

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA



I SEMESTRE

2014

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
Aureliano Vogado Rodrigues Junior
Eduardo Pacheco Cruz Silva
Erivelton da Silva Santos
Gabriela Gomes de Souza
Lucas de Almeida Bastos
Nilvanda Aparecida de Araújo
Walquiria Silva Maranhão Almeida

GLOSSÁRIO

- ANAC:** Agência Nacional de Aviação Civil
- ASCOM:** Assessoria de Comunicação
- 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
- CRG:** Corregedoria
- GGAF:** Gerência-Geral de Ação Fiscal
- GGAP:** Gerência-Geral de Análise e Pesquisa da Segurança Operacional
- GCTA:** Gerência de Operações de Empresas de Transporte Aéreo - 121
- GNOS:** Gerência de Normas Operacionais e Suporte
- GOAG:** Gerência de Operações da Aviação Geral
- GTFH:** Gerência Técnica de Fatores Humanos
- GTGI:** Gerência Técnica de Gestão da Informação
- NAT:** Núcleo de atendimento
- 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
- SPI:** Superintendência de Planejamento Institucional
- SPO:** Superintendência de Padrões Operacionais
- SRE:** Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado
- STI:** Superintendência de Tecnologia da Informação
- URA:** Unidade de resposta audível

SUMÁRIO

Glossário	5
1 Apresentação	9
2 Demandas tratadas pela Ouvidoria	10
2.1 Dados gerais Ouvidoria	10
2.1.1 - Manifestações recebidas por semestre	10
2.1.2 - Manifestações recebidas por trimestre	10
2.1.3 - Comparativo das demandas de competência direta da Ouvidoria e pós Fale com a ANAC	11
2.1.4 - Registros por tipo de atendimento comparativo 1º semestre de 2013 e 1º semestre de 2014	11
2.1.5 - Demandas por canais de atendimento comparativo 1º semestre de 2013 e 1º semestre de 2014	12
2.1.6 - Registros por Região comparativo 1º semestre de 2013 e 1º semestre de 2014	13
2.1.7 - Assuntos mais recorrentes nos registros comparativo 1º semestre de 2013 e 1º semestre de 2014	14
2.1.8 - Resolubilidade das manifestações comparativo 1º semestre de 2013 e 1º semestre de 2014	16
2.2 Consultas às unidades técnicas	16
2.2.1 - Distribuição das demandas por áreas técnicas comparativo 1º semestre de 2013 e 1º semestre de 2014	16
2.2.2 - Frequência de assuntos comparativo 1º semestre de 2013 e 1º semestre de 2014 entre as áreas mais demandadas	17
2.2.3 - Desempenho das áreas técnicas no atendimento às manifestações	19
2.2.4 - Distribuição das demandas nas áreas técnicas da SPO comparativo 1º semestre de 2013 e 1º semestre de 2014	19
2.2.5 - Evolução do atingimento do prazo regulamentar de atendimento às demandas pelas áreas técnicas comparativo 1º semestre de 2013 e 1º semestre de 2014	20
2.2.6 - Evolução do atingimento do prazo regulamentar de atendimento às demandas pela GCEP/SPO – habilitação comparativo 1º semestre de 2013 e 1º semestre de 2014	20
2.2.7 - Evolução do atingimento do prazo regulamentar de atendimento às demandas pelo Setor de Exames comparativo 1º semestre de 2013 e 1º semestre de 2014	21
3 Resultado da Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria	22
3.1 Qual a sua relação com a ANAC?	24
3.2 Como você avalia o atendimento prestado pela Ouvidoria	25
3.3 Como você avalia o tempo de resposta a sua demanda?	26
3.4 Como você avalia a resposta fornecida pelo atendimento da Ouvidoria?	27
3.5 Você recorreria à Ouvidoria novamente?	28
4 Prestação de contas da Ouvidoria	30
4.1 Participação da Ouvidoria nas Reuniões de Gestão da ANAC	30
4.2 Elaboração de Relatórios mensais e trimestrais	30
4.3 Participação em eventos e cursos	30
4.4 Andamento da Proposta de Plano de trabalho 2014/2015	31
5 Considerações Finais	33

1 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da ANAC, por meio deste Relatório, atende à obrigação legal de mostrar para a sociedade suas atividades realizadas no I Semestre de 2014. Todavia, não objetiva somente cumprir o dispositivo legal, mas, também, utilizar este canal para se comunicar com a sociedade e outros entes interessados em compreender as ações da Ouvidoria e também da ANAC.

É gratificante para a Ouvidoria mostrar a melhoria dos índices de atendimentos e a diminuição do número de reclamações. A Pesquisa de Satisfação aplicada desde o 1º Semestre do ano passado revela que a redução de registros não se deveu à perda de confiança na Ouvidoria, mas, sim, à melhoria dos serviços prestados pela ANAC, decorrência do esforço conjunto da área técnica com esta área de atendimento.

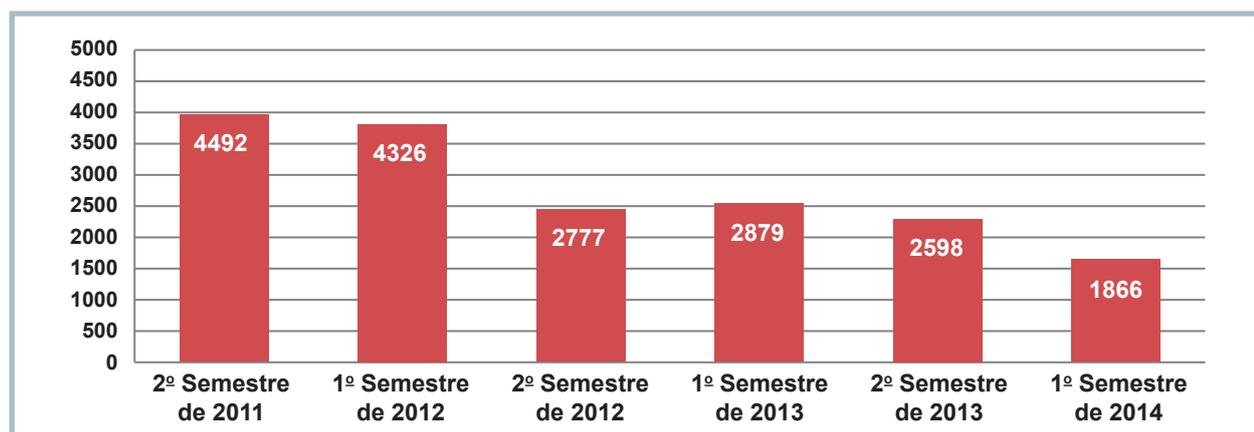
É importante ressaltar que, com a maturidade gradativa da Agência, também cresce a conscientização dos gestores da importância de se ter a Ouvidoria como parceira e de ouvir atentamente a insatisfação do usuário e trabalhar na busca de alternativas e soluções para os problemas em meio aos desafios relacionados com a amplitude de funções da Agência e do quantitativo de pessoal.

Este Relatório trata, ainda, de atualizar o Plano de Trabalho para o biênio 2014/2015, e os principais resultados da Pesquisa de Satisfação feita pela Ouvidoria. O alto percentual de adesão ao formulário, para nós, reflete a necessidade entre os usuários de serem ouvidos, demonstrando que ainda se faz necessária uma ação mais interativa com eles voltadas para uma melhor compreensão dos processos de trabalho da ANAC e da Ouvidoria ou da própria consternação em relação aos processos que precisam ser modificados ou aprimorados.

2 DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA

2.1 DADOS GERAIS OUVIDORIA

2.1.1 - Manifestações recebidas por semestre



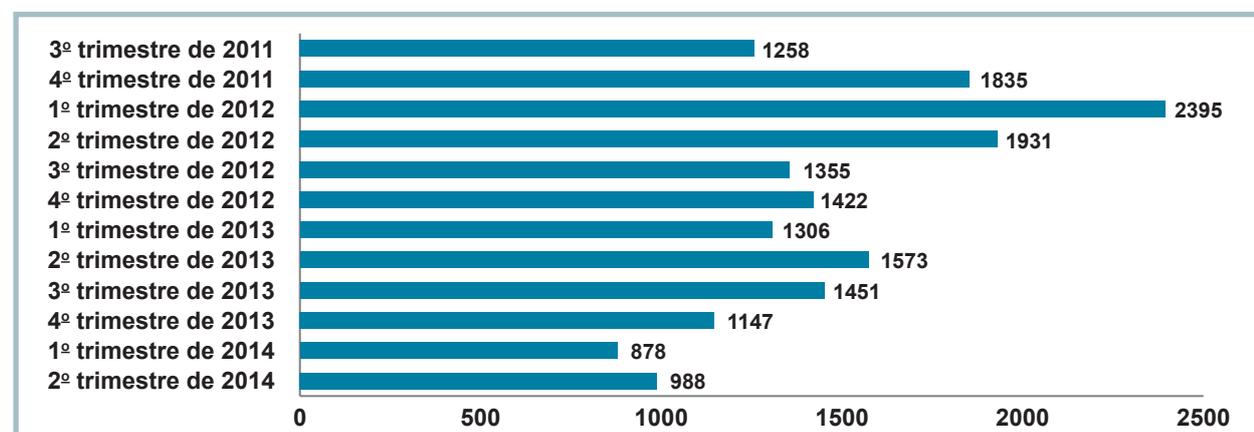
Neste gráfico, podemos observar a diminuição significativa do quantitativo de manifestos direcionados à Ouvidoria.

Entre 2013 e 2012, o total de manifestações direcionadas para a Ouvidoria foi reduzido em 23%, enquanto que, de 2013 para 2014, a redução foi ainda maior, ou seja, 35%.

É bom lembrar que cerca de 90% das manifestações são afetas aos serviços prestados

pela Superintendência de Padrões Operacional, indicando, portanto, que a tendência decrescente reflete a melhoria nos seus processos administrativos. Tal tendência positiva permite à Ouvidoria estudar os manifestos dirigidos às demais áreas da ANAC, os quais, mesmo não sendo tão vultosos, de igual maneira afetam usuários, necessitando de melhor acompanhamento para a melhoria dos processos.

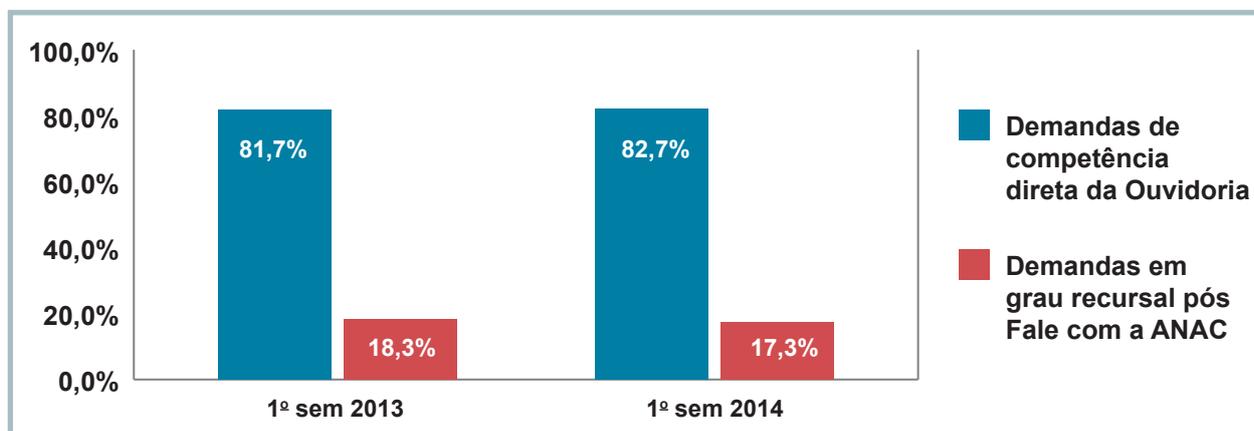
2.1.2 - Manifestações recebidas por trimestre



Em termos trimestrais, o quadro acima mostra também uma melhoria significativa comparando os trimestres de 2014 com os dos anos de 2013 e 2012. Todavia, nota-se um

aumento tímido no 2º trimestre de 2014. Este fato deve-se aos problemas que estão sendo encontrados pela Coordenação de Exames em atender à atual demanda de solicitação de exames.

