

II RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

II RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

II SEMESTRE - 2012





DIRETORES

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

SUPERINTENDENTES

Antonia Valéria Martins Maciel
Ariosto Culau
Bruno Silva Dalcomo
Carlos Eduardo de Souza Pereira
Danielle Pinho Soares Alcântara Crema
Dino Ishikura
Fabio Faizi Rahnemay Rabbani
Tiago Sousa Pereira
Wagner William de Souza Morais

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

GLOSSÁRIO

ANAC: Agência Nacional de Aviação Civil

ASCOM: Assessoria de Comunicação Social

CHT: Carteira de Habilitação Técnica

GGAF: Gerência- Geral de Ação Fiscal

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

NAT: Núcleo de atendimento

SAF: Superintendência de Administração e Finanças

SAR: Superintendência de Aeronavegabilidade

SGP: Superintendência de Gestão 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	5
1 - APRESENTAÇÃO	9
2 - ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	11
2.1 - CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA (REGISTRO E ACOMPANHAMENTO)	11
2.2 - A OUVIDORIA NA ANAC	12
3 - DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA	13
3.1 - MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	13
3.2 - ATENDIMENTO EM 1ª E 2ª INSTÂNCIAS	14
3.3 - REGISTROS POR TIPO DE ATENDIMENTO	15
3.4 - DEMANDAS POR CANAIS DE ATENDIMENTO	15
3.5 - RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES	16
3.6 - MANIFESTAÇÕES POR ESTADO E REGIÃO	17
3.7 - DEMANDAS POR UNIDADES TÉCNICAS	18
3.8 - ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR PERÍODO	19
4 - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	25
4.1 - ELABORAÇÃO DE MANUAIS INTERNOS	25
4.2 - RELATÓRIOS PERIÓDICOS	25
4.3 - PARTICIPAÇÃO DO OUVIDOR NA REUNIÃO DE GESTÃO DA ANAC	25
4.4 - REUNIÕES COM AS ÁREAS TÉCNICAS	26
4.5 - AUDIÊNCIA PÚBLICA	27
4.6 - RECOMENDAÇÕES	27
4.7 - PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E CURSOS	28
4.7 - AÇÕES PRIORITÁRIAS PARA 2013	28
5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS	29

1 - APRESENTAÇÃO

Este Relatório, em cumprimento ao que determina a Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, a qual cria a ANAC, apresenta, sucintamente, os registros das manifestações, a sua caracterização em termos das ações reclamadas, a capacidade de respostas das áreas técnicas e as principais ações desenvolvidas pela Ouvidoria.

Com o intuito de apresentar o movimento dos principais indicadores, serão apresentados dados estatísticos comparados ao longo dos três últimos anos, sendo que para o ano de 2012 optou-se por desmembrá-los entre o primeiro e o segundo semestre.

Comparativamente, conclui-se ter sido alcançado ao longo do segundo semestre uma melhora sensível no que

se refere aos serviços prestados pela ANAC, com base nos totais de reclamações registradas na Ouvidoria. No entanto, tal redução não permitiu que o ano como um todo fosse qualificado como o melhor da série utilizada. Tal fato deveu-se, sobretudo, aos rescaldos das alterações implementadas em 2011, as quais refletiram no primeiro semestre de 2012 por meio do total de manifestações registradas.

A Ouvidoria agradece a todos os colaboradores na ANAC e seus gestores pelo esforço empreendido no segundo semestre de 2012 na busca por um atendimento mais eficiente e de qualidade.

2 - ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

2.1 - CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA (REGISTRO E ACOMPANHAMENTO)

Canais de Atendimento da Ouvidoria	
Sistema Informatizado	
REGISTRO pelo portal da ANAC link "Ouvidoria"	ACOMPANHAMENTO "www.anac.gov.br/ecoar/faleouvidoria/validarusuario.asp"
Correspondência	
REGISTRO pelo endereço: Setor Comercial Sul - Quadra 09 - Lote C - Ed. Parque Cidade Corporate - Torre A - Brasília/DF - CEP 70308-200	ACOMPANHAMENTO pelos telefones: (61) 3314-4154/4157, a partir das 14h
Central de Atendimento da ANAC	
REGISTRO pelo opção 4 do 0800 725 4445	ACOMPANHAMENTO pelos telefones: (61) 3314-4154/4157, para quem não tiver acesso pela internet
Central de Atendimento da ANAC	
REGISTRO o usuário deverá também formalizar o registro pelo sistema ou por carta, após atendimento pessoal	ACOMPANHAMENTO pelo link "www.anac.gov.br/ecoar/faleouvidoria/validarusuario.asp", se feita no sistema, ou pelos telefones da Ouvidoria se feito por carta

2.2 - A OUVIDORIA NA ANAC

A Ouvidoria da ANAC atua no atendimento, em primeira instância, de manifestações referentes à prestação de serviços da Agência e, em segunda instância, das demandas oriundas do “Fale com a ANAC” e que não foram solucionadas quer devido ao prazo de atendimento ter expirado ou com qualidade insatisfatória da resposta da ANAC.

