

I RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

I RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

2012



DIRETORES

Marcelo Pacheco dos Guaranys - Diretor Presidente
Carlos Eduardo Magalhães da Silveira Pelegrino
Claudio Passos Simão
Ricardo Sérgio Maia Bezerra
Rubens Carlos Vieira

SUPERINTENDENTES

Ariosto Culau
Bruno Silva Dalcomo
Carlos Eduardo de Souza Pereira
Danielle Pinho Soares Alcântara Crema
David da Costa Faria Neto
Fabio Faizi Rahnemay Rabbani
Dino Ishikura
Tiago Sousa Pereira
Valéria Pereira Bastos

Ouvidor

José Carlos Ferreira

Equipe da Ouvidoria

Adriana Ferreira Gama
Agnaldo Costa Conceição Filho
Gabriela Gomes de Souza
Kelli Machado Bastos Marques
Nilvanda Aparecida de Araújo
Pablo Rafael Coelho Antunes
Walquíria Silva Maranhão Almeida

“O desenvolvimento humano só existirá se a sociedade civil afirmar cinco pontos fundamentais: igualdade, diversidade, participação, solidariedade e liberdade.”

Herbert José de Souza

GLOSSÁRIO

- ANAC:** Agência Nacional de Aviação Civil
- APAC:** Agência de Proteção de Aviação Civil
- ASCOM:** Assessoria de Comunicação
- CHT:** Carteira de Habilitação Técnica
- CMA:** Certificado Médico Aeronáutico
- GFHM:** Gerência de Fatores Humanos na Aviação e Medicina de Aviação
- GGAG:** Gerência- Geral de Aviação Geral
- GGTA:** Gerência- Geral de Operações de Transporte Aéreo
- GPNO:** Gerência de Padrões e Normas Operacionais
- GTRU:** Gerência Técnica de Relacionamento com Usuários
- GRU:** Guia de Recolhimento da União
- 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

SUMÁRIO

GLOSSÁRIO	6
1 - APRESENTAÇÃO	9
2 - ANÁLISE DE DEMANDAS RECEPCIONADAS PELA OUVIDORIA NO I SEMESTRE DE 2012	11
2.1 - MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	11
2.2 - PERCENTUAL DE REGISTROS POR TIPO DE ATENDIMENTO	12
2.3 - MANIFESTAÇÕES POR ESTADO E REGIÃO	12
2.4 - FREQUENCIA DAS MANIFESTAÇÕES	13
2.5 - DEMANDAS POR UNIDADES TÉCNICAS	16
3 - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	19
3.1 - PLANO DE TRABALHO 2012	19
3.2 – RELATÓRIOS MENSAIS	21
3.3 – CAPACITAÇÃO DOS CONSULTORES	22
3.4 – OFICINA PARA DISCUSSÃO DE RECLAMAÇÃO DE PASSAGEIROS	22
3.5 – PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E CURSOS	23
4 - CONSIDERAÇÕES FINAIS	25

1 - APRESENTAÇÃO

Em cumprimento ao que determina os instrumentos legais da ANAC, busca-se, neste relatório parcial de 2012, cobrindo o primeiro semestre, apresentar os principais resultados e realizações que marcaram a atuação da Ouvidoria da ANAC.

Os dados estatísticos estão a demonstrar o muito que se avançou em relação ao semestre anterior, mas, ao mesmo tempo, a difícil tarefa a ser enfrentada ao longo do corrente ano, na busca permanente na melhoria da qualidade dos serviços prestados pela Agência e, conseqüentemente, no nível de satisfação dos usuários.

Também se apresenta neste relatório as principais atividades desenvolvidas interna e externamente pela Ouvidoria,

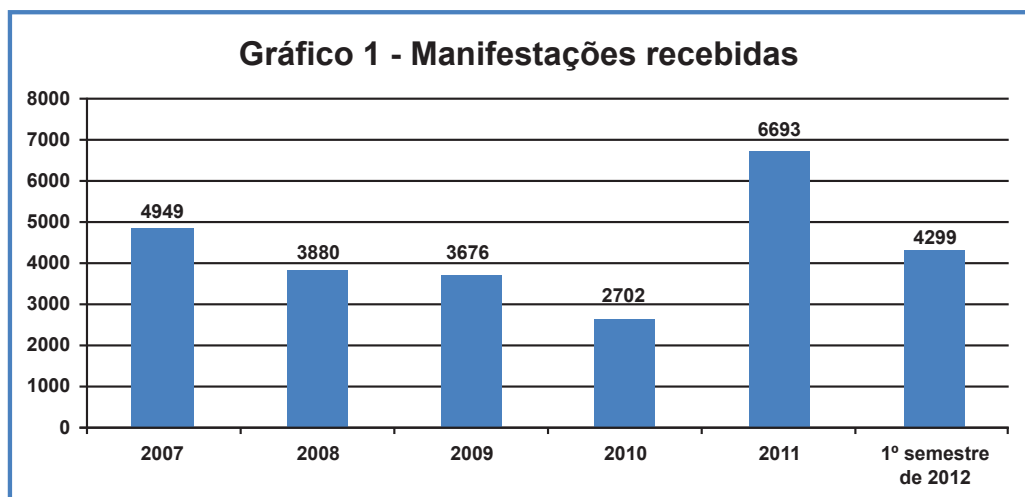
destacando-se, neste âmbito, o relacionamento recém-aberto com os demais órgãos que servem ao mesmo objetivo, qual seja, apoiar nossos passageiros.