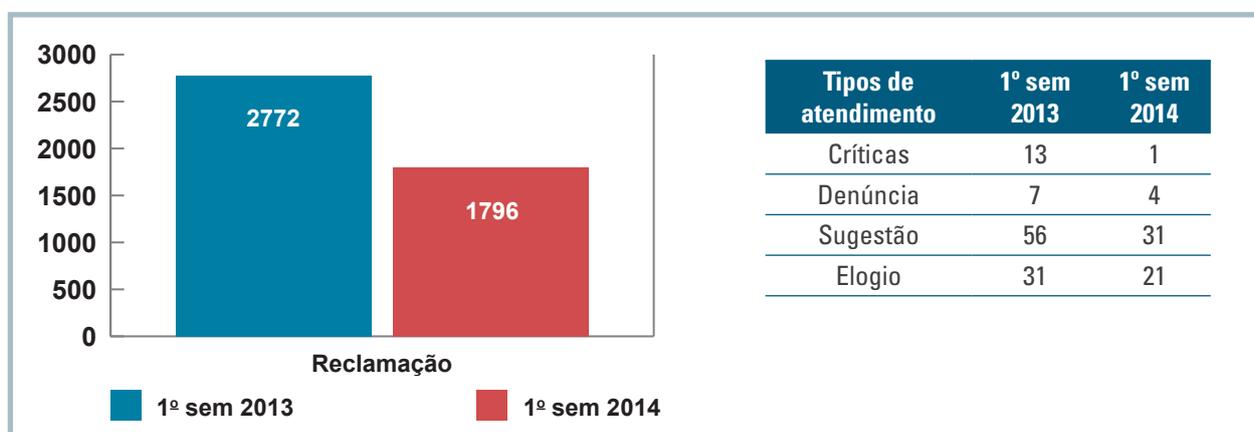
2.1.3 - Comparativo das demandas de competência direta da Ouvidoria e pós Fale com a ANAC



A Ouvidoria é responsável por receber e solicitar tratamento às manifestações sobre a atuação institucional da ANAC e de seus agentes (coluna em azul). Já o “Fale com a ANAC” recebe os pedidos de informações e manifestações contra os entes regulados e fiscalizados pela ANAC. Quando uma demanda dessa área de atendimento não é tratada num prazo razoável ou quando o usuário entende que seu pleito não foi atendido adequadamente, ele recorre à Ouvidoria (coluna em vermelho).

Em ambos os períodos acima mostrados, a distribuição percentual das manifestações recebidas na Ouvidoria, em termos de competência direta e em grau recursal, se manteve inalterada. Dois fatores contribuem para tal resultado, tanto o prazo de resposta enviado ao usuário quanto a diferença entre a expectativa de solução e o teor da resposta enviada pela ANAC, já que muitas das reclamações contra os entes regulados extrapolam ou não são de competência da ANAC.

2.1.4 - Registros por tipo de atendimento comparativo 1º semestre de 2013 e 1º semestre de 2014

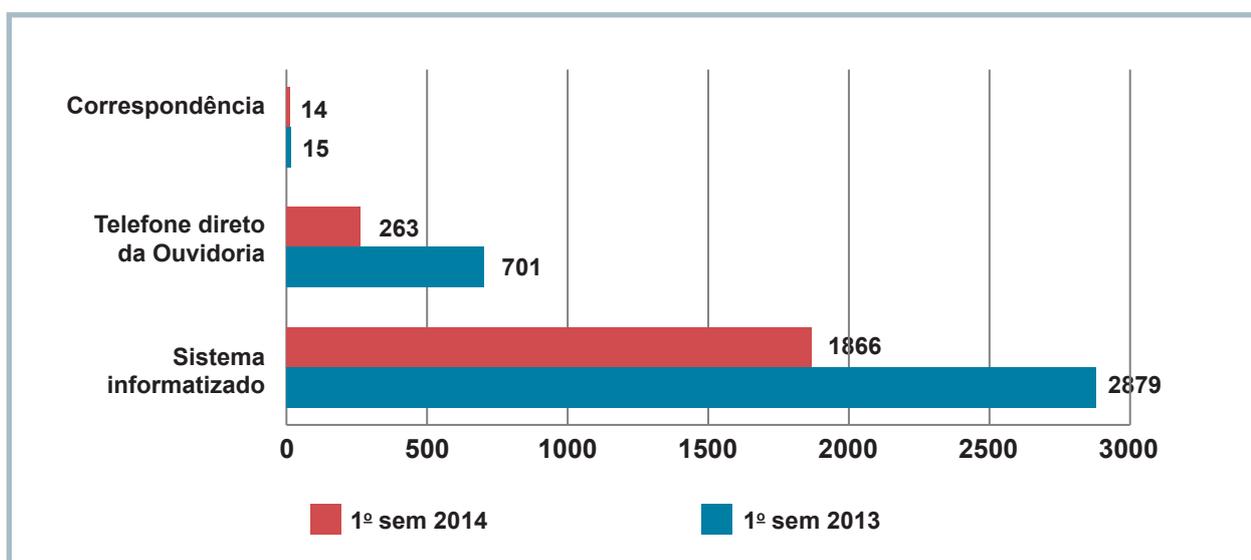


Neste tópico, optou-se por demonstrar graficamente somente o quantitativo de reclamações recebido pela Ouvidoria pelo fato de este tipo de atendimento ser o mais significativo.

Nota-se que as reclamações reduziram mais de 35% na comparação entre os semestres. Esta diminuição foi resultado do trabalho conjunto da Ouvidoria e das áreas técnicas que prestam serviços diretos ao usuário da aviação civil, e, principalmente da gestão na área técnica.

As denúncias que constam do quadro ainda tratam somente das que se referem à ANAC e são as que os usuários optaram por direcionar à Ouvidoria e não diretamente à Corregedoria. As sugestões ainda dizem respeito aos temas Normativos, que tratam das Condições Gerais de Transporte Aéreo. Tais manifestações são aproveitadas pela Gerência de Normas para compreensão dos tópicos que precisam ser reformulados ou aprimorados nas normas existentes.

2.1.5 - Demandas por canais de atendimento comparativo 1º semestre de 2013 e 1º semestre de 2014



Apesar de a Ouvidoria disponibilizar dois modos de formalização de manifestos pelos usuários (sistema informatizado e correspondência), o usuário conta ainda com a Central de atendimento da ANAC que também deixa disponível seu telefone direto para acompanhamento das manifestações.

Cabe ressaltar que as manifestações registradas na URA 4 da Central de Atendimento são posteriormente cadastradas no sistema

informatizado e por isto faz parte da estatística única de sistema.

Assim como houve uma diminuição dos registros nos semestres estudados, também deixaram os usuários de buscar a Ouvidoria pelo telefone, pelas mesmas razões já expostas anteriormente.

Já as correspondências são em grande parte ofícios de outros entes públicos, reportando reclamações de usuários.

2.1.6 - Registros por Região comparativo 1º semestre de 2013 e 1º semestre de 2014

Estados/Região	1º Sem de 2013	1º Sem de 2014
Não identificado	12	6
Exterior	4	4
Centro-Oeste	434	244
DF	117	91
GO	148	62
MS	56	34
MT	113	57
Nordeste	260	150
BA	75	37
CE	47	24
MA	22	11
PB	20	18
PE	61	28
PI	10	5
RN	17	21
SE	8	6
Norte	176	89
AC	14	13
AM	42	22
AP	6	
PA	53	28
RO	22	12
RR	8	5
TO	31	9
Sudeste	1540	1060
ES	29	31
MG	298	168
RJ	301	248
SP	912	613
Sul	453	302
PR	189	144
RS	164	105
SC	100	53
Total Geral	2879	1855

Abaixo, serão detalhados os assuntos mais demandados por região, comparando-se os primeiros semestres de 2013 e 2014.

a) Erro/não emissão de CHT: Ocorreram tendências distintas ao longo do território brasileiro. Referida demanda aumentou no Centro-Oeste (23%), no Norte (23%), no Sul (16%) e no Sudeste (7%) enquanto que reduziu no Nordeste (23%);

- b) Demora/erro na revalidação de habilitações:** Houve diminuição em todas as Regiões do País, sendo de 85% no Centro-Oeste, 62% no Norte, 80% no Nordeste, 80% no Sudeste e 73% no Sul;
- c) Demora na emissão de resposta ao usuário:** Ocorreram diminuições nas demandas em todas as Regiões (29% no Centro-Oeste, 28,5% no Nordeste, 58% no Norte, 34,5% no Sudeste e 41% no Sul);
- d) Falha no envio de dados entre escola e ANAC:** Excetuando-se o Nordeste (redução de 18,5%), houve aumento neste tipo de manifestação em todas as demais, aumento este da ordem de 20% no Centro-Oeste, 39% no Norte, 50% no Sudeste e 9% no Sul;
- e) Demora na concessão de licença inicial:** Diminuição de 90% de reclamações em 2014 na Região Centro-Oeste, 95% no Nordeste, 95,8% no Norte, 93% no Sudeste e 80% no Sul;
- f) Sistemas informatizados:** Foram também significativas as diminuições ocorridas em todas as Regiões (83% no Centro Oeste, 84% no Nordeste, 92% no Norte, 70% no Sudeste e 83% no Sul).

Nota-se que os assuntos de revalidação e concessão de licença inicial diminuíram significativamente em todas as regiões pelo fato de os processos estarem sendo analisados no prazo médio estabelecido na Carta de Serviços da ANAC.

Já o assunto de erro/emissão de CHT somente diminuiu na Região Nordeste. Cabe ressaltar que a não emissão das CHT's ocorre em grande parte pelo fato de os dados dos aeronautas não estarem atualizados no cadastro em conformidade com o solicitado pela Casa da Moeda do Brasil, responsável pela confecção e emissão. Contudo, a falha da Agência está no acompanhamento e informação tempestiva da necessidade de atualização/mudança devida pelo aeronauta. Esta é uma das ações remanescentes que ainda precisam ser aprimoradas no setor de licenças e habilitações.

Pela não uniformidade dos percentuais de aumento ou diminuição dos assuntos de falha no envio de dados entre Escola e ANAC, denota-se que o problema está muito mais afeto à responsabilidade da Escola no repasse de dados à Agência no tempo adequado e da correção dos dados dos alunos no portal do aeronauta do que no simples processamento das solicitações de inserções de nomes dos candidatos pela área de

exames. Tal procedimento já é visto como prioritário pela área técnica responsável, para que o aluno possa ser atendido mais rapidamente pela banca de exames teóricos.