Quanto às demandas de competência primária, a Ouvidoria as recebe e classifica para posterior distribuição ao técnico do setor responsável pelo assunto. Também é feito o monitoramento por assuntos e por status da demanda a fim de se ter controle das respostas.

Várias ações são adotadas pela Ouvidoria para que as áreas técnicas respondam no prazo fixado na Instrução Normativa nº 53/2011, como: elaboração e envio aos gestores de relatórios mensais com quantitativo de demandas enviadas e pendentes por áreas, compartilhado com a Auditoria e

Corregedoria, além de reuniões com as áreas mais demandadas e que não respondem à Ouvidoria com tempestividade.

Quanto às demandas de segunda instância, a Ouvidoria solicita à área técnica cabível tanto a celeridade na resposta ao usuário e, se for o caso as razões pelo não atendimento e/ou aprimoramento na resposta enviada.

Em ambas as instâncias, vários fatores impedem que se obtenha uma resposta positiva por parte de alguns setores da ANAC no que se refere à correção dos desvios apontados relacionados com o atendimento ao usuário demandante na Ouvidoria.

As atribuições da Ouvidoria vão além das que competem ao “Fale com a ANAC”, fruto do marco legal que lhe atribui as funções de independência e, ao mesmo tempo, de sugerir modificações nos procedimentos internos e aprimoramento nos instrumentos regulatórios.

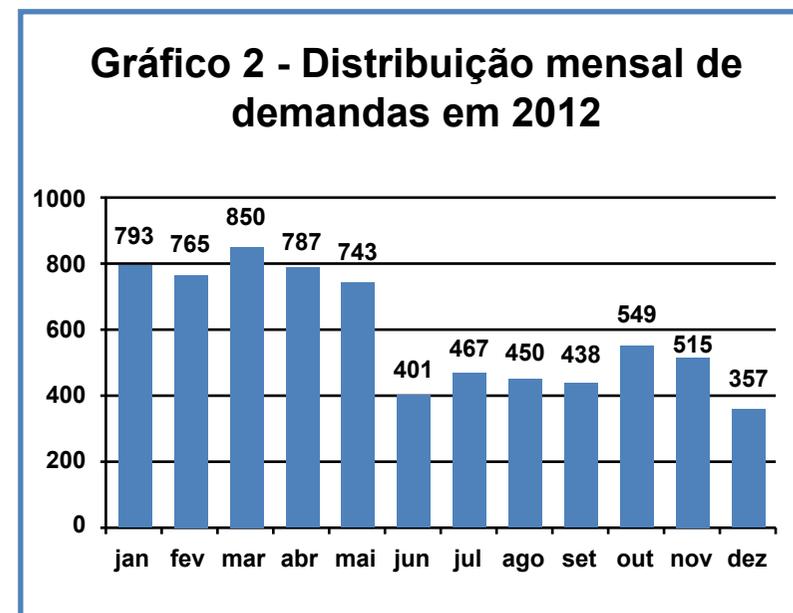
3 - DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA

3.1 - MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



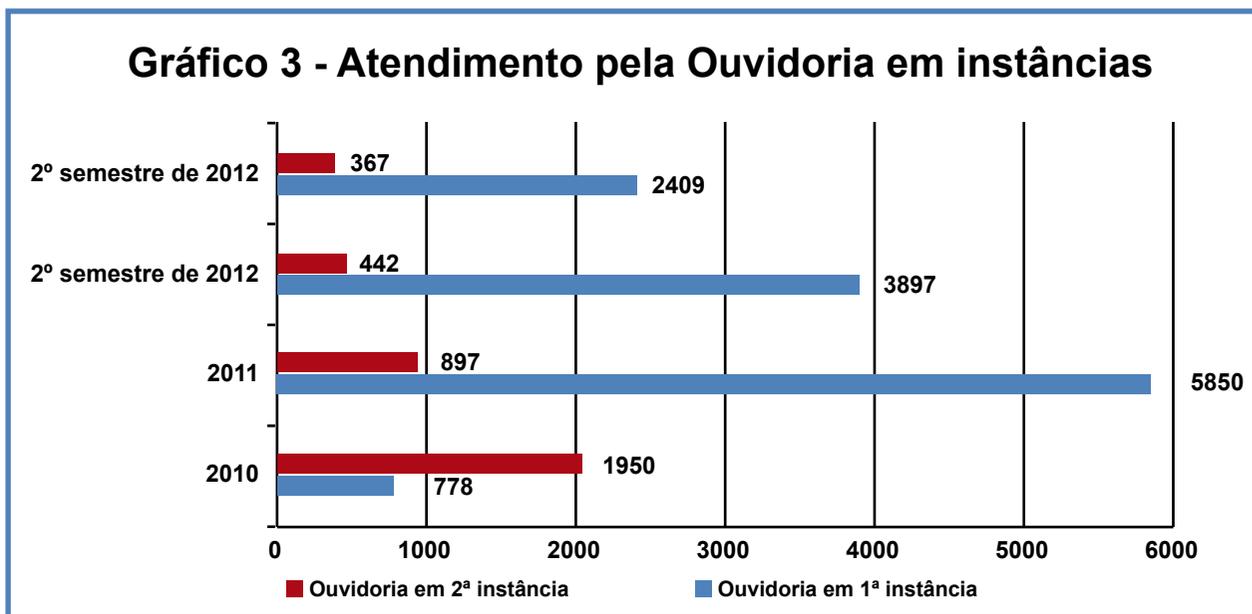
O gráfico acima demonstra o quantitativo de demandas recepcionadas pela Ouvidoria, desde sua implantação.