Outra inovação aqui destacada refere-se ao esforço desenvolvido pela Ouvidoria no segmento dado pelas áreas técnicas aos relatórios parciais, sempre sob a ótica da busca conjunta por soluções que sejam eficientes e eficazes no aprimoramento dos processos de trabalho.

Em se tratando do primeiro relatório do corrente ano, apresenta-se, também, o Plano de Trabalho traçado pela Ouvidoria, assim como os primeiros resultados alcançados.

2 - ANÁLISE DE DEMANDAS RECEPCIONADAS PELA OUVIDORIA NO I SEMESTRE DE 2012

2.1 - MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



O gráfico 1 apresenta a evolução histórica das demandas recebidas pela Ouvidoria, desde sua implantação na ANAC.

Nota-se que é bastante elevado o total de manifestações recebidas no primeiro semestre do corrente ano e que, a se manter sua tendência ascendente, estará o ano de 2012 caracterizado como o de maior número de reclamações na Ouvidoria desde sua criação.

Este quadro pode decorrer da maior acessibilidade pelos usuários aos portais eletrônicos disponíveis ou, ainda, a uma deterioração na qualidade dos serviços prestados pela ANAC, apesar da aprimoração dos seus processos internos. Vale ressaltar que os primeiros meses do corrente ano ainda refletiam os atrasos acumulados na conclusão dos processos junto à Superintendência de Segurança Operacional, motivados pelos fatores já destacados em outros relatórios da Ouvidoria. Esta tese será certamente derrubada caso a tendência mencionada se

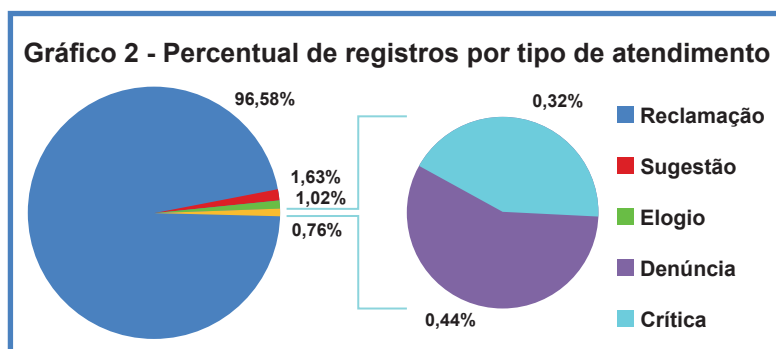
inverta e tenhamos uma redução significativa no número de reclamações ao longo do segundo semestre de 2012.

Apesar de o número de usuários que recorrem à Ouvidoria já superar o dos anos anteriores, referido número tende a ser subestimado em decorrência da existência de outros canais paralelos de atendimento na Agência, disponibilizados pelas áreas técnicas. Consequentemente, a

probabilidade de se corrigir desvios nos processos técnicos por parte da Ouvidoria se torna reduzida.

Desse modo, um dos objetivos da Ouvidoria é atuar mais próxima do usuário, fazendo com que ele recorra sempre à Ouvidoria para manifestar-se contra a atuação institucional da ANAC, para que tanto o seu problema pontual como o de uma determinada categoria/classe seja solucionado.

2.2 - PERCENTUAL DE REGISTROS POR TIPO DE ATENDIMENTO



O gráfico 2 demonstra as demandas por tipo de manifestação, destacando-se as reclamações recebidas representando 96,58% do total das manifestações.

Nota-se pelo percentual de sugestões e de críticas que a participação da sociedade seja a mais leiga ou mais especializada em temáticas de aviação civil ainda é tímida quando não se depara diretamente com algum problema pontual.

