , link "Fale Conosco".
Reclamação	Se um passageiro teve sua bagagem avariada ou extraviada a quem reclamar?	Em primeira instância, com a companhia aérea ou com a Ouvidoria da INFRAERO. Em segunda instância, com a ANAC e com órgãos de defesa do consumidor (Procon e/ou Poder Judiciário) em paralelo	"Fale com a ANAC" no portal www.anac.gov.br de competência da Gerência Técnica de Relacionamento com Usuários
Reclamação	Em caso do usuário comprar uma passagem aérea e posteriormente vir a ter algum problema, tais como: horário de vôo, tarifa, cancelamento de vôo, entre outros?	Em primeira instância, com a companhia aérea e em segunda instância, com a ANAC e com órgãos de defesa do consumidor (Procon e/ou Poder Judiciário) em paralelo	"Fale com a ANAC" no portal www.anac.gov.br de competência da Gerência Técnica de Relacionamento com Usuários
Pedido de Informação	Se um usuário deseja saber informações sobre a qual setor da ANAC se reportar e as respectivas formas de contato? Por exemplo, anteriormente enviava planilhas de pousos e decolagens para uma unidade regional e agora deve enviar ao RJ.	ANAC	"Fale com a ANAC" no portal www.anac.gov.br de competência da Gerência Técnica de Relacionamento com Usuários
Pedido de Informação	Se o usuário deseja obter informações específicas sobre um curso ou provas? Por exemplo, mecânico de manutenção, comissário, avsec, etc.	ANAC	"Fale com a ANAC" no portal www.anac.gov.br de competência da Gerência Técnica de Relacionamento com Usuários
Reclamação/Crítica/Denúncia	Em caso de descontentamento em relação aos serviços prestados pela Central de Atendimento da ANAC ou por seus atendentes?	ANAC	"Ouvidoria" no portal www.anac.gov.br de competência da Ouvidoria da ANAC

Reclamação	Em caso de demora na emissão de resposta às manifestações registradas pelo "Fale com a ANAC" ou pela "Ouvidoria"?	ANAC	"Ouvidoria" no portal www.anac.gov.br de competência da Ouvidoria da ANAC
Reclamação	Se o manifestante não estiver satisfeito com a resposta obtida a uma demanda registrada pelo "Fale com a ANAC", pela "Ouvidoria" ou pela Central de Atendimento da ANAC?	ANAC	"Ouvidoria" no portal www.anac.gov.br de competência da Ouvidoria da ANAC
Reclamação/Crítica/Denúncia	Em caso de manifestação em relação aos serviços prestados pelos agentes da ANAC?	ANAC	"Ouvidoria" no portal www.anac.gov.br de competência da Ouvidoria da ANAC
Reclamação	Se o usuário teve atraso na emissão do CHT ou divulgação incorreta dos dados no site da Agência?	ANAC	"Ouvidoria" no portal www.anac.gov.br de competência da Ouvidoria da ANAC
Reclamação	Em caso de problemas relacionados a marcação de cheque ou recheque de exames de habilitação?	ANAC	"Ouvidoria" no portal www.anac.gov.br de competência da Ouvidoria da ANAC
Reclamação	Em relação a interposição de recursos ou recursos indeferidos em banca de exame?	ANAC	"Ouvidoria" no portal www.anac.gov.br de competência da Ouvidoria da ANAC
Reclamação	Se o usuário teve algum problema em sua avaliação de proficiência linguística?	ANAC	"Ouvidoria" no portal www.anac.gov.br de competência da Ouvidoria da ANAC
Reclamação	Em caso de atraso na divulgação de resultado em exame médico?	ANAC	"Ouvidoria" no portal www.anac.gov.br de competência da Ouvidoria da ANAC
Sugestão	Propor modificação ou revisão de artigos em uma determinada legislação publicada pela ANAC?	ANAC	"Ouvidoria" no portal www.anac.gov.br de competência da Ouvidoria da ANAC

5.3 – Quadro de elogios recepcionados

Tabela 4 – Quadro de elogios recebidos pela Ouvidoria e encaminhados ao setor pertinente.