Note-se que, nos anos de 2011 e 2012, as demandas foram quase duplicadas em relação aos anos anteriores. Explica-se tal variação pelo forte crescimento ocorrido na aviação brasileira ao longo dos últimos anos e, conseqüentemente, no aumento da demanda pelos serviços prestados pela ANAC.



A queda nas demandas recebidas na Ouvidoria em junho é resultado principalmente do esforço realizado pela SSO na conclusão dos processos (como primeira instância, as demandas referenciadas à SSO representam cerca de 90% do total geral). O crescimento observado em outubro, ainda que menor, relativamente, do que a diminuição registrada em junho, pode ser atribuído ao impacto da greve realizada pelos servidores públicos.

3.2 - ATENDIMENTO EM 1ª E 2ª INSTÂNCIAS



Se em 2010, para cada atendimento pela Ouvidoria, em primeira instância, eram atendidos 2,5 atendimentos em segunda instância, tal relação se inverte fortemente, para 6,56 atendimentos em primeira instância para cada atendimento em segunda instância. Por primeira instância estamos falando, basicamente, de reclamações de aeronautas, enquanto que, por segunda instância, de reclamações de

passageiros. O ano de 2012 mostrou, também, uma redução no número de reclamações de passageiros junto à ANAC, refletindo, portanto, nas reclamações em segunda instância. Já a aviação civil seguiu crescendo, crescendo também fortemente o emprego no setor, ocasionando, por vez, maior volume de reclamações contra a demora na conclusão dos serviços prestados pela ANAC.

3.3 - REGISTROS POR TIPO DE ATENDIMENTO



Assim como, nos semestres anteriores, as reclamações apresentam a maior representatividade entre os demais tipos de atendimento. Primeiramente, porque a Ouvidoria não recebe "pedidos de informações", somente o Fale com a ANAC, e também por somente receber denúncias contra os serviços prestados pela Agência.

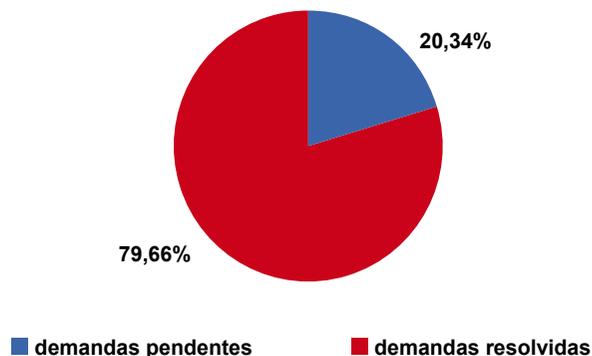
3.4 - DEMANDAS POR CANAIS DE ATENDIMENTO



Assim como já explicado no tópico 2.1, a Ouvidoria recebe as demandas por vários canais de atendimento como: sistema informatizado, presencial, por correspondência, e pela Central de atendimento da ANAC. Contudo, somente há controle efetivo das demandas que entram pelo sistema informatizado (demandas registradas diretamente no portal da ANAC ou pela Central de atendimento), as que são recebidas por correspondência e os atendimentos realizados por telefone. Esta última opção serve para acompanhamento de registros realizados e que não podem ser visualizados pela internet pelo fato de o usuário não possuir acesso ou que o lapso de tempo decorrido para conclusão do processo esteja sendo exageradamente elástico.

3.5 - RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

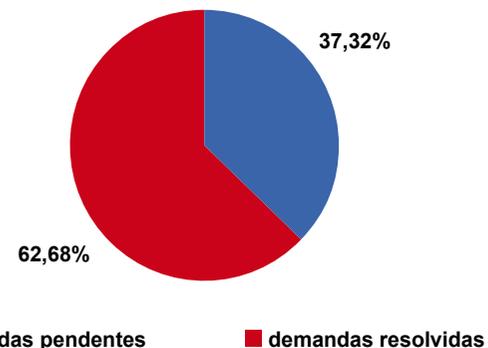
Gráfico 6 - Situação das manifestações em 2012



O percentual de demandas resolvidas diminuiu consideravelmente em relação aos anos anteriores.