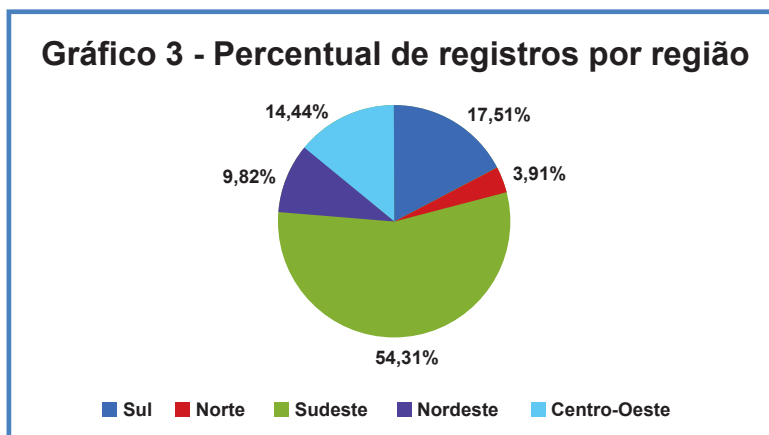
2.3 - MANIFESTAÇÕES POR ESTADO E REGIÃO

Tabela 1- Quantitativo de demandas por Estado.

Região	Estado	Qtde.
Sul	Paraná	298
	Santa Catarina	133
	Rio Grande do Sul	322
Norte	Amazonas	3
	Roraima	8
	Amapá	5
	Pará	88
	Tocantins	39
	Rondônia	20
	Acre	5
	Sudeste	Minas Gerais
São Paulo	1506	
Rio de Janeiro	436	
Espírito Santo	46	
Nordeste	Maranhão	42
	Ceará	82
	Piauí	12
	Bahia	122
	Rio Grande do Norte	28
	Paraíba	16
	Pernambuco	94
	Alagoas	9
	Sergipe	17

Centro-Oeste	Mato Grosso	124
	Mato Grosso do Sul	105
	Goiás	251
	Distrito Federal	141

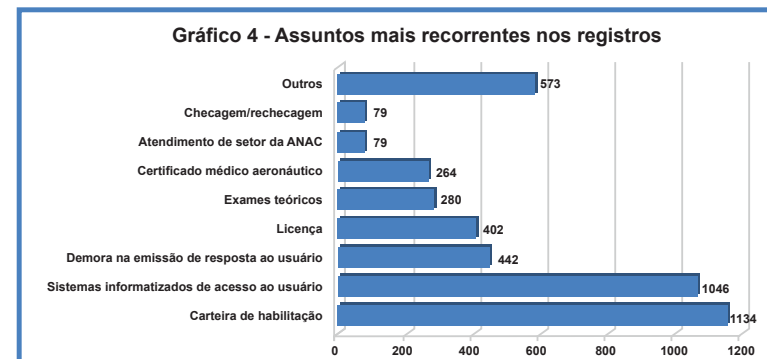
Gráfico 3 - Percentual de registros por região



A distribuição inter-regional das manifestações registradas na ANAC reflete, evidentemente, a concentração da indústria da aviação civil na região sudeste, onde estão instaladas as cinco principais empresas aéreas e, conseqüentemente, a população de aeronautas e aeroviários, sem falar nos números referentes à aviação geral. Veja que as regiões sul e sudeste, juntas, participam com quase 60% do total das manifestações, e esta realidade se repetirá até que tenhamos uma aviação regional e regionalizada de grande porte.

2.4 - FREQUENCIA DAS MANIFESTAÇÕES

Gráfico 4 - Assuntos mais recorrentes nos registros



A partir do corrente ano, a Ouvidoria teve seus relatórios periódicos reestruturados, passando a dedicar atenção específica aos assuntos responsáveis, na sua totalidade, por 80% ou mais do total de reclamações.

O Gráfico 4 mostra as principais razões das reclamações no primeiro semestre de 2012:

Mesmo que alguns assuntos apareçam repetidamente a cada semestre, muitas medidas são adotadas pela área técnica em conjunto com a Ouvidoria no sentido de minimizar os problemas e/ou prestar informações mais objetivas aos usuários sobre a conclusão do processo ou da demanda enviada.

Abaixo, destacaremos os assuntos mais demandados no semestre, com as respectivas explicações:

a) Carteira de habilitação técnica: Neste tema são classificadas as demandas relacionadas com erros por parte do setor na atualização de dados do usuário ou postagem incorreta de tipos de habilitações no portal; as reclamações sobre demora nas revalidações e inclusões de habilitações e as reclamações sobre não recebimento da CHT.

A Gerência de Licenças e Habilitações, a partir do input da Ouvidoria, atualiza, diariamente, uma planilha com a listagem dos processos que faltam ser analisados por tipo de solicitação como: revalidação, inclusão, concessão de licença de Piloto Privado, Piloto Comercial etc.

