

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA



II SEMESTRE

2014

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA



DIRETORES

Cláudio Passos Simão
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

AVSEC: Aviation Security

CHT: Carteira de Habilitação Técnica

GCEP: Gerência de Certificação de Pessoal

GGAF: Gerência-Geral de Ação Fiscal

GCTA: Gerência de Operações de Empresas de Transporte Aéreo - 121

GOAG: Gerência de Operações da Aviação Geral

GTFH: Gerência Técnica de Fatores Humanos

GTGI: Gerência Técnica de Gestão da Informação

SIA: Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária

SPO: Superintendência de Padrões Operacionais

SRE: Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado

SUMÁRIO

Glossário	5
1 Apresentação	9
2 Estatísticas do tratamento das demandas pela Ouvidoria e pelas áreas técnicas consultoras	10
2.1 Demandas recebidas na Ouvidoria nos quatro últimos semestres	10
2.2 Assuntos mais recorrentes nos quatro últimos semestres	12
2.3 Comparativo de resolubilidade das demandas pela Ouvidoria nos quatro últimos semestres	13
2.4 Demonstrativo do percentual de consulta e desempenho das cinco áreas técnicas mais demandadas pela Ouvidoria nos quatro últimos semestres	15
2.5 Comparativo de resolubilidade das demandas pelas áreas técnicas em geral nos quatro últimos semestres	17
3 Resultado da Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria	19
4 Prestação de contas da Ouvidoria	22
4.1 Participação da Ouvidoria nas Reuniões de Gestão da ANAC	22
4.2 Elaboração de Relatórios mensais e trimestrais	22
4.3 Participação em eventos e cursos	22
4.4 Andamento da Proposta de Plano de trabalho 2014/2015	24
5 Considerações Finais	26

1 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da ANAC apresenta os dados deste Relatório de forma diferenciada em relação aos semestres anteriores. Os dados estatísticos estão demonstrados de maneira mais concisa e objetiva, comparando os resultados referentes aos quatro últimos semestres.

Quanto ao tópico de estatísticas das manifestações, foi feito agrupamento dos gráficos por demandas recebidas na Ouvidoria e o resultado do processamento das manifestações e da mesma forma foi agrupado em relação às áreas técnicas.

A apresentação do resultado da pesquisa de satisfação objetivou demonstrar a evolução da percepção dos usuários em relação aos serviços de Ouvidoria e também a preocupação em relação às avaliações negativas no sentido de compreender as expectativas do usuário.

A cada semestre, os resultados mostram o esforço da Ouvidoria, em conjunto com as áreas técnicas, para melhoria do tempo e qualidade da resposta ao cidadão, além da interpretação dos anseios da comunidade que busca a Ouvidoria, seja para reclamar, denunciar ou sugerir.

2 ESTATÍSTICAS DO TRATAMENTO DAS DEMANDAS PELA OUVIDORIA E PELAS ÁREAS TÉCNICAS CONSULTORAS

2.1 DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA NOS QUATRO ÚLTIMOS SEMESTRES

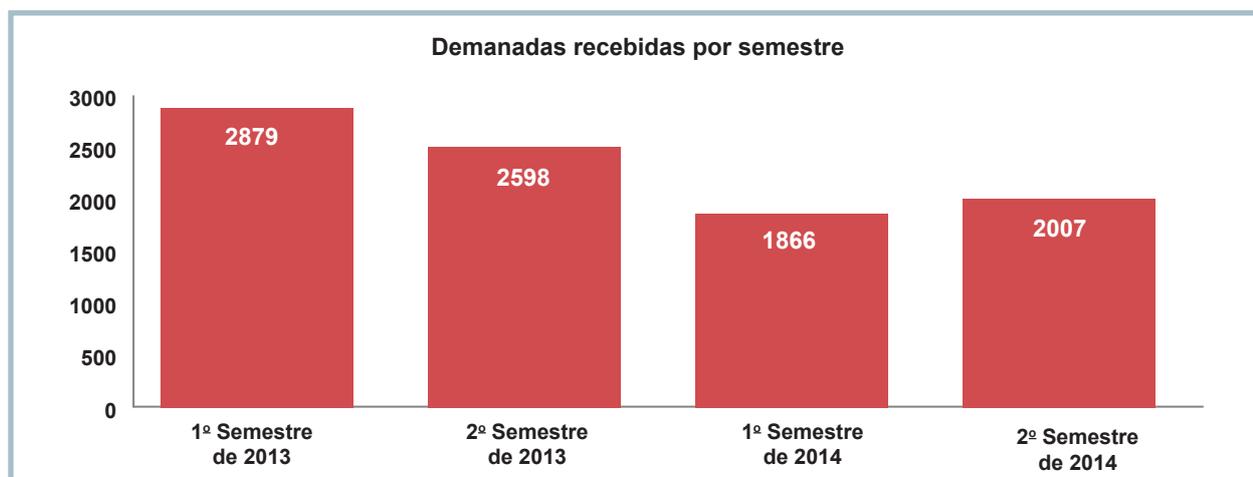
O quantitativo de manifestos recebidos tem diminuído significativamente a cada semestre. Esse resultado se obtém, em grande parte, graças à melhoria na conclusão de processos relacionados com a prestação de serviços pelas áreas técnicas aos usuários da aviação civil.

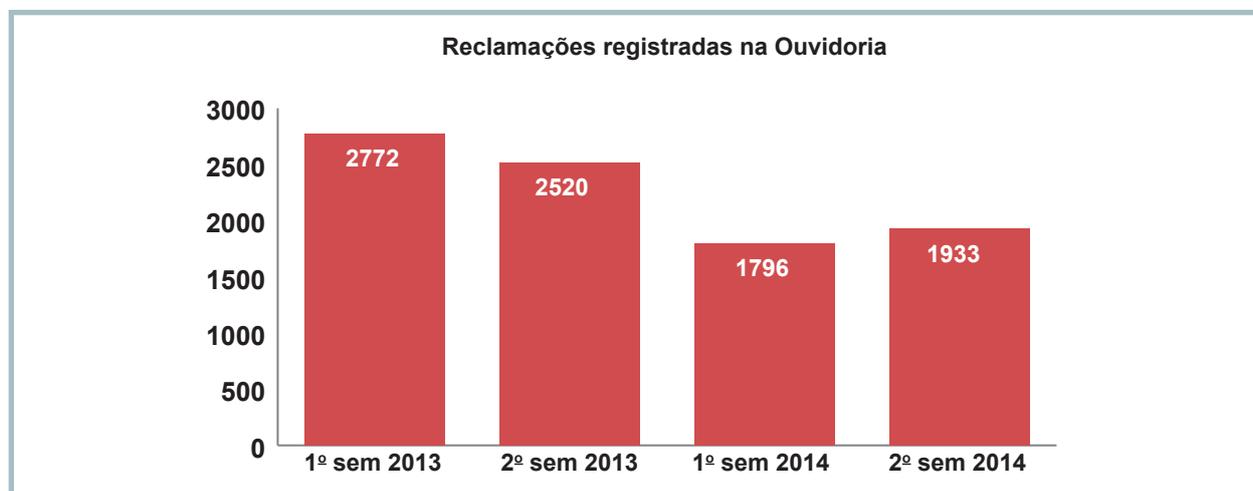
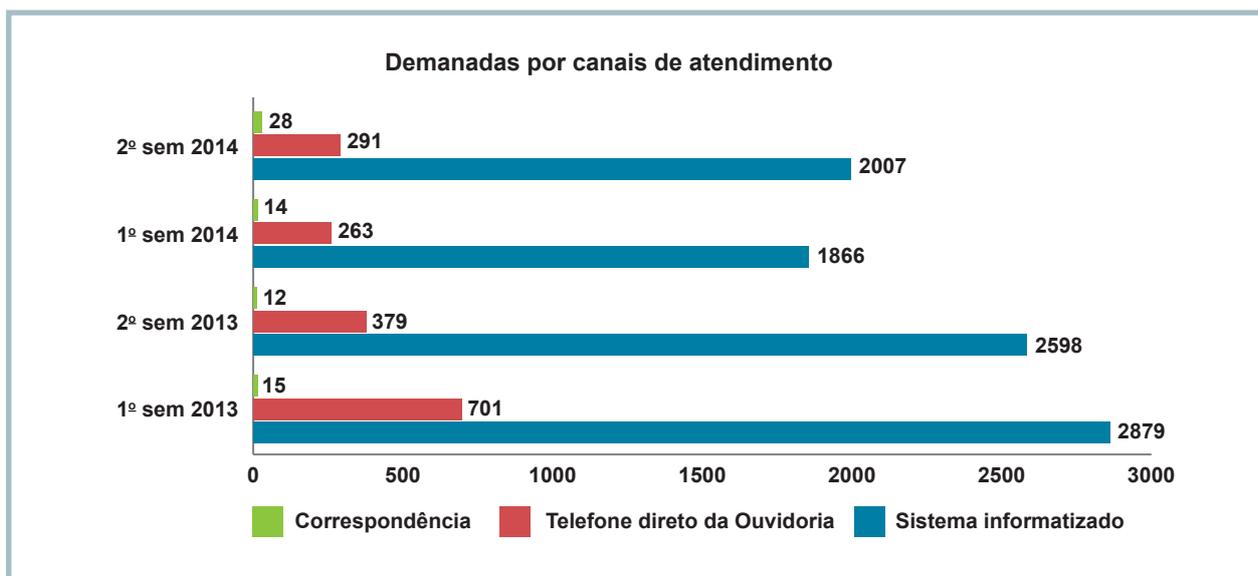
O pequeno aumento no segundo semestre de 2014, em relação ao primeiro do mesmo ano, decorre do remanejamento de um número significativo de servidores para empreender, temporariamente, as funções de fiscalização pela Agência durante os jogos da Copa do Mundo de Futebol. Antecipando a isto, a Agência adotou medidas temporárias, estendendo a validade das licenças vincendas,

