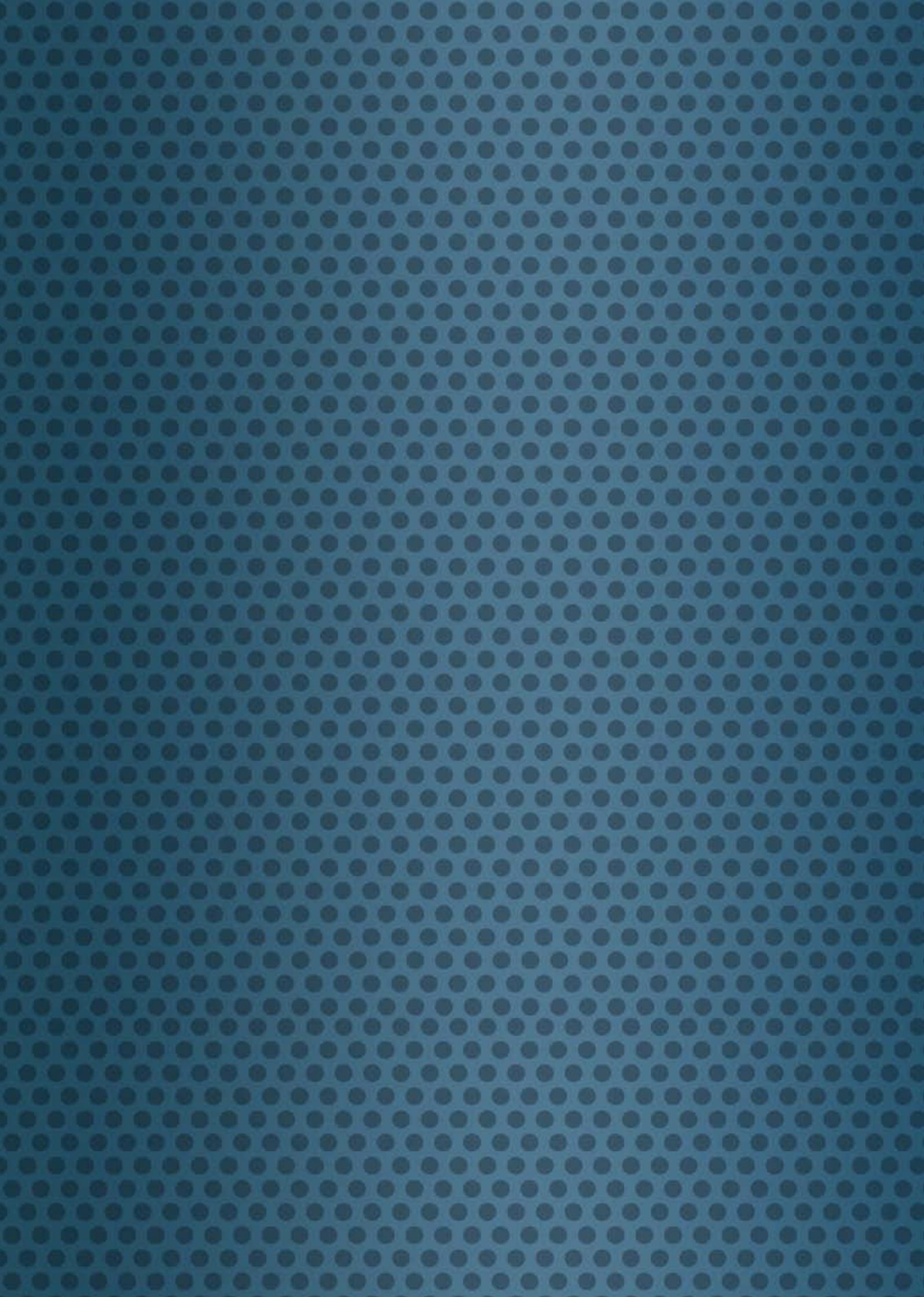


# RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA



II SEMESTRE  
**2013**



# RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA



## **DIRETORES**

Cláudio Passos Simão  
Carlos Eduardo Magalhães da Silveira Pellegrino  
Marcelo Pacheco dos Guaranys  
Ricardo Sérgio Maia Bezerra

## **SUPERINTENDENTES**

Antonia Valéria Martins Maciel  
Ariosto Antunes Culau  
Bruno Silva Dalcolmo  
Dino Ishikura  
Fábio Faizi Rahnemay Rabbani  
Ricardo Bisinotto Catanant  
Rodrigo Pimenta de Figueiredo  
Tiago Sousa Pereira  
Wagner William de Souza Moraes

## **OUVIDOR**

José Carlos Ferreira

## **EQUIPE DA OUVIDORIA**

Agnaldo Costa Conceição Filho  
Eduardo Pacheco Cruz Silva  
Erivelton da Silva Santos  
Gabriela Gomes de Souza  
Nilvanda Aparecida de Araújo  
Wallisson Henrique Costa dos Santos  
Walquiria Silva Maranhão Almeida

# GLOSSÁRIO

- ANAC:** Agência Nacional de Aviação Civil
- AVSEC:** Aviation Security
- CANAC:** Código ANAC
- CHT:** Carteira de Habilitação Técnica
- CIV:** Caderneta Individual de Voo
- CMA:** Certificado Médico Aeronáutico
- CEMAL:** Centro de Medicina Aeroespacial
- CMB:** Casa da Moeda do Brasil
- GEAC:** Gerência de Análise Estatística e Acompanhamento de Mercado
- GENG:** Gerência de Engenharia de Infraestrutura Aeroportuária
- GEOS:** Gerência de Outorgas de Serviços Aéreos
- GERE:** Gerência de Regulação Econômica
- GGAF:** Gerência-Geral de Ação Fiscal
- GGAP:** Gerência-Geral de Análise e Pesquisa da Segurança Operacional
- GCOI:** Gerência de Certificação de Organizações de Instrução
- GCTA:** Gerência de Operações de Empresas de Transporte Aéreo - 121
- GNOP:** Gerência de Normas e Projetos
- GNOS:** Gerência de Normas Operacionais e Suporte
- GNPS:** Gerência de Normas, Padrões e Sistemas
- GOAG:** Gerência de Operações da Aviação Geral
- GOPE:** Gerência de Operações de Serviços Aéreos
- GTRE:** Gerência Técnica de Resposta à Emergência Aeroportuária
- GTSA:** Gerência Técnica de Serviços Aeronáuticos
- GTFH:** Gerência Técnica de Fatores Humanos
- GTFN:** Gerência Técnica de Facilitação e Nível de Serviço
- GTGI:** Gerência Técnica de Gestão da Informação
- GTSG:** Gerência Técnica para Segurança da Aviação Civil contra Atos de Interferência Ilícita
- NURAC:** Núcleo Regional de Aviação Civil
- SAF:** Superintendência de Administração e Finanças
- SAR:** Superintendência de Aeronavegabilidade
- SGP:** Superintendência de Gestão de Pessoas
- SIA:** Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária
- SPO:** Superintendência de Padrões Operacionais
- SRE:** Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado
- STI:** Superintendência de Tecnologia da Informação



# SUMÁRIO

<b>Glossário</b>	<b>5</b>
<b>1 Apresentação</b>	<b>9</b>
<b>2 Demandas tratadas pela Ouvidoria</b>	<b>10</b>
2.1 Dados gerais Ouvidoria	10
2.1.1 - Manifestações recebidas	10
2.1.2 - Atendimento em 1ª e 2ª instância	11
2.1.3 - Registros por tipo de atendimento referentes ao 2º semestre de 2013	12
2.1.4 - Demandas por canais de atendimento referentes ao 2º semestre de 2013	12
2.1.5 - Registros por Região	13
2.1.6 - Assuntos mais recorrentes nos registros	14
2.1.7 - Resolubilidade das manifestações	18
2.2 Consultas às unidades técnicas	19
2.2.1 - Distribuição das demandas por áreas técnicas entre os semestres	19
2.2.2 - Frequência de assuntos por semestre entre as áreas mais demandadas	20
2.2.3 - Desempenho das áreas técnicas no atendimento às manifestações	22
2.2.4 - Distribuição das demandas nas áreas técnicas da SPO	23
2.2.5 - Distribuição das demandas nas áreas técnicas da SRE	24
2.2.6 - Distribuição das demandas nas áreas técnicas da SIA	25
<b>3 Prestação de contas da Ouvidoria</b>	<b>26</b>
3.1 Reflexão sobre o Plano de trabalho da Ouvidoria para 2013	26
3.2 Participação da Ouvidoria nas Reuniões de Gestão da ANAC	26
3.3 Participação no Projeto Prioritário Melhorado Atendimento aos usuários	26
3.4 Elaboração de Relatórios mensais e trimestrais	27
3.5 Participação em eventos e cursos	27
3.6 Monitoramento da Lei de Acesso à Informação	28
3.7 Proposta de Plano de trabalho 2014/2015	28
<b>4 Considerações Finais</b>	<b>30</b>



# 1 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da ANAC apresenta o II Relatório de 2013 em atendimento ao disposto no §2º do Artigo 18, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005.

O objetivo do documento é dar conhecimento à sociedade sobre a atuação da Ouvidoria no que se refere à sua interação com os usuários da aviação civil e, ao mesmo tempo, os avanços alcançados junto às áreas técnicas da Agência.

Este documento, como término do ano de 2013, traz em quase todos os gráficos e tabelas o comparativo com os quatro últimos semestres para tornar o mais transparente possível o quantitativo e tipo de manifestação que a Ouvidoria recebe e como realiza o atendimento.