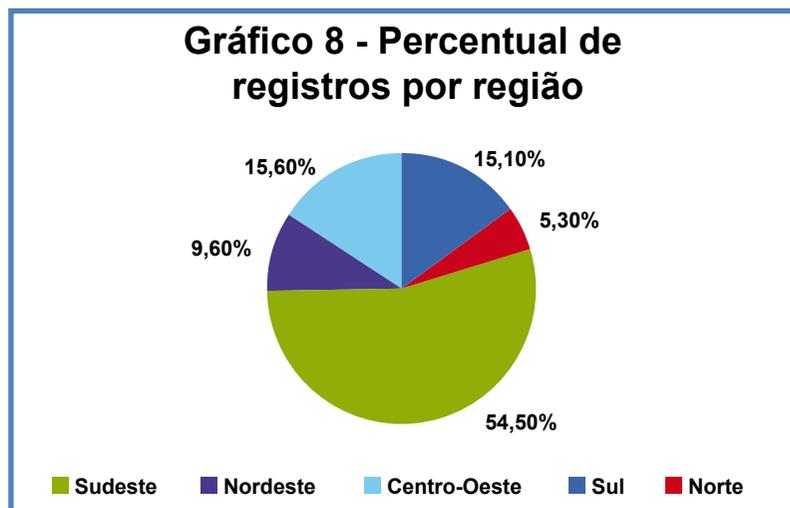
Com o aumento de demandas ao setor de licenças e habilitações que não tem conseguido dar vazão aos processos postados, o setor também não consegue responder à Ouvidoria com tempestividade.

Gráfico 7 - Situação das manifestações do 2º semestre em 2012



A Ouvidoria, quanto às demandas individuais, não tem como responder diretamente ao usuário, pois não utiliza roteiros como uma Central de Atendimento, até porque cada demanda deve ser analisada individualmente. Apesar desta característica da Ouvidoria, no segundo semestre de 2012, este setor passou a concluir algumas demandas de competência do setor de licenças e habilitações por ter acesso à planilha de estoques dos processos e o prazo para a conclusão de cada um deles. Esta medida com certeza influenciou positivamente o quantitativo de demandas concluídas pela Ouvidoria.

3.6 - MANIFESTAÇÕES POR ESTADO E REGIÃO



O gráfico acima (estritamente regional) e a tabela abaixo (dados por Estado), evidenciam o desequilíbrio regional do ponto de vista da distribuição espacial das demandas registradas na Ouvidoria (aviação comercial e aviação geral, incluindo a aviação executiva e agrícola).

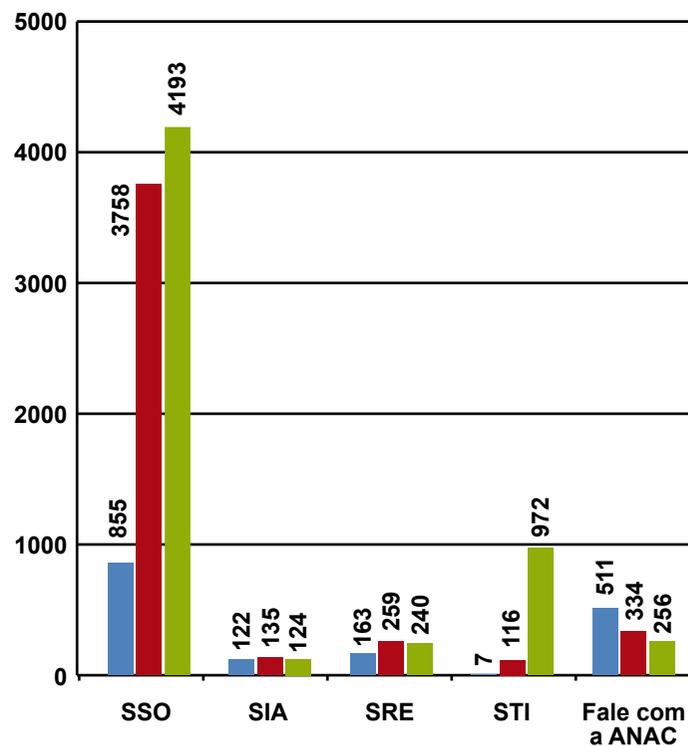
Região	Estado	Otde.
Sul	Paraná	165
	Santa Catarina	81
	Rio Grande do Sul	163
Norte	Amazonas	26
	Roraima	4
	Amapá	6
	Pará	79
	Tocantins	5
	Rondônia	21
	Acre	3
	Sudeste	Minas Gerais
São Paulo	860	
Rio de Janeiro	305	
Espírito Santo	24	
Nordeste	Maranhão	24
	Ceará	61
	Piauí	8
	Bahia	53
	Rio Grande do Norte	31
	Paraíba	17
	Pernambuco	50
	Alagoas	8
	Sergipe	9
Centro-Oeste	Mato Grosso	82
	Mato Grosso do Sul	70
	Goiás	151
	Distrito Federal	120

3.7 - DEMANDAS POR UNIDADES TÉCNICAS

A tabela abaixo demonstra o quantitativo de manifestações que foram enviadas às áreas técnicas, anualmente, de 2010 a 2012.