- **Revalidação de habilitação:** apesar do esforço da Gerência de licenças em reduzir o quantitativo de processos atrasados, em descumprimento à Carta de Serviços, ainda é relativamente alto o número de reclamações que chegam à Ouvidoria. Para dar agilidade no tratamento da demanda, a Ouvidoria passou primeiro a examinar, na planilha acima referida, do ponto de vista dos parâmetros vigentes àquela data na análise dos processos para informar ao usuário; caso a solicitação de serviço reclamada pelo usuário for anterior à data de análise, a Ouvidoria envia à Gerência para pronunciamento sobre o motivo da demora na análise e, por último, os demais casos são enviados ao ponto focal para resposta;

- **Emissão de CHT:** a maior parte das reclamações sobre demora na emissão de CHT decorre do desconhecimento do

aeronauta sobre quando deveria ser emitida uma nova CHT. Em muitas situações, tais como nos processos de revalidação ou inclusão de alguns equipamentos, o usuário somente fará jus a uma nova CHT se solicitar a sua segunda via e pagar a GRU para aquele serviço. Observa-se, porém que o usuário nem sempre recorre ao serviço de 0800 da ANAC para buscar tais informações, ocorrendo registro desnecessário na Ouvidoria;

- **Validação de habilitação técnica:** A Ouvidoria adota o mesmo tipo de procedimento dos casos de revalidação;

- **Atualização de dados cadastrais:** esta submodalidade de assunto integra as categorias de erro no portal por parte dos analistas no lançamento dos equipamentos e validades das habilitações dos aeronautas e a demora na atualização de tais dados;

- **Indeferimento de processo:** trata-se das reclamações sobre indeferimentos dos processos de revalidação e inclusão de habilitação. Geralmente os usuários alegam que a falta de documentação que deu causa ao indeferimento não foi solicitada quando do envio do processo. Acredita-se que as alterações necessárias no sistema informatizado de postagem de processos não estejam sendo feitas ao mesmo tempo em que os normativos são modificados;

b) Sistemas informatizados ao usuário: com a implantação dos sistemas informatizados para postagem de processos de

aeronautas, lançamento de CIV eletrônica e portal único com dados dos usuários, uma série de incongruências passou a existir, impossibilitando alguns usuários de acessarem as plataformas no tempo em que necessitavam. Contudo, algumas medidas, ainda que de forma paliativa, foram adotadas em coordenação entre o setor técnico com as áreas de atendimento (Ouvidoria e Fale com a ANAC) para minimizar tais problemas. Mesmo assim outras medidas para correção dos erros devem ser adotadas de forma definitiva pelo setor técnico em articulação com a área de T.I.

c) Demora na emissão de resposta ao usuário: a Ouvidoria, além de receber e dar tratamento às demandas que versem sobre a prestação de serviços da ANAC, também atua, em segunda instância, nas demandas oriundas do “Fale com a ANAC”, que não foram respondidas no prazo legal. Os dados apresentados no gráfico refletem as demandas recaídas sobre a SSO e a SRE.

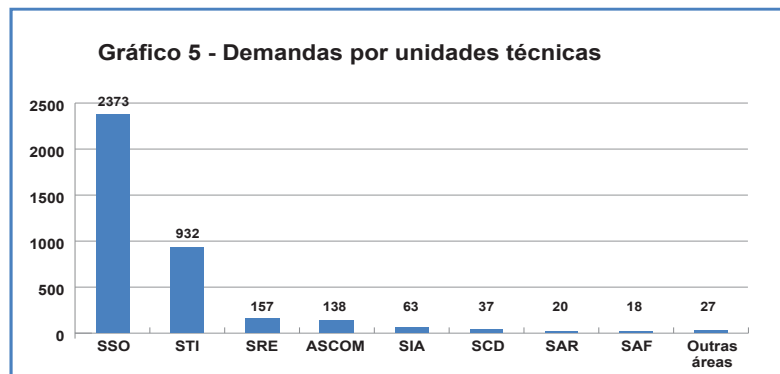
No que se refere à SSO, a Ouvidoria alerta diretamente a Superintendência sobre o descumprimento de prazo, solicitando resposta no canal “Fale com a ANAC” e/ou inserção de justificativa de não resposta. Já as demandas para a SRE, são manifestações contra as companhias aéreas e que não foram respondidas pela ANAC. Apesar de as demandas contra companhias aéreas não terem sido efetivamente concluídas aos reclamantes, estas serviram como indicadores para fiscalização da Agência e normatização de novas regras.