Setor Elogiado	Elogio
Superintendência de Aeronavegabilidade	O usuário parabeniza a ANAC pela elaboração do “método para demonstrar a manutenção do nível de segurança após o vencimento do prazo da execução da revisão geral em motores a pistão”. Alega que a partir dessa medida a aviação terá a possibilidade de voltar a crescer, sem perda de parâmetros de segurança operacional, pois as pois, as empresas de manutenção e os operadores terão agora inteira responsabilidade pela liberação de um motor para o uso, e não como ocorria no sistema de extensão do TBO dos motores Continental e ou Lycoming baseados na IAC 3129 que foi revogada.
Serviços da Central de atendimento	O usuário parabeniza o atendimento prestado pelos operadores de atendimento da ANAC.
Posto de atendimento da ANAC - Aeroporto Salgado Filho	O usuário elogia o atendimento prestado pela funcionária desse Posto.
Serviços da Central de atendimento	O usuário elogia a conformidade das informações prestadas pela operadora com as da Companhia aérea TACA.
ANAC	O usuário parabeniza a Agência pelo fechamento dos helipontos irregulares em São Paulo.
Posto de atendimento da ANAC em São Paulo	O usuário elogia o atendimento prestado pelos servidores desse Posto.
Gerência de Relacionamento com Usuários	O usuário elogia a Agência por ter realizado um manifesto e a partir do contato da ANAC com a companhia aérea para que pudesse averiguar descumprimento do contrato de concessão pública, o usuário resolveu sua situação.
Serviços da Central de atendimento	O usuário parabeniza o atendimento por ter sido prestativo, ágil, rápido e claro na transmissão de informações.
Serviços da Central de atendimento	O usuário agradece o atendimento prestado pelo atendente educadamente e com atenção, sentindo assim orgulho de ser Brasileiro quando se depara com um órgão competente como a ANAC.
Serviços da Central de atendimento	O usuário relata que gostou muito do atendimento, pois achou prestativa, atenciosa e muito simpática e que a teleoperadora tentou resolver o problema da melhor maneira possível e que o atendimento foi feito com clareza.

Serviços da Central de atendimento	O usuário elogia o atendimento da operadora, informa que ela foi muito atenciosa, hábil, fez o registro da sua manifestação de forma clara. Elogia também o trabalho da ANAC e da empresa aérea TAM, diz que o seu problema foi solucionado antes do tempo esperado.
Setor de Exames da Superintendência de Segurança Operacional	O usuário elogia o atendimento prestado pelo servidor do setor de exames que resolveu prontamente o seu problema.
ANAC	O usuário parabeniza a ANAC por ter a partir de sua implantação, possibilitado o acesso de todos os cidadãos de forma igualitária ao atendimento. Relata que, na época do DAC, não acreditava nas mudanças e agora passa a acreditar na melhoria da prestação de serviços.
Diretoria da ANAC	O usuário é empregado da Infraero e trabalha no Aeroporto de Pampulha em Belo Horizonte. Ele agradece a Diretoria da ANAC por ter anulado a Portaria 993, que restringe a operacionalidade do Aeroporto de Pampulha.
Diretoria da ANAC	O usuário parabeniza a legislação 141 da ANAC que segundo ele minimiza o sofrimento causado na demora do embarque.
ANAC	O usuário parabeniza a iniciativa da ANAC com relação à obrigatoriedade do selo para o espaço útil das aeronaves.
ANAC	O usuário elogia o programa de bolsas de estudos para jovens pilotos
ANAC	O usuário elogia atuação da Agência na proibição de funcionamento de empresas de táxi aéreo inidôneas.

5.4 – Quadro de sugestões recepcionadas

Tabela 5 - Quadro de sugestões e respectiva resposta das áreas técnicas da Agência.

Sugestão	Resposta da área técnica
Criar uma nova resolução, em relação à cobrança de excesso de bagagem, para passageiros que chegam de um voo internacional. Solicita que o peso cobrado seja o mesmo em voo doméstico.	A Portaria nº 676/GC-5, que trata do assunto, se encontra em processo de revisão na Agência. A proposta para nova regulamentação sobre bagagem, ainda sem data de divulgação, será objeto de consulta pública, na qual todos os interessados poderão contribuir para que a norma contribua para o bem do interesse público.