durante o terceiro trimestre, a fim de não prejudicar os trabalhadores da aviação civil, o qual, mesmo levado ao conhecimento público, poderá ter gerado reclamações improcedentes.

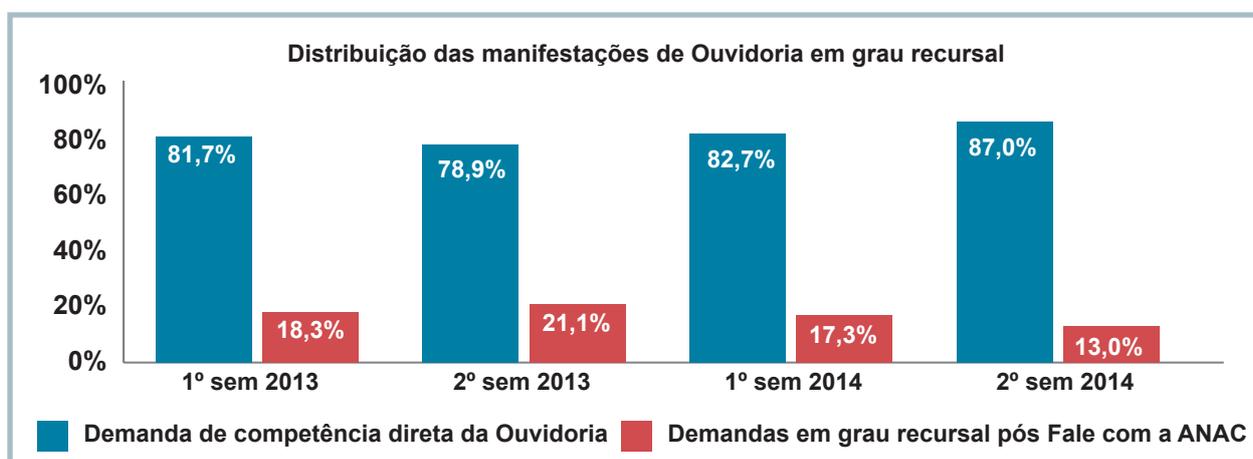
Da mesma forma, pode-se perceber que o quantitativo de atendimento feito por telefone variou na mesma direção dos registros eletrônicos, uma vez que a maior parte das ligações se referiu ao acompanhamento dos registros ou demonstração de insatisfação com o tempo de resposta.

Pode-se perceber, no último gráfico deste tópico, que a cada semestre a Ouvidoria tem recebido menos reclamações sobre o não atendimento do Fale com a ANAC em tempo hábil ou quanto à qualidade das respostas.





Tipo de atendimento	1º sem 2013	2º sem 2013	1º sem 2014	2º sem 2014
Críticas	13	5	1	0
Denúncia	7	9	4	10
Sugestão	56	34	31	31
Elogio	31	24	21	32



2.2 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES NOS QUATRO ÚLTIMOS SEMESTRES

Nota-se que as variações entre os dois semestres de 2014, ascendente ou descendente, são mínimas, se comparadas com os semestres de 2013. No entanto, é bastante significativa a variação total entre os anos de 2013 e 2014.

As reclamações contra a GTGI, em 2014, foram inferiores em número às de 2013. Tal fato se explica pela mudança na postura daquela área, em cumprimento a uma das metas estabe-

lecidas pela Agência, ao responder diretamente ao usuário a partir de roteiros pré estabelecidos pelas áreas técnicas.

A Revalidação de Habilitação também sofreu forte queda no número de manifestações (caiu de 431, em 2013, para 115, em 2014).

As reclamações na área de Concessão de Licença reduziram de 311, em 2013, para 90, em 2014.

Áreas técnicas	1º sem 2013	2º sem 2013	1º sem 2014	2º sem 2014
Carteira de Habilitação Técnica	868	792	541	510
Atualização de dados cadastrais	49	71	42	42
Emissão de CHT	323	355	361	270
Indeferimento de processo	40	86	48	75
Outros	39	50	15	20
Revalidação de habilitação	262	169	53	62
Solicitação de 2ª via de CHT	19	12	7	4
Validação de Habilitação Técnica	136	49	15	37
Checagem/Rechecagem	16	35	73	62
Demora na emissão de resposta ao usuário	482	526	279	253
Gerência de Relacionamento com usuários	462	475	260	214
Outros	1	35	3	0
Ouvidoria	19	16	16	39
Exames Teóricos	353	372	382	384
Agendamento de exame teórico	0	40	45	89
Aplicação de exames	88	55	6	7
Demora na divulgação de resultados	12	22	19	30
Falha no envio de dados entre escola e ANAC	142	171	232	179
Indisponibilidade do sistema de provas	0	7	7	0
Localidades de aplicação	13	6	2	4
Outros	82	54	44	62
Recurso de prova	16	17	27	13
Licença	358	115	69	129
Concessão de licença	271	40	25	65
Indeferimento de processo	32	15	16	21
Outros	55	60	28	43
Sistemas informatizados de acesso ao usuário	290	189	79	87
Erros diversos	13	9	3	6
FOCUS	14	17	22	6
Outros	37	16	13	14
Problemas no upload de documentos	15	7	5	2
SACI	196	136	35	57
SINTAC	15	4	1	2

