

A OUVIDORIA OUVIDORIA  
OUVIDORIA OUVIDORIA OUVIDORIA

# II RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA



# II RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

# 2011



## **DIRETORES**

Carlos Eduardo Magalhães da Silveira Pelegrino  
Claudio Passos Simão  
Marcelo Pacheco dos Guarany's  
Ricardo Sérgio Maia Bezerra  
Rubens Carlos Vieira

## **SUPERINTENDENTES**

Alberto Eduardo Romeiro Júnior/ Ariosto Culau  
Bruno Silva Dalcomo  
Carlos Eduardo de Souza Pereira  
Danielle Pinho Soares Alcântara Crema  
David da Costa Faria Neto  
Dino Ishikura  
Fábio Faizi Rahemay Rabbani  
Melina Zaban Carneiro  
Valéria Pereira Bastos

## **Ouvidor**

José Carlos Ferreira

## **Equipe da Ouvidoria**

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

“Visão sem ação não passa de sonho;

ação sem visão é só passatempo;

visão com ação pode mudar

o mundo.”

Joel Baker

---

# GLOSSÁRIO

**ANAC:** Agência Nacional de Aviação Civil

**AVSEC:** Aviation Security

**CHT:** Carteira de Habilitação Técnica

**CIV:** Caderneta individual de voo

**GTRU:** Gerência Técnica de Relacionamento com Usuários

**FAP:** Ficha de Avaliação de Piloto

**GGAP:** Gerência- Geral de Análise e Pesquisa da Segurança Operacional

**GGTA:** Gerência- Geral de Operações de Transporte Aéreo

**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

**SSO:** Superintendência de Segurança Operacional

**STI:** Superintendência de Tecnologia da Informação

# SUMÁRIO

<b>1 - Apresentação</b>	<b>9</b>
<b>2 - O que a Ouvidoria faz? Como faz? Precisa de quê para atuar?</b>	<b>11</b>
<b>3 - Posse do novo Ouvidor</b>	<b>13</b>
<b>3.1 - Levantamento de competências/ necessidades da Ouvidoria         para aprimoramento ou implementação na nova gestão e Plano de Trabalho para 2012</b>	<b>14</b>
<b>4 - Análise de demandas recepcionadas pela Ouvidoria no II Semestre de 2011</b>	<b>17</b>
<b>4.1 - Manifestações recebidas</b>	<b>17</b>
<b>4.2 - Manifestações recebidas por região</b>	<b>18</b>
<b>4.3 - Processamento das manifestações</b>	<b>19</b>
<b>4.4 - Frequência das manifestações</b>	<b>20</b>
<b>5 - Ações da Ouvidoria frente às mudanças ocorridas na ANAC em 2011</b>	<b>25</b>
<b>6 - Interação dos usuários/cidadãos com a Ouvidoria</b>	<b>29</b>
<b>6.1 - Quadro de elogios recepcionados</b>	<b>29</b>
<b>6.2 - Quadro de sugestões recepcionadas</b>	<b>31</b>



# 1 - APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem por objetivo atender ao disposto no § 2º, art. 18 da Lei nº 11.182/2005.

A Ouvidoria da ANAC foi instalada em 2007 e até 2010 concentrou suas atividades no seu fortalecimento como instituto de Ouvidoria em uma Agência Reguladora. Além disso, fez-se necessário um esforço ímpar de sensibilização dos gestores e servidores em atender aos manifestos de usuários, não como uma obrigação, mas como pressupostos básicos à cidadania e acesso aos serviços públicos de qualidade. Concomitantemente, fazer com que as áreas técnicas reconhecessem as oportunidades de melhorias ou redesenho de processos a partir dos inputs dos usuários.

Já no ano de 2011, a Ouvidoria da ANAC foi gerenciada até meados de outubro por servidora técnica concursada da Agência. Nesse período de transição até a nomeação do Ouvidor, a Ouvidoria viu-se em meio às várias transformações no modo de prestação dos serviços da Agência e teve de se especializar em cada tipo de processo para poder auxiliar o usuário e atuar junto aos respectivos gestores.

Em outubro de 2011, assumiu o novo Ouvidor, com o compromisso de aproximar a Ouvidoria da sociedade como um todo, fortalecendo o seu papel como unidade capaz de contribuir eficazmente no aprimoramento dos processos internos nas diversas áreas bem como na gestão da Agência.



## 2 - O QUE A OUVIDORIA FAZ? COMO FAZ? PRECISA DE QUÊ PARA ATUAR?

Uma Ouvidoria Pública é a voz do cidadão dentro de uma instituição pública, sendo que se utiliza dos inputs prestados nos manifestos dos usuários para avaliar a qualidade e a eficiência dos serviços prestados pelo ente em que está inserida. Além disso, tenta buscar soluções viáveis junto às áreas técnicas para resolução dos casos pontuais e melhoria como um todo dos processos, visando solucionar problemas que estariam afetando a um segmento da sociedade.

Na ANAC, os usuários recorrem à Ouvidoria para denunciarem, reclamarem, criticarem, sugerirem ou elogiarem a prestação de serviços pela Agência e por seus servidores. Desse modo, a Ouvidoria atua na busca de solução de casos pontuais que estejam em desalinhamento com as normas da Agência e faz uso dos dados coletados para atuação junto aos gestores para compreensão e correção de rumos. Com isto, os técnicos da Ouvidoria adquirem uma expertise importante relacionada com os processos internos nas áreas técnicas, o que lhes possibilita atuar positivamente junto aos usuários, prestando informações claras e transparentes sobre as causas dos problemas apontados.

A partir do momento em que determinadas manifestações se tornam corriqueiras, a Ouvidoria faz um documento chamado “apontamento” que demonstra de maneira pormenorizada todos os entraves relatados pelos usuários à área líder do processo, para que discutam com a Ouvidoria o que estão fazendo ou já fizeram para a reparação do problema.

Essa mesma interação permite, ainda, oportunidades para melhoria da gestão como: nos processos de regulação, fiscalização ou até mesmo de processos internos. Essa verificação de oportunidade é feita com um documento intitulado “Recomendação”, onde são descritos o objetivo do documento, a justificativa da proposta, a identificação das unidades envolvidas, os beneficiários da ação proposta, os fundamentos legais e, se possível, um comparativo com outros órgãos. As Recomendações são submetidas à apreciação da Diretoria.

Uma Ouvidoria Pública, no contexto de uma Agência reguladora necessita basicamente de alguns requisitos e recursos para uma atuação eficaz, dentre eles podemos destacar:

- Base legal para atuação: A Ouvidoria da ANAC já possui e foi instituída por meio da Lei de Criação da ANAC. Isso dá legitimidade à figura da Ouvidoria, sendo que a obrigatoriedade de nomeação do Ouvidor pelo Presidente da República, nas Agências Reguladoras, coloca o gestor dessa unidade em uma posição de equiparação ao status de alta gestão, dando-lhe autonomia e imparcialidade no trato das questões que são recepcionadas por ele;
- Disponibilização de recursos materiais e de pessoal pela instituição para execução de atividades;
- Vinculação direta ao dirigente máximo do órgão/entidade;
- Acesso a todos os autos e documentos.

