

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA



I SEMESTRE
2015

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

CENIPA: Centro de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos

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

SAR: Superintendência de Aeronavegabilidade

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 referentes aos primeiros semestres de 2012 a 2015	10
2.2 Assuntos mais recorrentes na Ouvidoria referentes aos primeiros semestres de 2012 a 2015	12
2.3 Comparativo de resolubilidade das demandas pela Ouvidoria referentes aos primeiros semestres de 2012 a 2015	13
2.4 Demonstrativo do percentual de consulta e desempenho das áreas técnicas mais demandadas pela Ouvidoria referentes aos primeiros semestres de 2012 a 2015	15
2.5 Comparativo de resolubilidade das demandas pelas áreas técnicas em geral referentes aos primeiros semestres de 2012 a 2015	18
3 Resultado da Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria	20
4 Prestação de contas da Ouvidoria	23
4.1 Participação da Ouvidoria nas Reuniões de Gestão da ANAC	23
4.2 Elaboração de Relatórios mensais e trimestrais	23
4.3 Participação em eventos e cursos	23
4.4 Andamento da Proposta de Plano de trabalho 2014/2015	24
5 Considerações Finais	26

1 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria buscou apresentar seus relatórios semestrais de forma mais concisa, com comentários breves, porém, relevantes para a compreensão dos principais resultados pelos leitores.

Em se tratando de Relatório semestral, os resultados alcançados são comparados com os dos primeiros semestres de 2012 a 2015. Quanto a iniciar a série estatística a partir de 2012, se justifica em razão de grandes mudanças ocorridas na prestação de serviços pela ANAC, iniciadas no final de 2011 e a impactar as estatísticas de 2012.

Os dados apresentados, neste relatório, mostram uma melhoria da performance das diversas áreas e, conseqüentemente, da Ouvidoria, destacando por parte dos técnicos das áreas uma maior sensibilização para responderem aos usuários em um tempo cada vez menor, com mais qualidade e humanização. A pesquisa rotineira junto aos usuários da Ouvidoria tem servido como forte instrumento na revisão de estratégias de mudanças de normas e processos pelas áreas técnicas.

Há que se ressaltar e isto poderá ser visualizado nas estatísticas sobre os assuntos mais reclamados, que alguns problemas se mantiveram. Estas questões requerem monitoramento contínuo pela Ouvidoria para busca de soluções junto aos gestores.

Por fim, é gratificante constatar que o diálogo não só interno com as áreas, mas principalmente com os usuários está contribuindo para com uma maior confiança na Ouvidoria da Agência.

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

2.1 DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA REFERENTES AOS PRIMEIROS SEMESTRES DE 2012 A 2015.

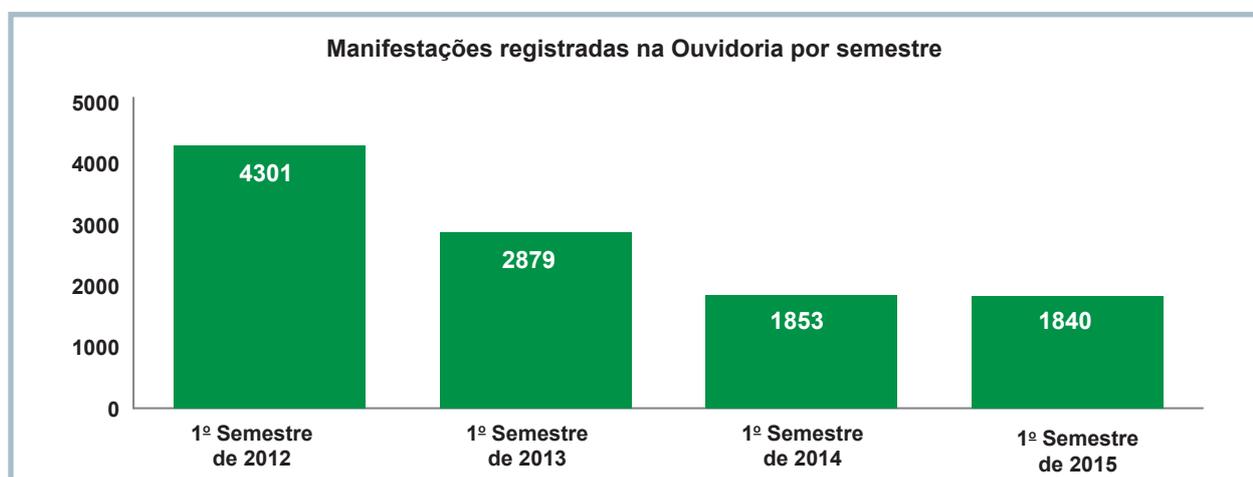
A Ouvidoria resolveu, neste I Relatório de 2015, fazer comparativo das manifestações registradas e tratadas, nos primeiros semestres dos anos de 2012 a 2014, apesar de a Ouvidoria ter sido implantada em janeiro de 2007. Esta escolha se deu em razão das grandes mudanças que ocorreram na ANAC, no final de 2011, como a centralização de maior parte da prestação dos serviços e que começaram a afetar as estatísticas em 2012.

