



Ouvidoria



I Relatório Semestral / 2011



Ouvidoria

I RELATÓRIO SEMESTRAL 2011



ANAC
AGÊNCIA NACIONAL
DE AVIAÇÃO CIVIL

MENSAGEM

*“As oportunidades normalmente se apresentam
disfarçadas de trabalho árduo e é por isso
que muitos não as reconhecem.”
(Ann Landers)*

GLOSSÁRIO

ANAC: Agência Nacional de Aviação Civil

ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações

ANTT: Agência Nacional de Transportes Terrestres

ANVISA: Agência Nacional de Vigilância Sanitária

APAC: Agente de Proteção de Aviação Civil

AVSEC: Aviation Security

CHT: Carteira de Habilitação Técnica

FAP: Ficha de Avaliação de Aprovação

GFSI: Gerência de Facilitação do Transporte aéreo e Segurança da Aviação Civil contra atos de interferência ilícita

GPEL: Gerência de Licenças de Pessoal

GTRU: Gerência Técnica de Relacionamento com Usuários

GRU: Guia de Recolhimento da União

IAC: Instrução de Aviação Civil

PNAVSEC: Programa Nacional de Segurança da Aviação

RAB: Registro Aeronáutico Brasileiro

SAF: Superintendência de Administração e Finanças

SAR: Superintendência de Aeronavegabilidade

SCD: Superintendência de Capacitação e Desenvolvimento de Pessoas

SIA: Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária

SRE: Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado

SRI: Superintendência de Relações Internacionais

SSO: Superintendência de Segurança Operacional

STI: Superintendência de Tecnologia da Informação



DIRETORES

Claudio Passos Simão
Carlos Eduardo Magalhães da Silveira Pelegrino
Ricardo Sérgio Maia Bezerra
Rubens Carlos Vieira
Solange Paiva Vieira

SUPERINTENDENTES

Alberto Eduardo Romeiro Júnior
Bruno Silva Dalcomo
Carlos Eduardo Pereira Duarte
Carlos Eduardo de Souza Pereira
David da Costa Faria Neto
Dino Ishikura
Jorge Alencar Filgueiras Viegas
Tiago Sousa Pereira
Valéria Pereira Bastos

OUVIDORA - SUBSTITUTA

Walquiria Silva Maranhão Almeida

EQUIPE DA OUVIDORIA

Adriana Ferreira Gama
Agnaldo Costa Conceição Filho
Clenilson Pereira Costa
Eurasia Wilson Faria
Gabriela Gomes de Souza
Nilvanda Aparecida de Araújo
Pablo Rafael Coelho Antunes
Walquíria Silva Maranhão Almeida

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Assessoria de Comunicação Social - ASCOM



Ouvidoria

I RELATÓRIO SEMESTRAL 2011

Sumário

11	1. Apresentação
13	2. Rotinas de trabalho da Ouvidoria
13	2.1. Tipos de atendimento realizados pela Ouvidoria.
13	2.2. Forma de tratamento das demandas.
14	2.3. Participação em cursos e eventos durante o semestre.
15	2.4. Projeto de Capacitação dos Servidores da Ouvidoria.
15	2.5. Relatórios Periódicos de interação com as áreas técnicas demandadas por usuários.
17	3. Análise de demandas recepcionadas pela Ouvidoria no I Semestre de 2011.
33	4. Desafios da Ouvidoria da ANAC
35	5. Interação dos usuários/cidadãos com a Ouvidoria.
35	5.1. Quadro de elogios recepcionados
37	5.2. Quadro de sugestões recepcionadas
41	6. Texto para reflexão: Ouvidorias Públicas e Cidadania
45	7. Considerações Finais

1 - APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da ANAC entende que o Relatório Semestral deve apresentar um resumo de suas atividades à sociedade e também fazer apontamentos e recomendações às áreas técnicas a fim de que ajustem seus processos e que se sensibilizem internamente com a causa dos usuários.

Nesse primeiro semestre de 2011, buscamos manter um padrão de relatório já utilizado nos últimos semestres, demonstrando como a Ouvidoria funciona, o que faz e como faz.

Cabe destacar que temos buscado manter diálogos paralelos com as áreas técnicas, sempre que necessário, para resolução de controvérsias e de casos pontuais, por meio dos Relatórios Periódicos Trimestrais que demonstram o olhar da sociedade sobre os processos, a partir dos manifestos dos usuários.

Contemplamos, também, texto para reflexão sobre a importância da Ouvidoria nos entes públicos para fomentar a cidadania e a mudança de olhar para a participação social no ente.

2 - ROTINAS DE TRABALHO DA OUVIDORIA

2.1 – Tipos de atendimento realizados pela Ouvidoria.

A Ouvidoria da ANAC recebe demandas sobre a prestação de serviços pela ANAC e por seus agentes. Qualquer cidadão/usuário ou até mesmo agentes internos podem encaminhar denúncias, reclamações, críticas, elogios e sugestões sobre a atuação da ANAC.

Estão disponíveis os seguintes meios de contato do usuário com a Ouvidoria:

- a) presencial:** mediante contato direto com os técnicos da Ouvidoria. Nesse caso, o manifestante é também 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”;
- c) correspondência:** a ser encaminhada para o endereço: Setor Comercial Sul Quadra 09 Lote C – Edifício Parque Cidade Corporate – Torre A – Brasília/DF CEP 70.308-200. Nesse caso, é facultado ao usuário solicitar sigilo, caso se trate de denúncia;
- d) telefone:** para esclarecimentos sobre demandas da Ouvidoria. Nesse caso, o usuário será instruído a formalizar sua manifestação por meio de carta ou pelo sistema informatizado. Os números para contato são: (61) 3314-4154/4157.

e) central de atendimento da ANAC: o usuário também pode cadastrar manifestações de Ouvidoria pelo 0800 725 4445, opção “4”.

2.2 – Forma de tratamento das demandas.

A ANAC possui dois canais de comunicação com a sociedade, “Fale com a ANAC” e “Ouvidoria”. Porém, há um sistema integrador dos canais que disponibiliza repositórios específicos para cada área de atendimento. Desse modo, mesmo que o usuário cadastre manifestação no canal errado, não terá problema, uma vez que cada unidade faz a triagem das manifestações que devem realmente ser por ela tratadas.

Caso a demanda tenha sido registrada no canal da Ouvidoria e o servidor confirme a competência, as manifestações serão encaminhadas para um sistema próprio da Ouvidoria para tratamento.

As demandas são classificadas, primeiro, por tipo de atendimento (denúncias, reclamações, críticas, elogios e sugestões) e, posteriormente, é feita a classificação das demandas em assuntos como: carteira de Habilitação Técnica, checagem/rechecagem; proficiência linguística; decisões da Diretoria etc.

Os assuntos são distribuídos entre os técnicos da Ouvidoria, cujas responsabilidades são de encaminhamento às áreas técnicas, contato com

o usuário e cobrança de resposta de acordo com o firmado na Instrução Normativa nº 53 de 2011.

Quando as demandas sobre uma determinada temática se avolumam em um período curto, o técnico fica responsável por avisar ao Ouvidor sobre a reincidência, para que sejam sistematizados os problemas apontados em um documento denominado de “Apontamentos”. Essa correspondência é encaminhada à área técnica líder do processo para que possa se manifestar e apresentar solução ou justificativas ao problema.

Há também situações em que um único caso pode demandar uma ação da Ouvidoria pontual, seja apontando ou recomendando mudança de procedimento.

A Ouvidoria também realiza recomendações de abrangência técnica, a partir dos manifestos de usuários ou servidores; e de defesa do interesse dos cidadãos/usuários, avaliando também a necessidade de fomento da participação social nas decisões do ente.

2.3 – Participação em cursos e eventos durante o semestre.

- **Participação em Fórum chamado “Alô Brasil”, realizado em Brasília pela ANATEL, no dia 26 de abril de 2011.**

O Fórum objetivou promover o fortalecimento da participação social no processo de regulação. O evento também foi realizado em outras capitais.

O evento buscou debater os principais problemas enfrentados pelos consumidores, como a publicidade dos planos, a cobrança dos serviços prestados e a qualidade do atendimento.

Os gestores da ANATEL entendem que a finalidade do Fórum é se tornar um espaço democrático e transparente para o diálogo estruturado entre Agência, usuários e prestadoras para a elaboração de propostas concretas que resultem na melhoria da qualidade dos serviços e na superação de problemas enfrentados quanto ao atendimento.

- **Participação na 1º Reunião Geral de Ouvidorias Públicas, promovida pela Ouvidoria – Geral da União, em Brasília, em 06 de julho de 2011.**

A reunião objetivou discutir a criação e implantação de um sistema integrado para o setor que reúna informações das ouvidorias públicas do País.

Um dos pontos de destaque do evento foi a apresentação do Plano de Trabalho 2011-2012 para as Ouvidorias Públicas com o objetivo de institucionalizar um sistema federal de ouvidorias públicas capaz de garantir, ao mesmo tempo, atendimento de excelência às manifestações dos cidadãos e aprimoramento constante de políticas e de serviços públicos, tendo em vista a legitimação da participação social como método de realização do Estado Democrático de Direito.

- **Participação em Curso de Excelência no Atendimento promovido pelo Instituto Legislativo Brasileiro – ILB – Senado, de 03 de maio a 03 de julho de 2011.**

O curso objetivou apresentar informações gerais a respeito do atendimento ao público sob a ótica da qualidade e da excelência.

O curso se dividiu em quatro módulos: o atendimento ao público sob o enfoque da qualidade; eficácia no atendimento ao telefone; eficácia no atendimento presencial; postura e ética profissional.

Quanto à interpretação das competências da GTRU, observamos

que o cerne da competência desse setor não é sobre o rol de usuários que podem efetuar registros nesse setor, mas coadunando-nos com a orientação da OGU e discussões entre as unidades, o entendimento é de que essa unidade deve receber manifestos **sobre os entes regulados e fiscalizados pela Agência** que refletem justamente a atividade finalística do órgão.