## 3 - POSSE DO NOVO OUVIDOR

O novo Ouvidor da ANAC tomou posse em 24 de outubro de 2011. José Carlos Ferreira é economista; foi professor universitário; esteve a serviço da Organização Internacional do Trabalho, em que ocupou cargos na área de recursos humanos e de diretor-adjunto do escritório em Brasília; possui artigos publicados sobre trabalho infantil, emprego de jovens, discriminação no mercado de trabalho e assédio moral; foi chefe de Gabinete da ANAC por 2 anos antes de sua nomeação como Ouvidor.

De início, solicitou à equipe que se fizesse um levantamento de competências exercidas no mandato anterior bem como das necessidades de manutenção, aprimoramento ou

modificação dos processos e fluxos existentes com o objetivo de dar continuidade ao que já estava dando certo, identificar o “como” realizar os demais processos que necessitam de reparação e também investigar novas possibilidades de avanço pela Ouvidoria da ANAC frente às novas discussões sobre os institutos de Ouvidoria bem como frente ao crescimento da aviação civil e desafios da ANAC.

Após o levantamento e exposição pela equipe das necessidades e de processos já existentes, o Ouvidor ponderou o que poderíamos denominar de Plano de Trabalho para o exercício de 2012, já apresentado ao Diretor- Presidente.

### 3.1 – LEVANTAMENTO DE COMPETÊNCIAS/ NECESSIDADES DA OUVIDORIA PARA APRIMORAMENTO OU IMPLEMENTAÇÃO NA NOVA GESTÃO E PLANO DE TRABALHO PARA 2012

Competências atuais	Estrutura da Ouvidoria	Ações imediatas
Tratamento de demandas por meio eletrônico, telefônico, correspondência e presencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos humanos: Ouvidor, 1 analista-administrativo, 2 técnicos administrativos, 1 cargo em comissão e 3 terceirizados</li> </ul>	Melhoria na integração dos sistemas da Ouvidoria e do Fale com a ANAC; Treinamento dos consultores para melhoria na qualidade das respostas aos usuários; modificar a apresentação, periodicidade e conteúdo dos relatórios periódicos; rever a página da Ouvidoria na internet e intranet; maior interação com o Fale com a ANAc sobre as informações básicas sobre o papel da Ouvidoria.
Elaboração de relatórios trimestrais (dirigido às Superintendências) e Semestral (dirigido à Diretoria)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duas linhas telefônicas não exclusivas para atendimento telefônico e opção 4 na Central de atendimento da ANAC</li> </ul>	

#### Plano de trabalho para 2012

Competência/função a implementar	Objetivo	Requisitos para implementação
Definição das competências legais entre a Ouvidoria e Fale com a ANAC (melhor definição de usuários)	Sedimentar as competências já praticadas e/ou modificar o foco de atuação das duas unidades	Discussão prévia com a GTRU e definição com a Diretoria colegiada
Divulgar internamente as competências e o papel da Ouvidoria	Possibilitar ao servidor reconhecer o valor agregado da Ouvidoria no alcance dos objetivos da Agência, melhorando sua atuação como partícipe e beneficiário do processo	Inclusão de matérias de interesse na intranet e no site da ANAC e realização de eventos internos nas diversas áreas
Monitoramento da imagem da Ouvidoria junto aos públicos interno e externo	Melhorar os serviços prestados pela Ouvidoria	Maior transparência nas informações disponíveis na Ouvidoria: maior interação com o Fale com a ANAC
Participar, como convidado, das reuniões do colegiado de Diretores, dos Superintendentes e do Conselho Consultivo	Ter maior conhecimento das ações desenvolvidas internamente e acompanhamento dos posicionamentos feitos pelos diversos segmentos de Aviação Civil	Solicitar participação junto à diretoria colegiada

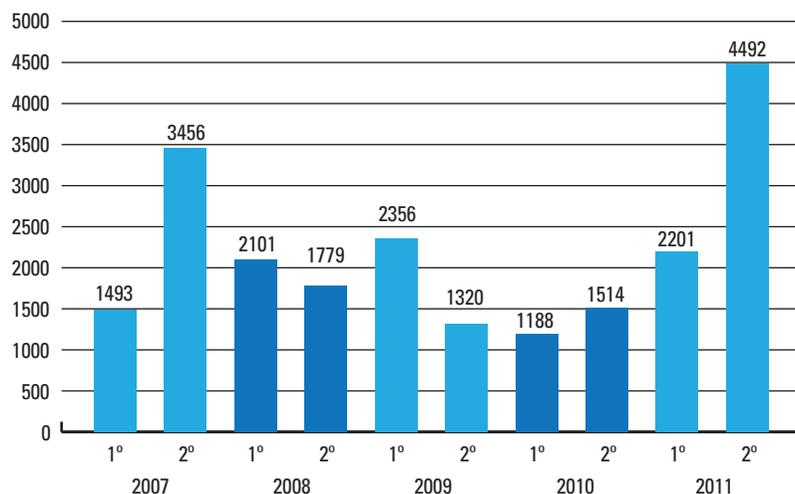
<b>Plano de trabalho para 2012</b>		
<b>Competência/função a implementar</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Requisitos para implementação</b>
Convênio com os órgãos de defesa do consumidor	Sugerir proposições voltadas para a melhoria dos pleitos apresentados pelos usuários do sistema de aviação civil por meio das demandas direcionadas à ANAC, em consonância com a atuação desses órgãos	Aprovação pela Diretoria
Reuniões periódicas com os consultores da ANAC	Uniformizar a linguagem das respostas ao tratamento das demandas aos usuários	Preparação de coletânea de respostas de baixa qualidade, sem identificação do autor, como estudos de caso
Atenção ao servidor da ANAC	Informar/esclarecer aos servidores sobre as competências e o papel da Ouvidoria, Corregedoria e Auditoria	Elaboração de documento conjunto entre a Ouvidoria, Corregedoria e Auditores esclarecendo competências
Interação com a Ouvidoria da INFRAERO para discussão dos papéis das áreas de atendimento e confecção de material esclarecedor das competências dos entes	Otimizar o atendimento das Ouvidorias, posto se tratar de competências distintas. Não estão ainda claras para os usuários do sistema de aviação civil	Reuniões e integração dos entes para definir a metodologia a ser adotada
Pesquisa de satisfação da "Carta de Serviços"	Aprimorar continuamente o atendimento ao usuário no que se refere aos serviços prestados pela ANAC	Cumprir as diretrizes constantes do Decreto 61032/2010
Atuação da Ouvidoria como mediadora de conflitos	Contribuir para com a melhoria nas relações laborais na ANAC	Capacitar os servidores da Ouvidoria quanto a mediação de conflitos
Boletim de divulgação do trabalho da Ouvidoria	Divulgar em âmbito interno as atribuições e eventos realizados pela Ouvidoria	Procedimentos internos