d) Licença: são classificados, nesta categoria, os seguintes assuntos: autorização para instrução em voo, avaliação de experiência para concessão de licença, concessão de licença, emissão de segunda via de licença, indeferimento de processo de licença e validação de licença estrangeira. A Ouvidoria faz o mesmo tipo de acompanhamento de processo por meio das planilhas geradas pelo setor. Dentre os assuntos destacados, nesta categoria, destaca-se a demora na concessão de licença inicial, porém, neste período, a área técnica estava conseguindo analisar os processos em no máximo 40 dias, além de gerar licenças provisórias com vistas a minimizar falhas na prestação de serviços.

e) Exames teóricos: destacaram-se, neste assunto, a demora na atualização por parte da ANAC em postar os dados enviados pelas Escolas para que os alunos pudessem fazer o exame teórico e a demora por parte da ANAC em marcar as provas solicitadas via e-mail;

f) Certificado médico aeronáutico: os assuntos mais demandados, nesta categoria, foram: demora na divulgação dos dados dos usuários, erro na geração da CHT provisória por motivo de CMA e erro na postagem de dados de usuários. Quase todos estes assuntos independem da ação direta da ANAC, mas sim das juntas de saúde do comando da aeronáutica ou de médicos credenciados pela Agência.

2.5 - DEMANDAS POR UNIDADES TÉCNICAS



Do total de demandas recebidas na Ouvidoria (3765), no primeiro semestre deste ano, as Superintendências de Segurança Operacional e de Tecnologia da Informação participaram com 87%, dada a inter-relação existente entre referidas áreas no tocante aos processos transformados recentemente de manuais a eletrônicos.

A participação relativa das demais áreas é insignificante, notando-se que no caso da ASCOM, nela está inserida a Gerência de Relacionamento com os Usuários, responsável pela análise em primeira instância das reclamações dos usuários contra os serviços e atendimento por parte das empresas aéreas.

Como a Ouvidoria interage com os usuários diretamente no que se refere aos serviços prestados pela ANAC, a Superintendência de Segurança Operacional é e sempre será

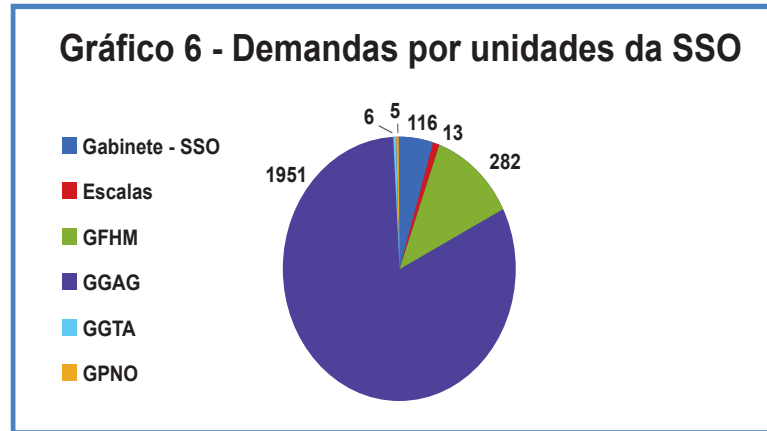
a mais demandada, pela responsabilidade com a prestação dos serviços relacionados com os exames teóricos, cheque de pilotos, concessões de licenças, revalidações e inclusões de habilitações, provas de proficiência linguística etc. A área apesar de dispensar muito esforço para atender ao público atual, ainda não consegue atender aos vários tipos de processos em tempo hábil e nem responder as demandas de Ouvidoria com tempestividade.

Já a Superintendência de Tecnologia de Informação recebeu demandas sobre os erros nos sistemas informatizados customizados pela SSO. Entretanto, a partir de maio, foi realizada reunião com as áreas envolvidas e decidiu-se que, com exceção de erros nos sistemas, os demais problemas deveriam ser analisados primeiramente pela área de negócio.

A Superintendência de Regulação Econômica (SRE), por meio de seu Gabinete, passou a receber, em maio de 2012, além das demandas que a Ouvidoria enviava comumente às suas Gerências técnicas, aquelas referentes a não resposta de demandas contra companhias aéreas. Até então, a Ouvidoria cobrava diretamente dos pontos focais do “Fale com a ANAC” por e-mail e a Superintendência não se inteirava do quantitativo pendente de respostas, além de os dados não contarem para as estatísticas.

As demais áreas foram consultadas por assuntos diversos e não tiveram nenhum problema que justificasse explanação específica.

Como a SSO sempre é a mais demandada pelos usuários dos serviços da Agência, considerou-se por bem mostrar a representatividade das demandas por unidades da Superintendência. A área que mais se destaca entre os períodos é a Gerência – Geral de Aviação Geral que abarca mais de 80% de todas as demandas.