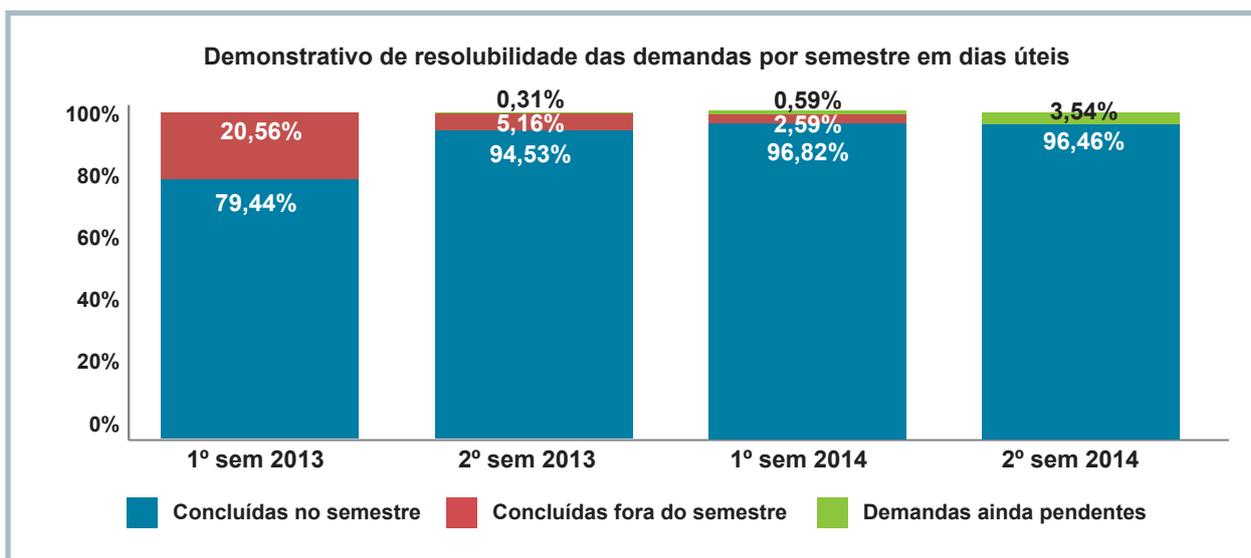
2.3 COMPARATIVO DE RESOLUBILIDADE DAS DEMANDAS PELA OUVIDORIA NOS QUATRO ÚLTIMOS SEMESTRES

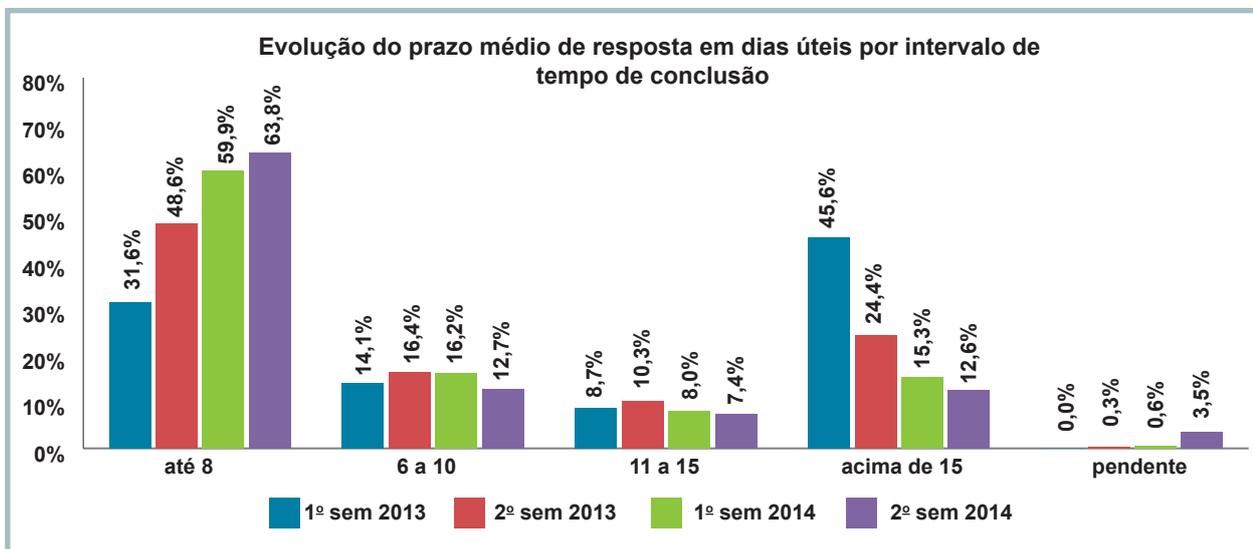
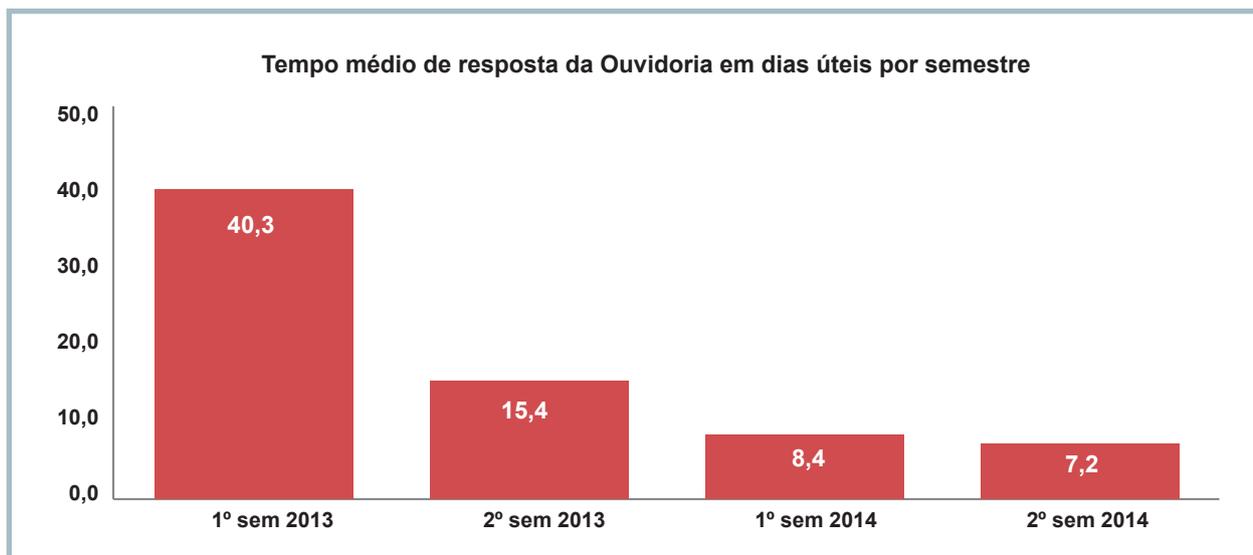
O primeiro gráfico mostra o percentual de demandas concluídas no semestre, fora do semestre e que ainda estão pendentes de resposta na geração das estatísticas. Nota-se que o percentual de demandas resolvidas fora do semestre tem diminuído a cada período.

Do mesmo modo, no segundo gráfico, o tempo médio de resposta da Ouvidoria tem diminuído também significativamente. Este resultado é parte de um processo de conscientização dos gestores e pontos focais sobre a importância do atendimento ao usuário, bem como do acompanhamento sistemático do tempo de resposta das áreas técnicas pela Ouvidoria. Há que se notar que, em comparação com o tempo médio de resposta das áreas técnicas que será apresentado nos próximos tópicos, o prazo de resposta da Ouvidoria ainda é superior, pois, muitas vezes, para uma mesma demanda, há que se consultar mais de uma área para obtenção de uma resposta conclusiva.

Internamente, os técnicos de Ouvidoria têm até 2 (dois) dias úteis para conclusão da manifestação ao usuário, após recebimento da resposta pela área técnica.