# 4 - ANÁLISE DE DEMANDAS RECEPCIONADAS PELA OUVIDORIA NO II SEMESTRE DE 2011

## 4.1 - MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Gráfico 1 - Manifestações recebidas por semestre



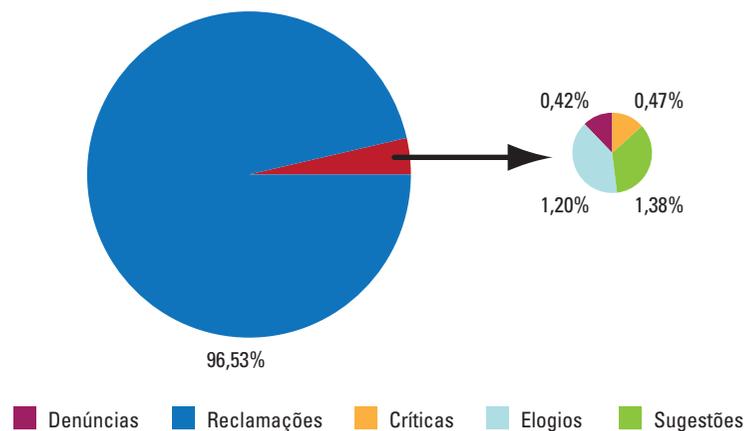
O gráfico acima tem por objetivo demonstrar a evolução da recepção de demandas pela Ouvidoria da ANAC ao longo dos 5 anos de implantação.

A oscilação crescente de demandas pode demonstrar dois cenários: primeiro, a confiabilidade e divulgação do trabalho da Ouvidoria em que usuários passam a procurar o auxílio da unidade para resolução de conflitos na prestação de serviços entre ele e a ANAC; segundo a inadequada prestação de serviços pelo ente que por um ou outro motivo atingiu consideravelmente usuários de maneira pulverizada.

Comparando-se os dois últimos anos, 6693 foram registrados em 2011, um aumento próximo de 60% em relação ao ano anterior.

Quanto à comparação dos dois últimos anos, o quadro representa os dois fatores apresentados no segundo parágrafo deste texto. Primeiro, a Ouvidoria realmente tem afirmado seu papel dentro da instituição e os usuários têm procurado cada vez mais a Ouvidoria seja para reclamar ou para sugerir. Entretanto, especialmente em 2011, houve um aumento significativo de reclamações sobre os serviços de licenças e habilitações prestados pela ANAC em decorrência da decisão tomada em centralizar a análise dos processos no escritório do Rio de Janeiro, o que se fazia até então de forma descentralizada regionalmente

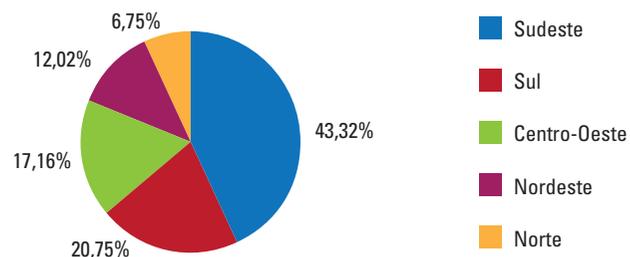
**Gráfico 2 - Percentual de registros por tipo de atendimento**



O Gráfico 2 classifica as manifestações recebidas segundo o tipo de atendimento, onde se vê, claramente, a forte representatividade das reclamações.

#### 4.2 - MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR REGIÃO

**Gráfico 3 - Registro por região**



Regionalmente, grande parte das reclamações são oriundas da região Sudeste, resultado este relacionado também com a própria concentração da aviação civil no Brasil.

É importante salientar que os problemas mais sinalizados, no 2º semestre de 2011, decorreram do fechamento dos postos de serviços e também pelo fato de os serviços não serem mais demandados presencialmente, a partir do agendamento para entrega de documentação.

Dos tipos de serviços mais reclamados podemos elencar por ordem, de grandeza: demora na revalidação de habilitações; demora na inclusão de habilitação; demora na concessão de licença; demora na autorização de checagem/rechecagem; problemas com os novos sistemas informatizados de acesso ao usuário; demora na atualização de dados cadastrais; demora na emissão de CHT e motivação do indeferimento dos processos.

Outros processos que foram modificados e que atingiram grande parte da comunidade aeronáutica foram: realização de inscrição para exames teóricos por e-mail e demora na autorização dos testes, demora na divulgação dos resultados e falha no envio de dados pelas Escolas de Aviação à ANAC e demora no processamento da Agência para autorização dos testes teóricos.

**a) Região Sudeste:** Cerca de 45% de reclamações registradas na Ouvidoria no 2º semestre de 2011 foram oriundas desta Região. Em uma escala decrescente encontram-se São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais e Espírito Santo, sendo que São Paulo teve uma parcela superior a 51% de demandas e Rio de Janeiro em torno de 23%.

**b) Região Sul:** Nessa região, os dois Estados que mais demandaram a Ouvidoria foram Paraná, com 363 registros, e Rio Grande do Sul, 286 registros. Essa região foi a segunda mais demandante com 20,75% de representatividade. Podemos dizer que os problemas enfrentados pelos usuários em geral foram basicamente os mesmos em todas as regiões com a mudança dos processos de licenças e habilitações;

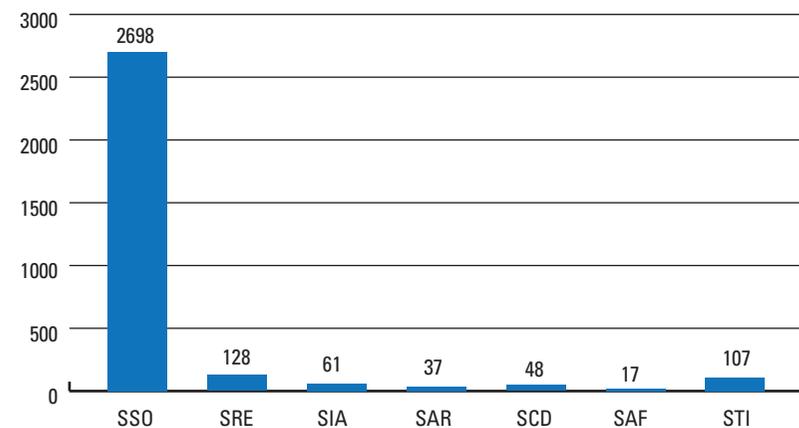
**c) Região Centro-Oeste:** Demandou a Ouvidoria com 17,16% de reclamações e os Estados com mais registros foram Goiás com 239, Distrito Federal com 213 e Mato Grosso com 158;

**d) Região Nordeste:** Essa região teve 12,02% de representatividade. Os Estados que mais demandaram a Ouvidoria foram: Pernambuco, Bahia e Ceará;

**e) Região Norte:** Representou 6,75% do total de demandas da Ouvidoria. Os Estados mais demandantes foram: Pará e Amazonas.