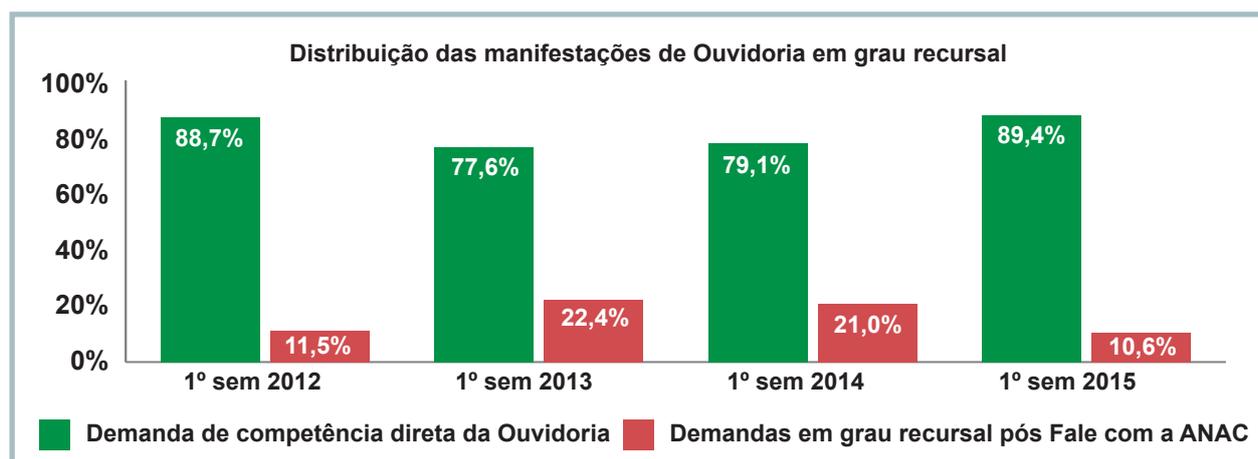
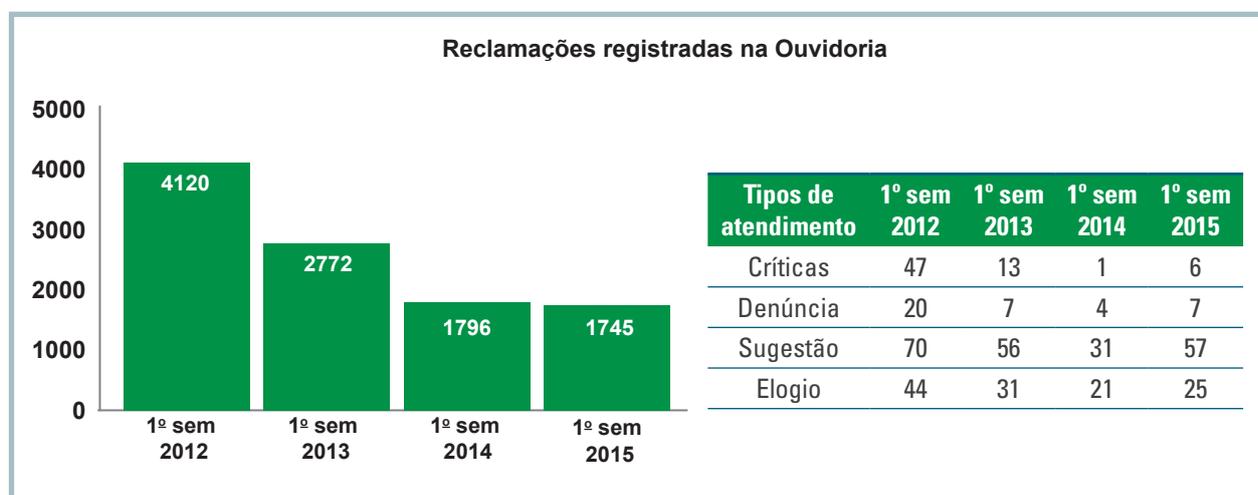
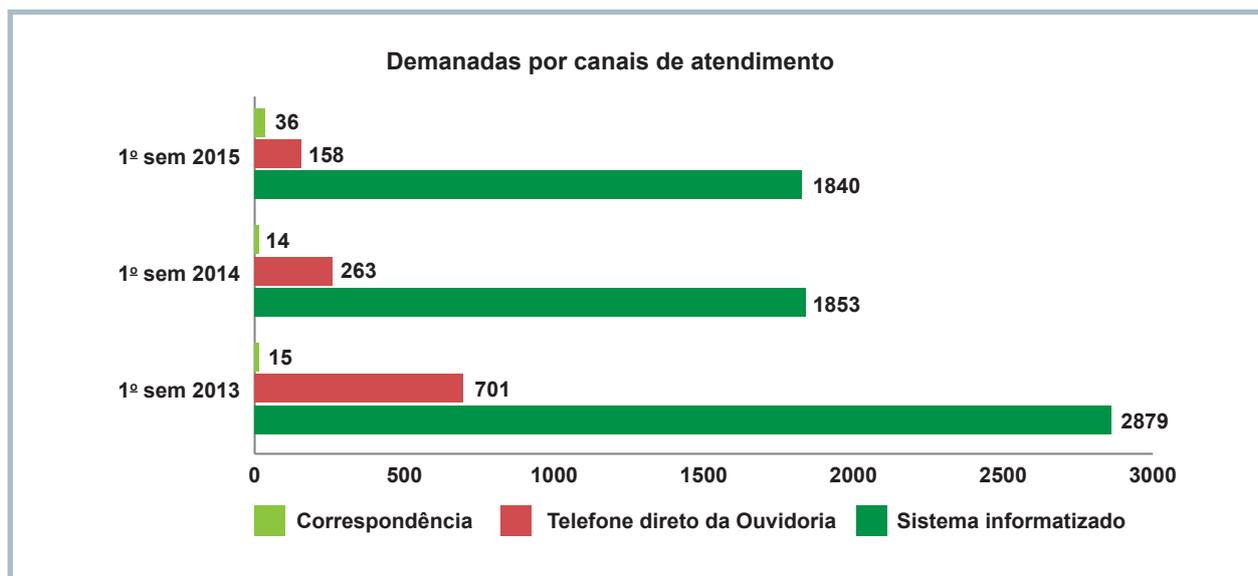
O gráfico de manifestações registradas por semestre já mostra uma quase equiparação nos quantitativos entre os primeiros semestres de 2014 e 2015, apontando para uma normalidade dos serviços durante os períodos comparados.