Por unanimidade, em todas as regiões, ficou evidenciada a melhoria dos problemas com os sistemas informatizados da ANAC, principalmente do acesso ao SACI.

2.1.7 - Assuntos mais recorrentes nos registros comparativo 1º semestre de 2013 e 1º semestre de 2014

Áreas técnicas	1º Semestre de 2013	1º Semestre de 2014	Total Geral
Carteira de Habilitação Técnica	868	541	1409
Atualização de dados cadastrais	49	42	91
Emissão de CHT	323	361	684
Indeferimento de processo	40	48	88
Outros	39	15	52
Revalidação de habilitação	262	53	315
Solicitação de 2ª via de CHT	19	7	26
Validação de Habilitação Técnica	136	15	151
Checagem/Rechecagem	16	73	89
Demora na emissão de resposta ao usuário	482	279	761
Gerência de Relacionamento com usuários	462	260	722
Outros	1	3	4
Ouvidoria	19	16	35
Exames Teóricos	353	382	735
Agendamento de exame teórico		45	45
Aplicação de exames	88	6	94
Demora na divulgação de resultados	12	19	31
Falha no envio de dados entre escola e ANAC	142	232	374
Indisponibilidade do sistema de provas		7	7
localidades de aplicação	13	2	15
Outros	82	44	126
Recurso de prova	16	27	43
Licença	358	69	427
Autorização para instrução em voo	7	2	9
Avaliação de experiência para concessão de licença	1		1
Concessão de licença	271	25	296
Emissão de 2ª via de licença	13	4	17
Indeferimento de processo	32	16	48
Outros	25	10	35
Validação de licença estrangeira	9	12	21

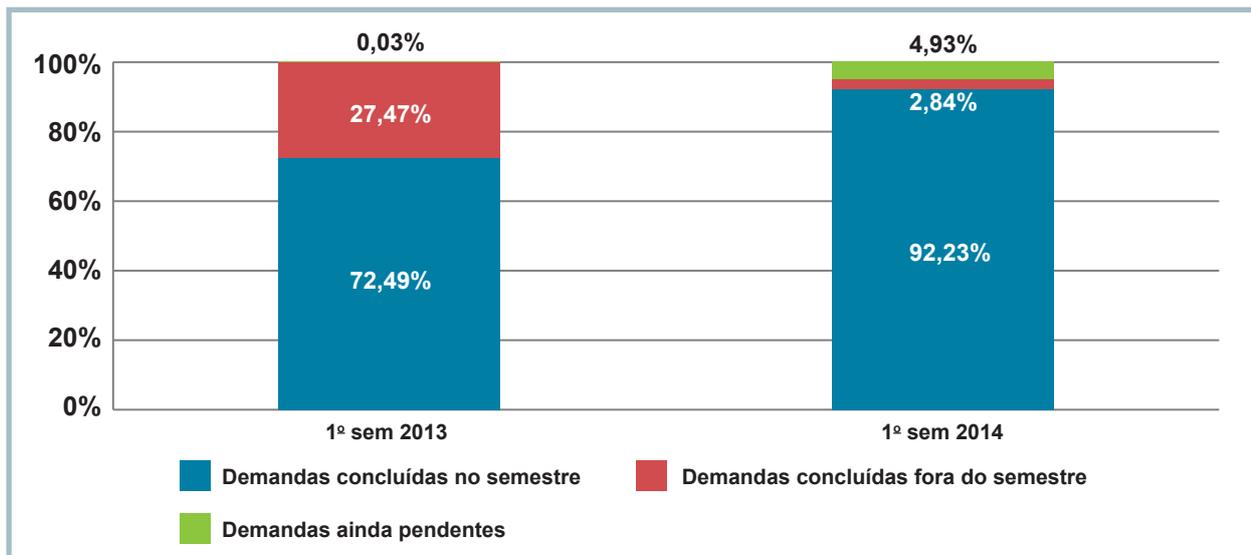
2.1.7 - Assuntos mais recorrentes nos registros comparativo 1º semestre de 2013 e 1º semestre de 2014 - (continuação da tabela)

Áreas técnicas	1º Semestre de 2013	1º Semestre de 2014	Total Geral
Sistemas informatizados de acesso ao usuário	290	79	369
Erro na geração de código ANAC	4	5	9
Erros diversos	13	3	16
FOCUS	14	22	36
Mensagem de registro não encontrado	7	4	11
Outros	25	4	29
Problemas no desbloqueio de CHT	1		1
Problemas no upload de documentos	15	5	20
SACI	196	35	231
SINTAC	15	1	16
Total Geral	2367	1423	3790

A tabela acima traz os assuntos mais demandados por modalidade de assunto nos dois períodos analisados.

- a) Carteira de habilitação técnica:** Com exceção dos subgrupos revalidação e validação de habilitação técnica, todos os demais mostram que apesar de a Gerência de Certificação de pessoal já ter conseguido melhorar o tempo de análise dos processos, ainda falta resolver outras questões internas como: melhorar o tempo de resposta aos recursos interpostos e melhorar a comunicação com os usuários dos seus serviços para que sejam cientificados de imediato da necessidade de alteração de dados para impressão da CHT e de compreensão do trabalho do setor e das normas que dizem respeito aos aeronautas;
- b) Checagem/rechecagem:** Este assunto teve aumento expressivo no 1º semestre de 2014. O número de INSPACs checadores da ANAC é insuficiente para atender as necessidades dos pilotos. Para contornar referida limitação, a Agência credenciou vários checadores ao longo dos últimos anos para realização dos exames de forma descentralizada. Todavia, os testes de tipo e de algumas outras categorias não são passíveis de serem feitos com examinador credenciado. Esta situação impossibilita o setor de atender as solicitações num prazo razoável, daí as manifestações registradas na Ouvidoria;
- c) Exames teóricos:** O setor responsável por este assunto é hoje um dos mais demandados na Ouvidoria. Algumas estratégias já estão sendo lançadas para melhorar o fluxo atual de trabalho. Mesmo assim a crescente demanda esbarra nas falhas no sistema informatizado, requerendo reagendamento, portanto, aumentando novamente a demanda. Outras soluções estão sendo procuradas pela atual gestão e a Ouvidoria está acompanhando o processo;
- d) Licença:** Houve melhoria de quase todas as subcategorias deste grupo, inclusive das interposições de recurso;
- e) Sistemas informatizados de acesso ao usuário:** Apesar de as reclamações sobre sistemas informatizados terem diminuído significativamente no 1º semestre de 2014, há ainda necessidade expressiva de implementação de novos sistemas, customização e integração de alguns sistemas atuais na Agência que impossibilitam as áreas de aperfeiçoarem a prestação de seus serviços e de melhorarem a comunicação com os usuários.

2.1.8 - Resolubilidade das manifestações comparativo 1º semestre de 2013 e 1º semestre de 2014



O gráfico acima nos permite visualizar a melhoria na prestação de serviços da Ouvidoria.

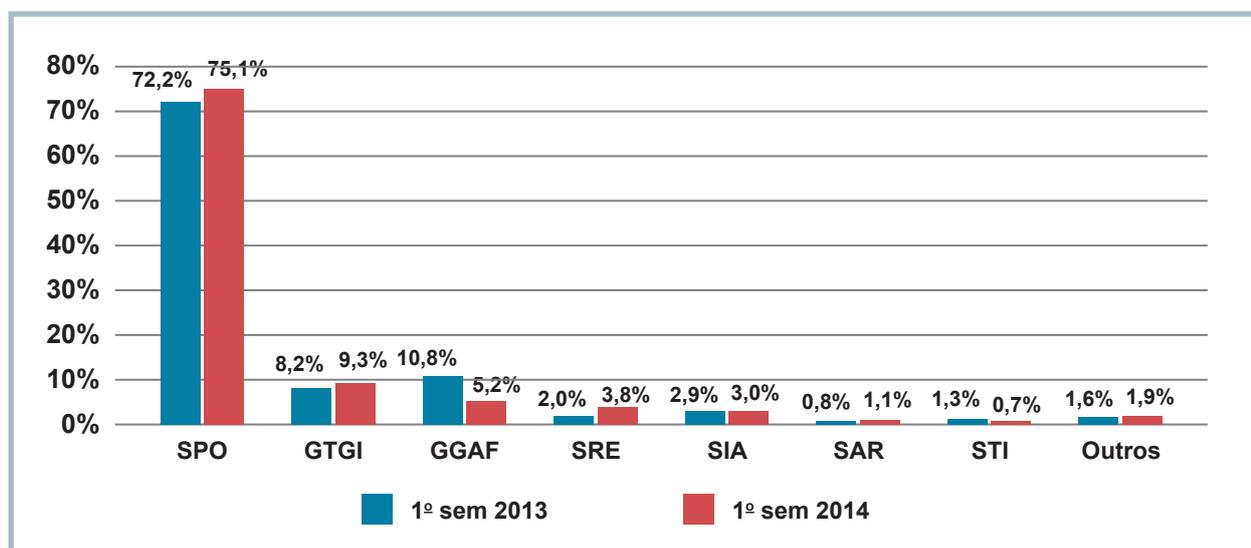
Por depender das ações nas áreas técnicas para atender ao usuário, a Ouvidoria vem promovendo várias ações voltadas para maior conscientização dos gestores da ANAC e pontos focais das áreas técnicas sobre a importância do atendimento do prazo e qualidade da

resposta ao usuário.

Além da articulação direta dos técnicos da Ouvidoria com os pontos focais indicados pelos gestores, a Ouvidoria elabora relatórios internos mensais e trimestrais, mostrando o desempenho das áreas, com a devida cientificação dos gestores máximos, da Auditoria e da Corregedoria, apresentando as estatísticas em reuniões periódicas de gestão.

2.2 CONSULTAS ÀS UNIDADES TÉCNICAS

2.2.1 - Distribuição das demandas por áreas técnicas comparativo 1º semestre de 2013 e 1º semestre de 2014



No gráfico anterior, é feita a distribuição das demandas nas áreas mais demandadas no 1º semestre de 2013 e 2014.

Assim como nos semestres anteriores, a concentração das demandas ocorre nas áreas SPO, GTGI e GGAF.

A SPO se destaca por prestar serviços diretamente aos usuários na concessão de licenças e habilitações, na realização de exames teóricos, de proficiência técnica e linguística, na emissão de certificados médicos aeronáuticos etc.

A inclusão da GTGI se destaca por ser ela a gestora do “Fale com a ANAC” o que faz com que o usuário reclame na Ouvidoria sempre que a ANAC falha em termos de qualidade e celeridade na resposta registrada no “Fale com a ANAC”.

A GGAF é a responsável tanto por analisar as demandas de passageiros para verificação de indício de infração às normas de aviação civil quanto pela administração dos Núcleos Regionais de Aviação Civil instalados nos aeroportos. As demandas de competência desse setor e que são também registradas na Ouvidoria referem-se às insatisfações do passageiro pela falta de resposta ou pela recusa à resposta recebida. Muitas das vezes, as manifestações refletem um desconhecimento por parte do passageiro quanto aos limites de atuação da Agência Reguladora, principalmente quando o motivo da reclamação está atrelado a outros motivos que não o descumprimento de uma ou mais regulamentação imposta ao setor aéreo.