### 4.3 - PROCESSAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

**Gráfico 4 - Atividades por Superintendência**



O gráfico 4 apresenta as atividades por Superintendência segundo as demandas enviadas pela Ouvidoria e atendimento pelas áreas técnicas.

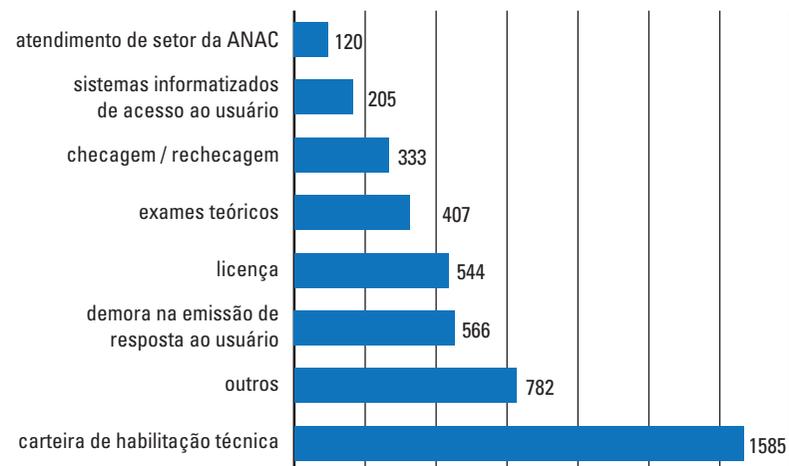
A área que comumente abarca maior parte das demandas é a Superintendência de Segurança Operacional (SSO) e que presta os serviços de maneira mais pulverizada, pois emite todas as licenças e habilitações de pilotos, mecânicos, comissários de voo, despachantes operacionais etc. Nesse 2º semestre de 2011, essa unidade recepcionou 2698 registros de Ouvidoria pelos motivos já apresentados anteriormente, não podendo responder de forma efetiva e com a celeridade que o serviço requer, uma vez que não havia pessoal suficiente para atender ao crescente registro de demandas dadas as mudanças ocorridas no setor.

A segunda Superintendência mais demandada foi a Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado (SRE) com 128 demandas. Cabe salientar que essa unidade, apesar de receber poucas demandas de Ouvidoria (a Ouvidoria atua como segunda instância no caso de reclamações contra as companhias aéreas) recebe, por meio do Fale com a ANAC, milhares de registros anuais contra companhias aéreas para verificação de descumprimento de normativas de aviação civil e aplicação de sanção, se cabível.

A terceira Superintendência mais demandada foi a Superintendência de Tecnologia da Informação (STI), em razão do seu envolvimento direto na informatização dos processos relacionados com licenças e habilitações dos aeronautas.

#### 4.4 - FREQUÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES

**Gráfico 5 - Assuntos mais recorrentes nos registros**



O gráfico 5 mostra os assuntos mais recorrentes no 2º semestre de 2011. Cabe fazermos, neste tópico, algumas considerações sobre cada um deles:

**a) Carteira de habilitação técnica:** Esse assunto foi o mais demandado do semestre, pois abarca subcategorias como: revalidação de habilitação, prorrogação de habilitação, validação de habilitação técnica, emissão de CHT, solicitação de 2ª via de CHT, demora na atualização de dados cadastrais de aeronautas e outros. Dentre os micro-assuntos, destacaram-se: demora na revalidação

das habilitações, demora na validação de habilitação técnica e erro na análise por parte dos técnicos na análise de processos;

**b) Demora na emissão de resposta ao usuário:** Esse assunto abarca tanto a demora pela Ouvidoria em responder aos usuários quanto as reclamações sobre demora nas respostas pelo “Fale com a ANAC”. Em quase 100% dos casos, a demora não se dá por parte das unidades de atendimento em processar a demanda do usuário, mas sim da falta de retorno pelas áreas técnicas. Nesse tipo de situação, a Ouvidoria intervém junto aos interlocutores das áreas técnicas, fazendo sinalização do descumprimento de prazo das Instruções Normativas nº 53/2011 e 48/2011 da Ouvidoria e “Fale com a ANAC”, respectivamente. Caso o usuário reclame indevidamente quanto ao prazo de atendimento a Ouvidoria explica que as áreas técnicas ainda estão dentro do prazo de resposta;

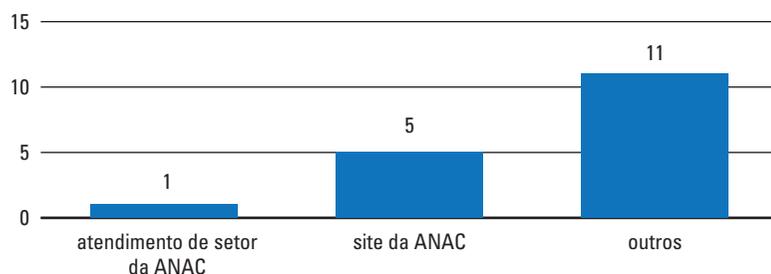
**c) Licença:** Esse assunto, também bastante demandado, e de competência da SSO, abrange subcategorias de assuntos como: demora na emissão de licença, principalmente inicial; autorização para instrução em voo; avaliação de experiência para concessão de licença; emissão de 2ª via de licença ou certificado; indeferimento de processos de habilitação; demora na validação de licença estrangeira;

**d) Exames teóricos:** Apesar de a área responsável pelos exames responder à Ouvidoria com celeridade, esse assunto tem cada vez mais se tornado comum em reclamações, ainda que o atendimento presencial pela ANAC tenha diminuído consideravelmente. Dentre as subcategorias de assuntos destacam-se: demora na autorização dos testes, após solicitação via e-mail de agendamento; demora na divulgação de resultados; demora por parte da ANAC em postar o nome de alunos recém-egressos de Escolas de Aviação Civil para que possam realizar os exames;

**e) Checagem/rechecagem:** Ainda que os registros relacionados com este tema sejam considerados altos, notamos uma diminuição significativa em relação aos semestres anteriores. Esse assunto refere-se à demora no processamento de solicitações de cheque inicial e de rechecagem. A análise desse tipo de processo passa inicialmente pelo setor de habilitações para verificação de requisitos exigidos aos pilotos e mecânicos e posteriormente passa pelo setor de Escalas para agendamento do cheque. As reclamações que ainda existem devem-se aos problemas existentes no setor de habilitação para análise e também pelo hiato que se dá nessa relação entre os dois setores. É importante enfatizar que esse assunto deixou de ser mais reclamado pela alternativa criada pela ANAC em credenciar pilotos para realização de cheques, deixando para o piloto a alternativa de ser checado diretamente pela ANAC ou por um credenciado;