Já o gráfico de demandas por canais de atendimento mostra uma redução de quase 40% no total de ligações para a Ouvidoria no 1º semestre

de 2015 em comparação a 2014. Levando-se em consideração que o telefone da Ouvidoria é basicamente para acompanhamento da finalização dos registros, pode-se inferir que o tempo de resposta está cada vez mais célere, desincentivando o usuário a recorrer à Ouvidoria em busca de maiores informações sobre o não atendimento à sua manifestação.

O último gráfico deste tópico mostra uma redução significativa na procura da Ouvidoria para reclamar da demora ou da qualidade no atendimento de registros pós Fale com a ANAC. Contudo, há que se destacar que a Ouvidoria não tem como precisar se todas as reaberturas de usuários são a ela repassadas adequadamente para tratamento, contudo trabalhará em conjunto com o Fale com a ANAC para assegurar a classificação correta das reaberturas.





2.2 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES NA OUVIDORIA REFERENTES AOS PRIMEIROS SEMESTRES DE 2012 A 2015.

Se analisados os grupos mais demandados entre os semestres, nota-se uma redução entre os semestres em quase todos os assuntos. Contudo, algumas modalidades de assuntos como: **revalidação de habilitação técnica, validação de habilitação e concessão de habilitação inicial** aumentaram em 2015 em relação a 2014. Tal fato deveu-se ao aumento no tempo de análise dos processos pelo setor de licenças e habilitações, em razão de uma possível redução na sua força de trabalho.

O assunto **demora na emissão de resposta ao usuário** é um dos que vem apresentando redução mais constante. Tal fato se deve à conscientização dos pontos focais e gestores na redução do tempo de resposta e também da força tarefa da Gerência - Geral de Ação Fiscal que eliminou o passivo de demandas contra empresas aéreas.

O assunto **falha no envio de dados entre escola e ANAC** alcançou uma redução significativa no total de manifestações registradas, em razão de mudanças operacionais na divulgação dos alunos que obtiveram aprovação no curso. A partir da delegação da competência para que as escolas insiram a relação de alunos aprovados nos cursos no sistema da ANAC, aqueles já ficam aptos ao agendamento das provas da ANAC, o que até então estava centralizado na Agência. Os casos remanescentes de reclamações se devem a algumas escolas que ainda não obtiveram autorização da ANAC tanto por demora do ente em algum outro processo de avaliação da escola ou pelo fato de o próprio ente não ter solicitado autorização de inserção no sistema.

Assuntos mais demandados	1º Sem 2012	1º Sem 2013	1º Sem 2014	1º Sem 2015
Carteira de Habilitação Técnica	1133	868	541	515
Atualização de dados cadastrais	95	49	42	50
Emissão de CHT	229	323	361	250
Indeferimento de processo	90	40	48	54
Outros	242	58	46	40
Revalidação de habilitação	353	262	53	110
Validação de Habilitação Técnica	124	136	15	28
Checagem/Rechecagem	79	16	73	57
Demora na emissão de resposta ao usuário	442	482	279	129
Gerência de Relacionamento com usuários	408	462	260	119
Outros	7	1	3	4
Ouvidoria	27	19	16	6
Exames Teóricos	282	353	382	164
Agendamento de exame teórico	0	0	45	55
Aplicação de exames	90	88	6	3
Demora na divulgação de resultados	35	12	19	18
Falha no envio de dados entre escola e ANAC	43	142	232	146
Localidades de aplicação	13	13	2	3
Outros	73	69	89	82
Recurso de prova	28	16	27	4