Área	2º semestre de 2012	1º semestre de 2012	Total 2012	2011	2010
SSO	1856	2337	4193	3758	855
SRE	121	119	240	259	163
GGAF	55	n.a	55	n.a.	n.a.
STI	52	920	972	116	7
SAR	31	20	51	75	60
SIA	61	63	124	135	122
SAF	16	18	34	29	39
ASCOM	5	2	7	16	23
Fale com a ANAC	120	136	256	334	511
GGAP	11	10	21	10	21
SCD/SGP	19	36	55	73	70
Gabinete Presidência	4	1	5	6	15
NAT	3	7	10	34	9
Corregedoria	2	5	7	12	13
Outros	2	4	6	4	16
Total	2358	3678	6036	4861	1924

Gráfico 9 - Áreas mais demandadas - comparativo anos



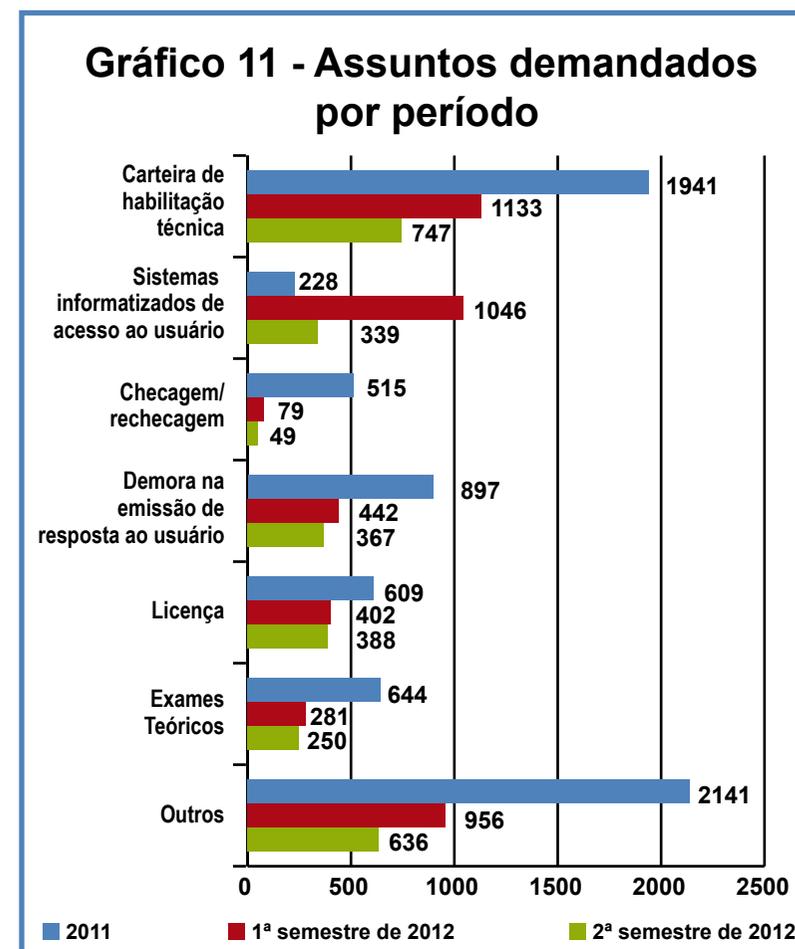
O gráfico acima mostra o quantitativo de manifestações enviadas às áreas técnicas mais demandadas entre os anos de 2010 a 2012.

Nota-se que tanto a SSO como a STI receberam mais demandas a cada ano, uma vez que a concentração dos serviços prestados pela ANAC está na área de licenças e habilitações. Quanto à Superintendência de Tecnologia da Informação, o acréscimo deveu-se à implantação de novos sistemas informatizados da SSO e as dificuldades encontradas pelos usuários ao fazer em uso dos mesmos.



O gráfico acima ilustra a distribuição, por áreas, segundo as consultas feitas em primeira (prestação direta de serviços) e segunda (reclamação contra a falta de resposta por parte da área técnica, qualidade da resposta enviada ou ainda extrapolação do prazo para responder) instâncias.

3.8 - ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS POR PERÍODO



O próximo gráfico demonstrará os assuntos mais demandados, na Ouvidoria, no ano de 2011, 1º e 2º semestre de 2012.

Basicamente os assuntos mais demandados são de responsabilidade da Superintendência de Segurança Operacional que por sua atividade sempre possui mais representatividade nas reclamações que a Ouvidoria recepciona.