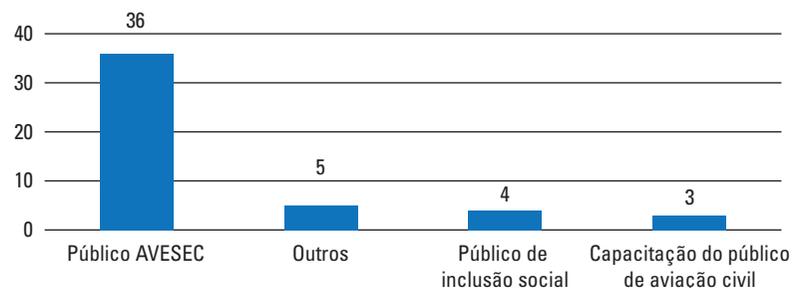
f) **Sistemas informatizados de acesso ao usuário:** Esse assunto é tratado pela área de tecnologia da informação na Agência. Até metade do ano de 2011, todos os problemas de habilitação concentravam-se na própria área competente, contudo, a partir de outubro aproximadamente, a área customizou uma série de sistemas de habilitações e licenças que começaram a apresentar problemas. Nota-se que muitos desses problemas referem-se à não familiaridade por parte do usuário na utilização das ferramentas desenvolvidas ou pela incompatibilidade com alguns provedores e endereços de e-mails.

**Gráfico 6 - Superintendência de Administração e Finanças**



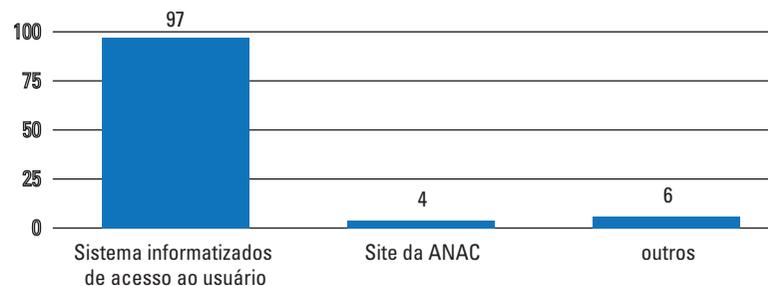
O gráfico 6 demonstra os assuntos que foram encaminhados à SAF (área meio, responsável pela administração de recursos de materiais e pessoais da Agência).

**Gráfico 7 - Superintendência de Capacitação e Desenvolvimento de pessoas**



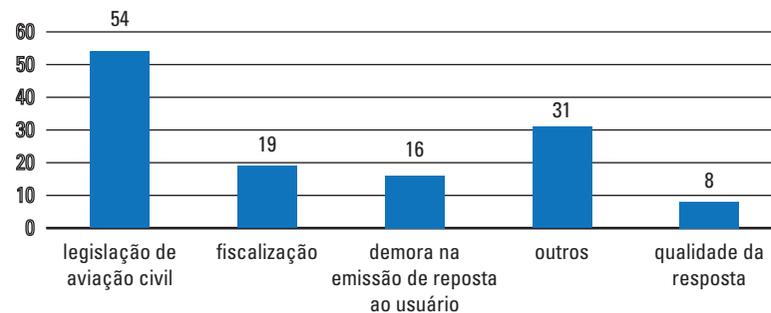
O gráfico 7 demonstra os assuntos mais demandados à SCD. Assuntos como “Público AVSEEC” tratam de reclamações sobre a elaboração dos exames teóricos aplicados ao Público AVSEEC em geral.

**Gráfico 8 - Superintendência de Tecnologia da Informação**



Como já explicado, a STI passou a receber demandas de usuários que reclamavam sobre os novos sistemas informatizados de acesso aos usuários customizados por essa Superintendência em conjunto o setor de licenças e habilitações.

**Gráfico 9 - Superintendência de Regulação Econômica e de Acompanhamento de Mercado**

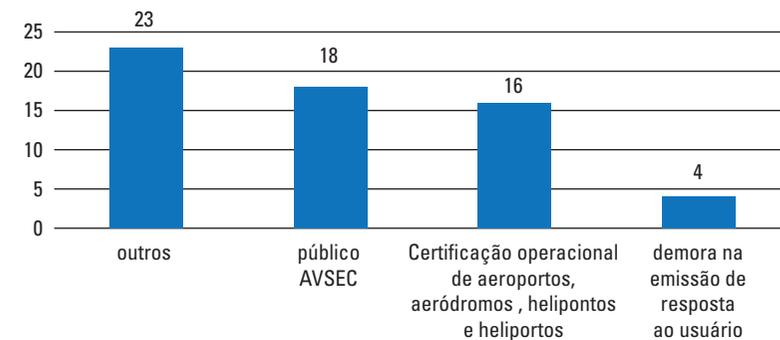


O Gráfico 9 demonstra os principais assuntos enviados pela Ouvidoria à SRE (Superintendência responsável principalmente por normatizar a relação das companhias aéreas e usuários e por fiscalizar essa relação).

O assunto sobre “legislação de aviação civil” refere-se em maior parte às sugestões enviadas pelos usuários para mudança de normativas. Todavia, em quase todas as situações as normativas foram recentemente reeditadas e passaram por processo de consulta ou audiência pública.

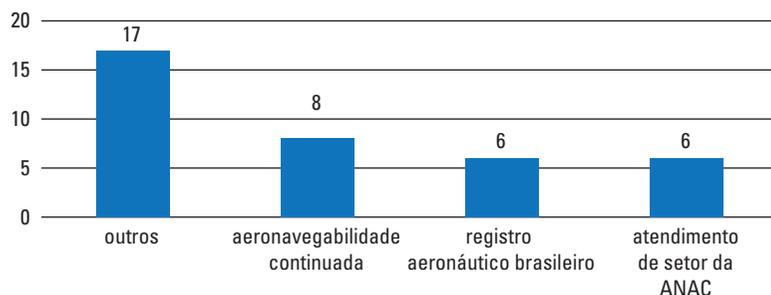
O assunto “fiscalização” refere-se em maior parte às críticas sobre a falta de transparência pela ANAC em demonstrar como monitora o desempenho das companhias aéreas e qual metodologia utiliza para sancionar as empresas.

**Gráfico 10 - Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária**



Essa Superintendência é responsável principalmente pela certificação operacional de aeroportos, aeródromos, helipontos e heliportos; pela fiscalização desses sítios aeroportuários, pela aplicação dos exames ao público AVSEC e outros.

O assunto público AVSEC refere-se aos questionamentos por parte de alunos quanto à demora na divulgação de resultados ou pela não possibilidade de acesso às provas para interposição de recursos.