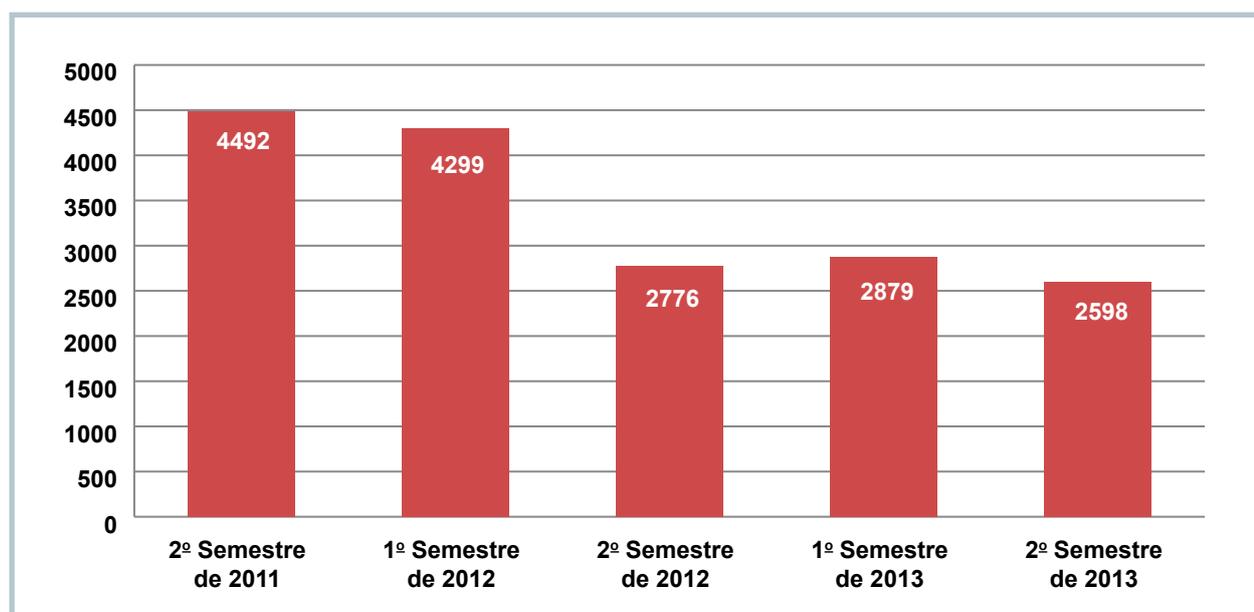
Neste relatório poder-se-á constatar a melhoria em alguns serviços prestados pela ANAC, os quais, até então se apresentavam como problemas recorrentes, refletindo o compromisso dos gestores envolvidos com a gestão de processos e de pessoas, tomando-se por base a satisfação entre os usuários.

Hoje, mais do que nunca, faz-se necessário dotar os servidores que trabalham na Ouvidoria de informações básicas que os possibilitem entender os problemas enfrentados pelos usuários e a mecânica dos processos para que possam requerer soluções junto às áreas técnicas da ANAC.

## 2 DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA

### 2.1 DADOS GERAIS OUVIDORIA

#### 2.1.1 - Manifestações recebidas



Neste gráfico, optou-se por demonstrar o quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria desde o 2º semestre de 2011 devido à centralização de serviços de licenças e habilitações que impactaram, sobremaneira, o percentual de reclamações sobre estes serviços.

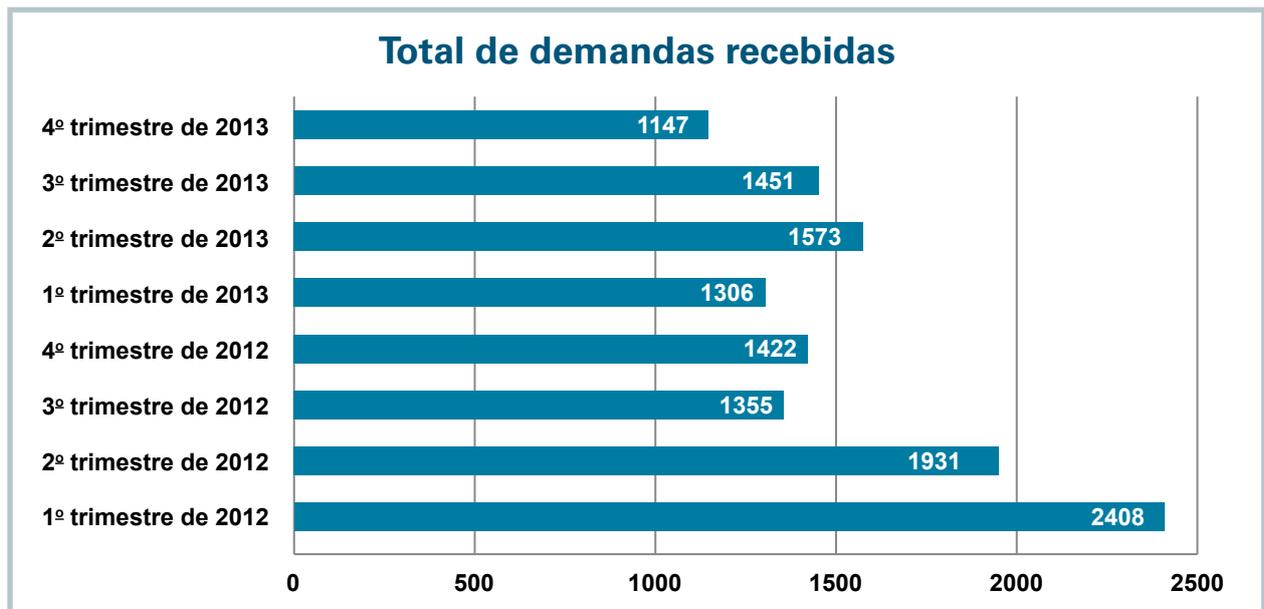
O alto índice de reclamações, no primeiro semestre de 2012, resultou da dificuldade do pessoal de aviação civil em compreender as bruscas transformações e automatizações dos processos de licenças de pessoal e da fragilidade na divulgação da nova forma de recepção e análise dos processos.

O segundo semestre de 2012 e o primeiro de 2013, ainda traziam quase as mesmas problemáticas, porém, no início de 2013, já houve diminuição do tempo de processamento dos processos de licenças iniciais dos pilotos e mecânicos bem como das inclusões de habilitação.

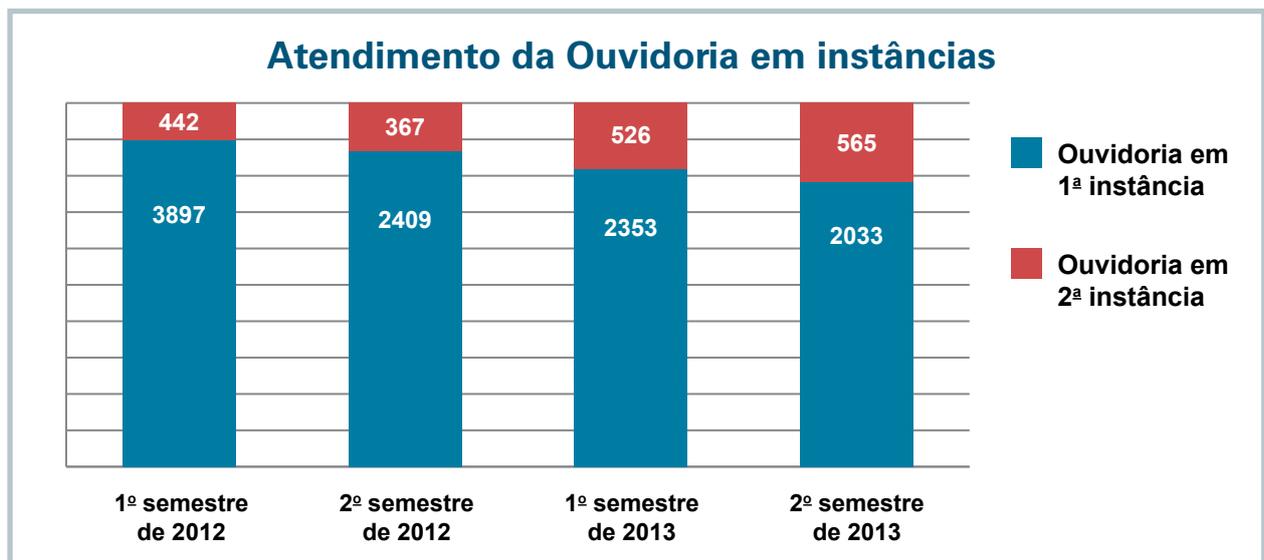
Por outro lado, os processos de revalidação e emissão de CHT ainda continuavam a apresentar alguns problemas.

O segundo semestre de 2013 mostra uma melhoria significativa no setor de licenças e habilitações, graças à ação conjunta da Ouvidoria com a nova gestão do setor e sensibilização da Agência em relação à necessidade de implementar uma estratégia que reduzisse o tempo de análise dos processos e de algumas correções sensíveis que deveriam ser feitas.

Considerando os dados agregados, o leitor poderia ser levado a concluir que a média, nos últimos três semestres, passaria a ser constante na ANAC. No entanto, como será mostrado mais adiante, analisando o último semestre de acordo com os dados trimestrais, notar-se-á uma tendência decrescente no total de manifestações registradas na Ouvidoria.