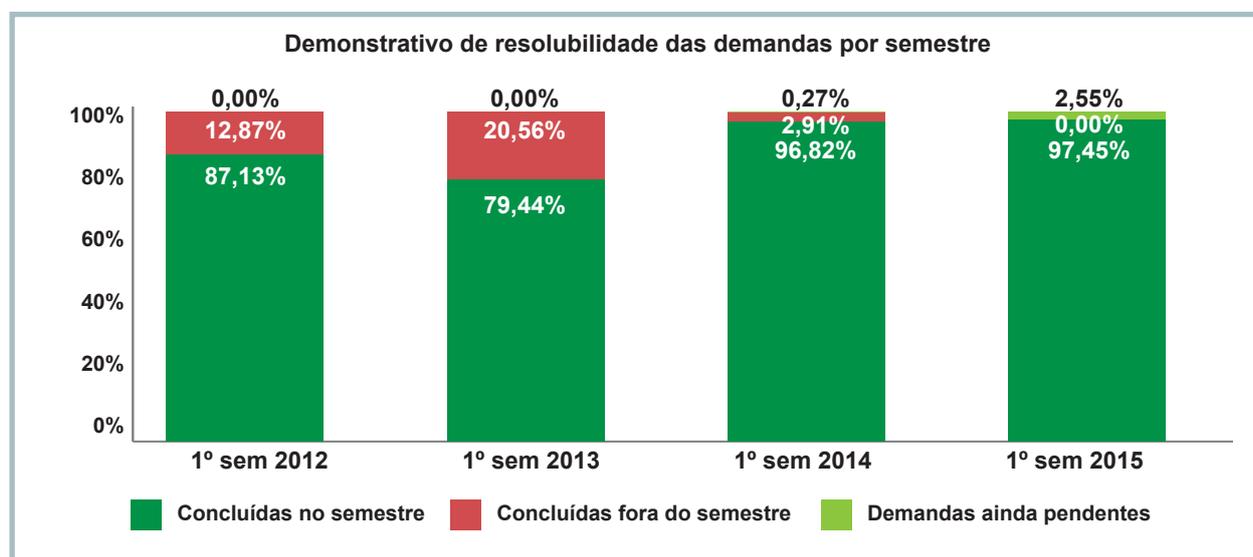
Assuntos mais demandados	1º Sem 2012	1º Sem 2013	1º Sem 2014	1º Sem 2015
Licença	401	358	69	142
Concessão de licença	270	271	25	100
Indeferimento de processo	16	32	16	19
Outros	115	55	28	23
Sistemas informatizados de acesso ao usuário	1046	290	79	127
FOCUS	28	14	22	2
Outros	268	65	21	38
SACI	674	196	35	78
SINTAC	76	15	1	9

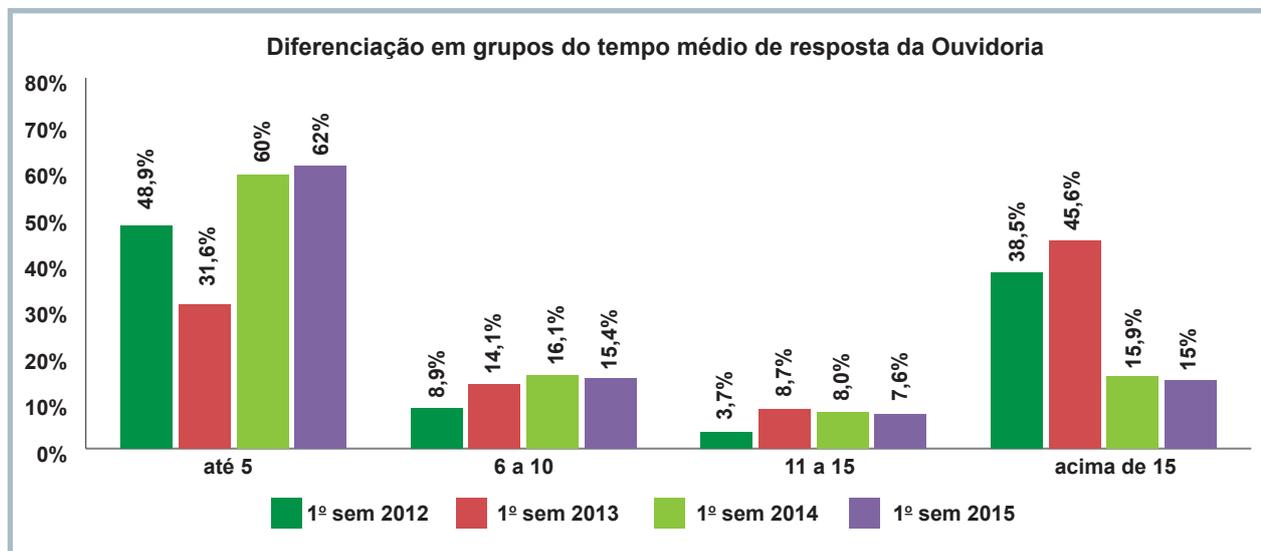
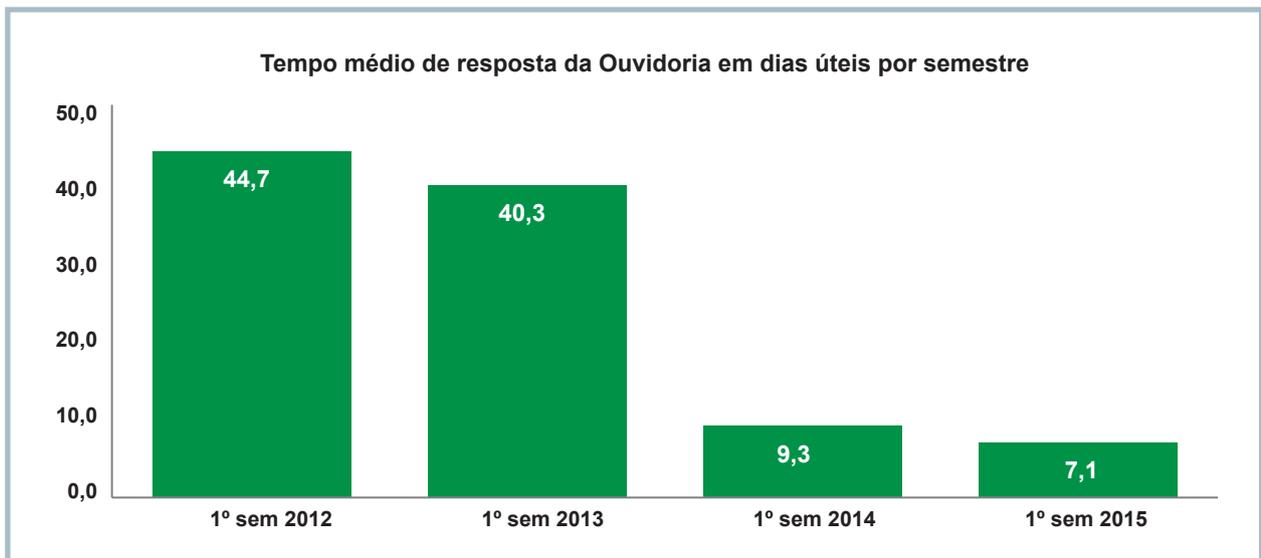
2.3 COMPARATIVO DE RESOLUBILIDADE DAS DEMANDAS PELA OUVIDORIA REFERENTES AOS PRIMEIROS SEMESTRES DE 2012 A 2015.