2.4 – Projeto de Capacitação dos Servidores da Ouvidoria.

A Ouvidoria apresentou, em fevereiro de 2011, seu projeto de capacitação para os servidores da Ouvidoria objetivando principalmente:

- Identificar, a partir da leitura dos manifestos encaminhados por usuários, as áreas da Agência que estejam merecendo maior atenção dos gestores, definindo-se em conjunto com as áreas as prioridades de ações;
- Conhecer as atribuições específicas de cada segmento da Agência a fim de aperfeiçoar o processo de comunicação e encaminhamento de demandas;
- Analisar coerentemente as demandas que versem sobre a atuação de servidores e, que obrigatoriamente, demandem a Corregedoria;
- Aplicar procedimentos adequados em situações que caracterizem assédio moral a servidores;
- Utilizar, sempre que necessário, a mediação como instrumento de resolução de controvérsias;

- Conhecer as normas do Código de Defesa do Consumidor para melhor orientar os usuários que procuram erroneamente a ANAC para resolução de seus litígios com os entes regulados;
- Sensibilizar gestores e demais colaboradores da ANAC sobre a importância dos serviços de Ouvidoria dentro da organização;
- Elaborar relatórios de atividades da Ouvidoria bem como sobre a atuação das unidades da ANAC, sendo esse último voltado para a tomada de decisão dos gestores.

2.5 – Relatórios Periódicos de interação com as áreas técnicas demandadas por usuários.

A Ouvidoria prepara, bimestralmente, relatórios periódicos aos Superintendentes e Diretores das áreas técnicas que foram demandadas por registros de usuários, uma vez que a Ouvidoria descentraliza o envio de demandas às unidades que tratam diretamente do assunto alegado pelo usuário visando dar celeridade às respostas.

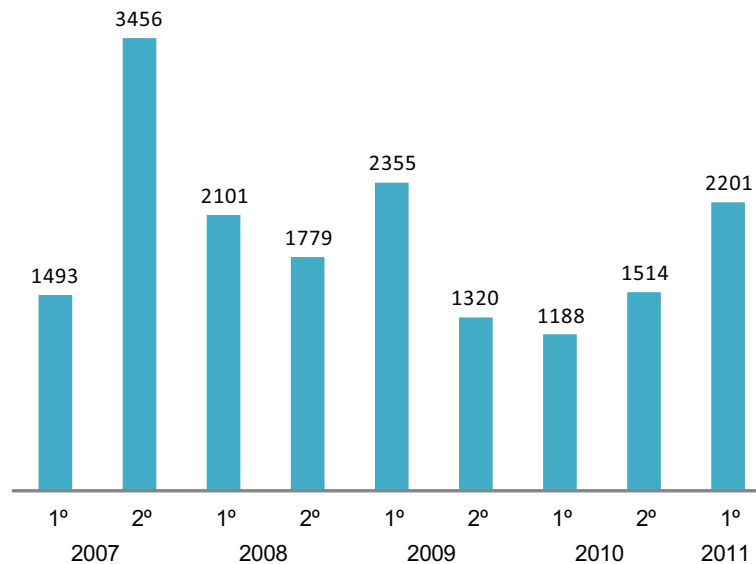
São contemplados os seguintes itens nesse documento formal: levantamento de manifestações recebidas pela Ouvidoria pertinentes à atuação do setor; tabela com quantitativo de manifestações não respondidas pelas áreas; assuntos mais demandados por unidade consultada; assuntos destaques do período por Superintendência; apresentação de questões pontuais que têm impacto coletivo e relação de elogios atinentes aos servidores das gerências.

Reitera-se nesse documento o cumprimento dos prazos de atendimento pelas áreas técnicas estabelecido pelas Instruções Normativas nº 48/2010 e 53/2011 do “Fale com a ANAC” e Ouvidoria, respectivamente.

3 - ANÁLISE DE DEMANDAS RECEPCIONADAS PELA OUVIDORIA NO I SEMESTRE DE 2011.

3.1 – Manifestações recebidas

Gráfico 1 – Manifestações recebidas por semestre



O gráfico acima demonstra quão variável foi o recebimento de demandas pela Ouvidoria da ANAC desde o ano de 2007.

Pode-se notar um decréscimo de registros de 2008 em relação a 2007 de 21,6%. Tal variação deveu-se principalmente a um conflito

de competências legal entre as duas unidades de atendimento da ANAC: Ouvidoria e Assessoria de Relacionamento com Usuários - GTRU. Contribuiu, também, os problemas vivenciados na Aviação Civil ao final de 2007 e início de 2008.

De 2009 para 2008 ainda houve uma diminuição na recepção de demandas de 5,29%, pois as equipes passaram a se reunir mais frequentemente e discutir ainda as demandas que não deveriam ser recepcionadas pela Ouvidoria.

Em 2010, houve um novo decréscimo significativo de 26,48% em relação ao ano anterior, pois os “Pedidos de Informações” deixaram de ser recepcionados em sua plenitude pela Ouvidoria e passaram a ser respondidos pela GTRU.

No primeiro semestre de 2011, a Ouvidoria recebeu 2201 registros, o que representou um aumento de, aproximadamente, 45% em relação ao segundo semestre de 2010. Atribui-se esse crescimento à publicação da Portaria nº. 310 de 17 de fevereiro de 2011 (extinção de algumas unidades da ANAC e Postos de Serviços), que gerou grande comoção por parte da sociedade, pois algumas mudanças promovidas por esse normativo mudariam diretamente a rotina de muitos profissionais da aviação civil.

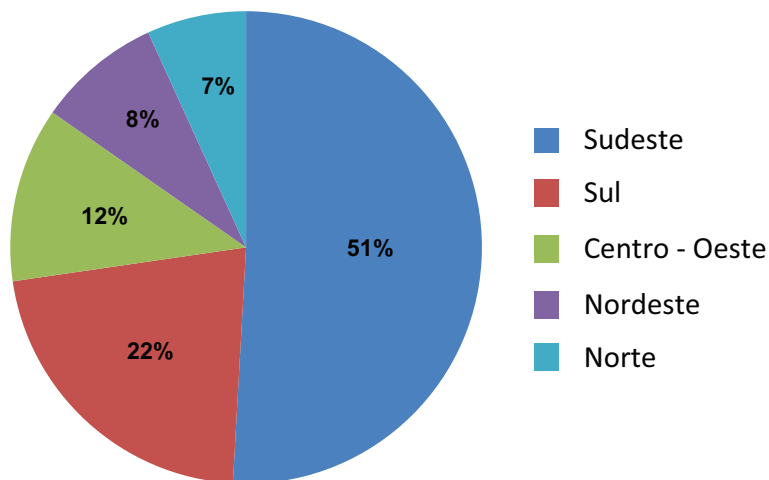
Durante o período que antecedeu a publicação da norma e sua curtíssima vigência, a Ouvidoria, por meio do atendimento telefônico,

foi acionada por diversos usuários que questionavam a decisão tomada pela ANAC. Buscou-se informações junto às áreas técnicas cujos serviços sofreriam impactos significativos a fim de melhor informar o usuário, além de orientar a sociedade quanto à importância de se efetuar o registro pela internet no canal Ouvidoria ou pela central de atendimento gratuito da ANAC.

É função da Ouvidoria sempre que receber vultosa quantidade de manifestos de uma mesma natureza, agir no sentido de transmitir os anseios da sociedade ao corpo diretor da Agência, responsável pelo processo decisório. A partir da colaboração prestada pela Ouvidoria e, certamente, de outras motivações da Diretoria Colegiada, o referido ato administrativo foi revogado.

3.2 – Manifestações recebidas por região

Gráfico 2- Registros por regiões



Este gráfico objetiva demonstrar a origem das manifestações dos usuários/cidadãos durante o primeiro semestre de 2011 com relação aos serviços prestados pela ANAC.

A Tabela abaixo mostra, por Estado, o total de registros encaminhados à Ouvidoria:

Registros por Estado	
UF	Registros
SP	731
PR	282
RJ	209
MG	159
RS	99
SC	96
DF	94
PA	83
GO	62
BA	56
MS	56
MT	50
CE	42
PE	37
AM	32
SE	15
ES	14
RO	13
MA	11
RN	9
AL	8
PB	8

AP	7
AC	5
TO	5
RR	4
PI	0

No que se refere à frequência com que um mesmo assunto foi registrado, tem-se, por Região, o seguinte:

a) Região Sudeste.

Nota-se pelo gráfico 2, que a região que mais demandou a Ouvidoria foi a Sudeste, com 51% do total dos manifestos. Especificamente, os temas predominantes nessa região, de acordo com o Estado foram:

São Paulo

- **Carteira de Habilitação Técnica:** Esse assunto foi o mais demandado pelo Estado de São Paulo, com 193 registros. Os principais motivos foram: demora na revalidação das CHT's pós procedimento de recheckagem; demora na inclusão de habilitação técnica pós procedimento de checkagem; demora na entrega de CHT.

- **Exames Teóricos:** Os principais motivos deste assunto foram: demora na inserção de dados de aeronautas pela ANAC quando do envio de dados da Escola/Aeroclube para autorização de exames; demora na divulgação de resultados de exames pela ANAC e indisponibilização do sistema de provas on line.

- **Demora na emissão de resposta ao usuário:** Esse assunto totalizou 116 registros do total de 731 realizados por moradores de SP. É importante destacar que mais de 90% desse total referem-

se a demandas que foram registradas no "Fale com a ANAC" e que ainda não foi dada uma solução por parte da área técnica.

Outro ponto a salientar é que o Estado de registro não reflete necessariamente problemas ocorridos em SP, pois geralmente são registros feitos em uma primeira instância contra companhias aéreas e outros entes regulados.

- **Atendimento de setor da ANAC:** Apesar de esse assunto representar somente 3,15% dos manifestos do Estado em questão, cabe enfatizar que a maior parte deles se referiu ao não atendimento telefônico ou ao mau atendimento por parte de servidores da Agência na unidade de São Paulo.

b) Região Sul.