A Ouvidoria vem questionando e trabalhando no sentido de atualizar o normativo que fixa o prazo de atendimento às demandas dos usuários. Resolveu-se, portanto, dividir o prazo hoje estipulado de 15 dias úteis em quatro subperíodos, quais sejam: até 5, de 6 a 10, de 11 a 15 e acima de 15 dias úteis, além das ainda pendentes de resposta. O resultado desse exercício mostrou que, no 2º semestre de 2014, 63,8% das demandas foram atendidas num prazo de até 5 dias úteis, enquanto que 76,5% o foram em até 10 dias úteis. Por outro lado, somente 31,6% das demandas foram respondidas em até 5 dias úteis, no primeiro semestre de 2013, percentual este que veio aumentando a cada semestre, até alcançar os 63,8% no 2º semestre de 2014.





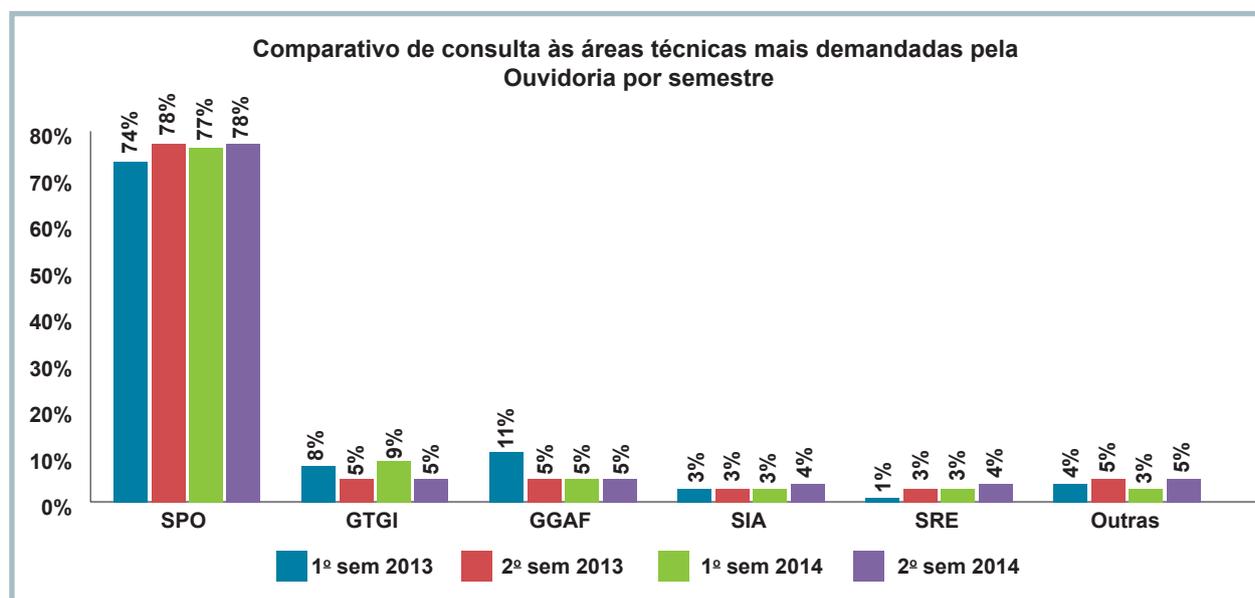
2.4 DEMONSTRATIVO DO PERCENTUAL DE CONSULTA E DESEMPENHO DAS CINCO ÁREAS TÉCNICAS MAIS DEMANDADAS PELA OUVIDORIA NOS QUATRO ÚLTIMOS SEMESTRES

O primeiro gráfico demonstra que as áreas técnicas mais buscadas pela Ouvidoria têm sido as mesmas nos últimos semestres. Apesar disso, não se afirma que estas sejam as mais problemáticas dentro da Agência, mas, sim que se deve a maior interação com os usuários da aviação civil.

A tabela de frequência de assuntos, por outro lado, demonstra um esforço das áreas técnicas em resolver problemas frequentes. Isto pode ser observado pela mudança no ranking dos problemas. Contudo, cabe observar que a repetição de temas frequentes entre os semestres ainda requer um esforço maior das áreas

técnicas e da gestão estratégica da Agência, no sentido de, talvez, mobilizar equipes para resolução de problemas que impactam sobremaneira os usuários, principalmente, os profissionais de aviação civil e/ou revisão de seus processos internos.

Nas demais tabelas, há a demonstração dos percentuais de cumprimento dos prazos da Instrução Normativa ANAC nº 53, de 28 de janeiro de 2011, pelas áreas técnicas mais consultadas e, também, das Gerências e Coordenações da SPO, uma vez que esta Superintendência é responsável por quase 80% das demandas que chegam na Ouvidoria.



Frequência de assuntos nas áreas mais demandadas por semestre

Áreas	Ranking	Percentual	1º sem 2013	Percentual	2º sem 2013	Percentual	1º sem 2014	Percentual	2º sem 2014
SPO	1º	15,4%	demora na concessão de licença	17,8%	demora na entrega/confeção ou não comando de envio de CHT	27,0%	demora na entrega/confeção ou não comando de envio de CHT	18,6%	demora na entrega/confeção ou não comando de envio de CHT
	2º	14,8%	demora na entrega/confeção ou não comando de envio de CHT	14,8%	demora na emissão de resposta ao usuário	13,6%	falha no envio de dados entre Escola e ANAC	8,72%	falha no envio de dados entre Escola e ANAC
	3º	11,5%	sistemas informatizados	9,4%	sistemas informatizados	7,0%	demora na emissão de resposta ao usuário	8,66%	demora na emissão de resposta ao usuário
	4º	11,0%	demora/erro na análise dos processos de revalidação	8,1%	demora/erro na análise dos processos de revalidação	5,7%	demora na liberação dos exames de proficiência técnica	7,9%	demora na concessão de licença
	5º	7,6%	demora na emissão de resposta ao usuário	7,5%	falha no envio de dados entre Escola e ANAC	4,3%	demora na concessão de licença	6,1%	demora no agendamento de exames teóricos
GTGI	1º	61,3%	demora na emissão de resposta ao usuário	58,7%	demora na emissão de resposta ao usuário	67,4%	demora na emissão de resposta ao usuário	77,4%	demora na emissão de resposta ao usuário
	2º	9,4%	serviços da central de atendimento	13,5%	serviços da central de atendimento	10,1%	serviços da central de atendimento	14,2%	serviços da central de atendimento
	3º	5,5%	sistemas informatizados	9,5%	sistemas informatizados	7,3%	sistemas informatizados	3,8%	qualidade da resposta dada ao usuário
GGAF	1º	73,7%	demora na emissão de resposta ao usuário	55,5%	demora na emissão de resposta ao usuário	56,0%	demora na emissão de resposta ao usuário	39,1%	demora na emissão de resposta ao usuário
	2º	8,8%	aplicação de exames teóricos nas Nuracs	10,9%	Postos de Atendimento	20,0%	aplicação de exames teóricos nas Nuracs	19,6%	qualidade da resposta dada ao usuário
	3º	5,0%	qualidade da resposta dada ao usuário	10,2%	aplicação de exames teóricos nas Nuracs	10,0%	qualidade da resposta dada ao usuário	10,9%	Postos de Atendimento
SRE	1º	22,5%	demora na emissão de resposta ao usuário	47,7%	legislação de aviação civil	34,0%	legislação de aviação civil	51,5%	legislação de aviação civil
	2º	20,7%	legislação de aviação civil	14,0%	demora na emissão de resposta ao usuário	11,3%	atuação regimental	16,2%	demora na emissão de resposta ao usuário
	3º	7,0%	atuação regimental	9,3%	atuação regimental	10,0%	demora na emissão de resposta ao usuário	8,8%	atuação regimental
SIA	1º	44,0%	público AVSEC	38,5%	público AVSEC	59,0%	público AVSEC	30,4%	público AVSEC
	2º	8,4%	demora na emissão de resposta ao usuário	17,9%	demora na emissão de resposta ao usuário	23,0%	demora na emissão de resposta ao usuário	23,2%	certificação operacional de aeroportos, aeródromos, heliportos e heliportos
	3º	7,2%	certificação operacional de aeroportos, aeródromos, heliportos e heliportos	10,3%	certificação operacional de aeroportos, aeródromos, heliportos e heliportos	5,5%	certificação operacional de aeroportos, aeródromos, heliportos e heliportos	10,2%	demora na emissão de resposta ao usuário