2.2.2 - Frequência de assuntos comparativo 1º semestre de 2013 e 1º semestre de 2014 entre as áreas mais demandadas

Áreas	Ranking	1º sem 2013	1º sem 2014
SPO	1º	demora na entrega/confecção ou não comando de envio de CHT	demora na entrega/confecção ou não comando de envio de CHT
	2º	demora na concessão de licença	falha no envio de dados entre Escola e ANAC
	3º	sistemas informatizados	demora na emissão de resposta ao usuário
	4º	demora/erro na análise dos processos de revalidação	demora na liberação dos exames de proficiência técnica
	5º	demora na emissão de resposta ao usuário	demora na concessão de licença
GTGI	1º	demora na emissão de resposta ao usuário	demora na emissão de resposta ao usuário
	2º	serviços da central de atendimento	serviços da central de atendimento
	3º	sistemas informatizados	sistemas informatizados
GGAF	1º	demora na emissão de resposta ao usuário	demora na emissão de resposta ao usuário
	2º	aplicação de exames teóricos nas Nuracs	aplicação de exames teóricos nas Nuracs
	3º	qualidade da resposta dada ao usuário	qualidade da resposta dada ao usuário

A respeito desta tabela, serão tecidos comentários por área e assuntos do 1º semestre de 2013 em relação ao do mesmo período de 2014.

a) SPO (Superintendência de Padrões Operacionais):

A **demora na entrega/confecção ou não comando de envio de CHT** se apresenta como

o assunto mais demandado em ambos os semestres analisados. É importante registrar que a Gerência de Certificação de Pessoal é responsável pela solicitação de impressão da Carteira de habilitação à Casa da Moeda do Brasil que, em muitos casos, rejeita a impressão pelo fato de o cadastro dos aeronautas não estar em conformidade com o padrão solicitado. Refe-

rida recusa só é de conhecimento pelo aeronauta após reclamar na Ouvidoria pelo prazo dilatado ou ainda junto ao setor de habilitações.

Já a **demora na concessão de licenças** deixou de ser o 2º e passou a ser o 5º assunto mais demandado, fruto do esforço na área para a conclusão dos processos no prazo de 30 dias, conforme reza a Carta de Serviços da ANAC.

O assunto **demora/erro na revalidação de habilitações** aparece somente no 1º semestre por ter deixado de ser fator de reclamação em razão da melhoria na prestação de serviços pela área técnica responsável. Vale lembrar que este era um dos principais motivos de reclamação ao longo de 2012.

O assunto **demora na emissão de resposta ao usuário** passou do 4º para o 3º lugar no 1º semestre de 2014. Estas estatísticas se referem às demandas não tratadas no “Fale com a ANAC” pela SPO.

O assunto **falha no envio de dados entre Escola/ANAC** é, hoje, um problema a ser enfrentado. Este tipo de demanda revela a falha no processo de comunicação entre ANAC e as Escolas de Aviação no envio de lista de nomes para inclusão na agenda de realização de exames teóricos. A demora pode traduzir tanto o não envio pela Escola no formato especificado pela ANAC quanto à demora no processamento pelo setor de exames teóricos. Algumas ações internas já estão sendo propostas para melhoria do tempo de disponibilização do nome do aluno.

Outro assunto que aumentou significativamente foi a **demora na liberação dos exames de proficiência técnica**. O total de servidores e de examinadores credenciados que podem realizar o check dos pilotos é incompatível com a demanda atual. Outra limitação é que os exames de tipos só podem ser realizados na ANAC ou em simulador no exterior.

b) GTGI (Gerência Técnica de Gestão da Informação):

A **demora na emissão de resposta** neste setor ocorre quando uma área conclui ou rejeita determinada manifestação do usuário e esta Gerência demora em responder ao usuário ou em reencaminhá-la para outra área competente.

As reclamações sobre os **serviços da Central de atendimento** dizem respeito à falta de preparo dos atendentes ou de roteiros de respostas insuficientes para atendimento aos usuários em primeira instância por meio do 0800. Cabe ressaltar que a Central da ANAC é constituída de terceirizados e que estes dependem da atualização e criação de novos roteiros por parte das várias áreas técnicas da Agência. Cabe um monitoramento e exigência de ação das áreas técnicas pela GTGI.

c) GGAF (Gerência – Geral de Ação Fiscal):

Esta Gerência é responsável por todas as reclamações de passageiros contra os serviços prestados pelas companhias aéreas. Muitas das vezes a reclamação do passageiro não procede, pelo fato do tema não estar relacionado com nenhuma regulamentação da ANAC. Em outros tantos, tem a expectativa de ver a ANAC atuando pontualmente sobre sua reclamação, mesmo esta competência sendo em muitos casos do Poder Judiciário ou do PROCON. O passageiro também se vê frustrado quando a ANAC emite considerações de que determinada reclamação possui ou não indício de infração e de que a atuará no agregado por empresa e aeroporto para autuação de determinados entes.

O assunto de **exames teóricos nos NURACS** diz respeito à insuficiência de salas de provas para a demanda atual de alunos.

O de **qualidade na emissão de resposta** se refere à frustração do passageiro com a resposta fornecida pela área técnica sobre o papel da ANAC e da falta de resposta individualizada que reflita se a empresa infringiu ou não alguma norma de aviação civil.

2.2.3 - Desempenho das áreas técnicas no atendimento às manifestações

Áreas	1º Semestre de 2013			1º Semestre de 2014			
	Fora do prazo	No prazo	Total	Fora do prazo	No prazo	Pendente	Total
ASCOM	0,0%	100,0%	5	0%	100%	0%	2
CRG	0,0%	100,0%	1	0%	100%	0%	1
Dir-Pres	0,0%	100,0%	1	0%	100%	0%	2
GGAF	59,1%	40,9%	308	6%	94%	0%	100
GGAP	0,0%	100,0%	12	0%	100%	0%	6
GTGI	7,2%	92,8%	235	17%	83%	1%	179
J Recursal				0%	100%	0%	1
NAT	14,3%	85,7%	7	0%	67%	33%	6
SAF	11,1%	88,9%	9	22%	67%	11%	9
SAR	20,8%	79,2%	24	18%	82%	0%	22
SGP	0,0%	100,0%	10	13%	88%	0%	8
SIA	34,5%	65,5%	84	35%	65%	0%	57
SPI	0,0%	100,0%	1	0%	100%	0%	1
SPO	38,3%	61,7%	2060	8%	89%	3%	1444
SRE	43,1%	56,9%	58	27%	64%	8%	73
STI	0,0%	100,0%	38	0%	92%	8%	13
Total Geral	36,8%	63,2%	2853	10%	87%	3%	1924

Como se pode observar o percentual de manifestações respondidas dentro do prazo aumentou no 1º semestre de 2014, refletindo, em parte, o trabalho da Ouvidoria junto às diversas áreas da ANAC no tocante a atenção ao usuário.

O esforço da Ouvidoria na conscientização dos gestores e a oportunidade de a Ouvidoria demonstrar seus índices nas reuniões de gestão da ANAC estão permitindo cada vez mais o atendimento dos prazos regulamentares e o consequente aumento da satisfação dos usuários.

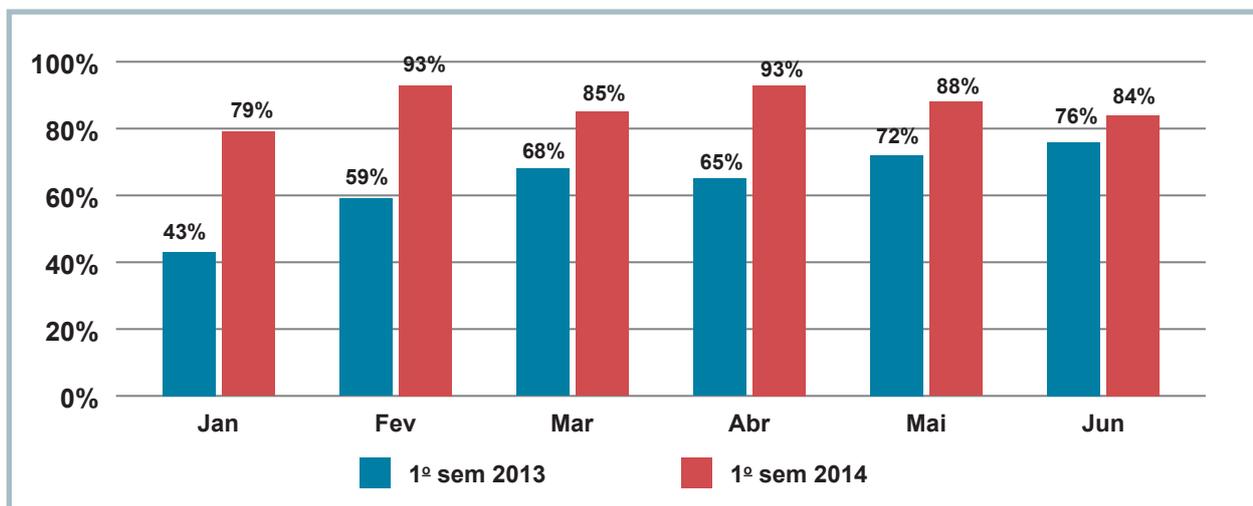
2.2.4 - Distribuição das demandas nas áreas técnicas da SPO comparativo 1º semestre de 2013 e 1º semestre de 2014

Áreas técnicas	1º semestre de 2013			1º semestre de 2014			
	Fora do prazo	No prazo	Total	Fora do prazo	No prazo	Pendente	Total
Escalas	80%	20%	15	10%	85%	5%	93
Escolas	0%	100%	12	21%	66%	14%	73
Exames	10%	90%	311	7%	89%	4%	375
GCEP-HAB	45%	55%	1406	5%	95%	0%	745
GCEP-PROF	9%	91%	55	3%	97%	0%	34
GCOI-CT			0	100%	0%	0%	3
GCOI-SIM	0%	100%	1				
GCTA	0%	100%	1	50%	50%	0%	2
GNOS	25%	75%	4	69%	23%	8%	13
GOAG	60%	40%	5	50%	50%	0%	4
GTFH	13%	87%	45	0%	100%	0%	50
SPO	45%	55%	205	25%	62%	13%	52
Total Geral	38%	62%	2060	8%	89%	3%	1444

Na Superintendência mais demandada pelos usuários também houve uma melhora significativa no atendimento dos prazos da Instrução Normativa nº 53, de 2011, principal-

mente daquelas áreas de maior concentração de demandas e da qual o usuário necessita de celeridade na resposta, como é o caso da GCEP-Hab, Escalas e Exames.