<p>Estabelecer tempo mínimo de conexão entre um voo e outro nos aeroportos de Guarulhos, Galeão e Brasília, aos moldes de como é em Congonhas. Uma hora no mínimo de tempo de conexão seria o necessário para que muitos problemas fossem evitados.</p>	<p>As decisões quanto às localidades a serem operadas, número de voos, horários e frequências são iniciativas exclusivas do planejamento de cada empresa aérea, cabendo à ANAC analisar os pedidos apresentados por tais empresas, sob a ótica da legislação vigente. Cabe esclarecer que, caso o usuário compre bilhetes de passagens independentes, não fica configurado um voo com conexão e sim voos independentes, caso em que o passageiro deve prestar atenção ao horário de chegada e partida do voo de forma a não perder o segundo voo e, dessa forma, configurar o “no show”, situação em que o passageiro terá que arcar com despesas extras para remarcar sua viagem.</p>
<p>Regular a questão do fornecimento do número de protocolo para reclamações feitas a INFRAERO. Sugere, ainda, que deveria haver uma espécie de placa informando no balcão de informações dessa entidade, sobre quem regula a INFRAERO e onde se pode/deve efetuar as reclamações contra a mesma para que se tenha uma melhoria nos serviços prestados.</p>	<p>Está em processo de elaboração nesta Agência Nacional de Aviação Civil uma proposta de regulamentação que disciplina a forma como são prestados os serviços de atendimento ao usuário pelas empresas aéreas e pelas administradoras de infraestrutura aeroportuária.</p>
<p>O usuário sugere uma política de incentivo, principalmente em cidades não capitais, seja ampliada de forma a viabilizar preços mais satisfatórios para regiões que normalmente possuem remunerações menores e menos disponibilidade (principalmente financeira) de viajar.</p>	<p>A Lei 11.182, de 2005 (Lei de criação da ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil) consolidou o regime de liberdade tarifária que já havia sido implantado pela Portaria do Ministério da Fazenda nº 248, de 10 de agosto de 2001, tal Portaria implantou o regime de liberdade tarifária para toda a rede doméstica. No mesmo sentido a liberdade tarifária para voos com destino à América do Sul foi regulada pela Resolução nº 16, de 27 de fevereiro de 2008. Além disso, a Resolução nº 83, de 22 de abril de 2009, regulamentou a liberdade tarifária para voos internacionais para os demais continentes.</p>
<p>O usuário sugere que a Agência regulamente e obrigue empresas nacionais e estrangeiras, bem como agências de viagem a informarem o valor final da tarifa seja em publicidade, anúncios, propaganda, mala-direta, sites da internet ou ferramentas de busca de preços de passagens online.</p>	<p>A área técnica nos informou que em 09 de março de 2010, a ANAC, editou a Resolução nº 140 que regulamenta o registro de tarifas referentes ao serviço de transporte aéreo regular, com vistas a dentre outras coisas, permitir maior clareza e compreensão por parte do usuário.</p>
<p>Regular para que voos intercontinentais que partam, cheguem, ou façam conexão no Brasil permitam ao passageiro gratuitamente o embarque de duas bagagens de até 32 kg (conecito peça) irrespectivamente de onde no mundo o bilhete foi adquirido.</p>	<p>Quando o usuário adquire um bilhete para voo internacional e, nesse bilhete contenha o trecho doméstico e internacional, prevalece o direito da franquia de bagagem menos restritiva (do voo internacional). Já, caso o passageiro deseje viajar ao exterior e, adquira um bilhete doméstico e, após um bilhete internacional, resta configurado a diferenciação dos bilhetes e, dessa forma a diferença da franquia de bagagem, tal regra está contida no art. 39, da Portaria 676.</p>