#### 2.1.2 - Atendimento em 1ª e 2ª instância



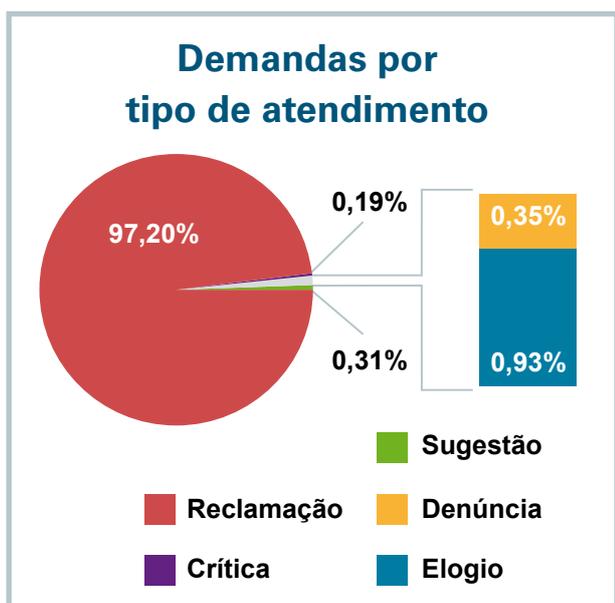
Este gráfico mostra o quantitativo de demandas que a Ouvidoria recebe diretamente contra a prestação de serviços pela ANAC e sua atuação institucional, 1ª instância, e contra o não atendimento em tempo hábil/qualidade das respostas emitidas por meio do Fale com a ANAC da Agência, administrado pela Gerência Técnica de Gestão da Informação, 2ª instância.

Mostra que o percentual de demandas de 2ª instância em relação às demandas de 1º instância foi de 10,18% no 1º semestre de 2012; 13,22%, no 2º semestre de 2012; 18,27%, no 1º

semestre de 2013 e 21,74%, no 2º semestre de 2013. Tais dados denotam que as demandas de 2ª instância não têm sido satisfatoriamente atendidas no Fale com a ANAC, o que levou seus demandantes a recorrer à Ouvidoria na busca por uma solução.

Assim como o ocorrido na área técnica, está em desenvolvimento na ANAC um projeto estruturante voltado para a melhoria do atendimento ao usuário da aviação civil, o que contribuirá, certamente, para com a redução no índice de reclamação de 2ª. instância na Ouvidoria.

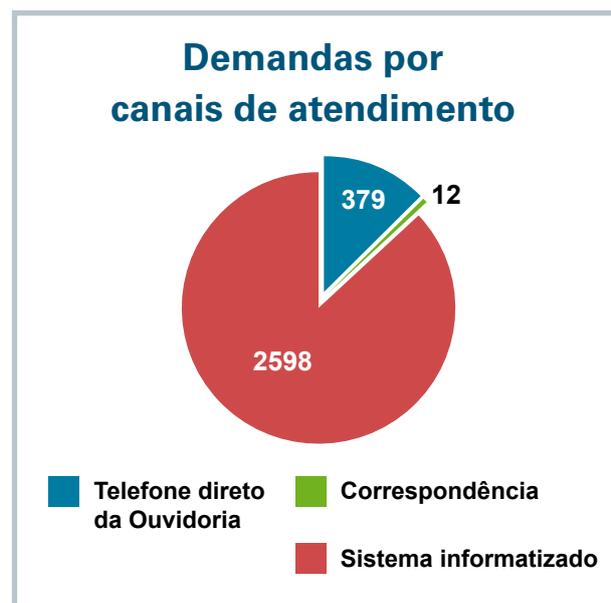
2.1.3 - Registros por tipo de atendimento referentes ao 2º semestre de 2013



Este gráfico demonstra que as reclamações são sempre superiores aos demais tipos de atendimento. Todas as demandas são categorizadas e trabalhadas individualmente e, em grupo, quando se tornam frequentes.

Como as denúncias contra os agentes da ANAC podem ser recebidas tanto pela Ouvidoria quanto pela Corregedoria, o percentual deste tipo de atendimento direcionado diretamente à Ouvidoria reduz significativamente. As demais denúncias contra os entes regulados são recepcionadas pelo Fale com a ANAC e repassadas às áreas técnicas.

2.1.4 - Demandas por canais de atendimento referentes ao 2º semestre de 2013



O atendimento prestado pela Ouvidoria deve ser formalizado pelo sistema informatizado, por correspondência ou pela Central de atendimento da ANAC, que acaba por recair no sistema de atendimento da Ouvidoria. Também é disponibilizado o telefone direto para acompanhamento das manifestações e para agendamento de atendimento presencial, quando solicitado.

Esta Ouvidoria buscará realizar uma pesquisa da satisfação dos serviços prestados pela Ouvidoria, nos canais de telefone e pelo sistema informatizado com vistas a aprimorar o atendimento já prestado.

## 2.1.5 - Registros por Região

Região	Estados/DF	2012			2013			
		1º semestre	2º semestre	Subtotal	1º semestre	2º semestre	Subtotal	
Centro-Oeste	DF	146	112	258	117	85	202	
	GO	252	151	403	152	131	283	
	MS	105	70	175	51	63	114	
	MT	123	84	207	121	85	206	
Nordeste	AL	9	8	17	5	13	18	
	BA	121	55	176	75	90	165	
	CE	90	62	152	50	43	93	
	MA	43	24	67	25	11	36	
	PB	21	19	40	20	16	36	
	PE	95	52	147	57	38	95	
	PI	11	7	18	10	3	13	
	RN	28	31	59	18	18	36	
	SE	17	9	26	10	9	19	
	Norte	AC	5	4	9	9	7	16
		AM	37	26	63	42	32	74
AP		5	6	11	7	3	10	
PA		85	78	163	68	80	148	
RO		39	21	60	23	20	43	
RR		8	4	12	6	7	13	
TO		39	5	44	31	17	48	
Sudeste	ES	45	22	67	29	30	59	
	MG	349	294	643	290	237	527	
	RJ	436	310	746	296	322	618	
	SP	1446	869	2315	913	850	1763	
Sul	PR	302	165	467	175	146	321	
	RS	325	165	490	166	144	310	
	SC	133	81	214	100	95	195	
<b>Total Geral</b>		<b>4315</b>	<b>2734</b>	<b>7049</b>	<b>2866</b>	<b>2595</b>	<b>5461</b>	

Os dados da tabela foram retirados do cadastro dos usuários no sistema informatizado da Ouvidoria.

Esta tabela demonstra a concentração de demandas, em seu total, nos seguintes Estados: DF, GO, MG, RJ, SP, PR, RS, um possível indicador da concentração das atividades de transporte aéreo nas regiões mais desenvolvidas.

Os assuntos que mais se destacaram na Região Centro-Oeste foram: demora na análise dos processos de licenças iniciais, tendo havido concentração no ano de 2012 e diminuição

significativa do 1º para o 2º semestre de 2013; demora na análise dos processos de revalidação, com concentração de manifestos nos primeiros semestres de 2012 e 2013 e com redução de aproximadamente 50% no 2º semestre de 2013; problemas com a emissão das CHT com concentração de reclamações no ano de 2013.

Na Região Nordeste, os três problemas mais frequentes foram os mesmos do Centro - Oeste.

Na Região Norte, ao longo de 2013 destacaram-se os problemas relacionados com

a emissão de CHT; demora na análise dos processos de revalidação, especificamente no segundo semestre; aumento das reclamações de demora na emissão de resposta das demandas do Fale com a ANAC; problemas na comunicação entre escolas e ANAC para inserção do nome dos alunos no portal da Agência para realização dos exames teóricos; e problemas com o sistema SACI.

Na Região Sudeste, nota-se um aumento nas reclamações contra os agentes e setores da ANAC ao longo de todo o ano de 2013; as reclamações contra as não emissões de CHT e revalidações de habilitação também se avolumaram, em 2013; já as de inclusão de habilitação e licença inicial cresceram no 2º semestre de 2012 e 1º de 2013, mas recrudesceram no segundo período de 2013; as reclamações de demora na emissão de respostas também aumentaram, na sequência de semestres. As demandas contra o sistema SACI foram maiores no 1º semestre de 2012 e 2º semestre de 2013.

Na Região Sul, os problemas com a não emissão de CHT prevaleceram no 1º semestre de 2012, e no ano de 2013; os registros sobre revalidações de habilitação predominaram no ano de 2012 e no 2º semestre de 2013; apesar de uma possível solução para os processos de inclusão de habilitação, nessa região, este tipo de processo teve mais relatos de demora em 2013; os relatos de demora na emissão de resposta ao usuário do Fale com a ANAC foram aumentando progressivamente nos semestres; as reclamações de demora na inserção do nome dos alunos no portal da Agência para realização dos exames teóricos aumentaram em 2013, principalmente no 2º semestre; as reclamações sobre a demora no processamento dos processos de licença inicial predominaram no 2º semestre de 2012 e 1º de 2013; o assunto sistemas informatizados de acesso ao usuário teve um pico de reclamações no 1º semestre de 2012 e manteve reclamações em 2013.