Das gerências da GGAG, as mais demandadas sempre são a habilitação e o grupo de exames. Por este motivo, resolveu-se destacar os assuntos mais demandados destas duas Gerências, mostrando seus respectivos quantitativos.

Do mesmo modo, serão demonstradas as demandas por Gerências da GGAG no gráfico 7.

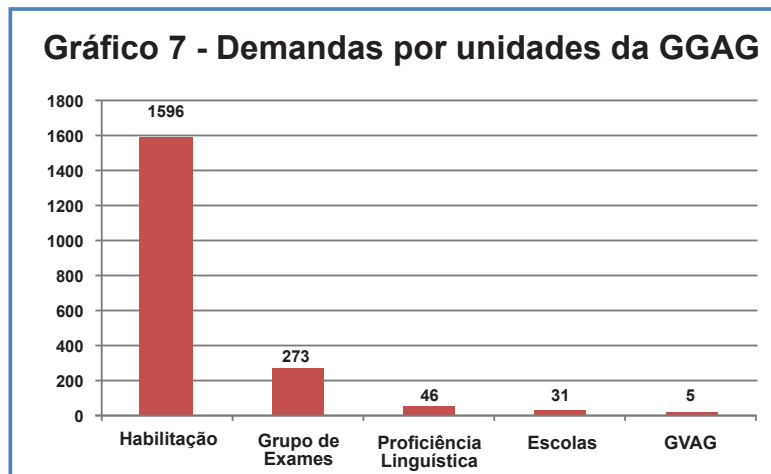
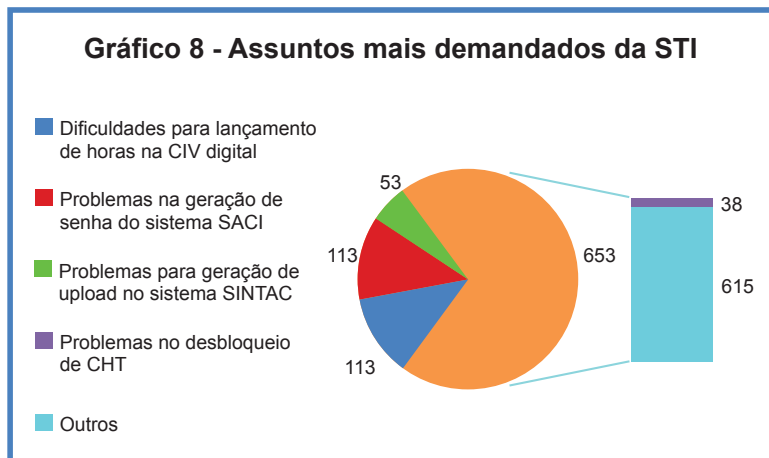


Tabela 2 – Assuntos mais demandados do setor de habilitação e exames

Setores	Assuntos	Quantitativo
Habilitação	Carteira de habilitação técnica	945
	Licença	241
	Sistemas informatizados de acesso aos usuários	166
	Chechagem/rechecagem	54
	Outros	190
Exames	Demora na marcação de provas on-line	93
	Falha no envio de dados entre escola e ANAC	37
	Demora na análise de recursos de prova	34
	Outros	109



Os produtos gerados pela STI são instrumentos técnicos para as demais áreas da ANAC. Ainda assim, muitas das vezes as falhas nos processos nas áreas técnicas independem de sua atuação direta, mas, sim, da STI, razão pela qual a Ouvidoria tem a obrigação de consultá-la diretamente, como vem fazendo.

Como relatado anteriormente, ficou decidido que maior parte dos assuntos enviados, neste semestre, à STI deveria ser analisada previamente pela área de negócios e que somente alguns assuntos como erros do sistema ou da plataforma de suporte deveriam ser reportados a esta Superintendência.