Ano		2013						2014					
Semestre		1º Semestre			2º Semestre			1º Semestre			2º Semestre		
Status	Concluída		Total										
Prazo IN 53	Sim	Não											
UORG mais demandadas	SPO	63%	37%	2060	81%	19%	1967	90%	9%	1426	89%	8%	1539
	GTGI	96%	4%	235	99%	1%	144	87%	13%	178	99%	1%	124
	GGAF	41%	59%	308	99%	1%	134	94%	6%	100	97%	2%	100
	SRE	57%	43%	58	56%	44%	123	69%	31%	71	65%	34%	83
	SIA	65%	35%	84	85%	15%	84	66%	34%	56	92%	7%	73
Total	63%	37%	2745	82%	18%	2452	89%	11%	1831	89%	8%	1919	

*A diferença entre o total de concluídas dentro e fora do prazo da IN 53, em relação a 100%, equivale ao percentual de atividades pendentes pela área técnica da ANAC.

Ano		2013						2014					
Semestre		1º Semestre			2º Semestre			1º Semestre			2º Semestre		
Status	Concluída		Total										
Prazo IN 53	Sim	Não											
Distribuição Unidades SPO	GCEP-HAB	56%	44%	1406	77%	23%	1288	95%	5%	744	96%	3,5%	847
	GCEP-PROF	91%	9%	55	99%	1%	84	97%	3%	32	91%	6%	34
	GTFH	87%	13%	45	97%	3%	61	100%	-	47	100%	-	63
	Exames	90%	10%	311	98%	2%	368	91%	8%	367	91%	7%	345
	Escolas	100%	-	12	64%	36%	25	67%	33%	72	72%	25%	108
	GCOI-SIM	100%	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	GCOI-CT	-	-	-	-	-	-	-	100%	3	50%	50%	2
	GCTA	100%	-	1	-	-	-	50%	50%	2	-	-	-
	GNOS	75%	25%	4	100%	-	1	23%	69%	13	29%	14%	21
	Escalas	20%	80%	15	69%	31%	26	89%	11%	90	64%	33%	76
	GOAG	40%	60%	5	80%	20%	5	50%	50%	4	100%	-	3
	SPO	56%	44%	205	58%	42%	109	63%	31%	52	33%	41%	39
Total	63%	37%	2060	81%	19%	1967	90%	9%	1426	89%	8%	1539	

*A diferença entre o total de concluídas dentro e fora do prazo da IN 53, em relação a 100%, equivale ao percentual de atividades pendentes pela área técnica da ANAC.

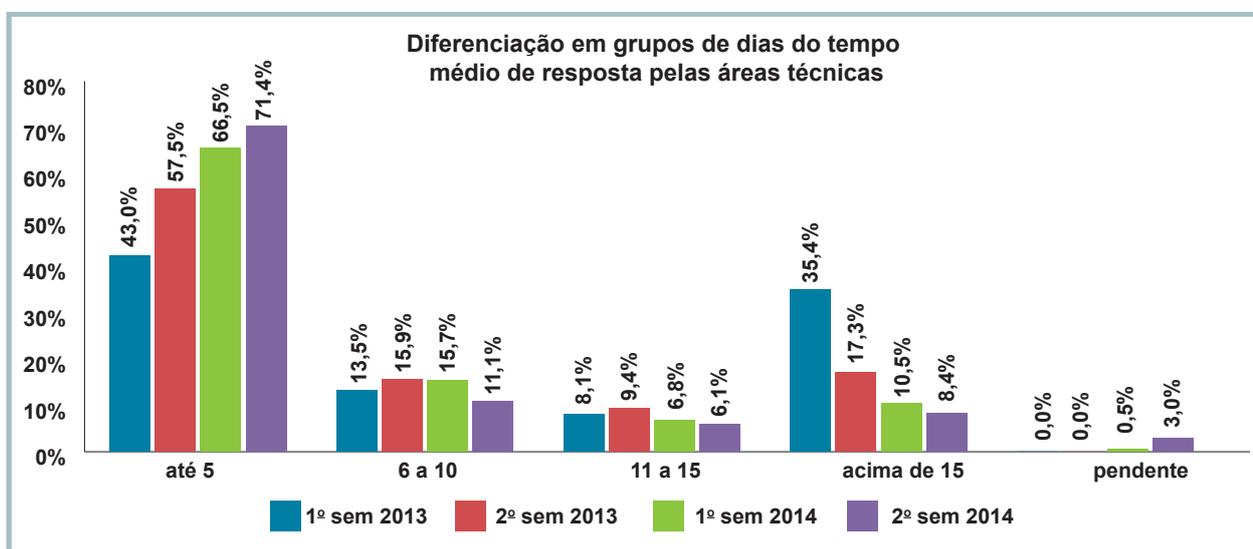
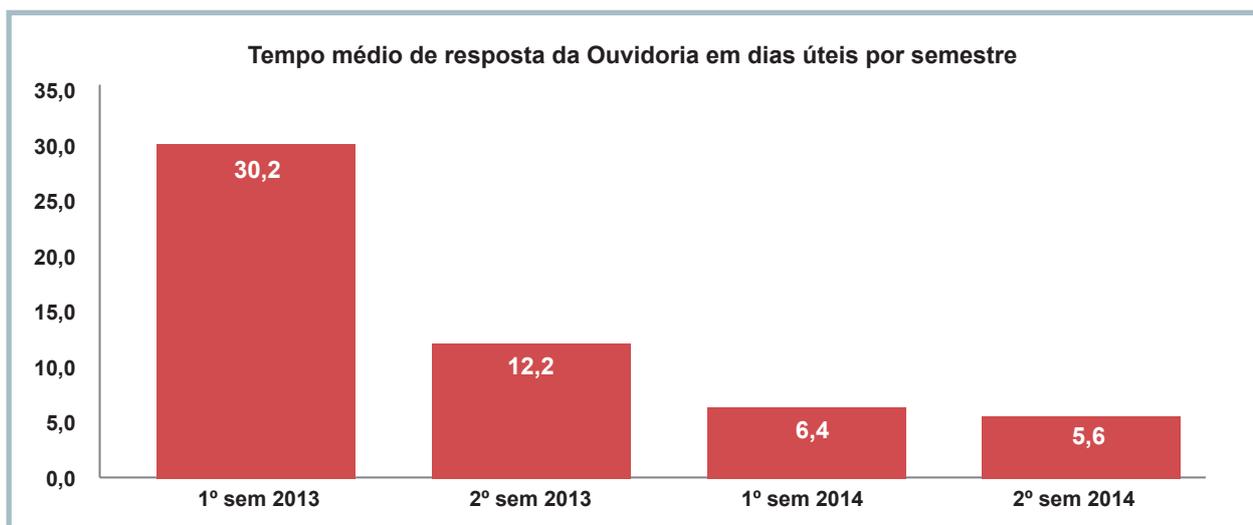
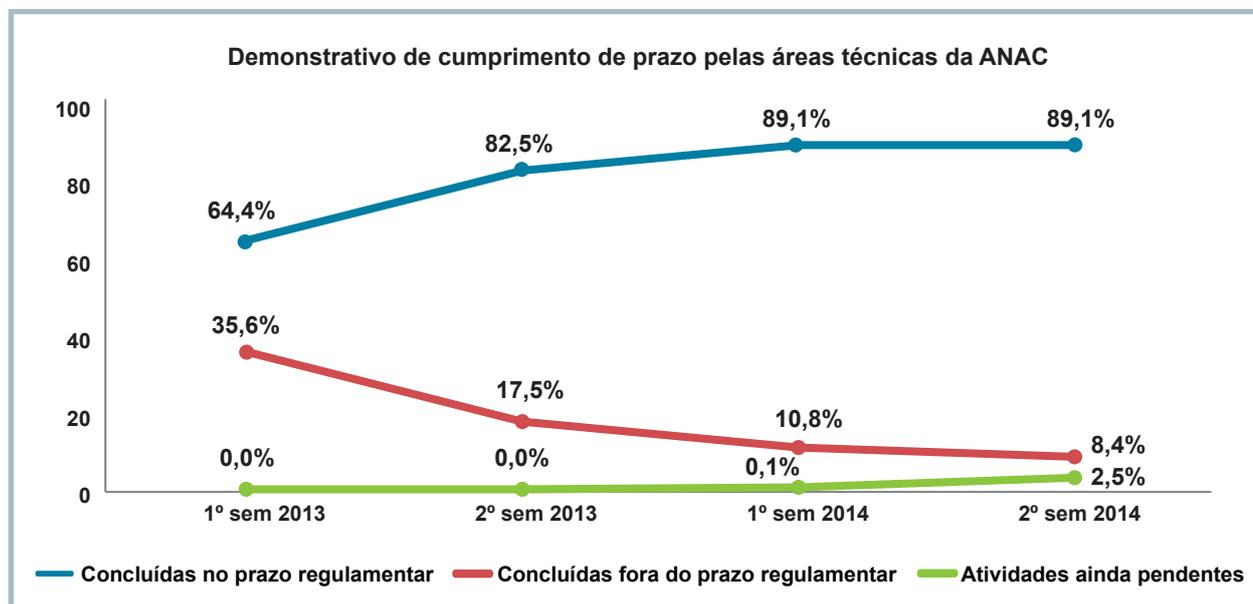
2.5 COMPARATIVO DE RESOLUBILIDADE DAS DEMANDAS PELAS ÁREAS TÉCNICAS EM GERAL NOS QUATRO ÚLTIMOS SEMESTRES