**Gráfico 11 - Superintendência de Aeronavegabilidade**

A Superintendência de Aeronavegabilidade possui vários setores sob sua gestão, como: certificação de produtos aeronáuticos, aeronavegabilidade continuada e Registro Aeronáutico brasileiro (RAB). Apesar de possuir tantas atribuições, o público-alvo dessa Superintendência não é pessoa física geralmente, daí ser tão pequeno o quantitativo de demandas. Grande parte das reclamações estavam relacionadas com o Registro Aeronáutico Brasileiro – RAB, solucionadas em decorrência da nova gestão e da introdução de metodologia diferenciada.

# 5 - AÇÕES DA OUVIDORIA FRENTE ÀS MUDANÇAS OCORRIDAS NA ANAC EM 2011

Várias foram as decisões tomadas pela ANAC durante o primeiro semestre que culminaram com repercussões negativas durante o semestre seguinte, demandando uma ação mais presente da Ouvidoria. As principais decisões foram:

- a) Extinção de algumas Unidades Regionais e Postos de Serviços da ANAC;
- b) Centralização da análise dos processos da SSO na Unidade Regional do Rio de Janeiro, com vistas a padronizar todas as etapas, incluindo preenchimento de requisitos básicos.
- c) Dado que o atendimento presencial não mais seria possível em função do item “a”, foi agilizado o projeto de digitalização dos processos encaminhados à SSO para análise. Os sistemas informatizados que foram criados pela Agência, em 2011, foram: SINTAC (para envio de processos de licenças e habilitações digitalmente), FAP eletrônica, criação de Código ANAC online e CIV digital.
- d) Em virtude de determinação legal, 2011 serviu para o retorno dos militares até então cedidos à ANAC ao Comando

da Aeronáutica, reduzindo drasticamente o número de servidores disponíveis.

Como consequência, foi exigido da Ouvidoria um conhecimento mais aprofundado dos processos conduzidos nas diversas Gerências da SSO, notadamente no que se refere à realização de exames teóricos, checagem e rechechagem de pilotos e outros.

Questionada pela Ouvidoria, a área técnica prestou os seguintes esclarecimentos:

- a) A aplicação dos exames de conhecimentos teóricos será disponibilizada permanentemente nas unidades regionais de Brasília, São Paulo, Rio de Janeiro e em alguns outros escritórios da Agência. A divulgação dos locais e datas das provas será feita no portal da ANAC;
- b) Após análise dos documentos apresentados pelo usuário para concessão ou revalidação de licenças e/ou habilitações, a GPEL demanda a realização de exame de perícia através de um INSPAC, caso se faça necessário. A

escolha do Inspetor responsável pela aplicação do exame é realizada considerando a localidade onde será realizado o exame. Nos casos de exames no exterior já existe a relação de examinadores credenciados, dispensando o deslocamento de servidor da Agência para prestação de referido serviço;

c) Os demais requisitos são demonstrados de forma documental;

A comunicação entre a Agência e o usuário, no entanto, não se fez na mesma velocidade e clareza, tanto por meio da página da ANAC como por meio da Central de Atendimento, requerendo, por parte da Ouvidoria, outro tipo de recomendação às áreas técnicas envolvidas.

Por meio das frequentes manifestações dos usuários e input da Ouvidoria, a Agência disponibilizou, no segundo semestre, o acompanhamento dos processos de habilitação por uma opção exclusiva da Central de atendimento da ANAC, mas esse procedimento não foi suficiente, pois somente era possível se fazer acompanhamento dos processos digitais e não era possível a integração dos processos que eram encaminhados via sedex ou entregues presencialmente. Mais tarde a ANAC desenvolveu um portal exclusivo para o Aeronauta em que ele pode processar a atualização cadastral,

como também acompanhar os processos independente de como deu entrada.

A Ouvidoria participou de reuniões com a presença do Diretor-Presidente, Diretor e Superintendente da área, com o objetivo de compreender e oferecer sugestões para evitar o congestionamento de reclamações dos usuários.

Em meados do segundo semestre de 2011, com o acúmulo de manifestações na Ouvidoria sobre licenças e habilitações e o não atendimento pela área responsável dos prazos de resposta, a Ouvidoria enviou mensagem padronizada aos usuários que reclamavam sobre a demora na análise de processos explanando os reais motivos na demora e o que a ANAC estava fazendo para sanar o problema. Além disso, a Ouvidoria em discussão com a área responsável solicitou o compromisso de todos os processos de 2011 estarem finalizados até o término de janeiro de 2012 e de a partir de então, ter acesso à planilha de estoques de análise de processos por tipo de serviço, para que pudesse informar ao usuário da posição e controlar o prazo de resposta até que a Agência conseguisse atender aos prazos firmados na “Carta de Serviços ao Cidadão”.

Como resultado da atipicidade por que passou a ANAC durante o ano de 2011, foi introduzida uma nova cultura junto aos usuários, os quais passaram a ser co-responsáveis

pelos processos deles na Agência. Acreditamos que os serviços passaram sim a ser mais padronizados, porém em 2012, há muito que se retificar ou aprimorar, principalmente, quanto aos sistemas informatizados que geram uma série de inconformidades, trazendo inclusive impeditivos para uma análise efetiva dos processos.

Por último, o mais importante é a compreensão dos gestores das áreas técnicas que a inovação é imprescindível, mas que há de se preocuparem ainda mais com a gradação de como e quando a informação deve ser postada e atualizada aos usuários afetados. Ainda há muito que melhorar, mas já existe o esforço principalmente pela SSO (com serviços mais pulverizados) de comunicação com a Assessoria de Comunicação da Agência na postagem de como acessar os serviços seja por meio do portal ou pela Central de atendimento, além da compreensão e colaboração com a Ouvidoria na busca da melhoria dos serviços aos usuários.



# 6 - 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, é uma forma de estimular o bom atendimento ao cidadão, mesmo já sendo um pressuposto da função 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 está ocorrendo ou do que poderá ser feito tendo por base as contribuições dos usuários.

## 6.1 - QUADRO DE ELOGIOS RECEPCIONADOS

<b>Tema</b>	<b>Conteúdo</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Atendimento de atendentes da Central de atendimento da ANAC</b>	Presteza, eficiência e atenção dos teleoperadores	27
<b>Servidora do setor de provas da ANAC em Congonhas</b>	Elogio ao atendimento prestado pela servidora Rita Dabarian e sua equipe do setor de provas de Congonhas, São Paulo	1
<b>Servidora lotada em Guarulhos</b>	Elogio à servidora ANA Santos, lotada no escritório da ANAC em Guarulhos. Segundo a usuária, a atendente foi eficiente, solícita e soube informar com clareza os direitos dos passageiros em casos de cancelamento/atrasos	1
<b>Servidores da Superintendência de Infraestrutura</b>	Elogio aos servidores Rosimeire e Alan pela demonstração de competência profissional, objetividade e serenidade no trato com o idoso em situação embaraçosa com a companhia aérea GOL.	1
<b>Setor de provas da ANAC</b>	Elogio aos serviços de provas online do Rio em São Paulo. O usuário alega que sempre foi muito bem atendido e afirma que o sistema de marcação de prova normalmente é muito eficiente.	1