Em termos semestrais, é notória a melhoria alcançada no quantitativo de demandas respondidas dentro do semestre analisado, assim como o tempo de resposta em dias úteis aos usuários.

O gráfico que desagrega o tempo de resposta fixado na IN nº 53 (15 dias úteis) mostra uma tendência decrescente, mais significativa durante o início da série, em função do trabalho

de conscientização que a Ouvidoria já faz junto aos consultores e gestores. Os resultados obtidos favorecem positivamente uma revisão do ato normativo com vistas a institucionalizar um prazo inferior ao atual para atender todas as manifestações dos usuários. Tal medida está aguardando definição da Diretoria.





2.4 DEMONSTRATIVO DO PERCENTUAL DE CONSULTA E DESEMPENHO DAS ÁREAS TÉCNICAS MAIS DEMANDADAS PELA OUVIDORIA REFERENTES AOS PRIMEIROS SEMESTRES DE 2012 A 2015.

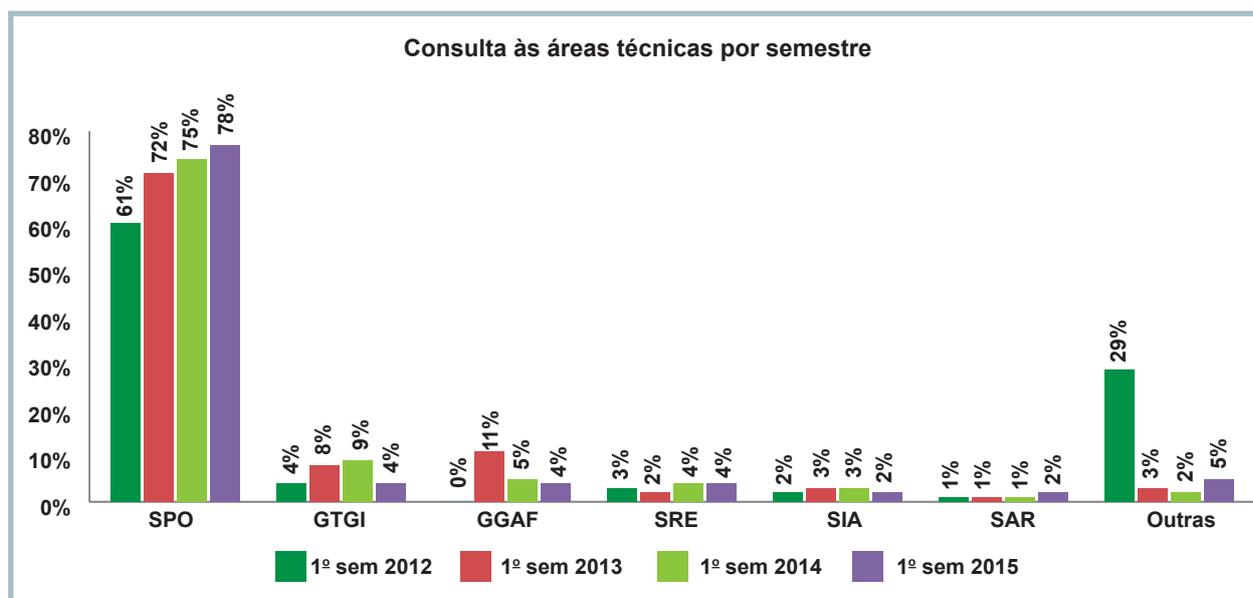
O primeiro gráfico mostrará sempre a SPO, GTGI, GGAF, SRE, SIA e SAR como as áreas mais demandadas pela Ouvidoria por serem os grandes prestadores diretos de serviços para a sociedade. Nota-se que todas as áreas, com exceção da SPO, mostram um universo parecido de reclamações entre os semestres.