Note-se que os assuntos: Carteira de habilitação técnica, checagem/rechecagem, demora na emissão de resposta ao usuário e exames teóricos apresentaram um decréscimo de registros, tanto do ano de 2011 em relação a 2012 como do 2º semestre de 2012 em relação ao 1º semestre do mesmo ano. Referido comportamento se deve, sobretudo, ao trabalho pró-ativo realizado na Ouvidoria, verificando as informações prestadas pelo reclamante antes de decidir se tais manifestações ensejariam ou não o seu envio para a área técnica. Esta estratégia, em colaboração com a SSO, visou, sobretudo, não gerar incrementos adicionais ao passivo já existente com questões facilmente solucionadas.

O assunto “sistemas informatizados de acesso ao usuário” teve um aumento significativo, no 1º semestre de 2012 em relação ao ano de 2011, pois este semestre foi o momento em que foram implantados e customizados uma série de sistemas que tornou a análise dos processos de licenças e habilitações tanto quanto a guarda e acompanhamento de processos dos aeronautas de forma digital. Já o 2º semestre, foi um momento de aprimoramento dos sistemas e de maior entendimento por parte dos usuários de como manuseá-los.

Abaixo, demonstraremos um pouco da subcategorização dos assuntos mais demandados:

- **Carteira de habilitação técnica:** neste assunto, enquadraram-se problemas com a demora na análise de processos de revalidação ou inclusão de habilitação técnica; reclamações contra indeferimento de processos de CHT's ou não comando pela área técnica de impressão à Casa da Moeda; problemas com a atualização das informações dos usuários, no site; etc;
- **Sistemas informatizados de acesso ao usuário:** Também são recepcionadas reclamações que, em maior parte, são da SSO. Os maiores problemas levantados foram: não envio de senha ao e-mail do usuário para acesso ao SACI; mensagem de registro não encontrado, quando o aeronauta acessa o link de consultas de licenças e habilitações; problemas com o bloqueio de senhas do SACI; não possibilidade de desbloqueio da CHT após recepção; problemas com o preenchimento de logradouro e CEP para cadastro no SACI;
- **Checagem/rechecagem:** é um assunto que trata basicamente da demora na disponibilização de checadores aos aeronautas. Como a ANAC credenciou recentemente uma série de checadores, a demanda por checadores do quadro da ANAC reduziu significativamente;

- **Demora na emissão de resposta ao usuário:** são as demandas sobre a demora na resposta de demandas do “Fale com a ANAC” e da própria Ouvidoria. Ambas as áreas possuem prazo de resposta para que as áreas técnicas respondam, contudo, maior parte das áreas não cumprem os prazos;
- **Licença:** Este assunto traz demandas como demora na análise de processos de licenças iniciais; demora na validação de licença estrangeira, demora na autorização para instrução em voo, indeferimento de processos de licenças; etc.;
- **Exame teórico:** este assunto traz problemas como: demora no agendamento de testes, demora na disponibilização pela ANAC dos nomes de alunos, no site da ANAC, após envio da relação de alunos pelas Escolas; alguns procedimentos adotados por servidores na sala de aplicação de provas.

A próxima tabela traz a subcategorização de assuntos por área e por ano, vistos sob a perspectiva de ordem de grandeza, i.e., dos mais aos menos demandados a cada ano.

Destaca-se que, em muitas áreas, os principais problemas continuam a ser os mesmos demandados no decorrer dos anos de 2010 a 2012.

Área	2012	2011	2010
SSO	demora/erro na revalidação de habilitações	demora/erro na revalidação de habilitações	Procedimentos para a aplicação de bancas de exames teóricos
	demora na entrega/confecção ou não comando de envio de CHT	demora/erro na inclusão de habilitações	demora na checagem/rechecagem
	demora/erro na inclusão de habilitações	demora na autorização de checagem/rechecagem	demora na entrega/confecção ou não comando de envio de CHT
	demora na autorização de realização de exames teóricos	demora na concessão de licença inicial	Demora na resposta às interposições de recursos às provas prestadas
	demora na resposta de demandas do Fale com a ANAC	demora na entrega/confecção ou não comando de envio de CHT	atraso na divulgação de resultados de exames teóricos
SIA	demora na divulgação de resultados do público AVSEC	qualidade insatisfatória de aplicação de exames ao público AVSEC	demora na liberação de autorização de funcionamento de aeródromos, helipontos e heliportos
	demora na liberação de autorização de funcionamento de aeródromos, helipontos e heliportos	demora na divulgação de resultados do público AVSEC	
	demora na resposta de demandas do Fale com a ANAC	atraso na aplicação de provas ao público AVSEC	Legislação de Aviação Civil
	Legislação de Aviação Civil	demora na liberação de autorização de funcionamento de aeródromos, helipontos e heliportos	