Os três gráficos abaixo demonstram a melhoria no desempenho das áreas da ANAC quanto ao atendimento dos prazos regulamentares. Esta evolução pode ser notada a cada semestre.

O segundo e terceiro gráfico mostram mais claramente o trabalho de acompanhamento da

Ouvidoria e do esforço dos pontos focais em atender a maior parte das demandas em um prazo de até 5 dias úteis. Se verificarmos a evolução ocorrida do 1º semestre de 2013 para o segundo de 2014, notamos uma redução de quase 25 dias úteis no tempo médio de resposta das áreas técnicas.

Estes resultados denotam que, apesar de a ANAC sofrer atualmente com um quantitativo insuficiente de pessoal para realizar todas as competências institucionais, que os gestores mesmo assim estão disponibilizando mais profissionais e com melhor qualificação para realizarem o atendimento aos usuários.



3 RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA

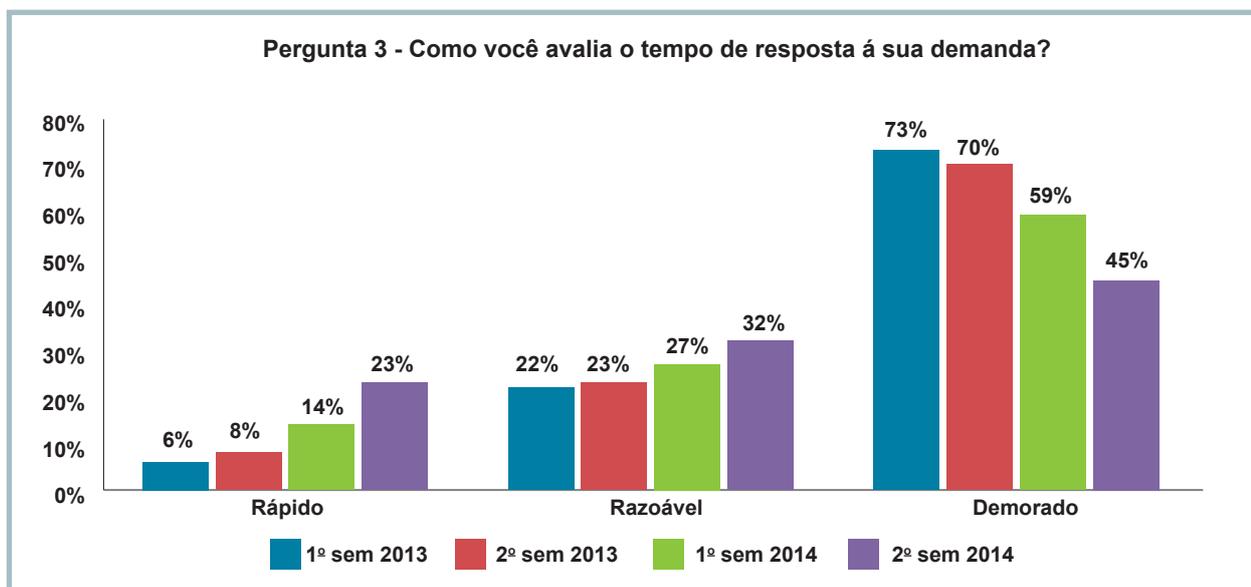
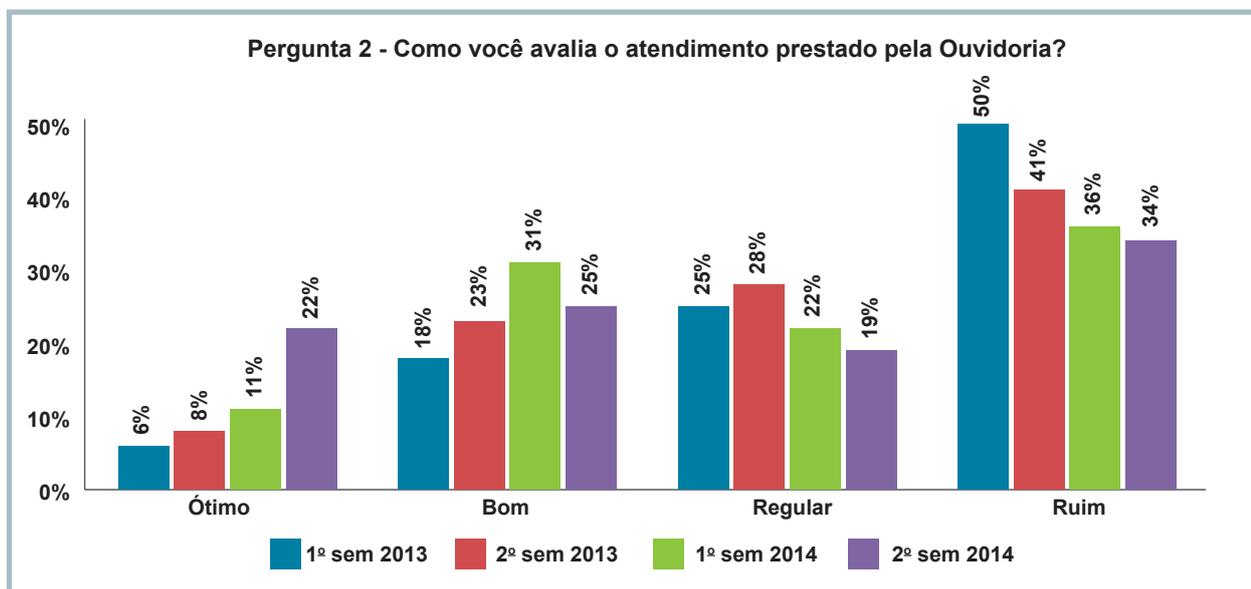
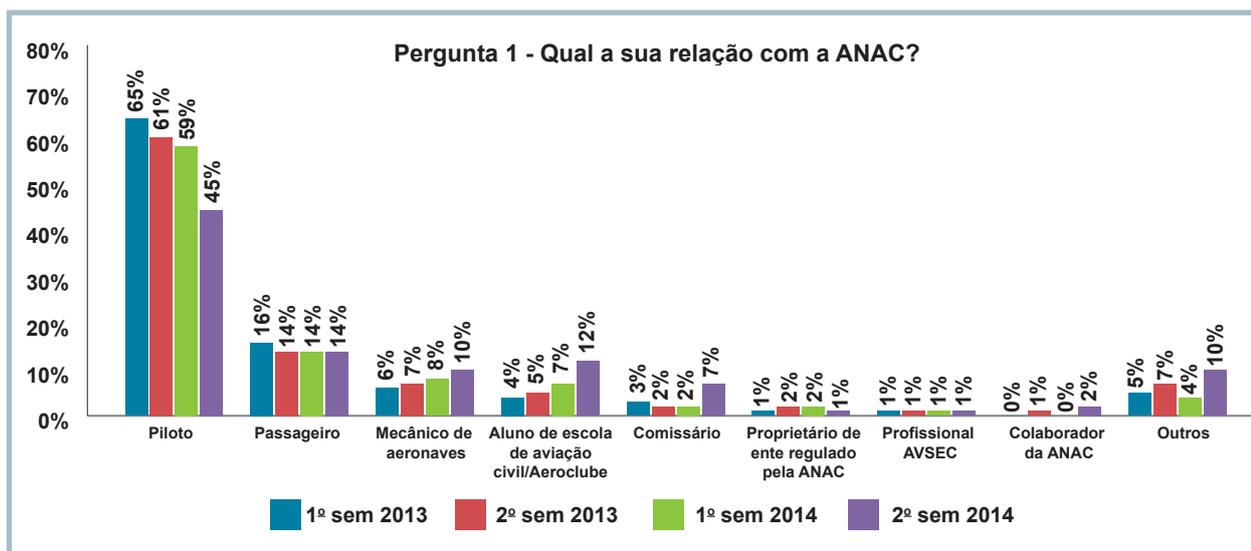
A Ouvidoria continuou com o projeto de captação da percepção do usuário por meio da pesquisa de satisfação quanto aos trabalhos por ela prestados. Abaixo, serão demonstrados a adesão à pesquisa, o percentual do público respondente e, posteriormente, a avaliação do grupo em geral por quesito em comparativo dos quatro últimos semestres.