### 2.1.6 - Assuntos mais recorrentes nos registros

	Ano	2012			2013		
	Semestre	1º	2º	Subtotal	1º	2º	Subtotal
Assunto/Modalidade de atendimento	<b>Carteira de Habilitação Técnica</b>	<b>1135</b>	<b>749</b>	<b>1884</b>	<b>869</b>	<b>796</b>	<b>1665</b>
	emissão de CHT	229	167	396	323	356	679
	revalidação de habilitação	355	253	608	262	171	433
	inclusão de habilitação	124	133	257	137	49	186
	atualização de dados cadastrais	95	57	152	49	71	120
	Indeferimento de processo	90	38	128	40	86	126
	Solicitação de 2ª via de CHT	13	11	24	19	12	31
	Prorrogação de habilitação	34	3	37	2		2
	Outros	195	87	282	37	51	88
	<b>Certificado Médico Aeronáutico</b>	<b>264</b>	<b>70</b>	<b>334</b>	<b>33</b>	<b>56</b>	<b>89</b>
	demora na divulgação de resultado	45	22	67	13	25	38
	erro na postagem de dados dos usuários	18	15	33	3	10	13
	erro na geração de licença provisória por motivo de CMA	9	11	20		1	1
	Outros	192	22	214	17	20	37

	Ano		2012			2013	
	Semestre	1º	2º	Subtotal	1º	2º	Subtotal
Assunto/Modalidade de atendimento	<b>Demora na emissão de resposta ao usuário</b>	<b>462</b>	<b>369</b>	<b>831</b>	<b>483</b>	<b>528</b>	<b>1011</b>
	Gerência de Relacionamento com usuários	428	356	784	463	477	940
	Ouvidoria	27	10	37	19	16	35
	Outros	7	3	10	1	35	36
	<b>Exames Teóricos</b>	<b>282</b>	<b>251</b>	<b>533</b>	<b>354</b>	<b>374</b>	<b>728</b>
	falha no envio de dados entre escola e ANAC	43	44	87	142	173	315
	aplicação de exames	90	107	197	88	55	143
	Demora na divulgação de resultados	35	28	63	12	22	34
	Recurso de prova	28	13	41	17	17	34
	localidades de aplicação	13	13	26	13	6	19
	agendamento de exame teórico					41	41
	indisponibilidade do sistema de provas	4		4		7	7
	falta de pessoal para aplicação de provas		1	1			
	Outros	69	45	114	82	53	135
	<b>Licença</b>	<b>402</b>	<b>386</b>	<b>788</b>	<b>358</b>	<b>115</b>	<b>473</b>
	concessão de licença	270	311	581	271	40	311
	Indeferimento de processo	16	7	23	32	15	47
	validação de licença estrangeira	26	6	32	9	13	22
	Emissão de 2ª via de licença	7	10	17	13	5	18
	Autorização para instrução em voo	19	6	25	7	1	8
	Avaliação de experiência para concessão de licença	5	10	15	1	3	4
	Outros	59	36	95	25	38	63
	<b>Sistemas informatizados de acesso ao usuário</b>	<b>1047</b>	<b>339</b>	<b>1386</b>	<b>290</b>	<b>190</b>	<b>480</b>
	SACI	675	200	875	196	136	332
	SINTAC	76	20	96	15	4	19
	FOCUS	28	15	43	14	17	31
	mensagem de registro não encontrado	27	22	49	7	6	13
	Erros diversos	17	15	32	13	10	23
	Problemas no desbloqueio de CHT	40	12	52	1	1	2
	erro na geração de código ANAC	7	36	43	4	1	5
	Problemas no upload de documentos	7	4	11	15	7	22
	GRU		1	1			
Outros	170	14	184	25	8	33	
<b>Total Geral</b>	<b>3592</b>	<b>2164</b>	<b>5756</b>	<b>2387</b>	<b>2059</b>	<b>4446</b>	

A tabela acima traz os seis assuntos mais reclamados na Ouvidoria durante os semestres de 2012 e 2013, além da subdivisão por temas.

Já se nota uma diferenciação do tipo de reclamação que chega para a Ouvidoria com a

melhoria do setor de Certificação de Pessoal. Tal cenário possibilita à Ouvidoria concentrar esforços em áreas que não possuíam um volume tão significativo de demandas, mas que possui problemas recorrentes entre períodos.

Abaixo, falaremos dos assuntos mais demandados pormenorizadamente:

**a) Carteira de habilitação técnica:** neste assunto, a Ouvidoria categoriza os problemas relacionados à habilitação (inclusão ou revalidação de equipamentos para exercer a profissão), além da emissão da Carteira que o aeronauta deve portar, dentre outros assuntos.

**i. Emissão de CHT:** este problema ocorreu no ano de 2012 por uma série de falhas no sistema, desde o término da análise dos processos de licenças iniciais e inclusões de habilitações, os quais dão direito aos aeronautas ao documento CHT. O sistema não gerava automaticamente o comando de impressão, tendo o analista de fazê-lo manualmente. Naquele cenário, identificou-se que em algumas vezes o comando não era dado e em outras mesmo sendo dado, o sistema às vezes não gerava a CHT. Já no ano de 2013, houve problemas com o contrato de impressão com a Casa da Moeda, responsável pela confecção CHT em decorrência da falta de padronização dos cadastros do aeronauta em conformidade com o solicitado pela CMB;

**ii. Revalidação de habilitação:** apesar de a demora na finalização da análise deste tipo de processo ter sido o segundo mais frequente entre os semestres, este não impactou necessariamente a rotina dos pilotos, pois quando estes passavam pelos processos de checagem, o sistema automaticamente revalidava as respectivas habilitações, no aguardo da auditoria do setor no processo autenticado. Todavia, até meados de 2013, não havia uma metodologia, dentro do setor, que distinguisse os casos de revalidação por horas e de casos especiais como os de militares e pilotos a serviço dos Governos Estaduais. A partir do segundo semestre de 2013, eram feitos filtros dos processos por horas e de casos especiais, além de ter sido feita uma força tarefa para redução do

passivo dos demais casos de revalidação. O setor está trabalhando para alcançar o prazo entre 30 e 45 dias de auditoria;

**iii. Inclusão de habilitação:** este assunto representa a entrada de processos para obtenção de habilitações novas, ou seja, o piloto já é licenciado em determinada categoria, mas quer pilotar outro tipo de equipamento ou obter outro tipo de habilitação. As reclamações sobre este assunto prevaleceram até o primeiro semestre de 2013, porém depois que o setor conseguiu reduzir o prazo de análise para, em média, 30 dias, conforme a Carta de Serviços ao Cidadão, foram também as reclamações reduzidas;

**iv. Atualização de dados cadastrais:** este assunto retrata problemas na análise de processos postados com mais de uma solicitação de serviço, e em que foi concedido somente parte da solicitação, sendo que os processos constavam como deferidos. Outra situação é quando uma habilitação é concedida por um tempo inferior ao que o Regulamento traz. Nestas situações, identificaram-se erros legítimos por parte do setor, mas também desconhecimento dos pilotos no que tange à data de validade do equipamento, que começa a contar a partir da data do cheque no equipamento, independentemente do dia do deferimento do processo. Acredita-se que o quantitativo ainda alto destas reclamações decorre do desconhecimento dos aeronautas, além da postagem incorreta da data no sistema de aprovação dos pilotos por parte dos checkadores credenciados;

**v. Indeferimento de processos:** mesmo havendo um canal de recursos em que o próprio gerente e/ou coordenador do setor os analisa, alguns usuários buscam reclamar na Ouvidoria sobre os indeferimentos dos processos. Nestes casos, é feito um direcionamento ao canal adequado do setor e a Ouvidoria coloca-se à disposição para intervir se, em um prazo razoável, o setor

não se pronunciar quanto ao recurso. A recepção deste tipo de reclamação permitiu a Ouvidoria solicitar a melhoria da motivação dos indeferimentos de processos pelos analistas a fim de clarificar a irregularidade da atual postagem e permitir ao aeronauta o segundo envio do processo de forma adequada. Outro fator foi a possibilidade de discussão com o setor sobre indeferimentos por quaisquer motivos e ainda sobre a reutilização da GRU em alguns casos.

**b) Certificado Médico Aeronáutico:** Este assunto é de responsabilidade da atual GTFH. Quanto a este assunto, a aplicação dos exames de acuidade física e mental não é feito diretamente na Agência, mas, sim, pelo Comando da Aeronáutica, por meio de Termo de Cooperação entre os entes, além das clínicas credenciadas pela ANAC. Após a realização dos exames na Aeronáutica, a inserção dos resultados é feita no sistema da ANAC diretamente por este órgão. Contudo, a inserção dos resultados dos exames realizados nas clínicas ainda é feita pela ANAC. A Ouvidoria projeta trabalhar diretamente com esta área no próximo semestre para compreender melhor tais dificuldades.

**i. Demora na divulgação de resultado:** as reclamações sobre este assunto foram mais frequentes em 2012, sem que tenham desaparecido por completo em 2013. Quando a demora na inserção dos dados no sistema parte do CEMAL, a própria ANAC tem dificuldades para manter contato com este ente para compreensão do porquê da demora na inserção. Já quando a Clínica Credenciada demora em enviar o resultado para a ANAC, a situação é de fácil solução, uma vez que a responsabilidade pela disponibilização é diretamente da ANAC. A Ouvidoria focará suas ações neste setor para regularização da situação;

**ii. Erro na postagem de dados do usuário:** Este tipo de erro já reduziu significativamente em 2013. Conforme falado, há erro na inserção

de alguns dados como de classe e categoria por parte do CEMAL, que somente pode ser sanado por eles, mas como o usuário não tem contato com eles, acaba por manter contato com a ANAC para regularização.

**c) Demora na emissão de resposta ao usuário:** Este assunto traz a insatisfação dos usuários quanto ao prazo de resposta que o Fale com a ANAC e a Ouvidoria levam para responder. Note-se que mais de 90% das insatisfações referem-se ao prazo de atendimento pelo Fale com a ANAC. Neste setor estão concentradas as solicitações/pedidos de informações quaisquer, além das demandas contra os entes regulados e fiscalizados pela Agência. Infelizmente, muitos setores da ANAC ainda não se organizaram de tal forma a responder com tempestividade às demandas do Fale com a ANAC pela falta de servidores nos setores e a pouca oportunidade de criar especializações voltadas ao atendimento ao público. Tal situação faz com que a quantidade de manifestos se avolume de tal forma que quando produzem a resposta, já não mais atendem na maioria dos casos ao objeto da demanda. Outra questão é a não inserção/atualização de roteiros à Central de Atendimento, que faz com que as demandas continuem as mesmas e não possam ser atendidas diretamente. Problemas dessa natureza estão sendo abordados no Projeto de Melhoria do Atendimento, já referendado neste Relatório.