A tabela de frequência de assuntos nas cinco áreas mais demandadas aponta que os problemas mais frequentes são os mesmos na SPO. O problema relacionado com (primeira posição) **demora na entrega/confecção ou não comando de envio da CHT** reflete basicamente a falta de comunicação entre a área técnica e o usuário sobre as razões pela não confecção da CHT ou ainda de endereçamento equivocado e retornado pelos Correios. O segundo assunto, **falha no envio de dados entre escola e ANAC**, apesar de estar constando da 2ª posição em termos de quantitativo, reduziu significativamente em 2015, em razão da medida introduzida

pela ANAC e já mencionada anteriormente. O quinto assunto desta Superintendência mostra que a Superintendência voltou a atrasar a análise dos processos de **concessão de licença inicial**.

As demais áreas que figuram na tabela e que apresentam a frequência de assuntos parecidos entre os semestres também têm apresentado redução no quantitativo de demandas que são afetas à Ouvidoria, se analisarmos conjuntamente o quantitativo demonstrado na tabela do tópico 2.2.

As duas tabelas últimas deste tópico mostram a manutenção ou evolução do tempo de resposta pelas áreas técnicas da Ouvidoria dentro do tempo regulamentar. Isto demonstra que as áreas continuam estimuladas a atenderem o usuário em tempo razoável. Tal resultado poderá ser analisado nos gráficos referentes aos resultados da pesquisa que refletem a melhoria da satisfação e confiabilidade do usuário nos serviços da ANAC.



Frequência de assuntos nas áreas mais demandadas por semestre									
Áreas	Ranking	Percentual	1º sem 2012	Percentual	1º sem 2013	Percentual	1º sem 2014	Percentual	1º sem 2015
SPO	1º	18%	demora/erro na análise dos processos de revalidação	15,4%	demora na concessão de licença	27,0%	demora na entrega/confeção ou não comando de envio de CHT	18%	demora na entrega/confeção ou não comando de envio de CHT
	2º	13%	demora na concessão de licença	14,8%	demora na entrega/confeção ou não comando de envio de CHT	13,6%	falha no envio de dados entre Escola e ANAC	10%	falha no envio de dados entre Escola e ANAC
	3º	11%	demora na entrega/confeção ou não comando de envio de CHT	11,5%	sistemas informatizados	7,0%	demora na emissão de resposta ao usuário	8%	demora/erro na análise dos processos de revalidação
	4º	8%	certificado médico aeronáutico	11,0%	demora/erro na análise dos processos de revalidação	5,7%	demora na liberação dos exames de proficiência técnica	7%	sistemas informatizados
	5º	7%	sistemas informatizados	7,6%	demora na emissão de resposta ao usuário	4,3%	demora na concessão de licença	7%	demora na concessão de licença
GTGI	1º	28,6%	serviços da central de atendimento	61,3%	demora na emissão de resposta ao usuário	67,4%	demora na emissão de resposta ao usuário	6%	demora na emissão de resposta ao usuário
	2º	25,5%	demora na emissão de resposta ao usuário	9,4%	serviços da central de atendimento	10,1%	serviços da central de atendimento	35%	serviços da central de atendimento
	3º	10,2%	sistemas informatizados	5,5%	sistemas informatizados	7,3%	sistemas informatizados	8,0%	legislação de aviação civil
GGAF	1º			73,7%	demora na emissão de resposta ao usuário	56,0%	demora na emissão de resposta ao usuário	33,9%	qualidade da resposta dada ao usuário
	2º		Ainda não existia esta área	8,8%	aplicação de exames teóricos nas Nuracs	20,0%	aplicação de exames teóricos nas Nuracs	28,0%	demora na emissão de resposta ao usuário
	3º			5,0%	qualidade da resposta dada ao usuário	10,0%	qualidade da resposta dada ao usuário	9,2%	atuação regimental
SRE	1º	25,7%	demora na emissão de resposta ao usuário	22,5%	demora na emissão de resposta ao usuário	34,0%	legislação de aviação civil	42,3%	legislação de aviação civil
	2º	24,3%	fiscalização	20,7%	legislação de aviação civil	11,3%	atuação regimental	13,5%	serviços da central de atendimento
	3º	13,5%	legislação de aviação civil	7,0%	atuação regimental	10,0%	demora na emissão de resposta ao usuário	9,6%	qualidade da resposta dada ao usuário
SIA	1º	40%	público AVSEC	44,0%	público AVSEC	59,0%	público AVSEC	26,5%	certificação operacional de aeroportos, aeródromos, heliportos
	2º	14,5%	demora na emissão de resposta ao usuário	8,4%	demora na emissão de resposta ao usuário	23,0%	demora na emissão de resposta ao usuário	17,6%	legislação de aviação civil
	3º	11%	certificação operacional de aeroportos, aeródromos, heliportos	7,2%	certificação operacional de aeroportos, aeródromos, heliportos	5,5%	certificação operacional de aeroportos, aeródromos, heliportos	14,7%	qualidade da resposta dada ao usuário