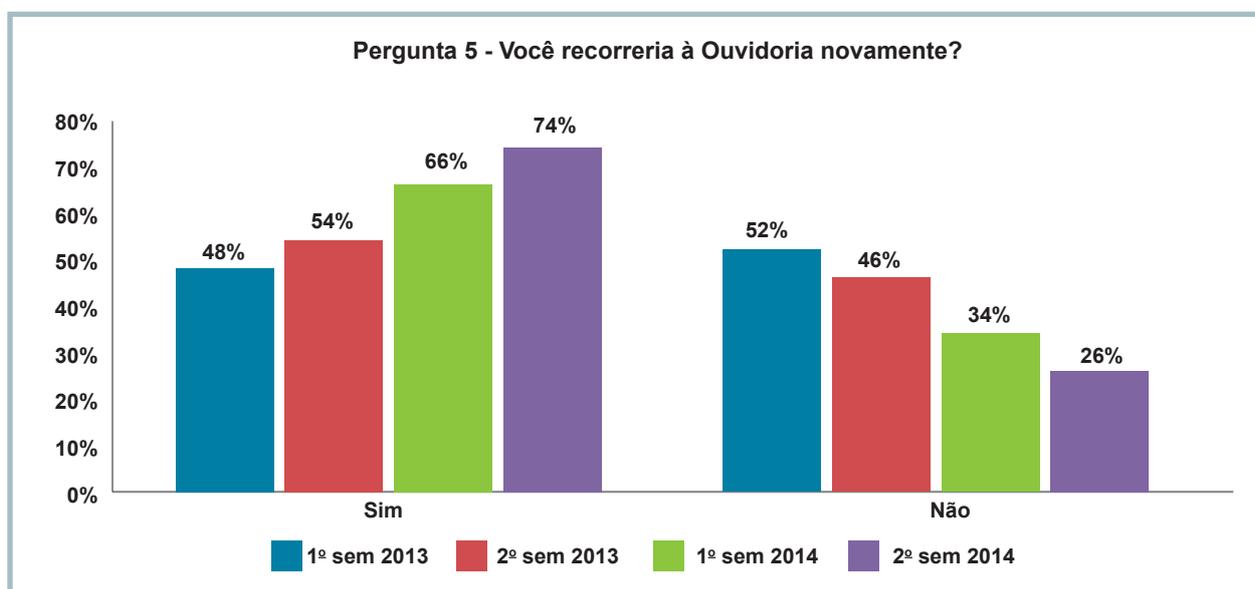
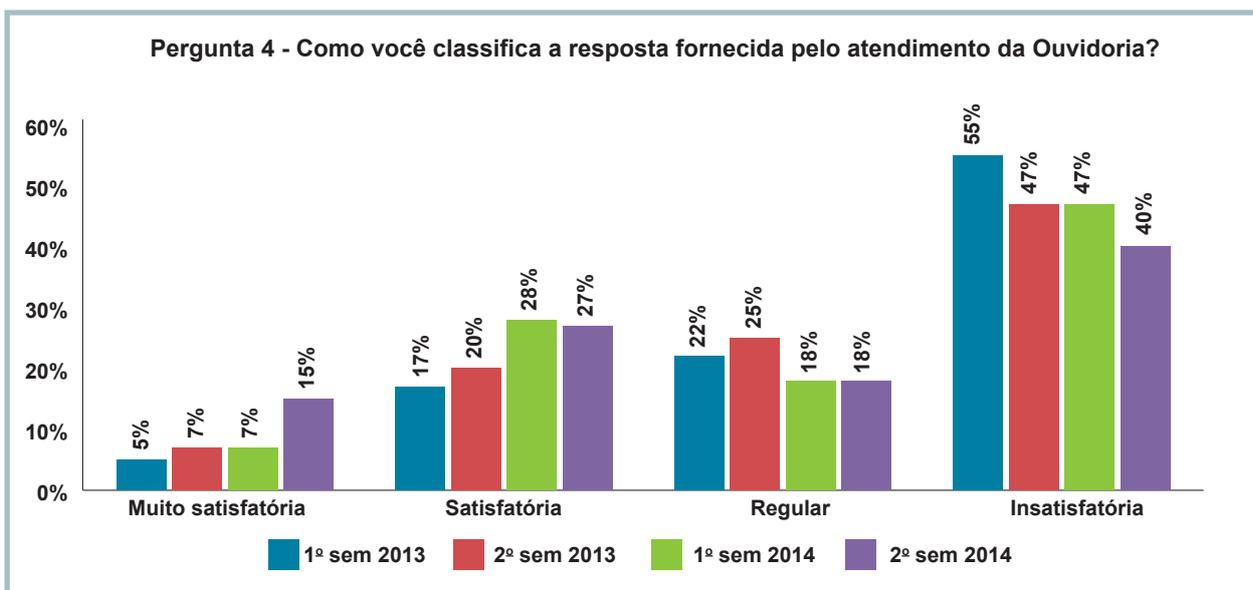
O formulário da pesquisa é composto de cinco perguntas, conforme será demonstrado abaixo:

Nota-se que as avaliações ao atendimento da Ouvidoria têm se mostrado mais satisfatórias a cada semestre. Todavia, ainda nos resta a preocupação no que tange a alguns aspectos, como:

- Percentual acima de 30% considerando a **avaliação do atendimento prestado pela Ouvidoria** no quesito “ruim”. Acreditamos que este percentual possa refletir uma perspectiva sobre o papel que a Ouvidoria não tem alcance;
- Percentual de 45% no quesito “demorado”, considerando **o tempo de resposta à demanda**. Como foi demonstrado acima o tempo médio de resposta da Ouvidoria, no 2º semestre de 2014, foi de 7,2 dias úteis;
- Percentual de 40% no quesito “insatisfatória”, considerando **a resposta fornecida pela Ouvidoria**. Ainda não foi possível uma percepção sobre qual seria a resposta considerada satisfatória ao usuário a fim de que tenhamos a avaliação dentro dos quesitos “muito satisfatória e satisfatória”.