Observa-se que a região Sul foi a segunda a demandar mais a Ouvidoria da ANAC, com 22% de representatividade. É importante destacar que não é uma região que costuma se manifestar muito. Desse modo, pode-se dizer que as últimas decisões da Diretoria que descrevemos abaixo demonstrarão o porquê de tantas interações.

Paraná

- **Decisões da Diretoria/ Fechamento de Unidades:** O Estado do Paraná demandou a Ouvidoria com 282 manifestos do total de 477 da região Sul. O público afetado reclamou sobre a decisão da Diretoria, em fevereiro de 2011, de extinguir o Escritório de Aviação de Curitiba e um Posto de Serviço em Londrina. Esse assunto representou 38,65% do total demandado pelo Estado.

Apesar da revogação da citada Portaria, vários usuários ainda continuaram reclamando da não disponibilização dos serviços que anteriormente eram prestados nas unidades.

- **Checagem/rechecagem e Carteira de Habilitação Técnica:**

Este assunto tem sido objeto de reclamação de vários Estados desde que a ANAC centralizou, no Rio de Janeiro, a análise de documentação requerida para a habilitação dos pilotos.

Os usuários do PR reclamaram em sua maior parte da demora na análise da documentação e liberação de checador, além da demora na revalidação de habilitação técnica, de validação de habilitação técnica e demora na entrega de CHT.

- **Exames Teóricos:** Os usuários desse Estado reclamaram sobre a exclusão de bancas de exames nas unidades de Curitiba e em Londrina. Alegam que as unidades atendiam a um percentual significativo de pessoas e que já existia uma estrutura de cursos e alunos que necessitavam utilizar os serviços das unidades da ANAC nessas localidades.

c) Regiões Centro-Oeste e Nordeste

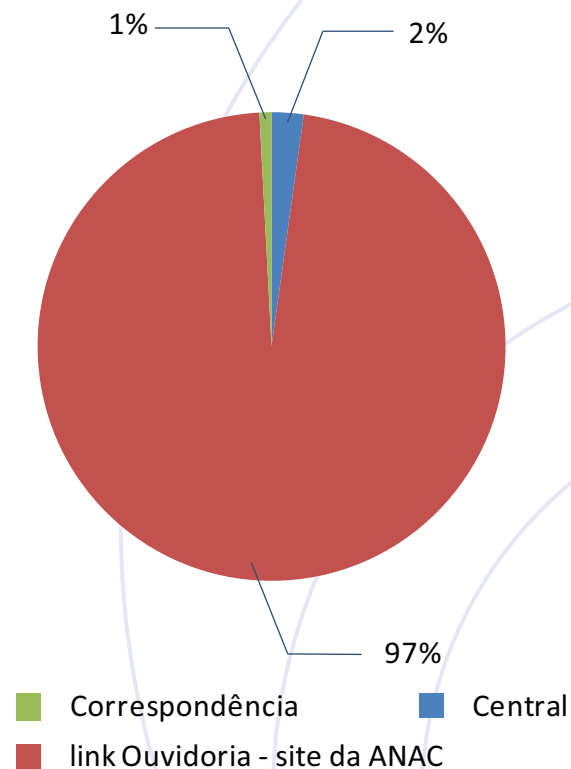
Pode-se dizer que as regiões Centro – Oeste e Nordeste, apesar de representarem a 3ª e 4ª posição de interação com a Ouvidoria, mantiveram percentuais de interação comuns. Contudo, também foram afetadas pelas transformações e decisões adotadas pela Diretoria, principalmente no que tange ao acúmulo dos processos de habilitações dos aeronautas, quando da centralização dos processos no Rio de Janeiro.

d) Região Norte

Mesmo sendo a que menos demandou a Ouvidoria, percentualmente, é uma das que mais sofreu impacto, principalmente no Estado do Pará com a desativação da unidade da ANAC. Essa região é a única que não possui unidade da Agência, requerendo deslocamentos para outros Estados quando da necessidade de atendimento presencial.

3.3 – Registros das manifestações

Gráfico 3 - Formas de registro de manifestações



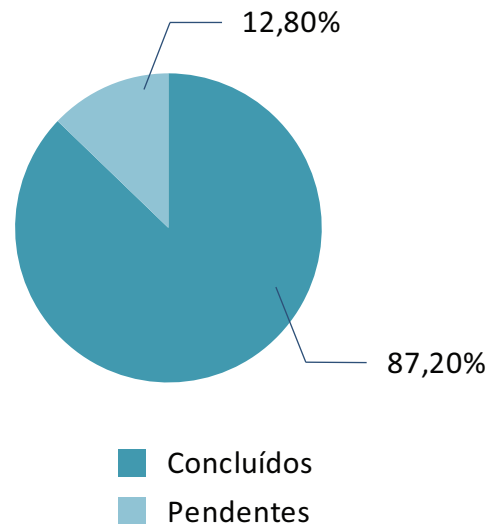
A Ouvidoria recebeu durante o semestre, 2201 registros pelo sistema eletrônico, sendo que 50 desse total foram cadastrados por meio da Central de Atendimento gratuito (0800-725-4445) e 2151 pela internet (link Ouvidoria no www.anac.gov.br), correspondendo a 97% do total de registros. Ainda foram recebidas 19 correspondências.

O volume de manifestações cadastradas pelos usuários diretamente no link Ouvidoria representa o reconhecimento por parte da sociedade no

papel de uma Ouvidoria: o de ser a voz do cidadão que deseja contribuir, por meio da participação social, no processo decisório da Agência. O usuário entende a Ouvidoria como instrumento imparcial na análise de sua demanda.

3.4 – Processamento das manifestações

Gráfico 4 – Percentual de manifestações concluídas e pendentes



Durante o semestre, a Ouvidoria recebeu 2201 solicitações por meio do sistema eletrônico ECOAR. Referido sistema opera de maneira interligada com o sistema FOCUS, gerenciado na GTRU, o qual recebe as demandas e as transfere para análise no ECOAR.

Com a participação das áreas técnicas, a Ouvidoria finalizou 87% das manifestações cadastradas. Esse número é considerado satisfatório,

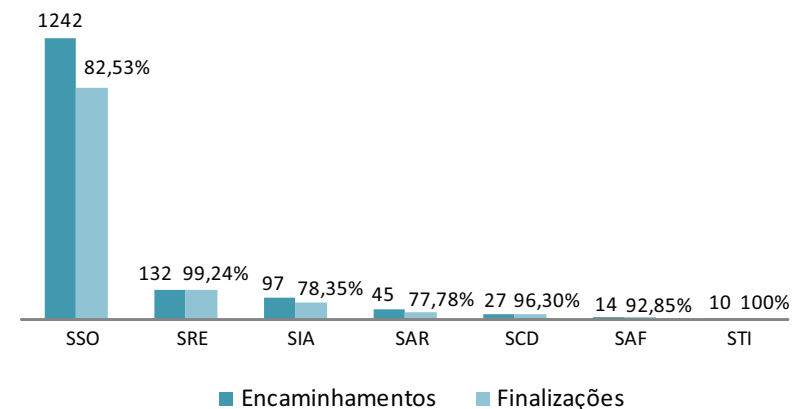
pois atinge o estabelecido pela Ouvidoria como meta intermediária, conforme estabelecido no planejamento estratégico da Agência.

Esclarecemos que um fator que contribuiu para o bom percentual de conclusão foi o trabalho de comunicação constante com as áreas e seus gestores, pois há períodos em que as demandas são de natureza complexa, o que requer maior interação na relação usuário/ Ouvidoria/ área técnica.

Cabe destacar que a Ouvidoria distribui as demandas por assuntos e cada técnico da Ouvidoria fica responsável por acompanhar as providências junto às unidades.

A Ouvidoria também entende que o percentual de conclusão de manifestos não implica em dizer que as respostas estão sendo dadas com qualidade. Por esse motivo, em breve, realizará pesquisa de satisfação junto ao público que interage com a Ouvidoria.

Gráfico 5 - Atividade por Superintendência



Um dos objetivos da Ouvidoria da ANAC é atuar na intermediação de conflitos, criando um elo de comunicação eficaz entre a sociedade e as áreas finalísticas da Agência.

Sempre que possível e de acordo com o conhecimento requerido, a equipe de Ouvidoria responde diretamente a demanda do usuário, verificando apenas a pertinência e validade da resposta emitida pelas áreas técnicas, antes de sua emissão. Por sua vez, aquelas que necessitam de análise e resposta de caráter meramente técnico são encaminhadas aos setores para tomada de ações e elaboração de parecer ao usuário.

Como sempre foi objetivo da Ouvidoria buscar maior rapidez e eficiência no tratamento das manifestações, mantivemos a nossa rede de consultores nas diversas áreas da ANAC sempre informados acerca da importância de atuar conjuntamente com a Ouvidoria. Atualmente, somente nas superintendências, contamos com 39 pontos focais e seus respectivos suplentes, que contribuem para o sucesso na finalização das demandas.

Pela leitura do Gráfico 5 podemos observar que quase 80% dos encaminhamentos realizados pela Ouvidoria às áreas técnicas foram para os setores da Superintendência de Segurança Operacional. De 1235 consultas realizadas, 1025 foram respondidas pelos interlocutores (83% de finalização).

De uma maneira geral, a colaboração das áreas técnicas no tratamento das demandas enviadas pela Ouvidoria foi excepcional durante o primeiro semestre. Há de se destacar que a média de finalização às consultas realizadas foi superior a 90%.