Quanto às demandas de Ouvidoria, conseguiu-se uma melhoria significativa no tempo das respostas, além de ser trabalhada a sua qualidade junto aos consultores, em treinamento e individualmente, quando se considera que o pleito do usuário não foi respondido.

**d) Licença:** Neste assunto a Ouvidoria separa os que se relacionam com as Declarações e licenças iniciais de pilotos. Também se pode notar uma melhoria significativa no 2º semestre de 2013. O setor adotou metodologia de priorização destes processos para possibilitar

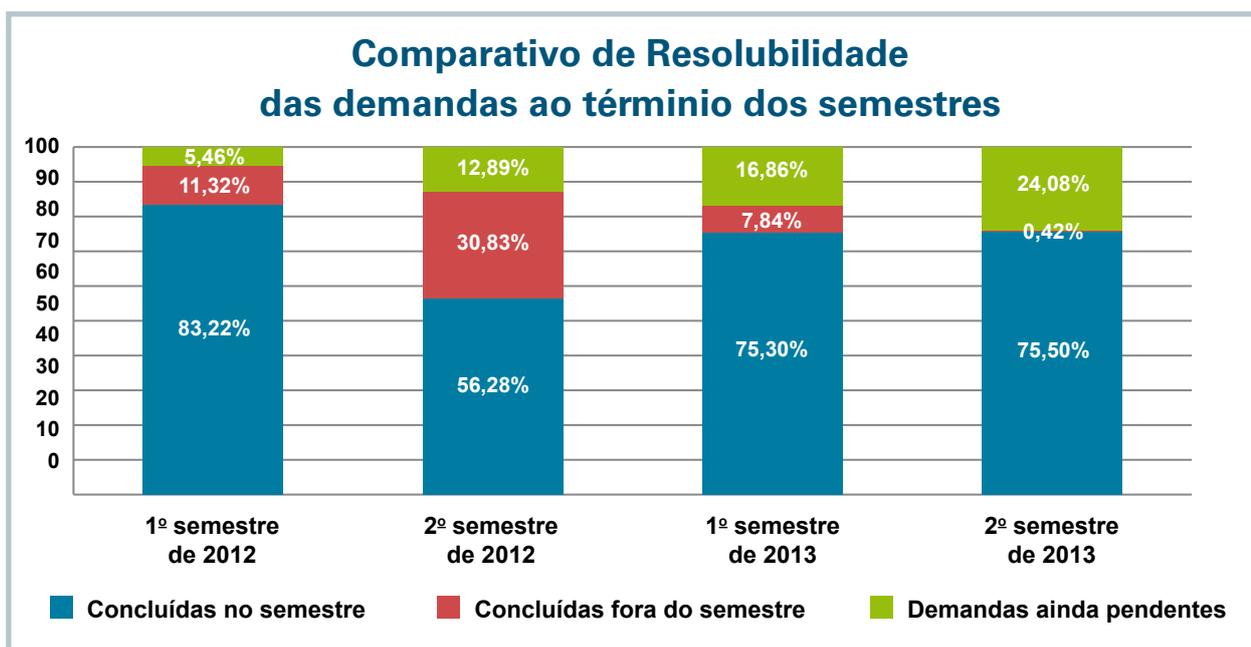
a entrada dos novos profissionais no mercado e conseguiu atingir a média de 20 a 25 dias de análise, prazo inferior ao firmado na Carta de Serviços ao Cidadão.

#### e) Sistemas Informatizados ao usuário:

Várias das subcategorizações feitas pela Ouvidoria como: SACI, SINTAC, mensagem de registro não encontrado, problemas no desbloqueio de CHT, erro na geração de CANAC e problemas no upload de documentos estão relacionadas com a Gerência de Certificação de Pessoal. O quantitativo de manifestos ainda em 2012 reflete o desconhecimento dos pilotos do novo sistema. Porém, também existem os problemas que surgiram de um novo sistema (SACI) que foi implantado no início de 2012,

e que apresentou uma série de irregularidades que foram sendo sanadas a partir dos relatos do usuário e intervenções da Ouvidoria. Contudo, ainda há problemas remanescentes que dependem de soluções mais fáceis como: desbloqueio de senhas e alteração de dados sem a intervenção de técnicos do setor, mas pela Central de atendimento da ANAC, como está sendo planejado. Há também soluções de Tecnologia da Informação para melhoria e customização do Sistema que estão demorando bastante para serem atendidas pelo fato de a ANAC possuir uma fábrica de software terceirizada que fica fora da estrutura da Agência e que possui recursos limitados de operacionalização. Os chamados de desenvolvimento à T.I ultrapassam um prazo razoável de atendimento.

### 2.1.7 - Resolubilidade das manifestações



Este gráfico mostra se as demandas foram encaminhadas e concluídas dentro do semestre de referência ou fora dele e, ainda, o percentual das não respondidas.

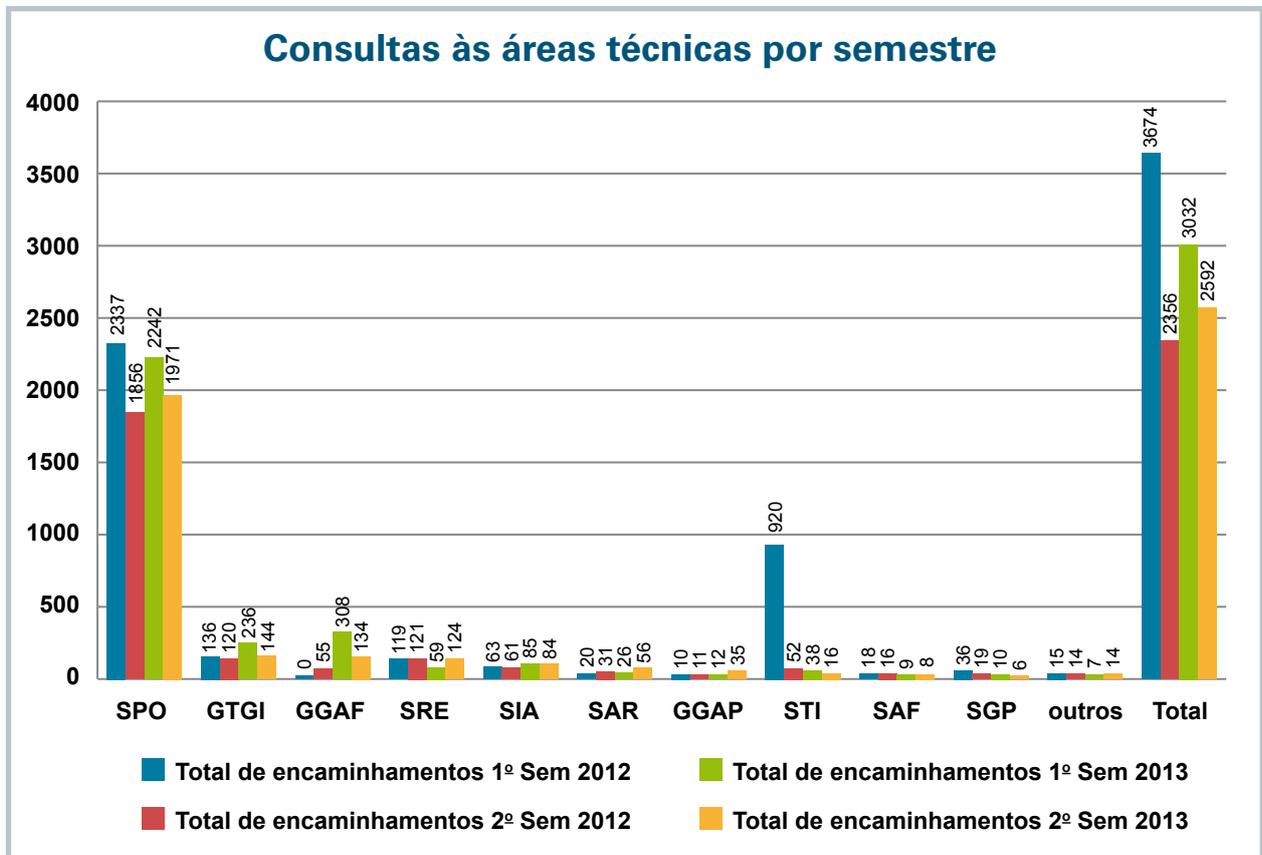
As pendências que ainda constam da Superintendência de Padrões Operacionais já estão sendo trabalhadas por um grupo de esforço tarefa, dividido em dois subgrupos, um para

atender as demandas mais recentes, para que não haja perda de objeto da reclamação, e outro para tratamento do passivo. As demais áreas não possuem passivo na Ouvidoria.

Com a melhoria do tempo de resposta pelos setores, a Ouvidoria objetiva estabelecer o percentual de conclusão em mais de 90 % dentro do semestre.

## 2.2 CONSULTAS ÀS UNIDADES TÉCNICAS

### 2.2.1 - Distribuição das demandas por áreas técnicas entre os semestres



O gráfico acima mostra as consultas realizadas pela Ouvidoria junto às áreas técnicas nos últimos quatro semestres. Serão comentadas somente as 5 áreas mais demandadas.

A SPO é a área mais demandada pela Ouvidoria devido à prestação de serviços direta que este setor faz, notando-se uma diminuição no quantitativo de consultas em razão da melhoria gradual do setor de certificação de pessoal em 2013.