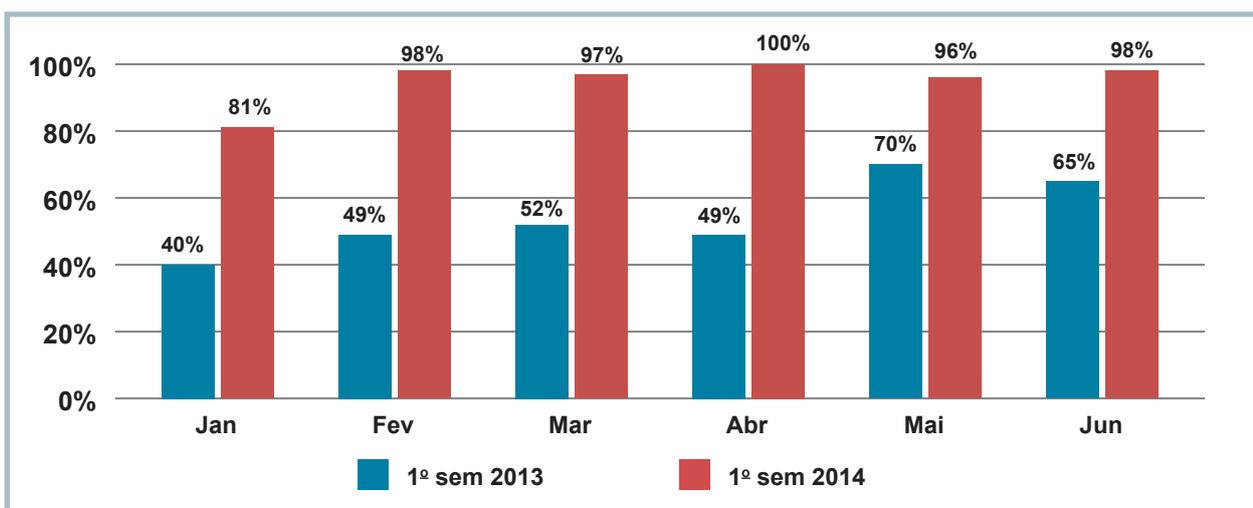
2.2.5 - Evolução do atingimento do prazo regulamentar de atendimento às demandas pelas áreas técnicas comparativo 1º semestre de 2013 e 1º semestre de 2014



No quadro total de atingimento dos prazos pelas áreas técnicas consolidado, se pode observar claramente que houve um aumento

expressivo de melhoria do tempo de resposta à Ouvidoria pelas áreas técnicas.

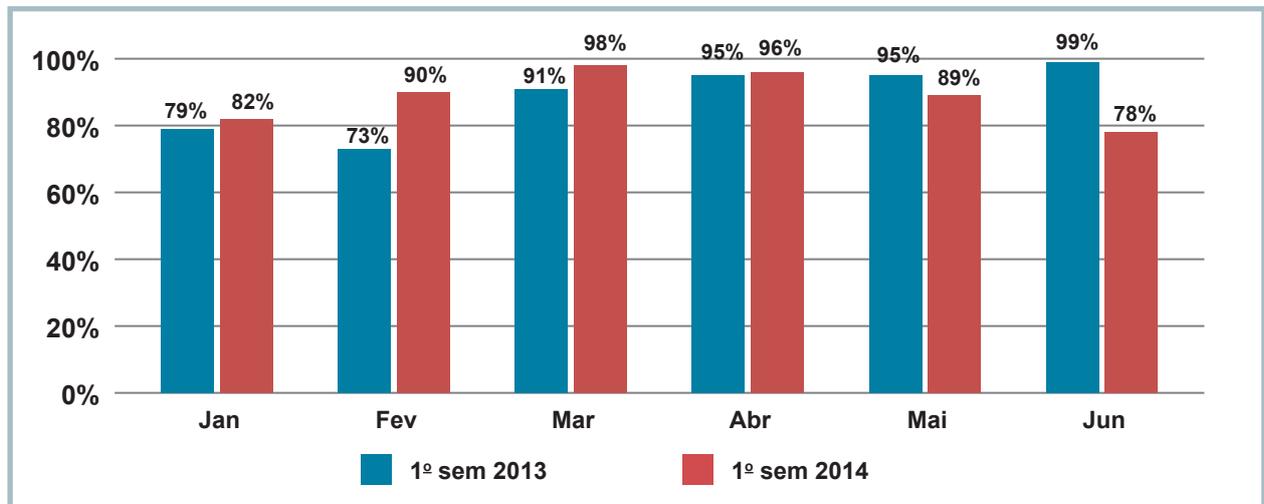
2.2.6 - Evolução do atingimento do prazo regulamentar de atendimento às demandas pela GCEP/SPO – habilitação comparativo 1º semestre de 2013 e 1º semestre de 2014



A GCEP – habilitação que em 2012 era a área com baixa capacidade de resposta foi uma das

que passou a responder a Ouvidoria com mais celeridade.

2.2.7 - Evolução do atingimento do prazo regulamentar de atendimento às demandas pelo Setor de Exames comparativo 1º semestre de 2013 e 1º semestre de 2014



O setor de exames teóricos da ANAC é hoje um dos mais emblemáticos, pois não tem tido força de trabalho suficiente para resolver os problemas, aplicar exames, responder os

recursos interpostos por alunos num tempo razoável e também de responder à Ouvidoria como vinha fazendo nos outros semestres.

3 RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA

Com o objetivo de perceber a impressão do usuário e aprimorar os serviços prestados, a Ouvidoria da ANAC realizou Pesquisa de Satisfação em relação ao atendimento prestado no 1º e 2º semestres de 2013 e 1º semestre de 2014.

Todas as manifestações recepcionadas pela Ouvidoria estão concentradas em um sistema informatizado de tratamento e gerenciamento de demandas. Neste sistema, consta que no primeiro semestre de 2013 foram registradas 2.879 manifestações, no segundo semestre de 2013 foram 2.598 e no primeiro semestre de 2014 foram 1.866 manifestações. Após análises, foi verificado que alguns usuários possuem mais de um registro no mesmo semestre ou em semestres diferentes. Dessa forma, considerando a impossibilidade técnica de solicitar aos usuários que fosse feita a avaliação da satisfação sobre cada atendimento,

optou-se por separar a pesquisa por semestre, sendo que nos casos em que um usuário tivesse mais de uma manifestação no mesmo semestre, esse receberia apenas uma solicitação para que avaliasse o atendimento realizado pela Ouvidoria no semestre, especificamente.

Após a identificação dos usuários com mais de um registro no mesmo semestre, a solicitação de participação na pesquisa foi encaminhada, via e-mail institucional da Ouvidoria, aos e-mails cadastrados no sistema informatizado da Ouvidoria.

A tabela abaixo demonstra, por semestre, o período em que os formulários da pesquisa ficaram disponíveis, o total de mensagens eletrônicas válidas, o total de formulários preenchidos, o percentual de adesão e o quantitativo de críticas, sugestões e elogios registrados:

Semestre	Período da pesquisa	Mensagens eletrônicas válidas	Formulários preenchidos	Percentual de adesão à pesquisa	Críticas, sugestões e elogios
1º sem 2013	30/05 a 15/06/2014	2.138	525	24,56%	13
2º sem 2013	16 a 30/06/2014	1.960	456	23,27%	5
1º sem 2014	16 a 27/07/2014	1.362	401	29,44%	242
Total		5460	1382	25,31%	260

O formulário da pesquisa foi composto de cinco perguntas (itens 1 a 5 abaixo), com exceção do primeiro semestre de 2014, no qual foi incluído mais um item de campo livre (item 6 abaixo).

1 - Qual é sua relação com a ANAC?

- a) Piloto
- b) Passageiro
- c) Mecânico de aeronaves
- d) Aluno de escola de aviação civil/Aeroclube
- e) Comissário
- f) Proprietário de ente regulado pela ANAC
- g) Profissional AVSEC
- h) Colaborador da ANAC
- i) Outros

2 - Como você avalia o atendimento prestado pela Ouvidoria?

- a) Ótimo
- b) Bom
- c) Regular
- d) Ruim

3 - Como você avalia o tempo de resposta à sua demanda?

- a) Rápido
- b) Razoável
- c) Demorado

4 - Como você classifica a resposta fornecida pelo atendimento da Ouvidoria?

- a) Muito satisfatória
- b) Satisfatória
- c) Regular
- d) Insatisfatória

5 - Você recorreria à Ouvidoria novamente?

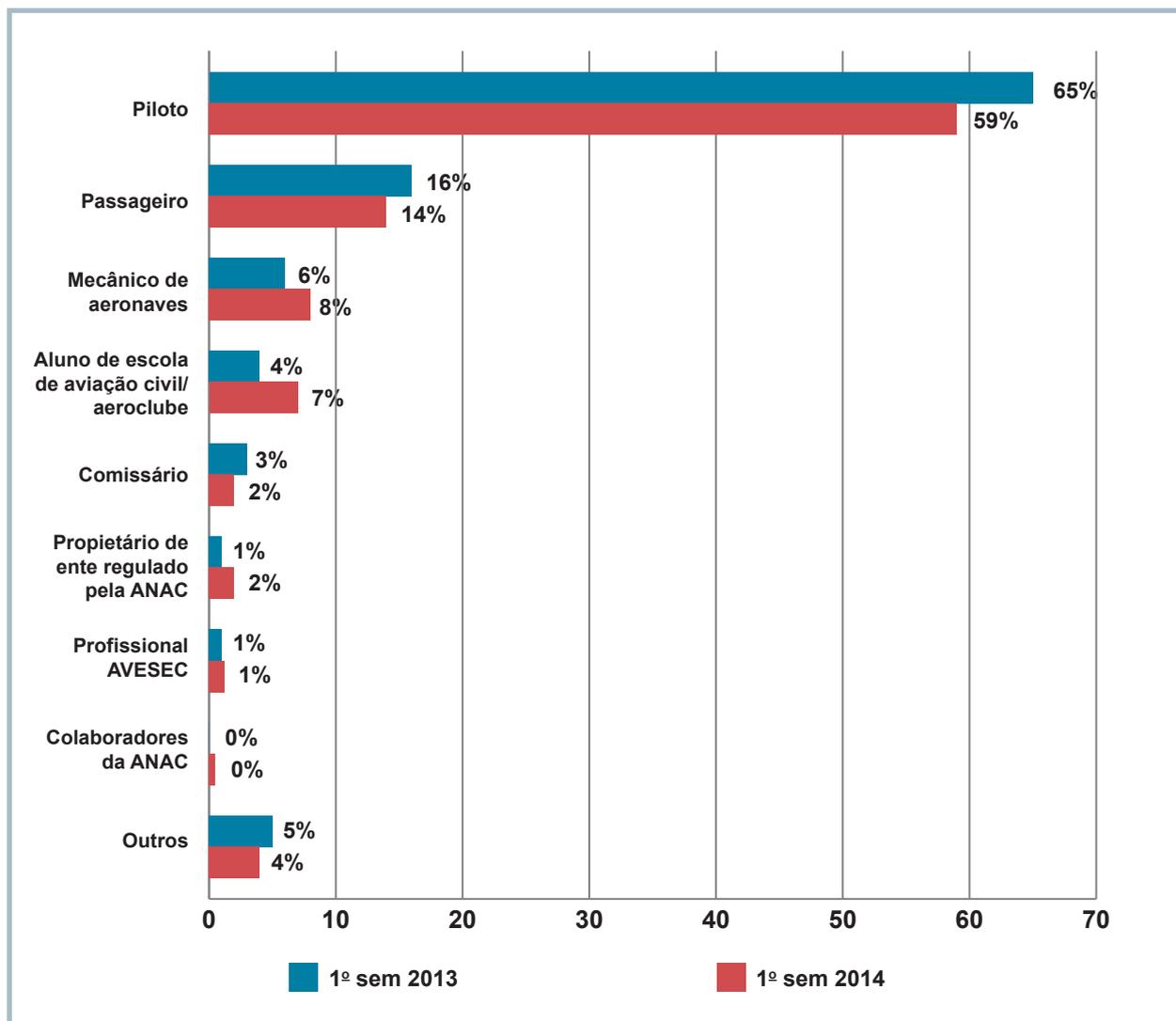
- a) Sim
- b) Não

6 - Deixe aqui sua crítica, sugestão ou elogio (campo livre).

Ainda que tenha sido feita pesquisa entre os usuários demandantes ao longo do segundo semestre de 2013, serão apresentados, para efeito de comparação somente os primeiros semestres

de cada ano. O relatório completo, com indicações de cada semestre será disponibilizado em breve no site da Ouvidoria.