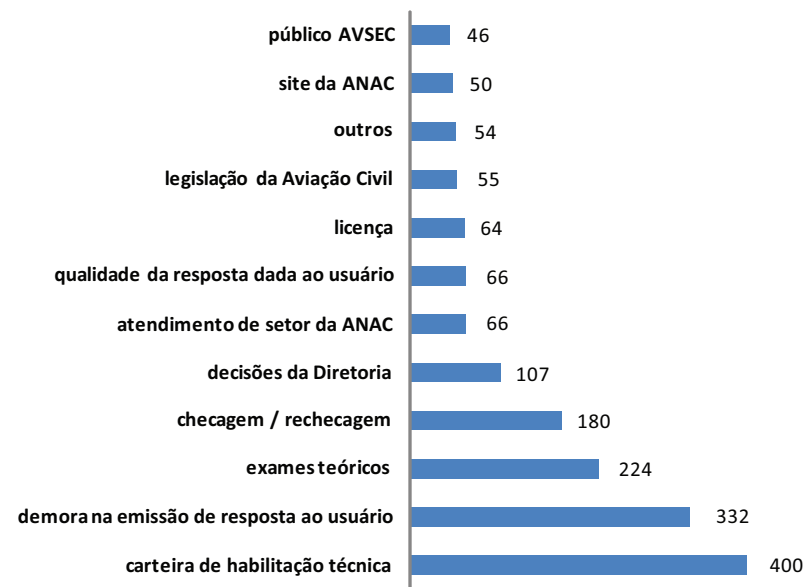
Outro ponto importante é o fato de que nem sempre a Ouvidoria emite diretamente a resposta proveniente da área técnica. Ela analisa e não havendo pertinência é realizado novo encaminhamento, sugerindo-

se uma análise mais pormenorizada acerca da matéria.

É importante salientar que, em semestres anteriores, o percentual de conclusão já foi superior, principalmente pela SSO, que é a Superintendência que mais recepciona manifestos da Ouvidoria. A dificuldade em dar respostas pela Superintendência de Segurança Operacional deveu-se à centralização de todos os processos de habilitação e distribuição de checkadores, no Rio de Janeiro, e a diminuição significativa do número de servidores, além do aumento excessivo de processos.

3.5 – Frequência das manifestações

Gráfico 6 - Assuntos mais recorrentes nos registros



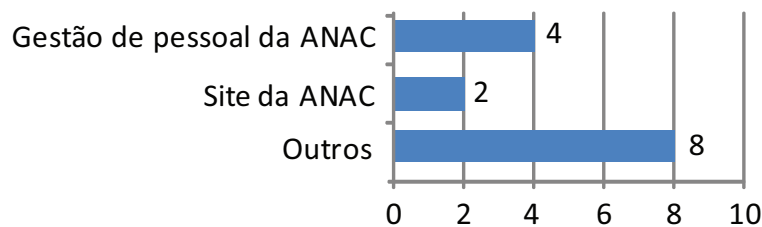
A Ouvidoria reformulou, nesse semestre, a maior parte dos assuntos para tornar mais claro aos usuários a frequência de cada tipo de demanda.

À medida que determinados manifestos se avolumam, a Ouvidoria faz uma lista de apontamentos para as áreas técnicas apresentarem as causas da problemática e as possíveis soluções propostas pelo setor. Apresenta também as frequências por tipo de demanda periodicamente em Relatórios.

A SIA foi a única Superintendência a encaminhar resposta em atendimento ao apontamento enviado pela Ouvidoria sobre a frequência das manifestações.

Abaixo, são tratadas as frequências de assuntos por Superintendência.

Gráfico 7 - Superintendência de Administração e Finanças

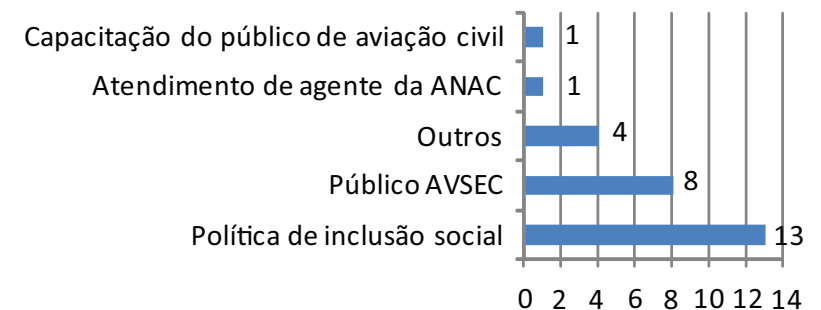


A Superintendência de Administração e Finanças é a responsável por administração de material, pessoal e orçamento da Agência.

Quanto aos registros recepcionados pela Ouvidoria, é a menos demandada, quiçá, por um desconhecimento por parte dos servidores

quanto ao seu papel na melhoria da gestão administrativa. Destacam-se, como temas recorrentes, a Gestão de Pessoal da ANAC e os problemas relacionados com a geração da Guia de Recolhimento da União – GRU, disponível no portal da Agência.

Gráfico 8 - Superintendência de Capacitação e Desenvolvimento de Pessoas



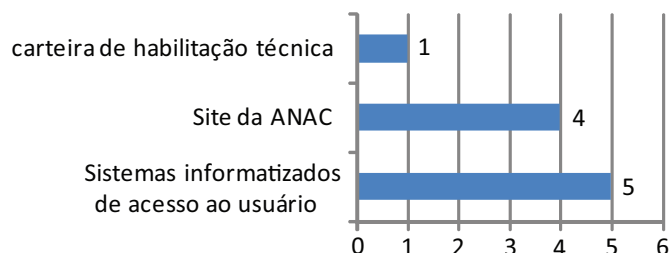
A Superintendência de Capacitação e Desenvolvimento de Pessoas é responsável por desenvolver e aprovar capacitação para os servidores da Agência e também para alguns integrantes do pessoal de Aviação Civil.

Os dois assuntos mais demandados, no período, para essa área foram:

- **Política de inclusão social:** maior parte dos manifestos desse assunto refere-se ao requisito exigido pela ANAC de idade máxima para concessão de bolsas de pilotos, considerado pelos usuários como ação discriminatória, versão contestada pela Superintendência nas respostas encaminhadas.

- **Público AVSEC:** os relatos sobre essa temática refletem a elaboração de questões para as provas, principalmente dos operadores de raios-X.

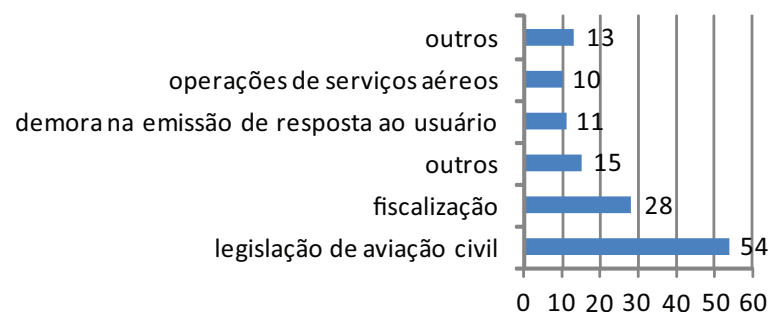
Gráfico 9 - Superintendência de Tecnologia da Informação



Essa superintendência é uma área meio que auxilia as demais áreas da Agência, principalmente no desenvolvimento de sistemas.

As demandas como: sistemas informatizados de acesso ao usuário bem como site da ANAC refletem erros de sistemas, no portal da Agência, quando os usuários tentam realizar o acesso; e reclamações quanto à incompatibilidade de alguns navegadores com os sistemas disponibilizados pela ANAC.

Gráfico 10 - Superintendência de Regulação Econômica e de Acompanhamento de Mercado



Essa Superintendência é responsável pela normatização voltada principalmente aos direitos dos passageiros e pela fiscalização do cumprimento de tais normativas.

Os assuntos mais demandados para essa Superintendência foram:

- **Legislação de Aviação Civil:** nesse assunto são encaminhadas, principalmente, sugestões e críticas/reclamações de algumas normativas de aviação.

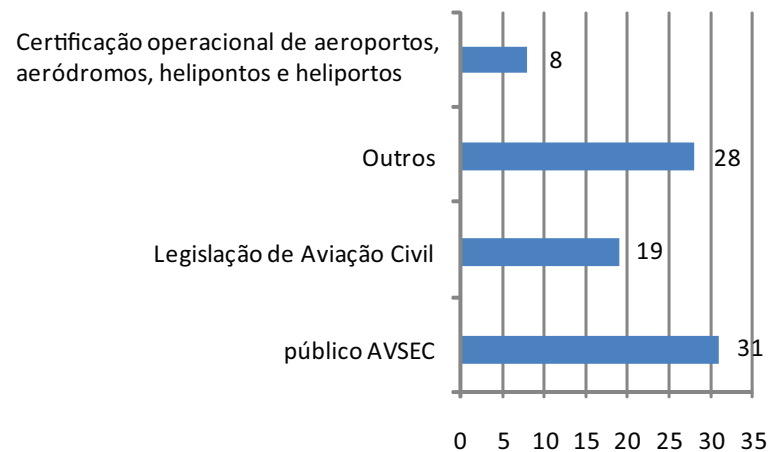
As reclamações mais comuns referem-se à falta de uma política que possibilite aos portadores de necessidades especiais e idosos viajarem gratuitamente em empresas aéreas.

Quanto às sugestões, os usuários sugerem a possibilidade de formulação de uma política voltada para a transferibilidade do bilhete de passagem aérea e propõem a utilização de alguns requisitos pelas companhias aéreas como inclusão de CPF e RG para evitar que haja utilização de homônimos. Sugerem também preços tabelados para regiões de difícil deslocamento. Cumpre destacar que a maior parte das sugestões já foi objeto de consulta/ audiência pública ou há previsão para revisão de normas de alguns quesitos.

- **Fiscalização:** os manifestos que têm chegado quanto à fiscalização da SRE referem-se a: não disponibilização pela Agência das sanções aplicadas aos usuários que reclamam das companhias aéreas; críticas quanto a medidas sancionadoras aplicadas a empresas aéreas de pequeno porte e não adoção em empresas maiores; falta de clareza do papel da ANAC na fiscalização dos direitos dos passageiros; não intervenção da Agência na qualidade do atendimento telefônico realizado pelas empresas aéreas; os usuários exigem condutas mais rígidas da ANAC, além de multas etc.

- **Demora na emissão de resposta ao usuário:** os manifestos desse assunto são encaminhados em grande parte à Gerência de Fiscalização da SRE, pois são cobranças de usuários de demandas não atendidas e que foram registradas, em um primeiro momento no “Fale com a ANAC” sobre companhias aéreas.