A GTGI é a Gerência que administra o Fale com a ANAC, sendo que a maior parte das reclamações refere-se à demora na emissão de resposta ao usuário, pendente de algum tipo de encaminhamento por este setor. A redução do quantitativo de consultas formal a este setor, no 2º semestre de 2013, refere-se à nova forma de trabalho implantada pela Ouvidoria, sinalizando, de imediato, a inação do setor quando já

há resposta da área técnica, simplesmente aguardando encaminhamento ao usuário, ou quando a empresa aérea já se posicionou, mas ainda não foi direcionado o registro à área de fiscalização ou, ainda, quando uma área recusa a demanda por não ser de sua competência e não há o redirecionamento para a área responsável. No projeto estruturante de melhoria no atendimento prevê-se normatizar todos os prazos e fluxos, inclusive os de encaminhamento aos setores.

A GGAF é a Gerência de Ação Fiscal da Agência. As demandas mais comuns para esta área são de demora na emissão de resposta. Apesar de vários esclarecimentos já fornecidos pela Agência por diversos meios, o registro sobre a demora em responder ao usuário que reclama contra uma empresa aérea deve-se ao fato do processo em si exigir análise detalhada frente às resoluções da ANAC.

As demandas enviadas para a SRE são em maior parte insatisfações de passageiros contra as normas de aviação civil ou ausência destas, as quais refletem, em grande parte, desconhecimento dos processos de mudança das normas na Agência.

As consultas da Ouvidoria à SIA são mais afetas aos exames teóricos aplicados ao Público AVSEC.

### 2.2.2 - Frequência de assuntos por semestre entre as áreas mais demandadas

Áreas	Ranking	1º sem 2012	2º sem 2012	1º sem 2013	2º sem 2013
SPO	1º	Certificado Médico Aeronáutico	demora na concessão de licença	demora na entrega/ confecção ou não comando de envio de CHT	demora na entrega/ confecção ou não comando de envio de CHT
	2º	demora/erro na análise dos processos de revalidação	demora/erro na análise dos processos de revalidação	demora na concessão de licença	Demora na emissão de resposta ao usuário
	3º	demora na entrega/ confecção ou não comando de envio de CHT	demora na entrega/ confecção ou não comando de envio de CHT	sistemas informatizados	sistemas informatizados
	4º	sistemas informatizados	demora no agendament/ aplicação de exames teóricos	demora/erro na análise dos processos de revalidação	demora/erro na análise dos processos de revalidação
	5º	demora na concessão de licença	sistemas informatizados	Demora na emissão de resposta ao usuário	falha no envio de dados entre Escola e ANAC
GTGI	1º	Serviços da Central de atendimento	Demora na emissão de resposta ao usuário	Demora na emissão de resposta ao usuário	Demora na emissão de resposta ao usuário
	2º	Demora na emissão de resposta ao usuário	Serviços da Central de atendimento	Serviços da Central de atendimento	Serviços da Central de atendimento
	3º	Postos de atendimento	Postos de atendimento	sistemas informatizados	sistemas informatizados
GGAF	1º	As atribuições pertenciam à SRE quanto à fiscalização das empresas aéreas	Demora na emissão de resposta ao usuário	Demora na emissão de resposta ao usuário	Demora na emissão de resposta ao usuário
	2º		Postos de atendimento	Aplicação de exames teóricos nas Nuracs	Postos de atendimento
	3º		Fiscalização	Qualidade da resposta dada ao usuário	Aplicação de exames teóricos nas Nuracs
SRE	1º	Demora na emissão de resposta ao usuário	Legislação de Aviação Civil	Demora na emissão de resposta ao usuário	Legislação de Aviação Civil
	2º	Fiscalização	Demora na emissão de resposta ao usuário	Legislação de Aviação Civil	Demora na emissão de resposta ao usuário
	3º	Legislação de Aviação Civil	Atuação regimental	Atuação regimental	Qualidade da resposta dada ao usuário

Áreas	Ranking	1º sem 2012	2º sem 2012	1º sem 2013	2º sem 2013
SIA	1º	Público AVSEC	Público AVSEC	Público AVSEC	Público AVSEC
	2º	Demora na emissão de resposta ao usuário	Certificação operacional de aeroportos, aeródromos, heliportos e heliportos	Demora na emissão de resposta ao usuário	Demora na emissão de resposta ao usuário
	3º	Certificação operacional de aeroportos, aeródromos, heliportos e heliportos	Demora na emissão de resposta ao usuário	Certificação operacional de aeroportos, aeródromos, heliportos e heliportos	Certificação operacional de aeroportos, aeródromos, heliportos e heliportos

Esta tabela mostra para cada semestre, os cinco assuntos mais demandados na SPO e os três mais nas demais áreas.

Abaixo discutiremos alguns dos assuntos por áreas.

- **SPO:** Já os problemas sobre demora na entrega/confecção de CHT continuaram a existir, conforme já explicado no tópico 2.1.6, devido ao fato de a gestão ter focado as ações do setor na eliminação do passivo de análise de processos e também da redução significativa do tempo de análise. Desde o segundo semestre de 2013, o setor tem tentado manter os prazos de análise razoáveis e focar a gestão na correção de erros. Outra questão que está sendo já tratada pela área de Certificação de Pessoal é a focalização no atendimento.

- **GTGI:** Como esta Gerência administra o Fale com a ANAC, sobre ela recaem as reclamações contra o atendimento prestado pela Central de Atendimento e sobre a demora na emissão de resposta. A ação da Ouvidoria junto à Gerência ocorre quando a demanda está pendente de alguma ação deste setor;

- **GGAF:** Além do já explicado, no tópico 2.2.1, este setor também é responsável pela administração dos NURAC, nos aeroportos. As reclamações são sobre a falta de servidores em determinados horários para atendimento ao público, por se tratar, ainda, de empregados terceirizados, e também sobre a estrutura dos Postos para a aplicação de exames teóricos;

- **SRE:** Um dos assuntos mais demandados para esta Superintendência, além do que se refere à “legislação de aviação civil” explicado no tópico 2.2.1, relaciona-se com a demora na emissão de resposta em um prazo considerado razoável pelo usuário;

- **SIA:** Como já falado, prevalecem os problemas relacionados com os exames teóricos e práticos do público AVSEC. Porém, há outros dois problemas que igualmente refletem nas manifestações registradas: demora na emissão de resposta às demandas do Fale com a ANAC e “Certificação operacional de aeroportos, aeródromos, heliportos e heliportos.

## 2.2.3 - Desempenho das áreas técnicas no atendimento às manifestações

Ano		2012							
Semestre	1º Semestre				2º Semestre				
Status	Concluída			Total	Concluída			Total	
Prazo IN 53	Sim	Não	Pendente		Sim	Não	Pendente		
UORG mais demandas	SPO	49,76%	48,22%	2,02%	2080	46,57%	47,26%	6,17%	1443
	GTGI	99,26%	0,74%		136	98,33%	1,67%		120
	GGAF					24,53%	75,47%		53
	SRE	86,61%	13,39%		112	73,21%	26,79%		112
	SIA	88,52%	11,48%		61	70,69%	29,31%		58
<b>Total</b>	<b>1321</b>	<b>1026</b>	<b>42</b>	<b>1068</b>	<b>926</b>	<b>771</b>	<b>89</b>	<b>860</b>	
Ano		2013							
Semestre	1º Semestre				2º Semestre				
Status	Concluída			Total	Concluída			Total	
Prazo IN 53	Sim	Não	Pendente		Sim	Não	Pendente		
UORG mais demandas	SPO	61,65%	30,97%	7,38%	2060	80,16%	14,21%	5,63%	1971
	GTGI	92,77%	7,23%		235	97,22%	2,78%		144
	GGAF	40,91%	59,09%		308	99,25%	0,75%		134
	SRE	56,90%	43,10%		58	54,84%	37,10%	8,06%	124
	SIA	65,48%	34,52%		84	82,14%	16,67%	1,19%	84
<b>Total</b>	<b>1702</b>	<b>891</b>	<b>152</b>	<b>1043</b>	<b>1990</b>	<b>345</b>	<b>122</b>	<b>467</b>	

A Instrução Normativa (IN) nº 53 de 28 de janeiro de 2011 da ANAC estabelece prazos para que as áreas técnicas concluam as demandas encaminhadas pela Ouvidoria. No Quadro acima, o SIM indica que o prazo da IN foi cumprido e o NÃO indica que, ainda que a demanda tenha sido concluída, o prazo fixado teria sido extrapolado. Por fim, a coluna de Pendente indica o total de demandas não concluídas no semestre em apreço.

Dentre as cinco áreas mais demandadas na Ouvidoria, a SRE mostra um desempenho inferior às demais, mesmo assim, respondendo

no prazo a 55% das demandas enviadas. Por outro lado, destaca-se o desempenho da SPO, a qual partiu de um percentual de cumprimento da IN de 49,7% no 1º semestre de 2012 para 80% no 2º semestre de 2013. As três áreas restantes mantiveram-se no patamar elevado em torno de 98% na conclusão das demandas no prazo.

Há de se frisar, no entanto, que internamente às superintendências, o desempenho pode ser diferenciado em nível de gerências, que é o que se pretende mostrar na tabela seguinte, apontando as áreas que demandarão um trabalho mais próximo pela Ouvidoria.