3.1 QUAL A SUA RELAÇÃO COM A ANAC?



Assim como os resultados mostrados no tópico 3, o piloto é o público que mais participou da pesquisa devido à prestação de serviços realizada pela SPO, conforme já explicado.

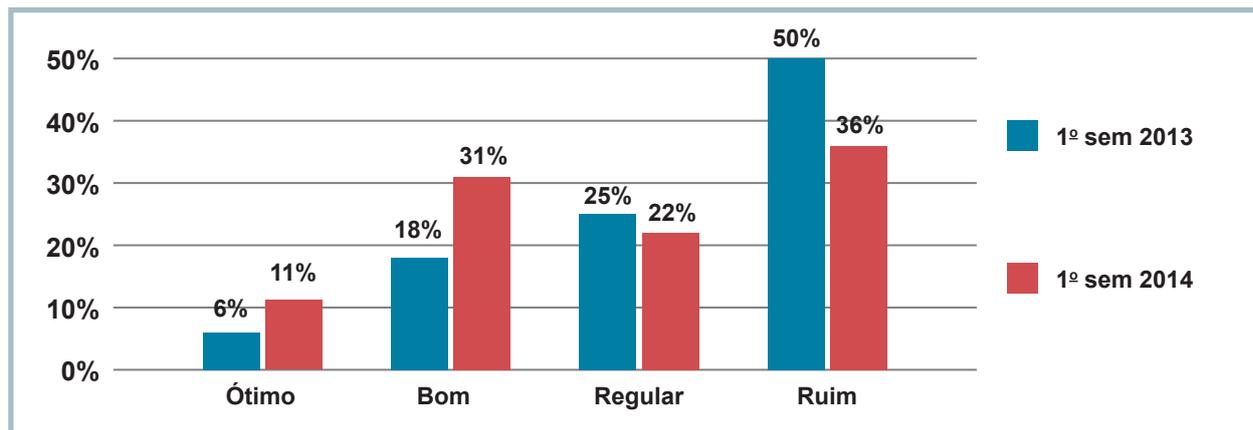
Já o passageiro é o reclamante que após ter recorrido ao Fale com a ANAC e esse setor ter obtido o parecer da empresa aérea e da área de fiscalização, se sente frustrado em relação ao papel da ANAC frente à empresa regulada, imaginando que teria seu caso pontual resolvido

e não a mera possibilidade de sanção administrativa à empresa.

Do mecânico ao comissário também representam serviços prestados pela SPO, seja na realização de exames teóricos, realização de teste de proficiência técnica e emissão de licenças e habilitações.

O profissional AVSEC é o público que reclama sobre os exames teóricos aplicados pela SIA desta ANAC.

3.2 COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO PRESTADO PELA OUVIDORIA



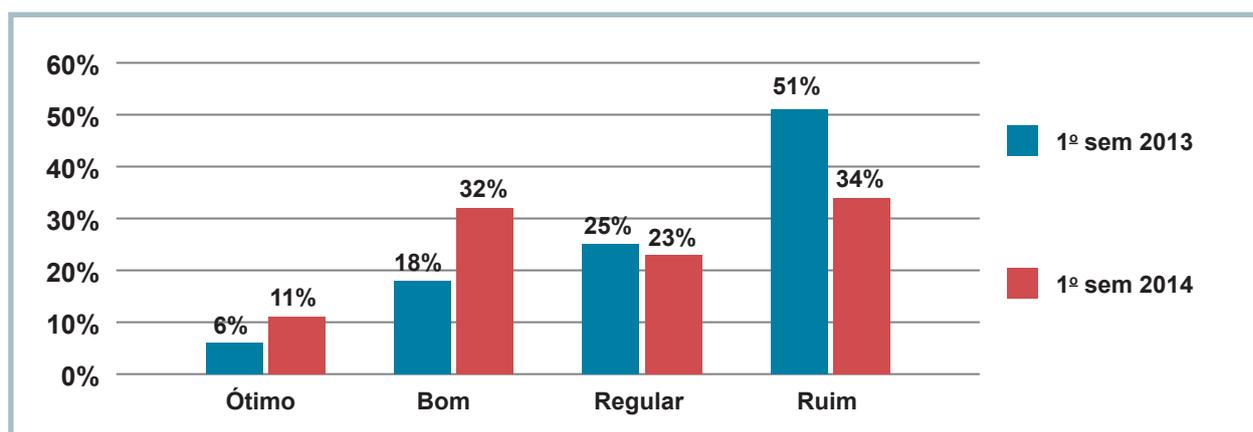
O gráfico acima mostra o resultado total da pesquisa com todos os públicos apresentados no tópico 4.1.

Note que a melhoria no tempo de resposta pelas áreas técnicas à Ouvidoria, conforme mostrado nos tópicos 2.2.3 a 2.2.5 influencia a satisfação do atendimento prestado pela área de atendimento.

Com a disponibilização do campo de reclamações e sugestões, conseguiu-se identificar que a insatisfação mostrada por maior parte dos usuários diz respeito a não compreensão do papel da ANAC e da Ouvidoria.

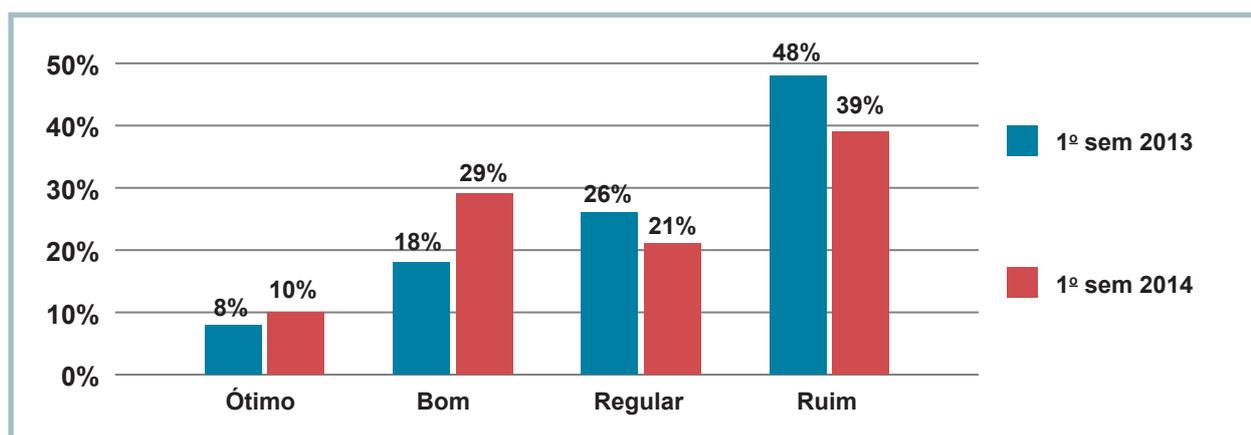
Estes percentuais ficaram de certo modo influenciados pelo passageiro, pois este entende que não tendo obtido resposta que os favorece diretamente contra a empresa aérea por meio do Fale com a ANAC, poderia obtê-la pela Ouvidoria.

Outra influência foi a dos pilotos que são a maioria que busca a Ouvidoria. Nota-se que apesar de não ter aumentado significativamente a avaliação dos índices ótimo ou regular, já houve uma melhoria significativa na avaliação de um semestre de um ano em relação ao outro.



O gráfico anterior mostra a avaliação somente do piloto sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria. A alteração deste gráfico em relação

ao anterior não é significativa devido ao fato de os pilotos representarem, em média, 60% do público que avaliou a Ouvidoria.

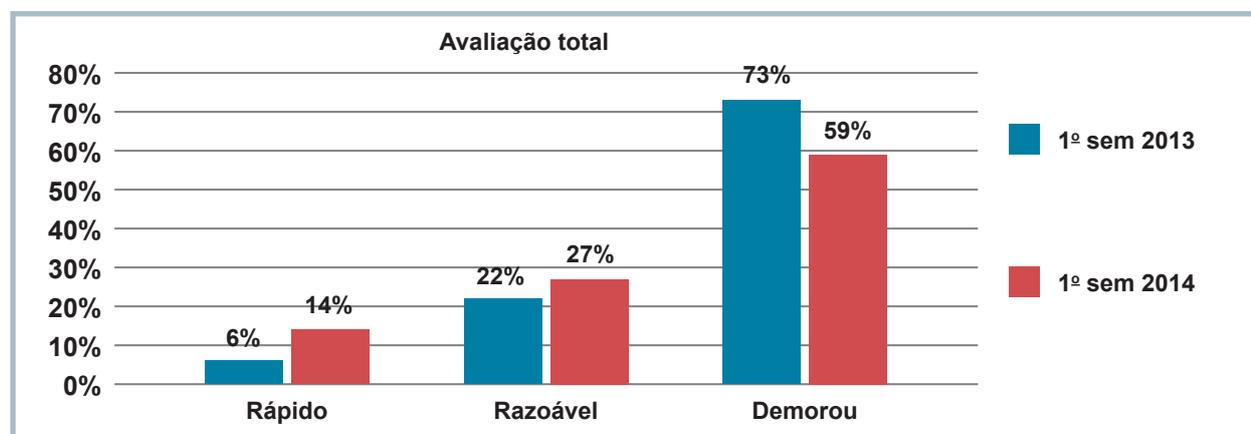


O último gráfico desta pergunta já mostra todos os demais públicos excetuando-se os pilotos.

Acredita-se, de qualquer forma, que a avaliação não esteja somente atrelada ao tempo de resposta, mas como descrito anteriormente ao não conhecimento do papel de uma agência reguladora e da própria Ouvidoria.

Esta Ouvidoria, entendendo a necessidade de compreensão de suas funções e da própria ANAC, confeccionará cartas mensais aos cidadãos refletindo sobre as principais queixas apresentadas no formulário de pesquisa enviando para os e-mails dos participantes e deixando disponível na página da Ouvidoria no site da ANAC.