Área	2012	2011	2010
SRE	demora na resposta de demandas do Fale com a ANAC	Legislações voltadas ao passageiro	Legislações voltadas ao passageiro
	Legislações voltadas ao passageiro	Fiscalização junto às empresas aéreas	demora na resposta de demandas do Fale com a ANAC
	Fiscalização junto às empresas aéreas	demora na resposta de demandas do Fale com a ANAC	
	Críticas quanto às competências legais da ANAC frente às reclamações contra empresas aéreas		Fiscalização junto às empresas aéreas
STI	<u>Problemas de não envio de senha ou bloqueio de acesso ao SACI</u>	<u>Desaparecimento de horas lançadas no sistema SACI</u>	<u>Respondeu à Ouvidoria casos isolados de problemas em sistemas</u>
	<u>Problemas no preenchimento das horas de voo na CIV digital</u>	<u>Problemas com o cadastro no sistema SACI</u>	
	<u>Problemas com o desbloqueio de CHT após o recebimento pelo aeronauta</u>		
	<u>Problemas no upload de documentos quando do envio de processo de licenças e habilitações de modo digital</u>	<u>Problemas no upload de documentos quando do envio de processo de licenças e habilitações de modo digital</u>	
	<u>Mensagem de registro não encontrado no portal de licenças e habilitações quando da consulta pelo piloto ou mecânico</u>		

Área	2012	2011	2010
Fale com a ANAC	Serviços prestados pela Central de atendimento da ANAC	Serviços prestados pela Central de atendimento da ANAC	Demora na conclusão de demandas aos usuários
	Demora na conclusão de demandas aos usuários	Qualidade da resposta ao usuário	Qualidade da resposta ao usuário
	Ausência ou retirada de Postos de atendimento da ANAC em aeroportos brasileiros	Demora na conclusão de demandas aos usuários	Serviços prestados pela Central de atendimento da ANAC
	Não cumprimento de prazo regulamentar pelas áreas	Ausência ou retirada de Postos de atendimento da ANAC em aeroportos brasileiros	Ausência ou retirada de Postos de atendimento da ANAC em aeroportos brasileiros
	Sistema informatizado de registro e acompanhamento de demandas	Não cumprimento de prazo regulamentar pelas áreas	

4 - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

4.1 - ELABORAÇÃO DE MANUAIS INTERNOS

A Ouvidoria elaborou, no 2º semestre de 2012, Manual de procedimentos internos e Manual completo do sistema ECOAR, para servirem como referência quando a incorporação de novos servidores na unidade.

4.2 - RELATÓRIOS PERIÓDICOS

Os Relatórios periódicos se subdividiram em mensais e trimestrais.

O mensal demonstrou o desempenho das áreas técnicas a partir da focalização das demandas no sistema informatizado – ECOAR, demonstrando o desempenho de todas as unidades em um único documento.

Dentre os objetivos dessa nova formatação objetivou-se: 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.

Já o relatório trimestral trouxe a mesma formatação dos meses anteriores ao qual foram adicionados outros dados relacionados com a atuação das áreas mais demandadas no decorrer do período analisado e o atendimento dos prazos pelas áreas consultoras de acordo com a IN nº 53/2011.

O Ouvidor realizou reuniões com as áreas que tiveram maior demanda no período, com vistas a identificar junto aos gestores as possíveis falhas na prestação de serviço e compreender as medidas que estão sendo ou serão adotadas para corrigir as falhas.

4.3 - PARTICIPAÇÃO DO OUVIDOR NA REUNIÃO DE GESTÃO DA ANAC

A ANAC passou a realizar além das reuniões de Diretoria, reuniões de Gestão, que têm como objetivo discutir oportunidades e soluções para os problemas identificados pelos gestores da Agência. Os encontros permitem intercâmbio de informações e subsídios para discussão de ações mais eficientes. A iniciativa é parte do Programa de Fortalecimento Institucional da ANAC, instituído por meio da Instrução Normativa nº66, de 13 de novembro de 2012.

A Ouvidoria, desde a implantação da reunião, tem apresentado indicadores da Ouvidoria a todos os gestores, cientificando-os das principais problemáticas. Além disso, sua participação objetiva:

- Apresentar a focalização principal do trabalho da Ouvidoria;
- Demonstrar os principais aspectos a serem observados pelas áreas em decorrência do não tratamento das demandas de Ouvidoria;
- Permitir a compreensão dos gestores sobre as principais demandas contra os serviços prestados pela Agência e despertar o interesse na focalização do atendimento ao público externo;
- Despertar o interesse de todos na melhoria da imagem da Agência.

4.4 - REUNIÕES COM AS ÁREAS TÉCNICAS

Além das reuniões periódicas citadas, no tópico 4.2, a Ouvidoria realizou, sempre que necessário, outros encontros com gestores de áreas para discussão de fatos isolados de usuários que poderiam trazer uma repercussão para outras demandas análogas e que a Ouvidoria identificou como falha nos processos da área.

A Ouvidoria realizou reunião importante, no segundo semestre de 2012, com o novo gestor do setor de licenças e habilitações, que recepciona maior parte das demandas de Ouvidoria.