Adesão Pesquisa de Satisfação nos quatro últimos semestres			
Rótulos de Linha	Participantes	E-mails enviados válidos	Percentual de adesão à pesquisa
1º sem 2013	525	2138	24,56%
2º sem 2013	456	1960	23,27%
1º sem 2014	401	1362	29,44%
2º sem 2014	362	1665	21,74%
Total Geral	1744	7125	24,48%





4 PRESTAÇÃO DE CONTAS DA OUVIDORIA

4.1 PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA NAS REUNIÕES DE GESTÃO DA ANAC

É importante ressaltar 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 de aprimoramento, quer na qualidade das respostas ao usuário, quer na sua celeridade.

4.2 ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS MENSIS E TRIMESTRAIS

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

Foram elaborados 6 relatórios mensais e 2 trimestrais no semestre corrente, que foram distribuídos a todos os gestores da ANAC, incluindo Diretores, Corregedor e Auditor Interno. Também foi feita publicação mensal na intranet da ANAC para acesso a todos os servidores.

4.3 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E CURSOS

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

- Curso de Capacitação em Direito do Consumidor – ENDC – à distância - portal do Ministério da Justiça – 11 de julho a 29 de agosto de 2014;
- Reunião do grupo executivo – Workshop 2 – Consolidação do Diagnóstico, em Brasília, 14 de julho de 2014;
- Workshop Diagnóstico de Maturidade da Organização, em Brasília, 29 de julho de 2014;
- Encontro mensal de Ouvidorias com a Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente – ABRAREC, em São Paulo;
- Seminário de Aeronavegabilidade - SAER, em São José dos Campos, de 7 a 08 de agosto de 2014;
- Curso de Processo Administrativo – ANAC – em Brasília, de 18 a 29 de agosto de 2014;
- Workshop método DELPHI, em Brasília, de 03 a 04 de setembro de 2014;
- Gestão em Ouvidoria, realizado pela ESAF/CGU, em Fortaleza, de 15 a 17 de Setembro de 2014;
- Workshop visão de presente, em Brasília, de 15 a 17 de setembro de 2014;
- Workshop – Análise do Cenário Externo Atual e dos Atores, em Brasília, em 30 de setembro de 2014;

- Workshop novo modelo de gestão de T.I, em Brasília, em 02 de outubro de 2014;
- Curso Programa de Desenvolvimento Gerencial e de Lideranças /Autoconhecimento MBTI, em Brasília, 08 de outubro de 2014;
- Curso de Liderança e Gestão de Pessoas, em Brasília, de 21/10/2014 a 23/10/2014;
- Palestra “Liderança, superação de desafios e alcance de resultados”, em Brasília - 30 de Outubro de 2014;
- Seminário sobre Regulação dos Direitos dos Usuários de Transporte Aéreo - Brasília - 04 e 05 de Dezembro;
- Mediando Conflitos e Restaurando Relações nas Empresas – Audire, em Brasília, de 10 e 11 de Dezembro de 2014.¹
- Workshop de planejamento estratégico “tradução da estratégia”, em Brasília, em 03 de dezembro de 2014.

¹ A Ouvidoria coordenou o curso sobre “Mediação de Conflitos, ao qual participaram 30 servidores, das áreas da SGP, Auditoria, Procuradoria, Corregedoria, Comissão de Ética e da própria Ouvidoria, ministrado por consultora externa, Sueli Renberg, nos dias 09 e 10 de dezembro de 2014.

4.4 ANDAMENTO DA PROPOSTA DE PLANO DE TRABALHO 2014/2015

Ação	Objetivos	Situação atual
<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>A Ouvidoria já finalizou a primeira versão, após contribuições de todas as áreas técnicas. Está em fase de apresentação à Diretoria para verificação de como o Manual será implementado internamente.</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>A Ouvidoria já finalizou a primeira versão e discutirá com a Diretoria o conteúdo do manual com vistas a capacitar posteriormente os servidores e definir claramente o papel de cada unidade aos servidores.</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>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.</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>A Ouvidoria continuou a aplicar a pesquisa. O resultado da pesquisa tem sido apresentado nos Relatórios Semestrais e a Ouvidoria tem feito Cartas ao Cidadão com esclarecimentos sobre alguns temas que compreende que são importantes e que têm gerado dúvidas.</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>	<p>A Ouvidoria elaborou minuta de proposta de compilação das Instruções Normativas nº 48, de 20/10/2010, e nº 53, de 28/01/2011. Está aguardando definição da Diretoria, uma vez que esta questão estava contida num projeto prioritário da Agência que foi momentaneamente desabilitado.</p>

Ação	Objetivos	Situação atual
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. Está dependendo de aprovação pela Diretoria da Reedição da Carta de Serviços.
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").	Fazer estudo de efetividade da norma quanto às medidas anteriormente adotadas.	Foi feita primeira minuta pela equipe de Ouvidoria.
	Compatibilizar os fluxos de recebimento das manifestações contra as empresas áreas diretamente nas empresas e dentro da ANAC.	
	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 pelas companhias aéreas com vistas à melhoria na prestação de serviços e diminuição do quantitativo de manifestos nos segmentos reclamados.	
Reformulação do "Espaço do Passageiro".	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.	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.
Publicação de folders do trabalho da Ouvidoria.	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 metodologia e o questionário definido estão prontos e já foram discutidos com as áreas técnicas envolvidas. A apresentação à Diretoria deverá ocorrer no primeiro semestre de 2015.
Realizar visitas individuais aos membros do Conselho Consultivo da ANAC.	Divulgar o papel da Ouvidoria intensamente junto aos servidores e aos usuários dos serviços prestados pela ANAC.	Ainda não foi realizada.
	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

Uma olhada pelo retrovisor do tempo mostra, inegavelmente, uma melhora significativa nos indicadores alcançados a cada semestre (por razões de diagramação, optou-se por mostrar resultados ao longo dos semestres dos últimos dois anos). Não resta dúvida de que muito ainda se tem a alcançar, principalmente no que se refere à percepção pelos usuários sobre a atuação da Ouvidoria, reque-rendo uma presença mais marcante junto à sociedade sobre o papel que lhe cabe na relação sociedade e Agência.

Internamente, no entanto, a Ouvidoria vem consolidando sua importância e obtendo mais consideração por parte dos gestores, ao ser mais acionada para compreender o que mais tem sido reclamado e sobre a imagem que está sendo passada aos cidadãos.

A Ouvidoria também tem obtido êxito em seu papel de auxiliar o administrador em sua capacidade de análise e alteração de procedimentos, uma vez que interpreta como o usuário tem sido afetado pelas escolhas de análise e construção de sistemas de tecnologia.

Evidentemente, sem o reconhecimento da importância da Ouvidoria pelos Diretores da Agência, nossos resultados seriam menos significativos e impactantes. Várias foram as apresentações aos gestores da ANAC, aos membros do seu Conselho Consultivo e as discussões feitas com as equipes técnicas da ANAC.

Em assim sendo, consolidamos e legitimamos nosso papel principal como canal de comunicação entre a sociedade e a ANAC.



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