3.3 COMO VOCÊ AVALIA O TEMPO DE RESPOSTA A SUA DEMANDA?



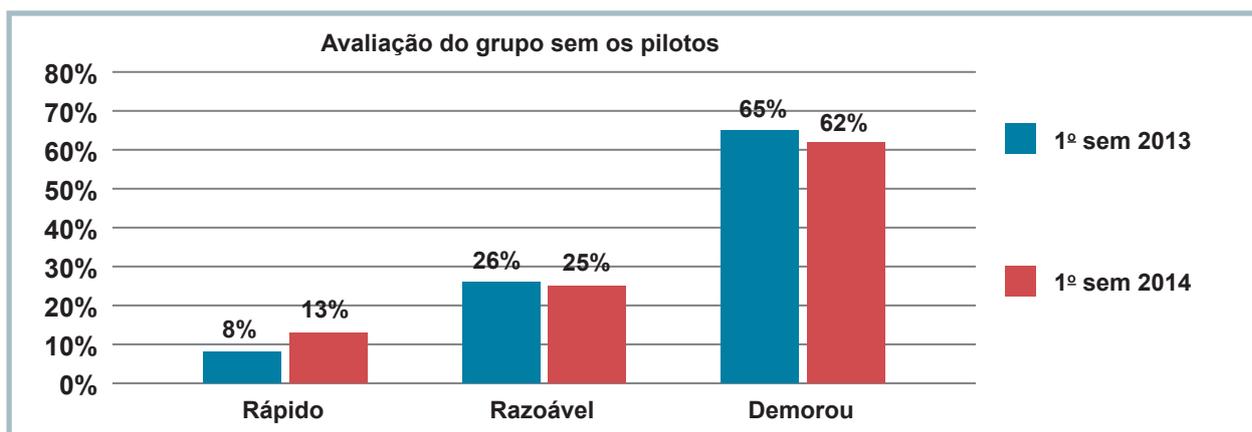
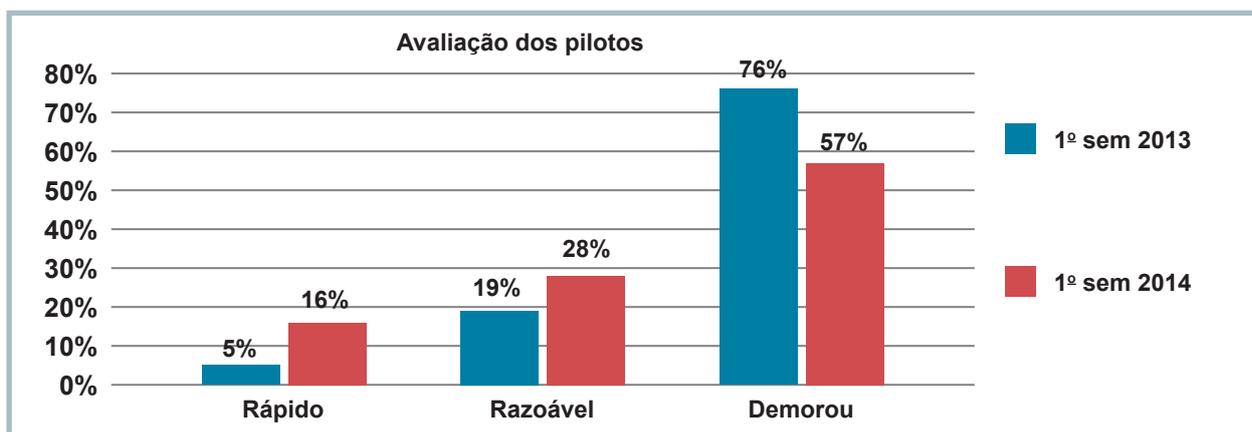
Da mesma forma do anterior, este tópico e os seguintes trarão a avaliação de cada item primeiramente pelo público em geral, depois somente piloto e por último o total excluindo o piloto.

Atualmente, a Instrução Normativa que dispõe sobre os prazos de atendimento é a 53/2011. Este normativo dispõe que os pontos focais nas áreas técnicas devem responder às reclamações e sugestões em 15 dias úteis e denúncia em 30 dias úteis. Quase todas as áreas têm atendido ao prazo regulamentar e diminuído a cada dia

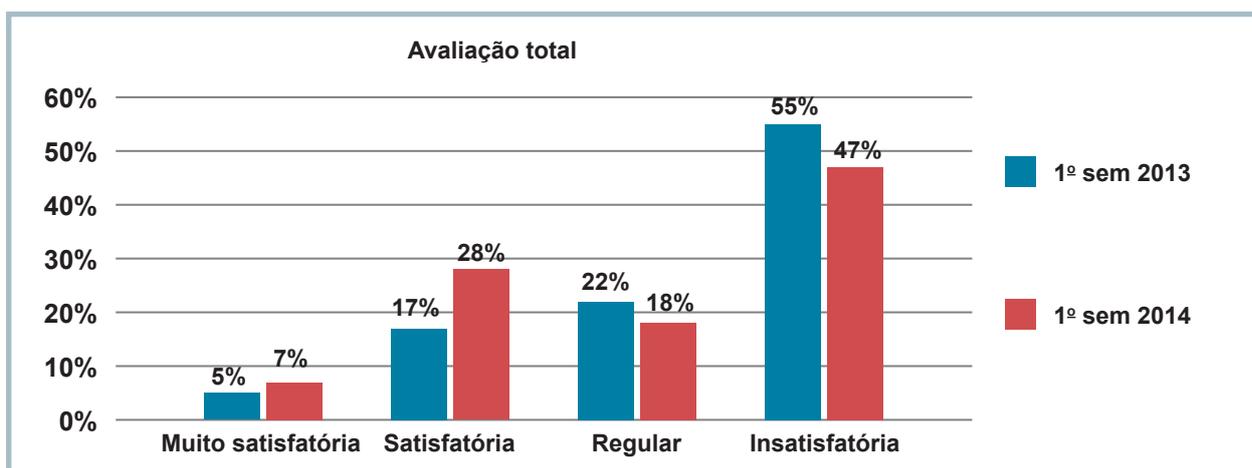
mais o prazo médio de resposta.

Acredita-se que o percentual de quase 60% de considerações no quesito demorado deve-se ao fato de o usuário querer um prazo ainda inferior ao que já vem sendo praticado.

Outra questão é que a Ouvidoria está tentando reformular as Instruções Normativas de atendimento e uma das propostas visa diminuir o prazo para resposta pelas áreas e incluir prazos em várias fases dos fluxos entre áreas de atendimento – áreas técnicas e usuário.



3.4 COMO VOCÊ AVALIA A RESPOSTA FORNECIDA PELO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA?



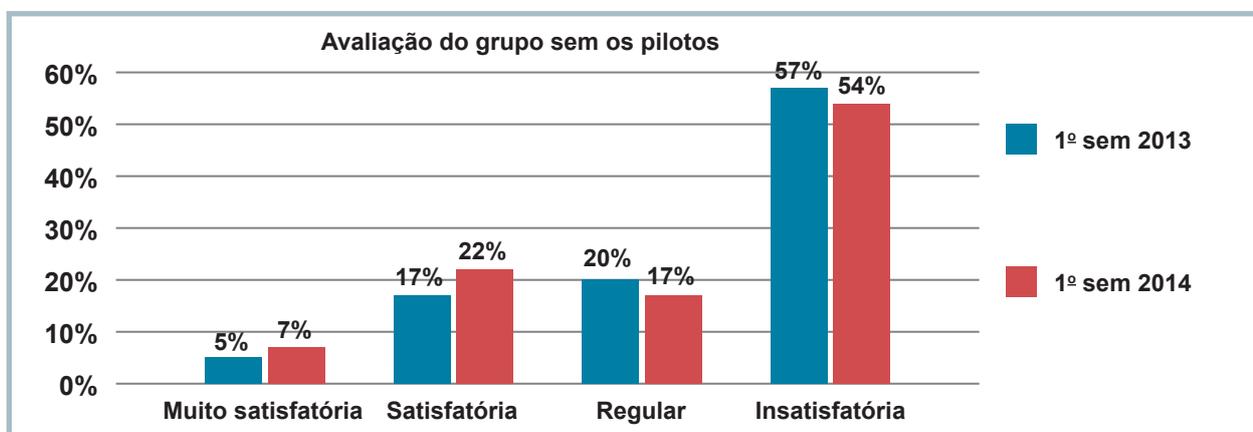
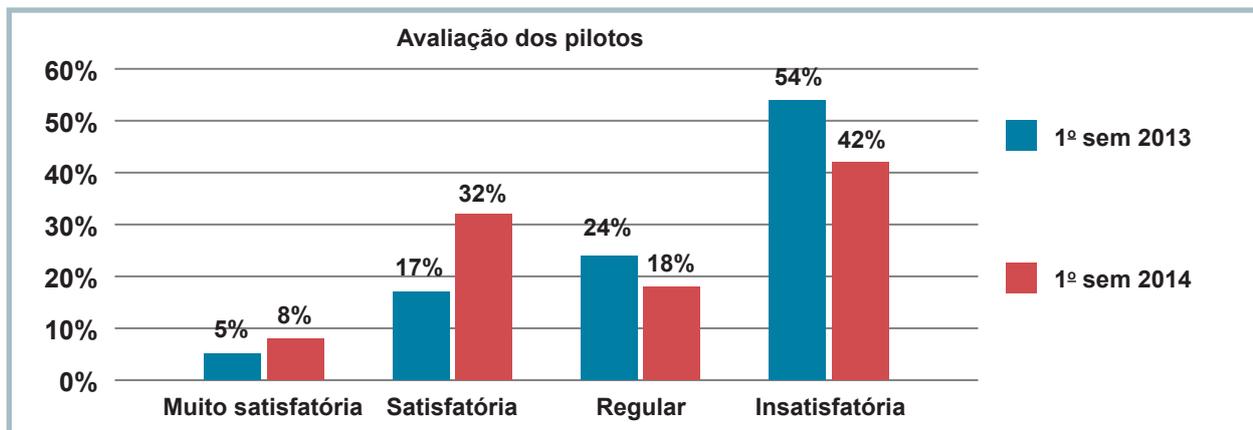
A questão sobre a qualidade da resposta emitida pela Ouvidoria é bastante sensível, pois o conteúdo técnico da resposta é emitido pela área técnica responsável. Maior parte das vezes, o usuário não se sente satisfeito com a resposta não pelo fato de a área técnica não ter

pontuado os quesitos de determinada manifestação, mas por muitas vezes não refletir a solução que ele gostaria de ter obtido com aquele registro.

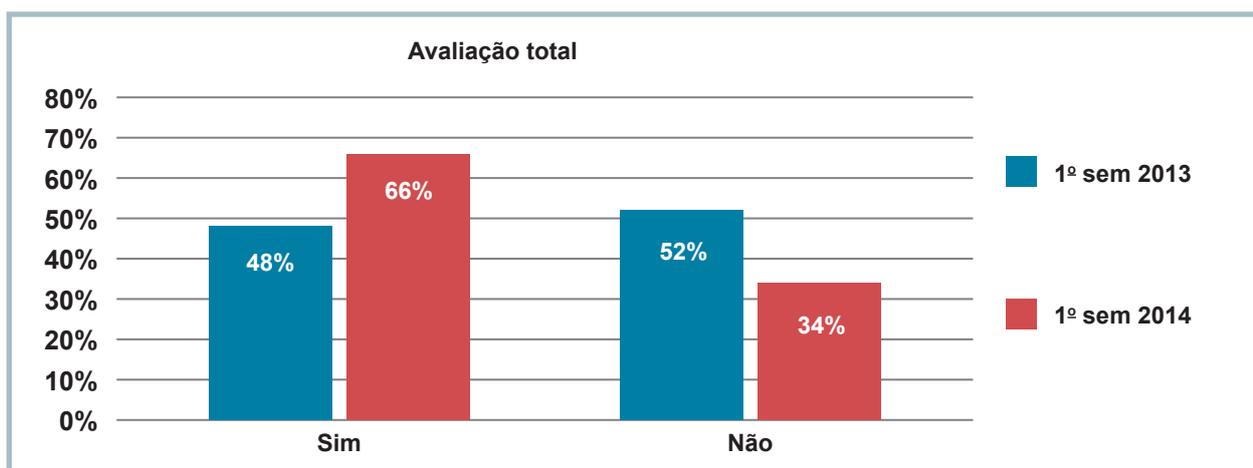
De qualquer forma, solicitar a avaliação sobre este quesito se refere muito mais para

a Ouvidoria compreender o quanto os usuários não conhecem do papel da ANAC ou até mesmo da atuação da área de atendimento e

trabalhar para melhorar a comunicação da Agência e para melhoria da qualidade das respostas emitidas pelas áreas.