<p>Isentar o usuário que possua o passe livre emitido pelo Ministério dos Transportes, de pagar a taxa de embarque.</p>	<p>A ANAC não é vinculada ao Ministério dos Transportes, é uma agência reguladora vinculada ao Ministério da Defesa. O referido passe livre mencionado pelo usuário foi regulamentado pela Portaria Interministerial nº 003, de 10/04/2001, sendo editado pelo Ministério da Justiça, Ministério dos Transportes e Ministério da Saúde. Tal Portaria tem o condão de assegurar às pessoas portadoras de deficiência que sejam comprovadamente carentes, a concessão de passe livre nos modais rodoviário, ferroviário e aquaviário. No âmbito da aviação civil, ainda não existe norma que trate do assunto.</p>
<p>Criar um prazo determinado para o pronunciamento da empresa quanto às manifestações encaminhadas da ANAC para que o atendimento seja feito de maneira menos demorada.</p>	<p>A regulamentação de prazos para cumprimento de respostas pelas empresas aéreas está em trâmite na Agência.</p>
<p>Criar, no âmbito da ANAC, cadastro facultativo para todos os cidadãos que desejem ser credenciados, para fins de vôos nacionais. Nesse cadastro, constaria a foto digitalizada e todos os dados dos passageiros, e poderia ser criado/alimentado/atualizado em todos os postos da ANAC e em lojas de atendimento das empresas aéreas nacionais (nunca nos balcões de check-in, para se evitarem atrasos nos atendimentos pre-voos).</p>	<p>A apresentação do documento visa certificar que o passageiro embarcado é o mesmo que consta na passagem aérea. Adicionalmente, embora não seja competência dessa agência estabelecer o banco de dados de passageiros proposto, informaram haver estudo para utilização de dados biométricos nos aeroportos nacionais, para agilizar os processos de embarque, que dispensará o uso de documento de identificação após a realização de um cadastro inicial.</p>
<p>Classificar, além das poltronas dos aviões segundo o espaço útil para as pernas que isso seja feito, também, com relação à largura das poltronas, ou seja, o espaço dos quadris, principalmente agora que as companhias aéreas exigem que os passageiros que não caibam nas poltronas comprem duas passagens. Sugere, ainda, que seja impedida a cobrança de dois assentos para passageiros obesos, estudando uma alternativa para as pessoas que se enquadram nessa condição.</p>	<p>A ANAC está realizando pesquisas, junto a UFSCAR (Universidade de São Carlos), para aprimorar o selo dimensional tendo em vista justamente outras medidas do assento, incluindo o espaço lateral. Sobre a cobrança de 2 assentos, a Portaria Nº 689/GC5 de 22/06/2005 resolve no artigo. 59: Quando a acomodação do passageiro a bordo exigir mais de um assento, poderá o transportador cobrar passagem pelo número de poltronas bloqueadas. Além disso, há um projeto de lei no link: http://www.senado.gov.br/sf/atividade/materia/getPDF.asp?t=72154 que limita o valor da segunda passagem a 25% do total.</p>