3 - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

3.1 - PLANO DE TRABALHO 2012

Competência/função	Objetivo	Situação
Definição das competências legais entre a Ouvidoria e Fale com a ANAC.	Sedimentar as competências já praticadas e/ou modificar o foco de atuação das duas unidades.	Aguardando a entrada em vigor da alteração regimental da ANAC que modifica a vinculação da atual Gerência.
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.	A Ouvidoria não fez nenhuma publicação específica, contudo reafirmou o papel da Ouvidoria no Workshop de treinamento dos pontos focais e faz isto periodicamente nas reuniões com Superintendentes e Gerentes das áreas mais demandadas de manifestações de usuários.
Monitoramento da imagem da Ouvidoria junto aos públicos interno e externo	Melhorar os serviços prestados pela Ouvidoria.	A Ouvidoria modificou os textos de entrada de sua página, no portal da ANAC, para esclarecer melhor as competências das duas áreas de atendimento da ANAC: Ouvidoria e 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.	O Ouvidor tem participado de maior parte das reuniões de Diretoria, todavia não possui assento e voz nas reuniões. Ainda tem tentado participação nas reuniões periódicas de Superintendentes e participa voluntariamente das reuniões do Conselho Consultivo.
Convênio com os órgãos de Proteção 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.	A Ouvidoria fez reunião com vários entes: PROCONs, Juizados Especiais, INFRAERO e companhias aéreas para entender as principais queixas de passageiros e as dificuldades encontradas pelos entes para diminuição das queixas. O Relatório foi apresentado à Diretoria e posteriormente poderão ser feitas outras ações quanto à temática.

Competência/função	Objetivo	Situação
Reuniões periódicas com os consultores da ANAC.	Uniformizar a linguagem das respostas ao tratamento das demandas aos usuários.	Foi realizado um único evento de treinamento (Brasília e Rio de Janeiro), porém todas as vezes que a resposta não está adequada ao usuário, a Ouvidoria retorna a demanda para reconsideração.
Atenção ao servidor da ANAC.	Informar/esclarecer aos servidores sobre as competências e o papel da Ouvidoria, Corregedoria e Auditoria.	Foi agendada uma reunião para o 2º semestre com o Corregedor e Auditor para discussão das competências e possível interpretação de pontos conflitantes da competência para posterior elaboração de plano de trabalho de divulgação aos servidores
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.	Sem definição.
Pesquisa de satisfação da "Carta de Serviços".	Aprimorar continuamente o atendimento ao usuário no que se refere aos serviços prestados pela ANAC.	Prevista para o segundo semestre.
Atuação da Ouvidoria como mediadora de conflitos.	Contribuir para a melhoria nas relações laborais na ANAC.	Ainda não foi feito curso, mas sempre que necessário o Ouvidor intervém nas relações.
Boletim de divulgação do trabalho da Ouvidoria.	Divulgar em âmbito interno as atribuições e eventos realizados pela Ouvidoria.	Ainda não realizado.

3.2 – RELATÓRIOS MENSAIS

A partir de janeiro de 2012, a Ouvidoria deixou de elaborar relatórios bimestrais internos, focando a interação com cada Superintendência isoladamente.

O Relatório passou a ser mensal e abarcou a performance de todas as unidades demandadas no mês em um único documento. Desse modo, independente da área que recepcionou mais ou menos demandas, todas as unidades atualmente recepcionam internamente o relatório.

Dentre os objetivos deste relatório estão: estreitar a integração entre as unidades da ANAC; permitir a compreensão dos gestores sobre a prestação de serviços da Agência e o público – alvo que mais procura a Ouvidoria; servir como instrumento de compreensão da importância da participação do cidadão na gestão da Agência; agir com transparência e despertar o interesse de todos na melhoria da imagem institucional da ANAC.

Os Relatórios se concentram em dados quantitativos trazendo, primeiramente, o quantitativo de manifestos por unidade organizacional e tipo de atendimento (denúncia, reclamação, crítica, elogio e sugestão). Posteriormente, a Ouvidoria concentra a especificação dos relatos pelas áreas mais demandadas, destrinchando-as ao nível de Gerências-

Gerais mais demandadas e suas respectivas Gerências, trazendo, por último, os assuntos mais reclamados dessas Gerências.

O Relatório elenca também o percentual de cumprimento pelos pontos focais de todas as áreas dos prazos contidos na Instrução Normativa nº 53 de 2011 bem como de outras metas norteadoras do Planejamento estratégico da Agência em que estejam contidas demandas de Ouvidoria. Tal parâmetro norteia tanto os gestores da área estratégica a fim de redirecionarem seus esforços bem como científica a Corregedoria do descumprimento de normativa por parte de servidores, servindo, também, de instrumento para a Auditoria no que se refere à auditoria dos processos internos de trabalho.

Ao fim de cada Trimestre, a Ouvidoria elabora um relatório com o comparativo das áreas mais demandadas do período. Tal relatório tem por objetivo elucidar junto aos gestores respectivos a evolução ou involução na correção das deficiências voltadas para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados aos usuários.

É com este objetivo que o Ouvidor comanda uma reunião com sua equipe e gestores da área técnica envolvida para rever a tendência no volume das reclamações e delinear medidas voltadas para sua mitigação no trimestre seguinte.

3.3 – CAPACITAÇÃO DOS CONSULTORES

A Ouvidoria realizou, em março deste ano, workshop com os pontos focais da Ouvidoria nas cidades de Brasília e Rio de Janeiro.