Gráfico 11 -Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária



A Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária teve os seguintes assuntos mais demandados no semestre:

- **Público AVSEC:** houve uma situação atípica em relação a essa temática para a SIA no primeiro semestre de 2011. Maior parte dos manifestos desse assunto foi de procedimentos inadequados e problemas com a aplicação de provas do Público AVSEC em diversas localidades. Os principais aspectos reclamados foram:

a) Reclamações quanto ao descumprimento de prazos pela ANAC para aplicação de provas, sendo que o prazo máximo para aplicação

é de 30 dias após a conclusão do curso;

b) Reclamações quanto ao critério de os APAC's terem que repetir a prova teórica por terem sido reprovados na prática. Consideram que deveriam repetir somente a prova na qual não obtiveram êxito;

c) Alegações de despreparo dos servidores da ANAC que não souberam orientar os candidatos;

d) Reclamações de inclusão de questões ambíguas e com gabaritos divergentes;

e) Reclamações quanto ao percentual elevado de reprovação, chegando a 80%;

f) Reclamações dos usuários que se consideram melhor capacitados e mesmo assim de terem sido reprovados, sendo que conhecem os manuais e legislações;

g) Sugestões de mudanças no procedimento de aplicação de provas a cada reciclagem realizada. Apontam que deveria ser um processo de capacitação contínua e não exigência de aprovação em prova da Agência para permanecerem no emprego;

h) Reclamações sobre a elaboração inadequada das provas;

i) Reclamações de que as provas não foram acondicionadas em envelopes lacrados, não mantendo o sigilo das questões elaboradas;

j) Alegações de que nas provas práticas houve interpretação duvidosa em relação aos itens proibidos para embarque encontrados na IAC 107.1004;

k) Alegações de que não houve tempo de descanso entre a prova prática e sua reaplicação, em casos de reprovações;

l) Reclamações de que os aplicadores de provas sempre chegam atrasados, com a alegação de atraso de voo;

m) Reclamações pelo fato de as provas estarem sendo aplicadas em netbooks de 7.5 polegadas em auditório com baixa luminosidade;

n) Sugestões para que a ANAC aplique provas práticas verificando a capacidade do aluno nos canais de inspeção em que trabalham sem a necessidade de aplicação de provas teóricas e práticas anualmente;

o) Reclamações quanto a não disponibilização das provas, após o término para análise de possível interposição de recursos.

A Ouvidoria fez apontamento de todas as questões acima levantadas e a área técnica teceu algumas considerações sobre o assunto:

- No que diz respeito ao prazo máximo regulamentar que a ANAC dispõe para aplicação de provas, informam que a demanda de certificação de profissionais tem aumentado consideravelmente. Das razões levantadas para essa alta demanda, destacam-se a solicitação de cursos para profissionais sem vínculo empregatício, requisito este estabelecido pelo PNAVSEC.
- Outro ponto constatado foi a exigência, pelo PNAVSEC, da realização de exame de certificação para todos os profissionais AVSEC, enquanto que o Anexo 17 da Convenção da Aviação Civil Internacional, que trata de segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícitas, exige certificação apenas para os agentes

de proteção que realizam atividade de inspeção de segurança.

Nesse sentido, a SIA está reforçando a fiscalização nos centros de instrução, incluindo estes centros no Programa Anual de Controle de Qualidade AVSEC da SIA, bem como alteraram o processo de aplicação dos exames de certificação para Operador Especializado em raios-X AVSEC, aumentando o compromisso dos centros de instrução perante as normas da ANAC. Adicionalmente, estão trabalhando na revisão imediata da Resolução 63-PNAVSEC, prevendo a exigência de exames de certificação apenas para os agentes de proteção que realizem inspeção de segurança.

Com relação à repetição da prova teórica para um APAC reprovado na prova prática, esclareceram que o procedimento ocorria em função da interpretação da Resolução 63, que estabelece que um novo exame deve ser realizado quando o candidato obtiver nota inferior à requerida ou faltar a 1º chamada.

Tendo em vista o recebimento desta reclamação pela Ouvidoria, após análise técnica, avaliou-se a pertinência das reclamações e passou-se a considerar a 2º chamada como parte do exame. Desta forma, atualmente, o candidato considerado não apto na prova prática na 1º chamada realizará a 2º chamada apenas da prova prática;

- Os servidores designados para a aplicação das provas AVSEC cumprem o previsto na Resolução 63, de 26 de setembro de 2008, que trata do Programa Nacional de Instrução em Segurança da Aviação Civil – PNAVSEC, bem como o Manual de Procedimentos para realização de exames de Certificação AVSEC (MPR-063-003), o qual estabelece parâmetros a serem seguidos durante o processo de exames de certificação ASVEC.

Ressalta-se que foi encaminhado material explicativo aos centros

de instrução, com o objetivo de padronizar as informações relativas à prova de certificação realizada pela ANAC;

- As questões abordadas nos exames de certificação dos profissionais AVSEC foram revisadas por um grupo de servidores da GFSI. As questões que poderiam gerar dúvidas ou ambigüidade foram retiradas e um novo banco de questões está sendo utilizado, o qual é composto principalmente por situações práticas vivenciadas pelos profissionais AVSEC.

Com relação aos gabaritos divergentes, informaram que todas as provas possuem um gabarito próprio, elaborado e revisado por servidores da GFSI. Ressalta-se, ainda, que no momento de correção das provas, toda prova que não atinja o mínimo para aprovação é objeto de revisão imediata pelo seu aplicador, com objetivo de garantir a fidelidade da prova realizada com o gabarito aprovado;

- De acordo com o somatório dos primeiros meses do ano, o índice de reprovação está na ordem de 45,7%. Esse índice deve-se em sua maioria devido à reprovação na prova teórica. Esse índice também reflete processos de seleção deficientes pelas empresas de proteção, que muitas vezes não possuem o perfil adequado para desempenho da função.
- Ressalta-se que a avaliação da aprendizagem é apenas uma etapa de processo de formação do profissional AVSEC. Assim, deve-se esclarecer que o exame de certificação é o instrumento que busca formalizar o desempenho dos profissionais AVSEC com relação aos conceitos de seguranças da aviação civil contra atos de interferência ilícita. Portanto, o nível de exigência aos candidatos deve ser compatível com a atividade a ser desempenhada, com vistas a assegurar a integridade da segurança.

Para a atualização dos profissionais AVSEC, a ANAC segue a legislação específica, em especial a resolução 63, que em seu art. 140 menciona que durante a formação em Segurança da Aviação Civil, os alunos devem ser submetidos a exames teóricos e práticos para avaliar os conhecimentos adquiridos, necessários ao respectivo desempenho funcional, De forma complementar, o art.5º do PNAVSEC estabelece:

“todos os certificados de cursos iniciais e de atualização, de profissionais AVSEC ministrados por Centros de Instrução homologados serão validados através da realização do Exame de Certificação aplicado pela ANAC.

Os mecanismos de solicitação e condução destes exames são objetos desta resolução. Os cursos de atualização devem abordar, basicamente, os mesmos conteúdos do curso de formação, segundo o artigo 131, inciso I da referida resolução. Assim, subsidiado na referida norma, não é possível apenas a realização de um curso sem avaliação ou outro método de aferição.

Ressalta-se que a SIA está participando de um processo de aquisição de um novo software para certificação que permitiria o treinamento e a avaliação continuada dos agentes de proteção de inspeção de segurança.

- Os aplicadores dos exames de certificação são servidores públicos e instruídos a manterem o sigilo e a integridade das provas por eles aplicada. OS aplicadores conhecem o conteúdo das provas e, em sua maioria, participaram de sua confecção ou revisão. Desta forma, a utilização de um lacre seria apenas mais uma medida para assegurar que outras pessoas não tenham acesso às provas.

No entanto, tendo em vista as informações enviadas pela Ouvidoria a respeito do acondicionamento das provas, entraram em contato com a Superintendência de Administração e Finanças—SAF para aquisição de envelopes lacrados, por entender que essa medida seria uma forma de responder favoravelmente a uma demanda da sociedade.

- Em relação à prova prática, foi formado um grupo de servidores para reavaliar as imagens que compõem o programa a fim de corrigir possíveis erros e interpretações duvidosas. Esse grupo concluiu a análise dessas provas no final de abril de 2011, tendo analisado um total de 500 bagagens, o que corresponde ao total de imagens que compõe o software.

Destaca-se ainda, que já havia sido encaminhado material explicativo aos centros de instrução com objetivo de padronizar as informações relativas à prova de certificação.

Segundo a Resolução 63, em seu artigo 152, o candidato que obtiver nota inferior à requerida para aprovação ou faltar à primeira chamada terá direito a um exame de segunda chamada, que deverá ser realizado num prazo máximo de 90 (noventa) dias, a contar da data da realização do primeiro exame. A referida norma não menciona prazo mínimo para essa aplicação. Assim, devido ao princípio da economicidade no serviço público, busca-se realizar a segunda chamada na mesma viagem da equipe de aplicadores.

O planejamento do exame de certificação é elaborado de forma conjunta com os representantes dos Centros de Instrução, com vistas a contemplar a escala de trabalho dos profissionais AVSEC.

- Quanto aos computadores utilizados pelos alunos para a realização das provas, todos são Notebooks, os quais possuem

monitores de 13 polegadas, e foram adquiridos pela ANAC para realização dos exames de certificação.