3.5 VOCÊ RECORRERIA À OUVIDORIA NOVAMENTE?



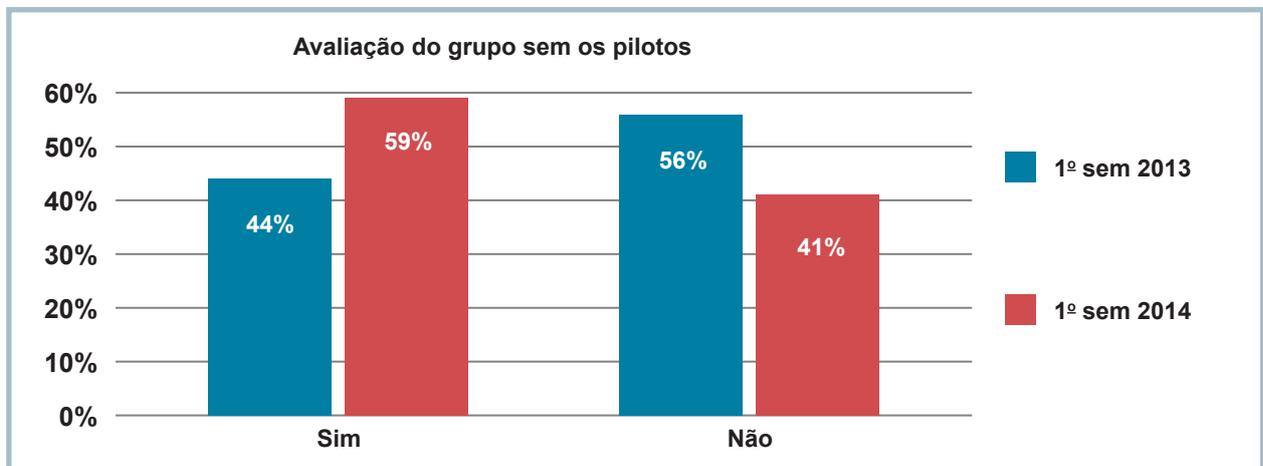
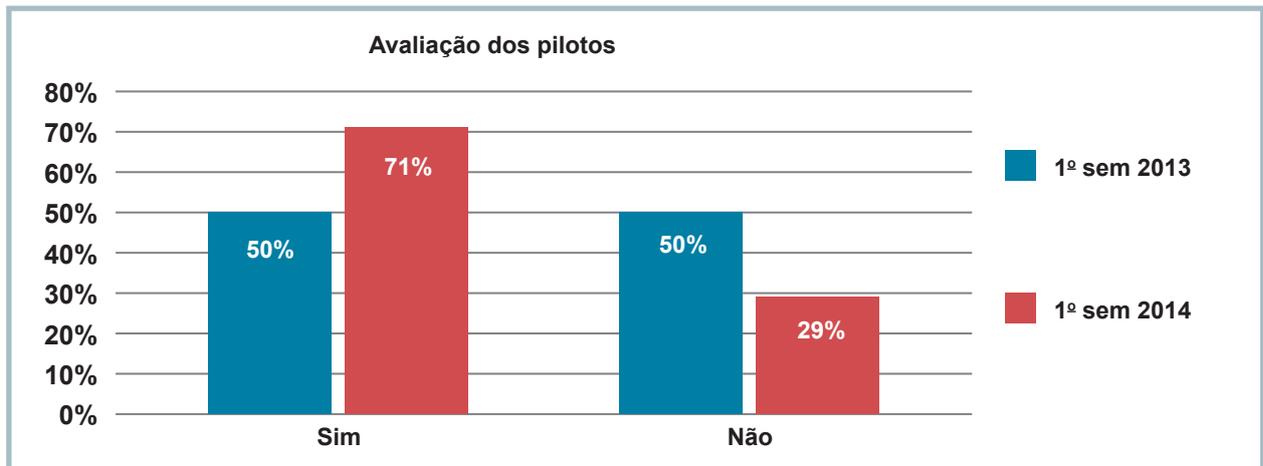
Dos percentuais do gráfico total, constata-se que a confiança do usuário na Ouvidoria aumentou.

Apesar de a solução do caso individual

do usuário que recorre à Ouvidoria não ser o principal objetivo desta unidade, há o acompanhamento do atendimento individual e solicitação, em muitos casos, de outra resposta

satisfatória antes da conclusão final ao usuário. Por outro lado, trabalha com os casos frequentes

para que determinadas falhas na prestação de serviços deixem de ocorrer.



4 PRESTAÇÃO DE CONTAS DA OUVIDORIA

4.1 PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA NAS REUNIÕES DE GESTÃO DA ANAC

É importante lembrar que nas reuniões de gestão da ANAC participam os Diretores, Superintendentes e gestores de áreas para discussão dos problemas enfrentados, próximas ações, estudo de cenários e apresentação de estatísticas.

Apesar de o Ouvidor participar de quase todas as reuniões, suas apresentações recaem ao final de cada trimestre, quando às estatísticas de desempenho se somam indicadores qualitativos, permitindo-se sinalizar questões focais que necessitam aprimoramento quer na qualidade das respostas ao usuário quer na sua celeridade.

4.2 ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS MENSAIS E TRIMESTRAIS

A Ouvidoria continua elaborando os relatórios internos de forma mensal e trimestral para reflexão dos gestores da performance de suas áreas no trato das demandas de Ouvidoria.

Foram elaborados 6 relatórios mensais e 2 trimestrais, todos eles distribuídos a todos os gestores da ANAC, Diretores, Corregedor e Auditor. Também foi feita publicação mensal na intranet para acesso a todos os servidores.

4.3 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E CURSOS

Os servidores lotados na Ouvidoria participaram dos seguintes eventos no primeiro semestre de 2014:

- I Encontro Brasileiro pela Solução Pacífica de Conflitos Empresariais, em São Paulo, 18 de fevereiro de 2014;
- Curso de Improbidade Administrativa, realizado pelo Conselho Nacional de Justiça, à distância, de 24/02 a 24/03 de 2014;
- Seminário “A Era do Diálogo” em São Paulo, em 24/04 de 2014;
- Apresentação sobre a Ouvidoria da ANAC, em 16/05 de 2014, na OAB de Minas Gerais e participação na reunião de 19/05/2014 na OAB de Brasília;
- Curso de IV Seminário Internacional de Direito Administrativo e Administração Pública, realizado pelo Instituto de Direito Público, em Brasília, de 20/05 a 21/05 de 2014;
- Curso de Gestão e Prática em Ouvidoria, realizado pela Ouvidoria – Geral da União, no Rio de Janeiro, de 26/05 a 28/05 de 2014;
- Curso de Lei de Acesso à Informação, realizado pelo Instituto Legislativo Brasileiro, à distância, de 06/05 a 26/05 de 2014;
- Curso de Ética e Administração Pública, realizado pelo Instituto Legislativo Brasileiro, à distância, de 19/05 a 08/06 de 2014;
- Curso de Planejamento Estratégico, realizado pela ANAC, à distância, de 29/05 a 16/06 de 2014.

4.4 ANDAMENTO DA PROPOSTA DE PLANO DE TRABALHO 2014/2015

Ação	Objetivos	Situação atual
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”)	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	O Grupo de trabalho foi instituído e feita a primeira reunião para discussão das contribuições iniciais que seriam dadas pelas áreas técnicas. Após estabelecimento de prazo para entrega, as áreas encaminharam compilado das roteirizações, sendo que a partir delas, a equipe da Ouvidoria está trabalhando na primeira versão do Manual. O próximo passo é a aprovação de metodologia e posterior envio para validação das áreas envolvidas.
	Tornar transparente, dentro da Agência, o procedimento que será adotado para cada tipo de denúncia	
	Fornecer ao denunciante previamente os casos em que ele será ou não diretamente informado das providências adotadas pela Agência	
Elaboração de Manual sobre as competências da Ouvidoria, Corregedoria, Auditoria e Comissão de Ética	Possibilitar à área de atendimento verificar se os procedimentos e possíveis prazos acordados serão cumpridos	Estão faltando as contribuições da Comissão de Ética para realização de reunião e formato do manual.
	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.	
Capacitação dos pontos focais da Ouvidoria e Gerência de Coordenação da Central de atendimento da ANAC.	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.	Foram feitos dois encontros com os pontos focais da Ouvidoria e do Fale com a ANAC. Em Brasília, o evento ocorreu em 26/03/2014 e, no Rio de Janeiro em 01/04/2014.
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	Disponibilizar aos usuários que recorrem à Ouvidoria o grau de satisfação dos serviços prestados e colher subsídios para melhoria dos processos	Foi realizada pesquisa retroativa referente aos 1º e 2º semestres de 2013 e atualizada sobre o 1º semestre de 2014. A partir do 2º semestre de 2014, a cada conclusão pela Ouvidoria, será enviado formulário de pesquisa. A pesquisa somente contemplou o atendimento referente ao sistema informatizado, devido à impossibilidade de utilização de metodologia de avaliação do telefone direto da Ouvidoria. O resultado da pesquisa será mostrado nos relatórios semestrais da Ouvidoria e dado feedback aos participantes da pesquisa por e-mail.

Ação	Objetivos	Situação atual
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")	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	A Ouvidoria elaborou minuta de proposta de compilação das Instruções Normativas nº 48 de 20/10/2010 e nº 53 de 28/01/2014. Está sendo feita discussão interna para posterior envio à Procuradoria e Diretoria.
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	Ainda não foi realizada.
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 aéreas 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>	Foi feita primeira minuta pela equipe de Ouvidoria que será discutida depois da Operação da ANAC voltada à Copa com a Gerência - Geral de Fiscalização e com a Gerência Técnica de Gestão da Informação.
Reformulação do "Espaço do Passageiro"	O objetivo deste projeto é reestruturar o Espaço do Passageiro, de forma a torná-lo um canal popular e acreditado pela sociedade brasileira, estabelecendo uma relação direta entre prestação de serviço e qualidade de atendimento, no que concerne ao trabalho a ser desempenhado por companhias aéreas e aeroportos, propiciando melhoria na experiência de viagem dos passageiros.	A Ouvidoria elaborou minuta de metodologia e fará apresentação à Diretoria no II Semestre de 2014. Será utilizado formulário de pesquisa do Form SUS e disponibilizado na página da ANAC provavelmente em um Hotsite em que serão agrupadas também todas as informações úteis aos passageiros

Ação	Objetivos	Situação atual
Publicação de folders do trabalho da Ouvidoria	Divulgar o papel da Ouvidoria intensamente junto aos servidores e aos usuários dos serviços prestados pela ANAC.	Ainda não foi realizada.
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	Ainda não foi realizada.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

São notórios os esforços que vêm sendo empreendidos em tornar este Relatório o mais conclusivo possível sobre os avanços no papel da ANAC e da Ouvidoria no seu relacionamento com a sociedade, especificamente, no que se refere aos usuários da Aviação Civil. Por outro lado, há que se destacar, também, os trabalhos que vêm sendo desenvolvidos pela Ouvidoria, além do que chamaríamos de atividades rotineiras, a exemplo do recebimento de manifestação e envio de respostas, como a pesquisa feita entre todos os usuários

da ouvidoria, como elemento crucial na busca por melhorias na atuação da Ouvidoria em si mesma, na sua relação com as áreas da ANAC e no papel desempenhado por todos aqueles que interagem internamente na preparação e fornecimento de resposta aos questionamentos registrados. A todos eles nosso sincero agradecimento, tendo em vista a melhora significativa observada no atendimento às demandas nos aspectos de qualidade e celeridade nas respostas.



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

anac.gov.br