Ano		2012			2013			2014			2015		
Semestre		1º Semestre		Total	1º Semestre		Total	1º Semestre		Total	1º Semestre		Total
Status	Concluída		Total	Concluída		Total	Concluída		Total	Concluída		Total	
Prazo IN 53	Sim	Não		Sim	Não		Sim	Não		Sim	Não		
UORG mais demandadas	SPO	50%	50%	2074	63%	37%	2060	90%	10%	1425	91%	6%	1467
	GTGI	100%	0%	136	96%	4%	235	87%	13%	178	99%	0%	81
	GGAF	ainda não existia		0	41%	59%	308	94%	6%	100	94%	4%	72
	SRE	88%	13%	112	57%	43%	58	69%	31%	71	81%	19%	74
	SIA	90%	10%	61	65%	35%	84	66%	34%	56	93%	7%	42
	SAR	94%	6%	17	79%	21%	24	82%	18%	22	96%	4%	47
	Outras	99%	1%	996	99%	1%	84	91%	7%	46	89%	6%	99
Total	69%	31%	3396	64%	36%	2853	89%	11%	1898	91%	6%	1882	

*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		2012			2013			2014			2015		
Semestre		1º Semestre		Total	1º Semestre		Total	1º Semestre		Total	1º Semestre		Total
Status	Concluída		Total										
Prazo IN 53	Sim	Não											
Distribuição Unidades SPO	GCEP-HAB	27%	73%	1342	56%	44%	1406	95%	5%	744	95%	4,1%	883
	GCEP-PROF	98%	2%	46	91%	9%	55	97%	3%	32	80%	20%	50
	GTFH	100%	0%	281	87%	13%	45	100%	0%	47	100%	0%	86
	Exames	98%	2%	265	90%	10%	311	91%	9%	367	91%	7%	234
	Escolas	78%	22%	27	100%	0%	12	67%	33%	72	98%	2%	91
	GCOI-SIM	0%	100%	1	100%	0%	1	-	-		-	-	
	GCOI-CT	-	-	0	-	-		0%	100%	3	0%	0%	1
	GCTA	0%	100%	3	100%	0%	1	50%	50%	2	100%	0%	6
	GNOS	80%	20%	5	75%	25%	4	23%	77%	13	24%	71%	21
	Escalas	0%	100%	5	20%	80%	15	89%	11%	90	81%	19%	52
	GOAG	100%	0%	5	40%	60%	5	50%	50%	4	25%	17%	12
	SPO	64%	36%	94	56%	44%	205	65%	33%	51	35%	6%	31
Total	50%	50%	2074	63%	37%	2060	90%	10%	1425	91%	6%	1467	

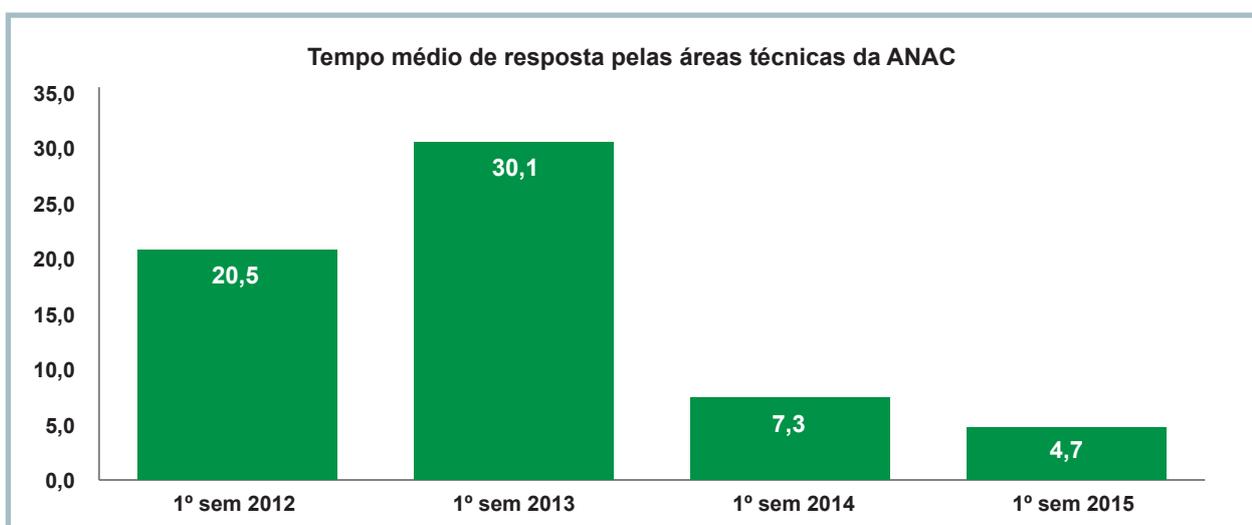
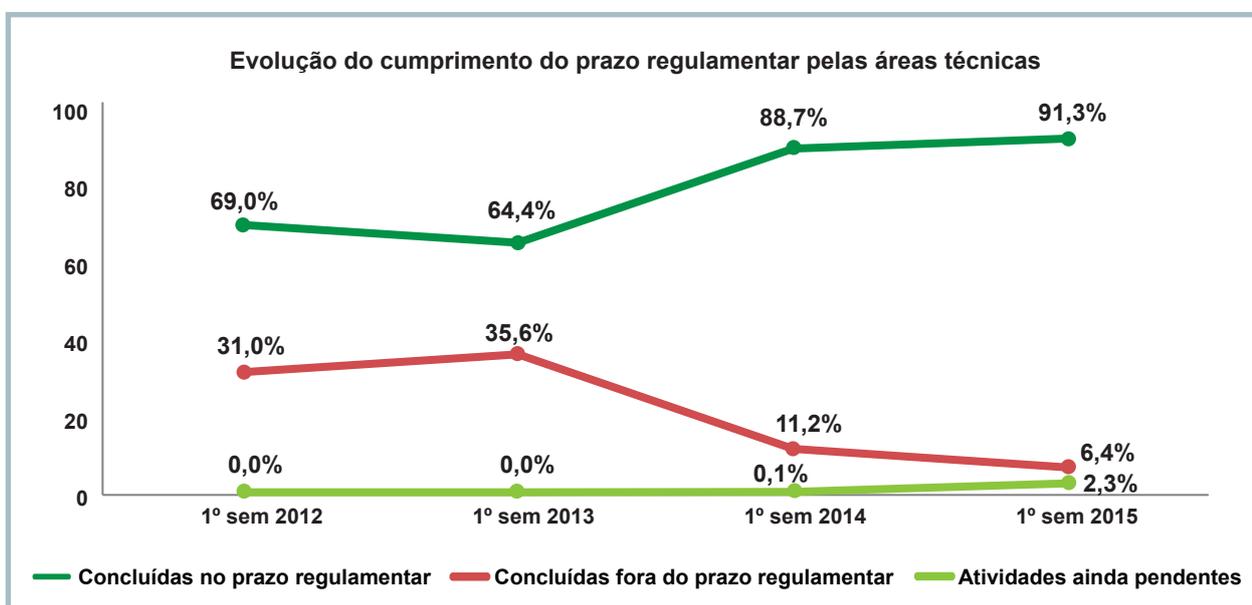
*A diferença entre o total de concluídas dentro e fora do prazo da IN 53, em relação a 100%, equivale ao percentual de atividades pendentes pela área técnica da ANAC.