<p>Modificar a recente resolução publicada por esta Agência, a Resolução 138/2010, pois caso o usuário compre a passagem em seu nome, para ele mesmo viajar, mas não possa e queira que outro viaje com aquela passagem, sob aquela tarifa outrora adquirida.</p>	<p>A ANAC promoveu recentemente audiência pública sobre o tema. Diversas contribuições, por ocasião da Audiência Pública, manifestaram contrariedade à proposta, defendendo que o bilhete deveria continuar pessoal e intransferível. A intransferibilidade serve justamente para evitar que uma pessoa que não possui restrições compre uma passagem e momentos antes do crescerem a transfira para outra pessoa com algum tipo de restrição nos órgãos de segurança judiciários ou inteligência. Por fim, a proibição da transferibilidade do bilhete evita que exista um mercado paralelo de bilhetes de passagens.</p>
<p>Legislar para que o passageiro, quando não comparecer para embarque, possa ter um prazo de 48 ou 72 horas para justificar o motivo pelo qual não compareceu, pois o usuário é sujeito a erro.</p>	<p>O prazo sugerido de 48 a 72 horas para comunicar o não comparecimento ao embarque à companhia aérea possui um complexo planejamento para suas operações de voo. Dessa forma, o não comparecimento do passageiro para embarque implica em custos para a companhia, pois, supõe-se que o usuário que adquiriu o bilhete de viagem irá embarcar no dia e hora previamente estabelecidos, ficando a empresa impossibilitada de comercializar aquele assento. Logo, não vislumbramos a possibilidade de que o passageiro que não compareça para o embarque no horário previamente estabelecido possa fazer a comunicação a posteriori e não sofrer nem um tipo de sanção.</p>
<p>Legislar para que as companhias aéreas façam a cobrança de uma única taxa e não de várias taxas como taxa de não comparecimento, taxa de embarque entre outras, uma vez que, neste caso, o passageiro não embarcou.</p>	<p>A atual regra para a comercialização de bilhetes existente no Brasil é fruto da liberalização das tarifas aéreas e o usuário possui a liberdade de escolha para adquirir a tarifa que mais lhe convém, devendo no momento da compra prestar atenção às restrições e benefícios conferidos àquela classe de tarifa. Conforme prevê o art. 47 da Lei 11.182 de 2005, a ANAC tem atualizado gradualmente a legislação de aviação civil de forma a torná-la mais atualizada. Nesse sentido, a Portaria 676/2000, que trata a respeito das Condições Gerais de Transporte, começou a ser atualizada, sendo que essa modernização tem sido feita em blocos. No momento, o assunto questionado ainda não foi contemplado, no entanto ao seu tempo será, e a usuária terá a oportunidade de realizar suas contribuições.</p>
<p>O usuário sugere que haja a possibilidade de comprar a passagem por uma empresa e poder efetuar a troca para realizar o trecho por outra companhia aérea e a ANAC e a faça com que as empresas aéreas facilitem essa troca e que o valor pago por uma empresa seja aceito pela outra.</p>	<p>A Portaria 676/200 que dispõe sobre as condições gerais de transporte reza em seu art. 6º O bilhete de passagem poderá ser endossado por empresa de transporte aéreo para ser utilizado em congêneres, e por estas aceitas, de acordo com os convênios que celebrarem. Ou seja, fica discricionário às empresas o estabelecimento de convênios entre elas. A ANAC não pode intervir nessa relação.</p>
<p>Legislar para que as empresas aéreas cadastrem as passagens pelo número do CPF para facilitar a identificação de várias ocorrências e diagnosticar quando o passageiro viajou, quando teve o voo cancelado e quanto tem de crédito.</p>	<p>Entre os dias 3 e 23 de fevereiro do corrente ano, esteve aberto o processo de Audiência Pública nº 6/2010- publicado no DOU de fevereiro de 2010, que versava sobre proposta de Resolução dispondo sobre as condições gerais de transporte atinentes ao conteúdo às características do bilhete de passagem. Não houve nenhuma contribuição que solicitasse a inclusão do número do CPF no bilhete de passagem. Destarte, foi publicada a Resolução nº 138, de 09 de março de 2010, que entrou em vigor em junho.</p>

O usuário sugere que a ANAC preveja percentual máximo de multa em cima do valor da passagem por "no show".

Por força da liberdade tarifária, as empresas aéreas costumam ofertar aos passageiros uma gama de opções de tarifas, cada uma com suas respectivas regras de utilização e restrições. Dessa forma, as empresas têm a faculdade de comercializarem tarifas que não acarretam multas por inadimplemento contratual (como, por exemplo, as taxas de "no show" e/ou remarcação) ou multa por solicitação de reembolso). Além disso, as empresas comercializam tarifas economicamente mais acessíveis, conhecidas como tarifas promocionais. Essas tarifas promocionais também possuem uma série de restrições que devem ser informadas ao passageiro no momento da aquisição do serviço. Pela regulamentação em vigor, nos termos do § 2º do art. 7º da Portaria 676-CG-5/2000, temos que "o reembolso do bilhete adquirido mediante tarifa promocional obedecerá às eventuais restrições constantes das condições de sua aplicação". Com isso, os transportadores aéreos têm a faculdade de impor regras mais rígidas para tarifas que geram menos receita, inclusive estabelecer multas mais elevadas pelo inadimplemento do contrato. Contudo, as empresas aéreas são obrigadas a tornar público os valores das multas contratuais, ao passo que os transportadores aéreos têm a obrigação de redigir seus contratos de transportes – os quais são contratos de adesão- "em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior a corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor", conforme preconiza o § 3º do art. 54 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor – CDC.