<b>Tema</b>	<b>Conteúdo</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Servidores da GGAP</b>	Elogio à eficiência dos servidores Carlos Montino (DCERTA) e Eloi de Deus da GGAP. Ambos pela dedicação ao Sistema de Gerenciamento de Segurança Operacional e apoio aos entes regulados para o desenvolvimento da segurança da aviação.	1
<b>Servidor do setor de Escalas</b>	Elogio à presteza, companheirismo e dedicação do servidor Francisco Santos do setor de Escalas.	1
<b>Elogio aos servidores do setor de habilitação</b>	Elogio ao atendimento prestado e solicitude do Gerente Camilo e do assistente Diego.	1
<b>Elogio ao trabalho da Superintendência de Aeronavegabilidade</b>	O usuário alega que as pessoas afirmavam que a ANAC não era competente e nem tinha pessoal para atender a tantos processos, porém quando ligou para a ANAC para verificação do andamento de um processo de H20-1621-0, foi prontamente atendido e orientado quanto às legislações pertinentes e a forma de acompanhamento dos processos.	1
<b>Elogio ao setor de bancas da ANAC</b>	Elogia à Banca extraordinária da ANAC, realizada em Campo - Grande. Deixa registrado a sua satisfação e contentamento com o atendimento das pessoas que estão realizando a banca.	1
<b>Elogio a servidor da Agência</b>	Elogio ao servidor Carlos Montino por esclarecer com paciência e domínio dúvidas sobre como se fazer um manual de gerenciamento de segurança operacional.	1
<b>Elogio à servidora da Ouvidoria</b>	Elogio à servidora Walquiria Maranhão da Ouvidoria da ANAC pelo trabalho realizado e por sua força em construir uma Ouvidoria que atenda aos anseios da sociedade e dos usuários dos serviços de aviação civil.	1
<b>Elogio ao servidor da GGTA</b>	O usuário afirma que o servidor Luiz Fernando Collares foi instrutor de maior parte das disciplinas ministradas no curso de examinador credenciado. Para todas as disciplinas o servidor apresentou elavado conhecimento do assunto, preparo e despreendimento na transmissão da matéria. Todas as características fizeram com que a turma lograsse êxito no curso e assimilassem o conteúdo.	1

<b>Tema</b>	<b>Conteúdo</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Elogios aos servidores da ANAC de Curitiba</b>	Elogio aos servidores Tiago e Mônica pelo ótimo trabalho e explicação que esses dão aos alunos que estão prestando as bancas.	1
<b>Elogia a colaboradora da Ouvidoria</b>	Elogio a colaboradora Gabriela da Ouvidoria ao resolver a situação do usuário, tendo sido educada e eficiente.	1
<b>Elogio aos servidores de habilitação</b>	Elogio aos servidores Fabiano da Silva Neves e Toledo na correção da Carteira de Mecânico e pela pronta resolução da situação.	1
<b>Servidores da ANAC em Porto Alegre</b>	O usuário parabeniza os servidores Heider, Abson, Fernando e Brandão pelo bom atendimento, pois conhecem a estrutura em que trabalham e fazem uso de todas as ferramentas para solucionar os problemas dos usuários.	1
<b>Elogio à Gestora do RAB</b>	A usuária manifestou satisfação mediante os serviços prestados pelo RAB desde que a senhora Suely assumiu a Gerência do RAB	1
<b>Elogio à servidora da ANAC</b>	O usuário parabeniza a servidora Tânia Pimentel, responsável pelo setor de certificado na ANAC Rio, por ter sido prestativa na resolução de sua demanda.	1

## 6.2 - QUADRO DE SUGESTÕES RECEPCIONADAS

<b>Sugestão</b>	<b>Resposta da área técnica</b>
Sugestão para que a ANAC discipline o desembarque de passageiros assim como disciplina o embarque, de modo a dar prioridade às pessoas com dificuldade de locomoção, pessoas idosas, gestantes e acompanhadas de crianças. Segunda sugestão, a ANAC obrigar as empresas aéreas a prestarem maiores esclarecimentos aos emergentes da classe C sobre alguns aspectos, tais como: aspectos sobre check in, embarque, desembarque, conexões, comportamento a bordo.	Com relação à segurança operacional, o Regulamento Brasileiro de Aviação Civil nº 121 (RBAC 121), em vigor, já estabelece normas relativas à utilização do cinto de segurança (seção 121.317 do RBAC 121), entre outros, bem como a necessidade de fornecer instruções aos passageiros (item 121.571 do RBAC 121).

<b>Sugestão</b>	<b>Resposta da área técnica</b>
<p>O usuário sugere que a ANAC repasse maiores informações aos passageiros sobre problemas meteorológicos e problemas operacionais que possam ensejar atrasos e/ou cancelamentos de voos.</p>	<p>No ano de 2010 foi editada a Resolução nº 141/2010 que regulamenta as Condições Gerais de Transporte aplicáveis aos casos de atraso e cancelamento de voo e às hipóteses de preterição de passageiros. Na aludida norma está posto que o transportador aéreo tem o dever de informar ao passageiro, pelos meios de comunicação disponíveis, os motivos que ocasionaram a não execução do transporte e as alternativas disponíveis para o novo embarque. Segue o endereço eletrônico para a Resolução nº 141/2010: <a href="http://www2.anac.gov.br/biblioteca/resolucao/2010/RA2010-0141.pdf">http://www2.anac.gov.br/biblioteca/resolucao/2010/RA2010-0141.pdf</a>.</p>
<p>O usuário sugere que sejam estimuladas as opções de voo com preços atrativos em feriados prolongados e férias.</p>	<p>As tarifas aéreas domésticas encontram-se, desde agosto de 2001, sob o regime de liberdade tarifária, na forma estabelecida pela Portaria do Ministério da Fazenda nº 248/2001 e pela Lei nº 11.182/2005, que instituiu a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). As tarifas aéreas internacionais, por sua vez, encontram-se, desde o dia 23 de abril de 2010, sob o regime de liberdade tarifária, conforme estabelece as Resoluções nº 16/2008 – que altera os valores máximos de desconto para as tarifas aéreas internacionais, com origem no Brasil e destino nos países da América do Sul – e nº 83/2009 – que altera a política tarifária para voos internacionais regulares com origem no Brasil. No regime de liberdade tarifária, as empresas aéreas podem estabelecer livremente as tarifas a serem oferecidas ao público usuário na prestação de seus serviços, devendo apenas efetuar o seu registro nesta Agência conforme o disposto no art. 49 da Lei nº 11.182/2005, na Resolução nº 140/2010 e nas Portarias ANAC nº 804/SRE/2010 e nº 1887/SRE/2010.</p>
<p>O usuário sugere que seja implantada a cadeirinha de assento infantil para crianças com necessidades especiais.</p>	<p>A resolução N°. 009/2007, de acessibilidade ao transporte aéreo encontra-se em revisão e está previsto explicitar a condição solicitada. Ainda assim, nos termos do RBAC 121 da ANAC (vigente):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- caso a criança com necessidade especial tenha menos de 02 anos de idade, pode viajar no colo;</li> <li>- nos demais casos, o item 121.311 alínea (b) prevê que uma criança pode ocupar um sistema de contenção desde que esteja acompanhada por um dos pais, tutor ou pessoa designada e o sistema de contenção seja utilizado de acordo com o peso e tamanho da criança e possua etiqueta evidenciando sua aprovação para uso aeronáutico. A fim de prestar esclarecimento, o sistema de contenção em referência trata-se da cadeira especial mencionada, que permite que a criança com dificuldade de sustentação se mantenha sentada. Cumpre ressaltar que nesse caso, o assento será cobrado e que devem ser observadas as exigências das normas da ANAC, em especial o artigo 10 da Resolução N°. 009/2007, que prevê notificação prévia ao operador aéreo.</li> </ul>