## 2.2.4 - Distribuição das demandas nas áreas técnicas da SPO

Ano		2012							
Semestre	1º Semestre				2º Semestre				
Status	Concluída			Tempo médio de resposta em dias úteis	Concluída			Tempo médio de resposta em dias úteis	
Prazo IN 53	Sim	Não	Pendente		Sim	Não	Pendente		
Distribuição unidades SPO	Habilitação	27,33%	72%	0,67%	42	21,92%	69,02%	9,06%	66
	Proficiência linguística	97,83%	2,17%	0%	4	100%	0%	0%	2
	GTFH	99,65%	0%	0,35%	1	88,89%	11,11%	0%	6
	Exames	97,36%	2,64%	0%	10	90,48%	9,52%	0%	8
	Escolas	77,78%	22,22%	0%	1	60%	40%	0%	11
	GCOI-SIM	0%	100%	0%	20	100%	0%	0%	7
	GCTA	100%	0%	0%	0	50%	50%	0%	39
	GNOS	80%	20%	0%	10				
	Escalas	0%	100%	0%	293	11,11%	89,89%	0%	67
	GOAG	100%	0%	0%	2	100%	0%	0%	2
	SPO	63,16%	33,68%	3,16%	26	85,93%	11,11%	2,96%	23
Ano		2013							
Semestre	1º Semestre				2º Semestre				
Status	Concluída			Tempo médio de resposta em dias úteis	Concluída			Tempo médio de resposta em dias úteis	
Prazo IN 53	Sim	Não	Pendente		Sim	Não	Pendente		
Distribuição unidades SPO	Habilitação	54,84%	34,57%	10,60%	25	76,18%	6,44%	6,44%	10
	Proficiência linguística	90,91%	9,09%	0%	13	98,81%	1,19%	0%	3
	GTFH	86,67%	13,33%	0%	7	96,72%	3,28%	0%	3
	Exames	90,03%	9,97%	0%	4	97,82%	1,36%	0,54%	1
	Escolas	100%	0%	0%	2	64%	12%	24%	12
	GCOI-SIM	100%	0%	0%	3				
	GCTA	100%	0%	0%	3				
	GNOS	75%	25%	0%	18	100%	0%	0%	1
	Escalas	6,67%	93,33%	0%	41	66,67%	18,52%	14,81%	8
	GOAG	40%	60%	0%	61	80%	20%	0%	7
	SPO	55,61%	43,90%	0,49%	26	56,25%	33,93%	9,82%	17

As áreas de Exames, Proficiência Linguística e Fatores Humanos, mesmo recebendo muitos casos pontuais para solução, sempre responderam à Ouvidoria com pontualidade e resolução dos casos dos usuários. Note-se que entre os semestres o percentual de conclusão dentro do prazo da IN se manteve em níveis desejados.

Outros setores desta Superintendência com bem menos demandas tiveram um desempenho inferior (em termos de cumprimento dos prazos), mesmo com o monitoramento feito pela Ouvidoria e cobrança aos gestores.

Um dos destaques para a Ouvidoria é a área intitulada como “habilitação”, responsável pela análise dos processos de aeronautas e certifi-

cação de pessoal. Com o trabalho contínuo de acompanhamento da Ouvidoria e maior sensibilidade da nova gestão sobre a importância da Ouvidoria no relacionamento da ANAC com a sociedade, o tempo de atendimento melhorou sensivelmente. Além disso, a área utilizou os

inputs dos usuários por meio das demandas para direcionar a força de trabalho da equipe na análise e conclusão dos processos de certificação. Projeta-se, para o 1º semestre de 2014, a eliminação do restante do passivo de demandas à Ouvidoria.

### 2.2.5 - Distribuição das demandas nas áreas técnicas da SRE

Ano		2012							
Semestre	1º Semestre				2º Semestre				
Status	Concluída			Tempo médio de resposta em dias úteis	Concluída			Tempo médio de resposta em dias úteis	
Prazo IN 53	Sim	Não	Pendente		Sim	Não	Pendente		
Unidades SRE	GEAC	100,00%	0%	0%	2	100,00%	0%	0%	4
	GEOS	100,00%	0%	0%	3	100,00%	0%	0%	3
	GERE	100,00%	0%	0%	7	0%	100,00%	0%	7
	GFIS	97,83%	2,17%	0%	2	95,83%	4,17%	0%	3
	GNOP	90,00%	10,00%	0%	6	94%	6,25%	0%	7
	GOPE	100%	0%	0%	0	75%	25%	0%	4
	Gabinete - SRE	9,09%	91%	0%	154	4%	96,15%	0%	82
Ano		2013							
Semestre	1º Semestre				2º Semestre				
Status	Concluída			Tempo médio de resposta em dias úteis	Concluída			Tempo médio de resposta em dias úteis	
Prazo IN 53	Sim	Não	Pendente		Sim	Não	Pendente		
Unidades SRE	GEAC	100,00%	0%	0%	1	100,00%	0,00%	0,00%	1
	GEOS	100,00%	0%	0%	1	28,57%	28,57%	14%	10
	GERE	100,00%	0%	0%	8	100,00%	0,00%	0%	1
	GFIS	—	—	—	—	—	—	—	—
	GNOP	60%	40%	0%	17	34,21%	55,26%	9,21%	21
	GOPE	0%	100%	0%	17	83,33%	16,67%	0%	6
	Gabinete - SRE	33,33%	67%	0%	34	88%	4%	8%	5

A Superintendência de Regulação Econômica é pouco demandada pela Ouvidoria em relação à SPO, porém, não deixa de trazer questões importantes como o olhar do passageiro frente às legislações de aviação civil. Mesmo com o

monitoramento pela Ouvidoria, os índices de algumas áreas ainda necessitam de ser melhorados, a exemplo das gerências que tratam das outorgas e das operações de serviços aéreos.

## 2.2.6 - Distribuição das demandas nas áreas técnicas da SIA

Ano		2012							
Semestre	1º Semestre				2º Semestre				
Status	Concluída			Tempo médio de resposta em dias úteis	Concluída			Tempo médio de resposta em dias úteis	
Prazo IN 53	Sim	Não	Pendente		Sim	Não	Pendente		
Unidades SRE	DRUM	100,00%	0%	0%	6	100,00%	0%	0%	7
	GENG-GTCA	80,00%	20%	0%	9	50,00%	50%	0%	12
	GENG-GTCO	100,00%	0%	0%	7	75%	25,00%	0%	66
	GTFN	66,67%	33,33%	0%	15	100,00%	0,00%	0%	12
	GTSG	100,00%	0%	0%	5	96,15%	3,85%	0%	6
	GNPS	100,00%	0%	0%	3	0%	100,00%	0%	239
	GTRE	_____	_____	_____	_____	100,00%	0,00%	0%	3
	GTSA	0,00%	100%	0%	398	_____	_____	_____	_____
	SIA -GFIS	80%	20%	0%	9	25%	75%	0%	188
	Gabinete - SIA	50,00%	50%	0%	21	0%	100,00%	0%	116
Ano		2013							
Semestre	1º Semestre				2º Semestre				
Status	Concluída			Tempo médio de resposta em dias úteis	Concluída			Tempo médio de resposta em dias úteis	
Prazo IN 53	Sim	Não	Pendente		Sim	Não	Pendente		
Unidades SRE	DRUM	100,00%	0%	0%	5	100,00%	0%	0%	3
	GENG-GTCA	100,00%	0%	0%	8	91,67%	8,33%	0%	3
	GENG-GTCO	33,33%	66,67%	0%	13	100,00%	0%	0%	2
	GTFN	100,00%	0%	0%	3	100,00%	0%	0%	2
	GTSG	57,45%	42,55%	0%	15	82,35%	17,65%	0,00%	8
	GNPS	100,00%	0%	0%	12	_____	_____	_____	_____
	GTRE	_____	_____	_____	_____	100,00%	0%	0%	4
	GTSA	0%	100%	0%	157	0,00%	100,00%	0,00%	25
	SIA -GFIS	33,33%	66,67%	0%	65	0,00%	100,00%	0,00%	48
	Gabinete - SIA	87,50%	13%	0%	11	85%	15%	0%	8

Salvo os semestres intermediários no período considerado, em que algumas áreas apresentaram forte redução no atendimento às demandas encaminhadas pela Ouvidoria,

comprometendo severamente o desempenho de todas as superintendências, nota-se que, no último semestre de 2013, o tempo de resposta foi satisfatório.

# 3 PRESTAÇÃO DE CONTAS DA OUVIDORIA

## 3.1 REFLEXÃO SOBRE O PLANO DE TRABALHO DA OUVIDORIA PARA 2013

Plano de trabalho 2013	
Ações prioritárias	Balanco das ações
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	Ainda não foi realizado. Foi incluído novamente no Plano 2014/2015
Aperfeiçoamento das reuniões periódicas com os gestores	A Ouvidoria realizou várias reuniões com os gestores de acordo com a necessidade das demandas, principalmente com a área de Certificação de Pessoal.
Visita aos membros do Conselho Consultivo para estabelecimento de canal de comunicação com a Ouvidoria	O Ouvidor participou de algumas reuniões com o Conselho Consultivo, inclusive apresentando Relatórios da Ouvidoria e índices das manifestações. No Plano 2014/2015, já foram incluídas visitas individuais aos membros.

## 3.2 PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA NAS REUNIÕES DE GESTÃO DA ANAC

Na reunião de gestão da ANAC estão presentes todos os Diretores, Superintendentes e chefes de áreas. Nestas reuniões, algumas áreas apresentam estatísticas a serem discutidas no grupo. Sempre que há reuniões, a Ouvidoria é convidada para fazer apresentações dentro do que considera mais importante salientar.

No segundo semestre de 2013, a Ouvidoria participou de quatro reuniões de Gestão da ANAC, sendo que em duas delas apresentou os índices de todas as áreas e cobrou providências quanto à melhoria dos prazos de atendimento da Ouvidoria pelas áreas, além da explicitação formal dos problemas recorrentes e solicitação de melhorias à Agência.

## 3.3 PARTICIPAÇÃO NO PROJETO PRIORITÁRIO MELHORIA DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

A Ouvidoria se faz também representar e atuar positivamente com os demais membros no Projeto Prioritário da Agência na melhoria do atendimento aos usuários. Destacam-se suas contribuições próprias na formulação de denúncias e reclamações, no desenho a ser adotado no fluxo de atendimento pelo Call Center/Fale com ANAC, pelas áreas técnicas, especificamente a GGAF e pela Ouvidoria; revisão de toda a normatização sobre atendimento já aprovada pela ANAC e, por fim, na estratégia formulada para encontros permanentes com as companhias aéreas buscando melhorias na prestação dos serviços.