Elaborar uma norma determinando que, nos casos em que aeronaves comerciais no Brasil estejam com mais de 50% da capacidade de passageiros, seja obrigatório o desembarque dos passageiros pela porta dianteira e traseira, e não somente pela dianteira, como ocorre na maioria dos vôos no Brasil.

O desembarque setorizado em aviões não passa somente pelo conforto do passageiro. Primeiro, é uma questão de Segurança Operacional, e, segundo, de controle da administração aeroportuária. Quando a aeronave estaciona em um Jet Way (Tubulão de embarque e desembarque) o passageiro somente deverá desembarcar pela porta dianteira. Isto diz respeito à Segurança Operacional, pois se fosse realizado pela saída traseira, o passageiro poderia colocar em risco a sua integridade física, já que o entorno da aeronave está repleto de viaturas e outros equipamentos que tratam das questões logísticas do voo. Ao estacionar em uma posição remota (via ônibus para levar ao terminal), o desembarque poderá ser feito por ambas as portas, mas com o staff de solo controlando e o movimento de solo interrompido.



6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma das funções precípua de uma Ouvidoria Pública é o acordar de consciência dos gestores; recepcionar manifestos individuais e saber transformá-los em uma solução coletiva. No caso da ANAC, a Ouvidoria já conseguiu despertar, tanto nos gestores quanto nos servidores que nos auxiliam nas respostas, a priorização das necessidades dos usuários de aviação civil.

Acreditamos que o serviço público não deve ser visto de forma estática e dessa maneira, em conjunto com outras áreas da Agência tentamos modelar um perfil de Ouvidoria que possa, além de intermediar a resolução de conflitos entre os usuários dos serviços da Agência e o ente regulador, possa servir de apontamento de prioridades, a partir dos manifestos de usuários.

Neste 1º semestre de 2010, ampliamos ainda mais nossa atuação com a elaboração dos Relatórios Bimestrais que visam subsidiar os gestores de informações para a tomada de decisão com priorização de atividades, seja de modo interventivo ou pró-ativo.

Nesses relatórios fizemos recomendações pontuais, por notarmos que além do problema de insuficiência de pessoal um dos fatores mais críticos na área de atendimento é a falta de padronização de procedimentos nas várias unidades da Agência e a falta de treinamento contínuo do quadro de pessoal.

Quanto às manifestações de usuários contra a ANAC, notamos que as situações apresentadas não são mais tão complexas de serem resolvidas, pois várias atividades já estão sendo aprimoradas pela Agência. De qualquer modo, assim como em toda gestão, há problemas remanescentes, sendo que ressaltamos, dentre esses, a necessidade de regulamentação de prazos de respostas tanto para o atendimento de manifestações oriundas da Ouvidoria para as áreas técnicas quanto para resolução das manifestações da GTRU.

Outro ponto que merece destaque é a necessidade de capacitação antecipada do corpo técnico da ANAC e dos entes regulados para que possam estar preparados para a entrada em vigor de normas estabelecidas pela Agência de forma a conseguirem legitimar os direitos dos usuários e a competência do ente regulador.

Por último, temos a certeza de que os apontamentos e tabulações feitos pela Ouvidoria têm evitado a repetição de manifestos sobre os mesmos assuntos, pois temos acompanhado o processo de tramitação das solicitações até o seu curso final. Assim, continuaremos a preservar a rede de colaboradores na ANAC que se sensibilizam com o trabalho da Ouvidoria e com a causa do usuário.



Ouvidoria
ANAC



Ouvidoria

End.: Setor Comercial Sul – Quadra 09 – Lote C
Edifício Parque Cidade Corporate – Torre A Brasília – DF – Brasil

CEP: 70673-450

Tel.: (61) 3314-4155 / (61) 3314-4157 / (61) 3314-4158

www.anac.gov.br/falecomaouvidoria