O encontro foi dividido em três momentos:

Coube ao Ouvidor apresentar os conceitos básicos sobre Governança, Estado e Sociedade frente ao papel reservado à Ouvidoria. Discorreram também explicações sobre o marco legal e as competências da Ouvidoria, função do Fale com a ANAC, responsabilidade dos consultores frente à Instrução Normativa nº 53/2011 e pela Lei nº 8.112/90 e uma breve explanação sobre a Lei de Acesso à Informação.

A segunda apresentação objetivou: apresentar as atribuições de um ponto focal de Ouvidoria; discorrer sobre a integração da Ouvidoria com o outro canal de atendimento da Agência “Fale com a ANAC”; organização dos consultores por área e procedimentos em caso de férias e/ou saída do setor; funcionalidades do sistema informatizado da Ouvidoria; demonstração das sistemáticas de cobrança etc.

A terceira apresentação teve como intuito identificar os elementos que compõem uma resposta adequada às manifestações dos usuários e profissionais da aviação civil e construir um modelo de resposta que se preste de base às comunicações com o usuário ECOAR.

3.4 – OFICINA PARA DISCUSSÃO DE RECLAMAÇÃO DE PASSAGEIROS

A Ouvidoria da ANAC realizou, em 27 de junho de 2012, em São Paulo, uma oficina sobre reclamações frequentes contra companhias aéreas existentes em vários bancos de dados.

Participaram da reunião a Ouvidoria da ANAC; Gerência Técnica de Relacionamento com Usuários (GTRU) da ANAC; INFRAERO; Juizados Especiais de Brasília, São Paulo e Rio de Janeiro; e as principais companhias aéreas de voo regular.

O objetivo da reunião foi apresentar a consolidação das reclamações mais frequentes de passageiros relacionadas com o atendimento e serviços prestados pelas companhias aéreas constantes do banco de dados disponíveis na GTRU, INFRAERO, SAC’s de companhias aéreas e alguns juizados especiais.

Para tornar mais objetiva a reunião, os órgãos mencionados foram solicitados que enviassem para a Ouvidoria a relação das dez reclamações mais frequentes existentes em seus bancos de dados. Foram recebidos dados de 10 instituições.

A Ouvidoria consolidou os dados recebidos em uma tabela única, cujo resultado refletiria as maiores reclamações da sociedade brasileira contra os serviços prestados pelas empresas nacionais.

Por ordem decrescente os títulos com maior frequência foram: atendimento, operações de voos, bagagem, reembolso, programa de vantagens, check-in, emissão de bilhetes, aeroporto, aeronaves e site.

Concluída a etapa da identificação e melhor compreensão das manifestações dos passageiros, os participantes foram incentivados a voltar a cada um dos dez itens apresentados e, tendo em vista o até então concluído, apontar medidas que pudessem mitigar o número de reclamações.

Após a discussão, o Ouvidor propôs um quadro sumário envolvendo todos os tipos de manifestações dos passageiros e de que forma deveriam as mesmas ser classificadas e agregadas.

Por último, foi feita a degravação de todo o evento e apresentado relatório ao Diretor-Presidente, tendo sido o mesmo distribuído internamente entre os Diretores e todos os que participaram do evento.

3.5 – PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E CURSOS

- Reunião Geral de Ouvidorias Públicas de 14/03 a 15/03/2012 em Brasília;
- Conferência livre de Ouvidorias Públicas em 16/03/2012 em Brasília;

- Curso de Ouvidoria junto à Associação Brasileira de Ouvidoria de 19/03/2012 a 23/03/2012 no Rio de Janeiro;
- Oficina Temática sobre Regulação e Defesa do Consumidor realizada em 11/04/2012 a 13/04/2012, em Brasília;
- Oficina coordenada pela Ouvidoria da ANAC com as companhias aéreas, PROCONs de São Paulo e Rio de Janeiro, Juizados dos aeroportos de Brasília, São Paulo e Rio de Janeiro, representantes da Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária da ANAC e representantes da GTRU em 27/06/2012.

4 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria está sempre atenta aos melhoramentos que possam ser alcançados no seu método de trabalho e também na apresentação dos resultados alcançados.

Para tanto, é de fundamental importância que este e todos os demais relatórios por ela elaborados e circulados sejam exaustivamente discutidos internamente

em cada equipe técnica e que propostas sejam transmitidas à Ouvidoria para avaliação e, dependendo, implementação.

Sem esta parceria, estará a Ouvidoria limitada pela criatividade daqueles que dela participam diretamente, exigindo um esforço adicional às atividades rotineiras.



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