Abaixo, destacamos os principais aspectos abordados na reunião:

- Breve reunião com os servidores da habilitação para compreensão dos pontos fracos e dificuldades do setor;
- Sugestão de criação de núcleo de atendimento, na habilitação, formado pelos pontos focais da Ouvidoria e do Fale com a ANAC de modo a minimizar o quantitativo de demandas enviadas ao setor;
- Solicitação de criação de sistemática para tratamento em grau recursal dos processos indeferidos;
- Tratamento do banco de dados corrompido que atualmente impossibilita os aeronautas de acessarem o SACI;
- Adoção de sistemática para tratamento do passivo de demandas de habilitação na Ouvidoria e atendimento dos prazos constantes da IN 53/2011;
- Necessidade de adoção de metodologia de análise dos processos e transparência da fila de análise aos usuários;

- Revisão da multiplicidade de canais existentes na Gerência e sem resposta;
- Criação de manuais com procedimentos de acesso aos sistemas da SSO e compêndio (edital) com regras do setor;
- Necessidade de uniformização da análise dos processos com treinamento adequado aos servidores;
- Resposta aos relatórios e apontamentos da Ouvidoria com apresentação de soluções aos problemas recorrentes;
- Acordo com o novo gerente para posicionamento de cada tópico abordado em reunião.

4.5 - AUDIÊNCIA PÚBLICA

O Ouvidor foi convidado a Presidir a Mesa de trabalhos responsável pela Audiência Pública nº. 19/2012, para apresentação e comentários da proposta de resolução sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial no transporte aéreo, em setembro de 2012.

4.6 - RECOMENDAÇÕES

Dentre as atribuições da Ouvidoria, consta a de sugerir medidas de aprimoramento e buscar soluções para os problemas apontados pelos usuários, quanto à atuação da ANAC.

Abaixo, destacamos os principais aspectos da recomendação feita à Diretoria, no 2º semestre de 2012:

A recomendação visou a cientificar a Diretoria da ANAC acerca da urgência na adoção de medidas que solucionem o problema gerado pelo excessivo volume de manifestações de usuários e penderes de resposta pela Gerência de Fiscalização, no sistema operado pelo Fale com a ANAC, contra as empresas aéreas reguladas e fiscalizadas pela Agência. Tal fato decorre da visão do entendimento pela Ouvidoria de que a pronta e eficiente resolução das demandas, reclamações e manifestações em geral feitas pelos usuários é ferramenta necessária para demonstrar à sociedade que a Agência está envidando esforços no aperfeiçoamento de seus procedimentos, buscando cumprir sua missão com níveis cada vez maiores de eficiência, eficácia e efetividade.

Pretendeu-se, portanto, além da normalização do atendimento ao usuário, garantir a efetivação dos compromissos assumidos pela Agência em sua Carta de Serviços ao Cidadão, onde é dito que, após o registro de uma reclamação pelo cidadão, “a ANAC analisará o fato e, se confirmado o descumprimento de normas da aviação civil, a empresa será punida”.

4.7 - PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E CURSOS

- Curso de Introdução a Regulação em Segurança Operacional, realizado pela Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, no Rio de Janeiro, de 28 a 30 de novembro de 2012;
- Curso de Gerenciamento de Projetos, de 03/12/2012 a 07/12/2012, realizado pela ENAP em Brasília;
- Curso de Introdução à Regulação, de 30/07/2012 a 02/08/2013, realizado pela ENAP em Brasília;
- Curso de Lei de Acesso à Informação, realizado pela Agência Nacional de Aviação Civil, de 1 a 10 de agosto de 2012;

4.7 - AÇÕES PRIORITÁRIAS PARA 2013

- Elaboração de Manual interno que discuta as competências da Ouvidoria, Auditoria, Corregedoria e Comissão de Ética, para posterior divulgação e treinamento dos servidores e colaboradores da ANAC;
- Participação no projeto estruturante de atendimento aos usuários de serviços regulados da Agência;
- Aperfeiçoamento das reuniões periódicas com os gestores;

- Visita aos membros do Conselho Consultivo para estabelecimento de canal de comunicação com a Ouvidoria.

5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da ANAC, por meio de seus relatórios e reuniões com os gestores vem conseguindo ocupar um espaço importante na melhoria dos serviços prestados aos usuários do sistema da aviação civil. Referida conquista, no entanto, além de contar com o apoio decisivo dos Diretores da Agência, resulta de um grande esforço interno na apuração de indicadores sensíveis ao que se denomina de interação com a sociedade.

Deve ser reconhecido o fato de que o número de reclamações que chegam à Ouvidoria, em primeira ou segunda instância, comparado ao total de usuários dos serviços prestados pela Agência e seus entes regulados, é pequeno. Justamente por seu tamanho é que dispomos de meios para torna-lo ainda menor e ajustado à qualidade com que as áreas técnicas são demandadas.

É neste sentido que a continuaremos a aprimorar nossos processos de informação e controle das manifestações que nos chegam, aproximando-nos, cada vez mais, dos setores técnicos, com o intuito de melhor servir à sociedade como um todo.



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

anac.gov.br