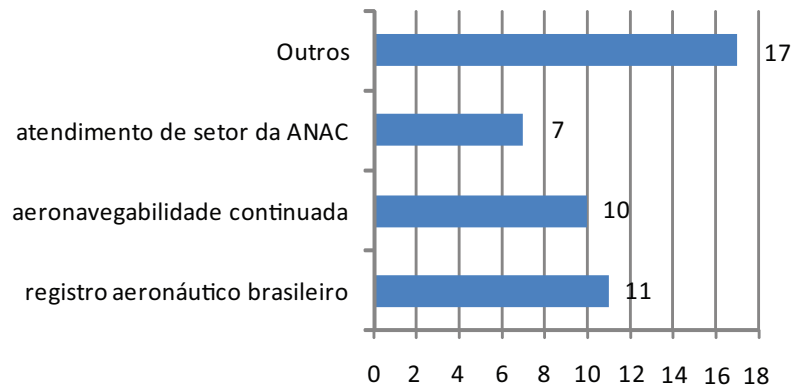
No que diz respeito à baixa luminosidade dos auditórios onde são realizados os exames de certificação, sendo apenas informado a GFSI para ciência, assim como para providências administrativas necessárias a viabilização do exame.

- A necessidade de aplicação de provas teóricas e práticas pelos alunos consta da Resolução 63, como já informado que cabe a ANAC o cumprimento das normas que estão previstas em regulamento específico. Ademais, o processo de avaliação de aprendizagem do Operador Especializado em raios-X deve incluir um exame teórico e prático, considerando que o profissional AVSEC deve demonstrar conhecimento das normas técnicas da AVSEC, bem como habilidade na tomada de decisão e na utilização das ferramentas que compõem o equipamento de raios-X;

- Atualmente o caderno de prova não é disponibilizado para posteriores recursos em razão da Resolução 63 não prever a avaliação de recursos para os exames de certificação AVSEC, bem como exigir que todo o material distribuído aos alunos, incluindo caderno de questões e folha de respostas, deve ser devolvido ao examinador para posterior arquivo.

Ressalta-se ainda que, em razão do número reduzido de questões de provas existentes atualmente, a exposição das questões publicamente poderia comprometer a eficácia da avaliação do conhecimento dos profissionais de segurança.

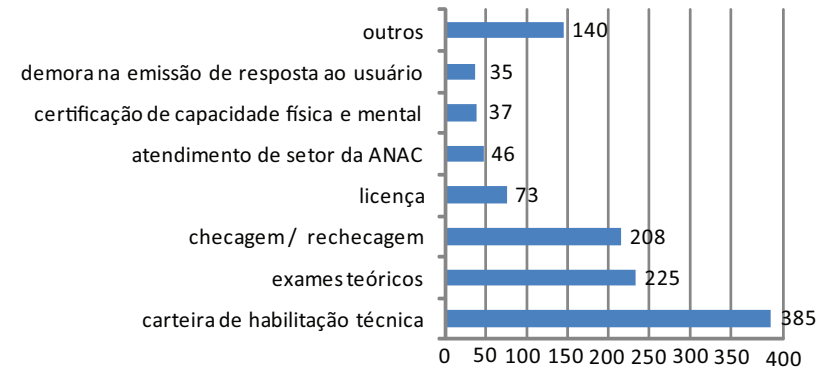
As demais manifestações foram solicitações isoladas de usuários.

Gráfico 12 -Superintendência de Aeronavegabilidade

As demandas de competência do Registro Aeronáutico, unidade da Superintendência de Aeronavegabilidade, reduziram consideravelmente, comparando-se com semestres anteriores. As atuais referem-se a casos isolados de processos que ainda não foram tratados pela Gerência.

Maior parte dos manifestos do assunto “Aeronavegabilidade continuada” são demandas de oficinas ou aeronaves que necessitam fazer voo de teste e que ainda não obtiveram autorização da Agência.

O outro assunto “Atendimento de setor da ANAC” refere-se em grande parte ao não atendimento de ligações telefônicas nas divisões de aeronavegabilidade de São Paulo e Brasília.

Gráfico 13 -Superintendência de Segurança Operacional

Grande parte das manifestações direcionadas à SSO é registrada por aeronautas (pilotos, mecânicos e comissários), público este que pode ser classificado como a maior clientela dos serviços da Agência na atualidade. A Superintendência de Segurança Operacional sempre foi a área mais demandada por manifestos de usuários da Ouvidoria. Entretanto, nesse 1º semestre de 2011, aumentou significativamente o número de reclamações aos serviços por ela prestados.

O aumento de manifestações ocorreu, especificamente, na Gerência de Licenças de Pessoal. A área centralizou toda a análise dos processos de habilitação no Rio de Janeiro e essa medida tem causado sobrecarga de processos que são analisados por menos de 30 servidores.

A área técnica alega que com a saída efetiva dos militares que ainda prestavam serviços na ANAC em 2010, o pessoal civil concursado e disponível não consegue analisar a totalidade de processos em tempo hábil.

Outro ponto alegado pela área foi que a centralização dos processos fez-se necessária devido a não haver até então uma uniformidade na análise dos processos nas unidades regionais e ser importante a centralização para análise de possíveis customizações de sistemas e estudos de medidas para modernizar e desburocratizar os processos de habilitação.

Houve ainda outro fator que desencadeou o aumento de processos na área: com o aquecimento do mercado aéreo, vários pilotos passaram a revalidar suas habilitações a fim de voltarem a operar.

Apresentaremos, a seguir, planilha de assuntos e modalidades de assuntos com respectivo quantitativo de registros:

Assunto	Modalidade de assunto	Registros
Carteira de Habilitação Técnica	revalidação de habilitação	151
	validação de habilitação	110
	demora na entrega de CHT	71
	atualização de dados no site	40

exames teóricos	envio de dados Escola - ANAC	49
	loais de prova	41
	aplicação de exames	29
	recurso de provas	22
	atraso na divulgação de resultados	16
	indisponibilidade do sistema de provas	10
checagem / re Checagem	demora na análise de documentação e posterior liberação para o cheque	149
licenças	concessão de licença	43
		15

Abaixo teceremos alguns comentários dos assuntos e modalidades de assuntos dos itens mais demandados do gráfico e tabela:

- Carteira de habilitação técnica: nesse assunto, as modalidades mais demandas foram:

a) Atualização de dados cadastrais: trata-se de processos de habilitação que já foram analisados e deferidos, mas que ainda não tiveram os dados dos usuários incluídos no portal da ANAC;

b) Emissão de CHT: maior parte dos manifestos que chega para essa modalidade é de licenças que já foram emitidas sem que tenham sido enviadas as carteiras de habilitação para as residências dos usuários;

c) Revalidação de habilitação técnica: é o procedimento de análise da FAP (Ficha de Avaliação de Aprovação), pós procedimento de recheque em um tipo de equipamento para atualização da habilitação dos pilotos e mecânicos no portal da Agência. Tem sido a modalidade mais demanda desse assunto;

d) Validação de habilitação técnica: é o procedimento de verificação após um cheque inicial em determinado equipamento para validação da aprovação no portal da Agência;

e) Exames teóricos: Esse assunto também tem sido um dos mais demandados dessa Superintendência. As modalidades mais demandas são:

e.1) Falha no envio de dados entre Escola e ANAC: muitos usuários reclamam da assimetria de informações e transmissão de dados entre Escolas e ANAC. Os usuários fazem cursos em escolas/entidades credenciadas pela ANAC para comissários, mecânicos, pilotos, obtêm aprovação e o processo de disponibilização do nome dos aeronautas, no portal da ANAC, para possível inscrição de exames fica comprometida;

e.2) Recursos para as provas prestadas: muitos usuários reclamam pelo fato de ANAC não disponibilizar as questões dos exames. Relatam que esse procedimento compromete o direito de interposição de recursos, pois ficam impossibilitados de reproduzir e analisar questões ambíguas e divergentes;

e.3) Indisponibilidade do sistema de provas: outra queixa recorrente é a constante indisponibilização do sistema de provas online. Além disso, como existem poucas localidades

de aplicação de prova, questionam os gastos que tiveram com locomoção, hospedagem e alimentação.

e.4) Checagem/rechecagem: esse assunto também tem sido um dos mais demandados, sendo que maior parte dos relatos refere-se à demora na análise dos processos e indisponibilidade de checadores;

e.5) Licença: esse assunto refere-se à demora na análise de concessão de licença. Relatam, sobremaneira, que a ANAC muitas vezes não concedeu sequer ainda a Licença de Piloto Privado, impossibilitando os pilotos de continuarem o curso de Piloto Comercial;

e.6) Atendimento de setor da ANAC: maior parte dos manifestos refere-se ao não atendimento telefônico, principalmente na área de habilitação. O setor alega que não tem conseguido atender a demanda com o efetivo atualmente disponível.

4 - DESAFIOS DA OUVIDORIA DA ANAC

A Ouvidoria da ANAC completará, em janeiro próximo, cinco anos desde sua instalação. Pode-se dizer que já conseguiu realizar uma tarefa árdua de capacitação e sensibilização dos servidores que nela trabalham e principalmente disseminar o papel e a importância de um instituto com independência no âmbito de um ente público. Entretanto, como ampliação do entendimento do instituto “Ouvidoria” é necessário que o Ouvidor também consiga promover um espaço privilegiado de escuta dos cidadãos em geral e, sobretudo, de participação social nas decisões públicas. Mas esse papel não se deve ater ao de meramente agir quando invocada por meio de manifestos registrados sejam eles de qual modo forem feitos, mas também incentivando a participação social de forma organizada, como alguns entes já o fazem.

5 - INTERAÇÃO DOS USUÁRIOS/ CIDADÃOS COM A OUVIDORIA.

A Ouvidoria da ANAC entende que apresentar os principais elogios feitos aos servidores e gestores da ANAC, no Relatório Semestral de Ouvidoria, é uma forma de estimular o bom atendimento ao cidadão, mesmo já sendo um pressuposto das funções dos servidores.

Quanto à apresentação de algumas sugestões de usuários, a Ouvidoria objetiva utilizar o espaço para disseminação do que já foi feito, do que já está ocorrendo ou do que poderá ser feito tendo como base os relatos de usuários.