<b>Sugestão</b>	<b>Resposta da área técnica</b>
<p>O usuário sugere que a ANAC exija, em caso de compra de passagens aéreas pela internet, o preenchimento obrigatório de nome completo, para que o passageiro não seja surpreendido na tentativa de embarque e não tiver colocado todo o nome.</p>	<p>A ANAC propôs na Audiência Pública nº 6/2010 a alteração das Condições Gerais de Transporte, de modo que o bilhete de passagem pudesse ser transferível, de acordo com critérios estabelecidos pelo transportador aéreo. Todavia, tal proposta recebeu críticas durante o processo de audiência pública que acabaram resultando na exclusão da possibilidade de transferência do bilhete. Dessa forma, a ANAC optou por manter a redação original da Portaria nº 676/2000 na edição da Resolução nº 138/2010. A impossibilidade de transferência do bilhete a terceiros é uma prática difundida mundialmente e serve, entre outros motivos, para impedir o mercado paralelo de bilhetes de passagens. Informações mais detalhadas podem ser encontradas no relatório de análise e resposta das contribuições da Audiência Pública nº 6/2010: <a href="http://www2.anac.gov.br/transparencia/pdf/Relatorio06Bilhete.pdf">http://www2.anac.gov.br/transparencia/pdf/Relatorio06Bilhete.pdf</a> Adicionalmente, informamos que a previsão do art. 11 da Resolução nº 138/2010 de que “o bilhete de passagem é pessoal e intransferível” tem o propósito de garantir que o bilhete não seja transferido a terceiros, e não impedir que erros materiais possam ser corrigidos. Por esse motivo, foi encaminhado um Ofício-Circular para as empresas de transporte aéreo regular de passageiros informando a correta interpretação do art. 11 da Resolução nº 138/2010, de modo que fique claro para o passageiro que a possibilidade de correção de erros materiais no bilhete de passagem não encontra vedação na legislação de aviação civil, desde que fique assegurado que não haverá transferência de titularidade do bilhete.</p>
<p>O usuário sugere que, em casos de voos noturnos, no momento de entrega da alimentação, sejam acesas somente as luzes de cabine dos passageiros, para maior comodidade dos usuários.</p>	<p>A ANAC é uma Agência Reguladora com a missão de regular e fiscalizar as atividades de aviação civil e de infraestrutura aeroportuária, nos termos da Lei nº 11.182/2005. Sugerimos que a solicitação de V.Sª seja encaminhada à ouvidoria das empresas aéreas, tendo em vista que o fornecimento de refeições a bordo é uma cortesia de cada empresa aérea e não é objeto de regulação por parte desta Agência.</p>
<p>O usuário sugere que a ANAC legisle no sentido de permitir aos passageiros a realização de embarque em trechos de conexões ou escalas.</p>	<p>A Resolução nº 138/2010 da ANAC determina que a tarifa do bilhete deve corresponder ao itinerário adquirido pelo passageiro, nos seguintes termos: "Art. 3º A tarifa do serviço de transporte aéreo de passageiro deve ser expressa em um único valor que represente o total a ser pago, ao transportador, pelo adquirente do bilhete de passagem pela prestação do serviço de transporte aéreo conforme o itinerário discriminado." Assim, o passageiro deve se apresentar para o embarque no horário estabelecido pela empresa, conforme o que consta no bilhete de passagem.</p>

<b>Sugestão</b>	<b>Resposta da área técnica</b>
<p>O usuário sugere que a ANAC modifique o art. 10 da Resolução nº 138/2011 para que o prazo de validade do bilhete de passagem aos estudantes seja alterado para aqueles que comprovem estar estudando.</p>	<p>Independentemente das condições de aplicação da tarifa, a validade do bilhete (contrato de transporte) é de 1 (um) ano, contado a partir da data de sua emissão por força do que dispõe o art. 228 do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBAer) e do art. 10 da Resolução nº 138/2010 da ANAC, não podendo a regulamentação da ANAC dispor de forma diferente do que está previsto no Código.</p>
<p>O usuário sugere que a ANAC legisle no sentido de obrigar às empresas a terem assentos especiais para pessoas obesas.</p>	<p>A cobrança de assento extra em função das dimensões do passageiro encontra amparo na Portaria nº 676/GC-5, de 13 de novembro de 2000, nos seguintes termos: “Art. 59. Quando a acomodação do passageiro a bordo exigir mais de um assento, poderá o transportador cobrar passagem pelo número de poltronas bloqueadas”. Portanto, é necessário que o passageiro se informe quanto aos procedimentos que são adotados pela empresa a ser contratada, visto que a cobrança pelo assento extra não é obrigatória, apenas permitida pela regulamentação vigente.</p>
<p>O usuário sugere que a ANAC determine um tempo máximo de espera na central de atendimento das companhias aéreas.</p>	<p>A ANAC editou a Resolução nº 196, de 24 de agosto de 2011, para regulamentar o serviço de atendimento ao passageiro prestado pelas empresas de transporte aéreo regular. A Resolução dispõe sobre o atendimento presencial, por telefone e por meio da rede mundial de computadores (internet) prestado pelas empresas de transporte aéreo regular de passageiros. A nova norma possibilitará a ANAC fiscalizar a qualidade do atendimento prestado pelas empresas aéreas.</p>
<p>O usuário sugere que quando houver um quantitativo grande de reclamações a respeito de extravio de bagagens por empresa internacionais com sede no Brasil, que haja uma punição com a suspensão de venda de passagens, por tempo determinado, até que se resolva os problemas.</p>	<p>A ANAC vem trabalhando na elaboração de nova norma que criará índices de eficiência nos diversos procedimentos adotados pelas empresas de transporte aéreo, quando, então, poderemos aplicar sanções administrativas em caso de ineficácia dos serviços prestados.</p>





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

[anac.gov.br](http://anac.gov.br)