### 3.4 ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS MENSIS E TRIMESTRAIS

Neste segundo semestre de 2013, a Ouvidoria confeccionou seis relatórios mensais internos e 2 trimestrais. Cada documento aborda a posição de todas as áreas consultadas e é distribuído aos Diretores, Superintendentes, chefes de áreas de assessorias, Corregedor e Auditor.

Os dados apresentados nos relatórios mensais foram:

- Distribuição dos quantitativos de manifestações por tipo de atendimento (denúncias, reclamações, críticas, elogios e sugestões) por áreas centrais;
- Tabela com quantitativo de demandas enviadas, demandas concluídas dentro e fora do prazo da IN nº 53/2011, tempo médio de resposta em dias úteis, quantitativo de demandas ainda pendentes do mês de referência, total de pendência do ano. Tal tabela visou cientificar o Superintendente do trabalho realizado por cada área sob sua gestão e cobrar providências;
- Uma inovação, no segundo semestre de 2013, foi a distribuição mensal de tratamento das demandas dentro e fora do prazo. Esta tabela mostra a falta de gerenciamento de algumas áreas quanto ao prazo de atendimento das demandas que fizeram a finalização dos registros meses após a entrada.

Os Relatórios trimestrais trazem os mesmos dados do mensal, porém, com estatísticas agregadas por trimestre. Além disso, trazem os assuntos mais demandados por áreas. Estes relatórios são um dos indicadores para encontro com os gestores para discussão dos problemas frequentes e estão disponíveis para todos os servidores da ANAC em sua intranet.

### 3.5 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E CURSOS

Os servidores lotados na Ouvidoria participaram dos seguintes eventos no segundo semestre de 2013:

- Curso de Gestão de Ouvidoria no Setor Público – Ênfase na Comunicação, realizado pelo Instituto Nacional de Capacitação, em Brasília, de 31/10 a 01/11/2013;
- Curso de Excel para elaboração de Relatórios Gerenciais, realizado pela ANAC, em Brasília, de 11 a 14/11/2013;
- Curso de Legislação Aplicada à Gestão de Pessoas – Lei 8.112/90, realizado pela ENAP, à distância, de 05/11 a 02/12/2013;
- Treinamento sobre o Sistema de Gestão Arquivística de Documentos, realizado pela ANAC, em Brasília, em 07/08/2013;
- Participação no XVI Congresso Brasileiro de Direito Constitucional, realizado pelo Instituto Brasileiro de Direito Público, em Brasília, de 16 a 18/10/2013;
- Participação na Caravana das Ouvidorias, na Região Centro – Oeste, realizado pela Ouvidoria – Geral da União, em Cuiabá, em 24/07/2013;
- Participação no 8º Seminário Nacional de Ouvidores e Ouvidorias, em Salvador, em 12/08/2013;
- Reunião da ABAR, em Fortaleza, 19/08/2013;
- Evento ANATEL Ouvidoria Pública: Participação Social e Gestão Pública, em Brasília, 20/08/2013;
- Palestra para alunos de escola secundária de São Paulo, em Brasília, em 26/09/2013.

### 3.6 MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O Ouvidor, como autoridade de monitoramento, é cientificado, semanalmente, sobre o quantitativo e o teor das manifestações que chegam sobre a Lei de acesso à Informação e seu devido tratamento.

Os prazos da Lei têm sido cumpridos, prova disso é que desde a Implementação da Lei na ANAC nenhum requerente recorreu à autoridade de monitoramento para alegar omissão de resposta.

### 3.7 PROPOSTA DE PLANO DE TRABALHO 2014/2015

Ação	Objetivos
<p>Elaboração de Manual de Apuração de Denúncia a ser instituído conjuntamente por meio de Grupo de Trabalho com representantes de todas as áreas que recebem e tratam denúncias (Esta ação está vinculada ao Projeto Prioritário da ANAC “Melhoria do atendimento aos usuários e serviços regulados”)</p>	<p>Identificar os tipos de denúncia que a ANAC recebe e categorizá-las a fim de padronizar os tipos de ação que a Agência adotará em cada situação</p> <p>Tornar transparente, dentro da Agência, o procedimento que será adotado para cada tipo de denúncia</p> <p>Fornecer ao denunciante previamente os casos em que ele será ou não diretamente informado das providências adotadas pela Agência</p> <p>Possibilitar à área de atendimento verificar se os procedimentos e possíveis prazos acordados serão cumpridos</p>
<p>Elaboração de Manual sobre as competências da Ouvidoria, Corregedoria, Auditoria e Comissão de Ética</p>	<p>Fornecer aos servidores subsídios para que saibam a qual dos órgãos recorrer em várias situações, reduzindo o quantitativo de processos encaminhado indevidamente à Corregedoria e em que possa haver mediação de conflitos por outras unidades como Ouvidoria e Comissão de ética, ocasionando consequente diminuição de gastos públicos e burocratização de contenda que não caracterize formal desrespeito às normas vigentes de conduta do servidor.</p>
<p>Capacitação dos pontos focais da Ouvidoria e Gerência de Coordenação da Central de atendimento da ANAC.</p>	<p>Capacitar os pontos focais sobre as competências das duas áreas de atendimento, planos de trabalho, papel dos consultores, utilização dos sistemas, qualidade das respostas aos usuários e utilização dos manifestos para melhoria dos processos do setor.</p>
<p>Realização de pesquisa de opinião sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria por meio do sistema informatizado e por telefone direto da Ouvidoria disponibilizado para acompanhamento de manifestações</p>	<p>Disponibilizar aos usuários que recorrem à Ouvidoria o grau de satisfação dos serviços prestados e colher subsídios para melhoria dos processos</p>
<p>Revisão das normas vigentes que dispõem sobre os prazos de atendimento pelos pontos focais da Ouvidoria e GTGI (Gerência que administra o Fale com a ANAC) (Esta ação está vinculada ao Projeto Prioritário da ANAC “Melhoria do atendimento aos usuários e serviços regulados”)</p>	<p>Aperfeiçoar o fluxo de atendimento às demandas de atendimento, permeando todas as ações das áreas de atendimento e áreas técnicas para melhoria do tempo de resposta</p>

Ação	Objetivos
Realização de pesquisa de satisfação sobre a Carta de Serviços ao Cidadão	Realizar pesquisa, como órgão neutro na ANAC, com auxílio de Instituto de Pesquisa para verificação do grau de satisfação dos compromissos firmados na Carta de Serviço pela Agência para posterior publicação de índices e identificação de pontos a serem trabalhados
Revisão da Resolução nº 196/2011 (que dispõe sobre a regulamentação do serviço de atendimento ao passageiro prestado pelas empresas de transporte aéreo regular ) e monitoramento das reclamações dos passageiros. (Esta ação está vinculada ao Projeto Prioritário da ANAC “Melhoria do atendimento aos usuários e serviços regulados”)	<p>Fazer estudo de efetividade da norma quanto às medidas anteriormente adotadas</p> <p>Compatibilizar os fluxos de recebimento das manifestações contra as empresas áreas diretamente nas empresas e dentro da ANAC</p> <p>Parametrizar, se possível, a nomenclatura das manifestações constantes dos Bancos de Dados das empresas e registradas na ANAC para discussão dos problemas mais frequentes e que devam ser trabalhados pela companhias àereas com vistas à melhoria na prestação de serviços e diminuição do quantitativo de manifestos nos segmentos reclamados.</p> <p>Propor a utilização da nomenclatura de manifestações para os juizados especiais, nos aeroportos; PROCONs e Ouvidoria da INFRAERO no que seja atinente às reclamações contra as empresas aéreas</p>
Publicação de folders do trabalho da Ouvidoria	Divulgar o papel da Ouvidoria intensamente junto aos servidores e aos usuários dos serviços prestados pela ANAC.
Realizar visitas individuais aos membros do Conselho Consultivo da ANAC	Colher subsídios para focalização de trabalho em serviços prestados pela ANAC e que não são objeto de reclamações frequentes na Ouvidoria a fim de manter contato com as áreas técnicas competentes para melhorias dos serviços

## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o balanço de 2013, a Ouvidoria se tornou ainda mais confiante quanto à importância de seu papel dentro de uma instituição. Na ANAC, tem conseguido transcender de reuniões isoladas para encontros, nas reuniões de Gestão e do Conselho Consultivo, em que pode falar abertamente sobre os problemas dos setores onde todos os Diretores e Superintendentes estão presentes. Nestes encontros não há espaço para egos ou justificativas para a má gestão, mas de apresentação de soluções dos problemas, dos esforços que não somente a área afetada deverá fazer, mas da força de trabalho que necessitar ser feita por toda a Agência.

A maturidade dos gestores em ver a Ouvidoria como parceira, como otimizadora de seus processos nos fez acreditar na mudança

e a fazer um Plano bem mais ambicioso para 2014/2015 que até então não tivemos fôlego para fazer devido à dedicação quase que exclusiva aos serviços de acompanhamento dos processos de licenças e habilitações de pessoal.

Agora, além de a Ouvidoria poder se dedicar, em 2014, para áreas com menos problemas, mas não menos importante, poderá alçar voos mais altos dentro e fora da Agência, convidando já parceiros de dentro da ANAC para continuar o trabalho e também convocar outros órgãos para trabalhar para a sociedade.

Espera-se que pelo menos parte de nosso trabalho e rotina diária planejada seja cumprida. Isto já revelará um forte avanço para a Ouvidoria e a Agência frente 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](http://anac.gov.br)**