5.1 – Quadro de elogios recepcionados

Tema	Conteúdo
Atendimento de agente da ANAC	Manifesta elogios ao profissional do setor de habilitação de SP pelo atendimento e comprometimento com que ele atende aos usuários.
Atendimento de agente da ANAC	Manifesta elogios ao setor de habilitação do RJ pelo profissionalismo, paciência e agilidade.
Serviços da Central de Atendimento	Elogia a Central de Atendimento da ANAC pelo profissionalismo e pelo atendimento atencioso prestado pelo teleoperador.
Serviços da Central de Atendimento	Elogia os serviços da Central de atendimento da ANAC pelo atendimento ágil e satisfatório.
Atendimento de agente da ANAC	Elogia servidor do setor de habilitação por ter sido gentil e ter realizado um bom atendimento telefônico em que sanou dúvidas sobre validação de licença estrangeira.
Decisões da Diretoria	Agradece à ANAC pela implantação da GVAG-BH, tendo em vista Minas Gerais possuir a segunda maior frota de aeronaves do país, estando maioria das aeronaves operando em Belo Horizonte - MG.
Atuação Regimental	O usuário deseja agradecer a ANAC por sua atuação e eficiência.
Carteira de Habilitação Técnica	Elogia a iniciativa da ANAC de possibilitar o envio de documentos de habilitação de pilotos de forma on line que torna o processo mais ágil.
Serviços da Central de Atendimento	O usuário manifesta satisfação com a facilidade de acesso ao site da ANAC.
Serviços da Central de Atendimento	Elogia a Central de atendimento telefônico da ANAC que foi disponibilizada para a elucidação de dúvidas, especialmente sobre as escolas de aviação. Esse canal facilitou e deixou de efetuar um gasto ao qual teria que se dirigir ao estado do Rio de Janeiro.

Atendimento de setor da ANAC	O usuário manifesta satisfação com o setor de análise de processos da Agência por ter sido bem atendido. Acredita ser importante elogiar e reconhecer o serviço prestado.
Atendimento de agente da ANAC	O usuário elogia o atendimento prestado por servidor da Agência na SAC- Florianópolis. Exalta que o servidor foi prestativo e atencioso, mesmo estando fora do seu horário de trabalho. Define que o servidor é perceptivelmente uma pessoa dedicada ao que faz não se importando por ser um órgão público, servindo de exemplo para que nosso país seja melhorado!
Decisões da Diretoria	A comunidade aeroportuária agradece aos servidores do Escritório da ANAC em Curitiba e ao Diretor- Presidente interino, Carlos Eduardo Magalhães da Silveira Pellegrino, pela decisão de manter o escritório de Aviação em Curitiba e também as demais unidades da ANAC que seriam desativadas.
Atendimento de setor da ANAC	O usuário agradece à ANAC pela autorização da operação da GOL no aeroporto de Montes Claros/MG.
Atendimento de agente da ANAC	Elogia atendimento exemplar da Anac Congonhas que me supriu todas as dúvidas. Parabéns pelo atendimento, clareza e simpatia.
Atendimento de setor da ANAC	Elogia a efetividade dos serviços da ANAC, credibilidade, profissionalismo e sua agilidade no atendimento ao cidadão.
Postos de Serviços	O usuário parabeniza a SAC – BH pela competência, agilidade de todos os setores, especialmente no setor de habilitação. Enfatiza que a qualidade dos serviços profissionais dessa unidade supera o das demais unidades da Agência.
Atendimento de setor da ANAC	O usuário parabeniza a Agência pela indicação do gerente do RAB que qualificou o setor de outra maneira. Hoje, o RAB tem uma dinâmica condizente com a aviação, possui respostas imediatas e presta o atendimento de modo tempestivo.
Atendimento de agente da ANAC	O usuário elogia o servidor da ANAC da SAC de Florianópolis por ter sido atencioso no atendimento realizado.
Atendimento de setor da ANAC	É com satisfação que utilizo este meio de comunicação para elogiar todo o processo de revalidação realizado na ANAC SP. Todos os procedimentos e processos foram rápidos, os funcionários foram educados e prestativos. Os processos foram simplificados o que melhorou em muito a vida do usuário do sistema.
Política de inclusão social	O usuário elogia a iniciativa da Agência pelo Programa de Bolsas de Estudos para jovens pilotos, pois a medida beneficia uma gama de pessoas que querem seguir a carreira e que não têm condições financeiras para proverem a formação.
Atendimento de setor da ANAC	Elogia o Setor de Coordenação de Vistorias da ANAC pela forma rápida como o pedido de vistoria da aeronave PP-DLC fora analisado, diante dos problemas meteorológicos que atingiram a cidade de São Paulo na data prevista de sua realização.
Serviços da Central de Atendimento	Elogia o atendente da Central de Atendimento, pois, durante todo o atendimento prestado o empregado foi gentil, eficiente e competente. Parabéns a vocês por terem profissionais deste nível!

5.2 – Quadro de sugestões recepcionadas

Sugestões feitas à Ouvidoria no período de 01/01/11 a 30/06/11	
Sugestão	Resposta da área técnica
Sugere à ANAC que disponha alguns servidores nas dependências dos Aeroportos para auxiliarem os passageiros.	Em meados de 2009 a então Diretoria da ANAC decidiu desativar os Postos de Atendimento dos aeroportos, restando apenas os Postos em Guarulhos e Brasília. Em contrapartida, a Agência disponibilizou o canal institucional “Fale com a ANAC” para que os usuários da aviação civil possam registrar dúvidas, reclamações e inconformidades com a legislação aeronáutica. Vale lembrar que, conforme disposto na Lei nº 11.182, que criou a Agência Nacional de Aviação Civil, compete à ANAC regular e fiscalizar as atividades de aviação civil, não cabendo à Agência Reguladora atuar como órgão de atendimento direto ao consumidor. Entretanto, vamos encaminhar sua sugestão à atual Diretoria da Agência, uma vez que também temos ciência de que as normas vigentes exigem a presença de fiscais nos aeroportos para serem efetivas, além desse ser um pedido recorrente dos passageiros.
Usuário sugere que o procedimento de identificação dos passageiros tenha o nome com o número do CPF associados, para não haver eventuais problemas que envolvam, por exemplo, a documentação com o bilhete.	Informamos que a legislação dispõe que o bilhete de passagem é pessoal e intransferível (Resolução nº 138/2010, art. 11). Por esse motivo, as empresas aéreas evitam fazer alterações no nome que consta no bilhete adquirido pelo passageiro, alegando que isso poderia ser caracterizado como transferência da passagem. Importa salientar que a norma determina que o bilhete é intransferível, entretanto, não versa sobre a correção de erro material no momento da compra. A ANAC não veda a correção do nome do passageiro, mas sim a transferência do bilhete para outra pessoa. A decisão de corrigir ou não o erro na compra é da empresa. O acréscimo do RG no bilhete não necessariamente sanaria o problema, visto que o passageiro também poderia cometer erros ao digitá-lo.
Usuário sugere que a ANAC forneça linha de crédito para financiamento de bolsas de estudos para cursos de pilotos mecânicos de mecânicos de manutenção de aeronave.	A criação de bolsa para formação de profissionais na aviação civil está condicionada, entre outros fatores, as prioridades estratégicas e a condições orçamentárias. A análise de viabilidade sobre expansão do número de bolsas ofertadas encontra-se em estudo por parte da ANAC.

Sugere preço tabelado de passagens para regiões de difícil deslocamento

A área técnica informa que a Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005 (<http://www.anac.gov.br/biblioteca/leis/lei11182.pdf>), determina, em seu art. 49, que na prestação de serviços aéreos regulares, prevalecerá o regime de liberdade tarifária. As empresas aéreas regulares domésticas de passageiro podem estabelecer livremente as tarifas a serem oferecidas ao público usuário na prestação de seus serviços, devendo apenas efetuar seu registro nesta Agência, conforme o estabelecido na Resolução ANAC nº 140/2010 (<http://www.anac.gov.br/biblioteca/resolucao/2010/RA2010-0140.pdf>). Além disso, as empresas concessionárias de serviços aéreos domésticos podem escolher livremente as rotas que vão operar, conforme exposto no § 1º do art. 48 da Lei supracitada, a saber: “§ 1º Fica assegurada às empresas concessionárias de serviços aéreos domésticos a exploração de quaisquer linhas aéreas, mediante prévio registro na ANAC, observada exclusivamente a capacidade operacional de cada aeroporto e as normas regulamentares de prestação de serviço adequadas expedidas pela ANAC.” O estabelecimento de tarifas máximas, ou preços tabelados, só faz sentido em situações de monopólio natural onde a entrada de novas empresas é inviável, o que não se aplica ao caso. A presença da potencial concorrência, propiciada pela liberdade de escolha das rotas de cada empresa, é fato suficiente para descaracterizar o monopólio e, por consequência, a justificativa para a determinação de tarifas máximas. Assim, como não há impedimentos para que outras empresas aéreas comecem a operar qualquer rota, há condições favoráveis à concorrência, em especial no caso em que alguma empresa verifique que aquela que está operando está tendo lucros extraordinários, ou seja, cobrando preços muito elevados pelo serviço prestado. Entretanto, é natural que a primeira empresa que explore o mercado obtenha ganhos maiores até que haja novas concorrentes. A partir do momento em que há uma nova empresa operando no mercado, a tendência é que o preço das tarifas baixe. Contudo, não há nenhuma evidência de que o preço de equilíbrio posterior, ou o preço que as empresas cobrarão quando houver competição, seria inferior à tarifa estabelecida pelo órgão regulador, caso se adotasse a proposta de tabelamento dos preços. Além disso, a definição de qual seria o preço adequado a ser tabelado depende de informações sobre muitas variáveis e há o risco de que a Agência estabeleça preços tão baixos que resultem na perda da atratividade da rota. Ou seja, se a Agência estabelecer preços que não sejam suficientemente interessantes para as empresas, elas poderiam parar de prestar o serviço e a localidade ficaria desatendida. Cabe ressaltar que as empresas determinam diversas tarifas a fim de fazerem discriminação de preços para atender os variados tipos de demanda. No caso das companhias aéreas, para passageiros que adquirem bilhetes de passagem com data de viagem próximo à compra, é usual que esse bilhete seja adquirido por um preço mais alto do que aqueles adquiridos com certa antecedência. Essa prática é uma estratégia de gerenciamento comercial e operacional das empresas, não cabendo a interferência dessa Agência Reguladora. Assim, a fixação de preços por parte desta Agência poderia acarretar numa redução da quantidade de passageiros transportada, diminuindo o mercado naquela rota, tendo em vista que as companhias aéreas tendem a oferecer tarifas reduzidas aos consumidores que compram com certa antecedência. Por fim, ressalta-se que todas as regulamentações relacionadas à aviação civil e a esta Agência estão disponíveis no portal da ANAC, na seção Biblioteca Digital (www.anac.gov.br/biblioteca/biblioteca2.asp).

<p>Sugere que a ANAC implante ou, obrigue as companhias aéreas a verificarem as notas de bagagens com suas respectivas, incitando em menor ocorrência de extravios/violações ou avarias.</p>	<p>Em atenção à sua manifestação, informamos que a empresa aérea é responsável pelo transporte da bagagem, nos termos dos artigos 222 e 234 §1º do Código Brasileiro de Aeronáutica – CBA.</p> <p>Assim, não cabe à ANAC fazer a conferência das notas de bagagem.</p> <p>Informamos, ainda, que esta Agência Nacional de Aviação Civil está preparando uma consulta pública com o intuito de colher subsídios acerca de pontos pendentes de revisão nas Condições Gerais de Transporte, e que a regulamentação sobre o transporte aéreo de bagagem será abordada.</p>
<p>Sugere que o tamanho das poltronas seja aumentado para maior conforto de pessoas obesas e altas.</p>	<p>A ANAC editou Resolução nº 135/2010 de 09 de março de 2010, publicada no Diário Oficial da União Nº 47, S/1, pág. 4-5, de 11 de março de 2010, que institui o Programa de Avaliação Dimensional (www.anac.gov.br/transparencia/bps.asp)</p> <p>“2.2 A Etiqueta ANAC traz uma classificação em cinco faixas de letras “A” a “E”, de acordo com a distância entre os assentos.</p> <p>A Etiqueta ANAC conterá, também, a informação da largura do encosto do assento, em centímetros, considerando-se sempre o menor valor encontrado na classe econômica, excetuando-se as fileiras de assentos próximas às saídas de emergência e situadas nas áreas de afunilamento de fuselagem.” Desta forma, cabe ao passageiro optar pela aquisição da passagem aérea da empresa que ofereça a faixa com a distância entre os assentos mais adequada.</p>

6 - TEXTO PARA REFLEXÃO: OUVIDORIAS PÚBLICAS E CIDADANIA

A noção de cidadania tem conteúdos e vertentes com influências diversas na vida dos indivíduos, dependendo de estar o cidadão na condição de receber ou na obrigação de fazer algo. Sabe-se que a cidadania está em permanente construção, e muitas das conquistas sociais foram alcançadas por meio de leis, decisões judiciais, e até mesmo exercício corriqueiro de práticas que vão se tornando comuns na sociedade.

A evolução do Estado para “Democrático de Direito” não garante, por si só, que os direitos difusos e individuais dos cidadãos sejam garantidos, nem que as obrigações impostas sejam cumpridas. Na verdade, o exercício da cidadania pode ser requerido por qualquer pessoa. Mas como devem ser delineados os campos de atuação, e quem deve fazer isso? Como um cidadão comum que faça parte de diferentes camadas sociais e culturais pode exigir a efetivação desse instituto na Administração Pública? De outro modo, não seria prudente o Estado imaginar que as normas de conduta e as obrigações impostas aos servidores públicos seriam suficientes para um bom funcionamento da máquina administrativa. Fazem-se também necessários outros mecanismos e institutos que possam favorecer a participação social na gestão pública.

No contexto dos órgãos e entes públicos, a cidadania não é prioridade, até porque os conceitos se ampliam constantemente, e os servidores acabam se voltando ao cumprimento das metas e atividades finalísticas de suas áreas. Deve, todavia, ganhar maior relevância. O

exercício da sensibilização aos direitos dos cidadãos pode ser feito pelos agentes públicos por meio de constante reflexão acerca dos conceitos legais e morais relativos a sua atividade, e também estímulo por parte das áreas de atendimento para que os gestores públicos e agentes em geral discutam, no âmbito do ente, como deve ser promovido o gozo dos direitos da sociedade afetada pela prestação de serviços do ente em que trabalham.

A participação cidadã no Brasil se dá de várias formas: consulta popular; referendo; plebiscito; eleição; iniciativa popular de lei; orçamento participativo; conselhos gestores e de fiscalização de políticas públicas; e por meio das Ouvidorias.

Segundo Dalmo Dallari (1998, p.14), *“A cidadania expressa um conjunto de direitos que dá à pessoa a possibilidade de participar ativamente da vida e do governo de seu povo. Quem não tem cidadania está marginalizado ou excluído da vida social e da tomada de decisões, ficando numa posição de inferioridade dentro do grupo social”*

De acordo com o conceito acima, o indivíduo que não pode participar das tomadas de decisões está em uma posição frágil, e nem sempre encontra amparo em movimentos sociais imbuídos de causas menores ou de uma situação atípica em um determinado ente. As Ouvidorias Públicas foram idealizadas em resposta a este contexto, com legitimidade de representar os interesses dos cidadãos frente ao ente em que estão inseridas, com ação imparcial e autônoma,

podendo fazer averiguações prévias e ter acesso a autos e documentos do órgão.

A atividade de uma Ouvidoria Pública, na realidade brasileira, é muito complexa, pois há uma série de atribuições e prerrogativas que imbuem o instituto de representação social, mas não existem, entretanto, elementos normativos sólidos para uma atuação em defesa dos direitos do cidadão. Ainda assim, a iniciativa do governo de atribuir às Ouvidorias a função de ser facilitadora da participação social nas decisões públicas e fornecedora de subsídios para os gestores tomarem decisões e retroalimentarem seus processos é um avanço significativo para a sociedade.

Segundo Lyra, (2009, p.109-120), *“A Ouvidoria tem também importância no estabelecimento de parâmetros sobre a atuação do serviço público, com destaque para a transparência, eficácia e eficiência”*. De fato, o Estado atual tem dado abertura para uma gestão transparente, e a sociedade deve cobrar e receber espaço para averiguar se os recursos estão sendo utilizados com o mínimo de desperdício possível, e se os resultados possuem conexão com os objetivos públicos.

Um exemplo dessa abertura à participação cidadã é a edição do Decreto nº 6.932/2009, que normatizou a “Carta de Serviços ao Cidadão”, e torna obrigatória a publicação dos principais serviços ofertados pelo ente em um documento dividido por segmentos consumidores. Esta medida se destina a fazer com que os órgãos públicos estabeleçam prazos e procedimentos específicos à população, possibilitando que esta fiscalize o que foi firmado no documento.

Outra medida que visa a dar efetividade à Carta é a obrigatoriedade de realização de pesquisa de satisfação periódica junto aos usuários, e necessária utilização dos resultados para a reorientação dos processos.

Os movimentos que têm impulsionado o governo a promover a participação social na Administração Pública são muito positivos, pois promovem a fiscalização sobre os atos públicos - ainda que os servidores públicos não estejam ajustados aos conceitos de cidadania e controle social.

As Ouvidorias Públicas vêm provando ser os locais mais privilegiados para a promoção das várias formas de cidadania e participação social no âmbito dos órgãos prestadores de serviços públicos, e, mesmo que, por vezes, vagarosamente, têm conseguido se alicerçar nos entes em que estão inseridas, e proporcionar ao cidadão voz nas decisões públicas.

7 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria avalia que esse ano de 2011 será ímpar para a ANAC, tendo em vista o cenário já visto no primeiro semestre.

Houve uma série de mudanças como a criação da Secretaria de Aviação Civil, aumento do número de reclamações sobre os serviços prestados etc. A primeira mostra-se de pronto uma inovação boa e necessária ao setor, tendo em vista a popularização do modal transporte aéreo e a necessidade de discussão de questões pontuais como: aumento da segurança operacional e eventos de grande monta que serão sediados no Brasil em médio prazo e que requererão transformações significativas. Já o aumento do número de reclamações dos serviços parece, em um primeiro momento, um regresso. Porém é a oportunidade que a ANAC tem para se ajustar como ente civil e inovar em tecnologia e criar processos menos burocráticos que atendam o dinamismo que o setor requer.

É importante enfatizar que algumas situações ocorreram normalmente como a demora na análise dos processos de habilitação e de outros processos na Agência, uma vez que com a saída efetiva dos militares, no término do ano passado, a Agência ficou carente de pessoal com “expertise” na área sem poder ter contratado pessoal por concurso público. Mas mesmo assim, a Agência tem envidado esforços para se adequar a essa realidade e customizar sistemas e rotinas que melhorem a prestação dos serviços. Contudo, a decisão da Diretoria de desativação de unidades da ANAC causou grande comoção entre o pessoal de aviação civil, mesmo depois da revogação da Portaria.

A Ouvidoria como unidade imparcial que precisa ser compreendida os prejuízos que a descontinuidade dos serviços em determinada região pode causar. De outra forma, também entende que mudanças são necessárias e que a Agência sempre avalia outras formas de prestar o mesmo serviço com os avanços tecnológicos. Todavia, o que não pode acontecer é a falta de análise prévia do impacto das decisões na vida social nem a falta de comunicação adequada e justificativa das ações tomadas.

É notório que ainda há muito a ser feito tanto pela Ouvidoria quanto pela ANAC seja administrativamente ou finalisticamente, mas notamos empenho dos gestores e servidores que têm dispensado seus esforços para resolver os passivos e encontrar alternativas que facilitem a vida dos usuários tanto dos serviços da ANAC quanto dos serviços aéreos.



Ouvidoria
ANAC



Ouvidoria

Setor Comercial Sul • Quadra 09 • Lote C • Ed. Parque da Cidade Corporate - Torre A • 6º Andar
CEP 70308-200 • Brasília/DF - Brasil
Tel.: (61) 3314-4154 / (61) 3314-4157