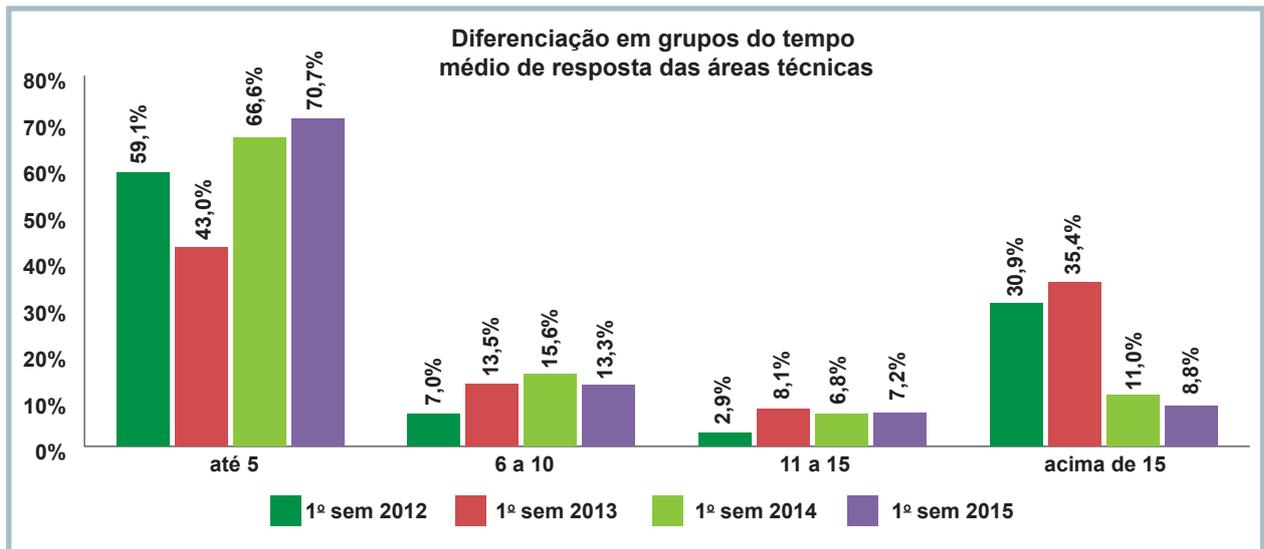
2.5 COMPARATIVO DE RESOLUBILIDADE DAS DEMANDAS PELAS ÁREAS TÉCNICAS EM GERAL REFERENTES AOS PRIMEIROS SEMESTRES DE 2012 A 2015.

Os gráficos abaixo mostram a performance das áreas técnicas quanto ao tempo de resposta à Ouvidoria.

Os três gráficos mostram que as áreas técnicas têm tentado reduzir o tempo de resposta à Ouvidoria, apesar de o tempo regulamentar para resposta por tipo de atendimento ser em média 15 dias úteis.

A Ouvidoria, além das ações de acompanhamento e contribuição para redução do tempo de resposta, propôs que fossem contemplados indicadores no planejamento estratégico para controle e redução do tempo de resposta aos usuários que buscam os serviços de Ouvidoria.





3 RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA

Foi a partir do primeiro semestre de 2013 que a Ouvidoria começou a realizar a pesquisa de satisfação para verificação da percepção do usuário sobre os serviços por ela prestados e a divulgar os resultados em seus relatórios semestrais de atividade. Também disponibiliza Relatório específico da pesquisa de satisfação na página da Ouvidoria na internet.

O formulário simples com cinco perguntas objetiva entender o perfil de quem busca mais comumente à Ouvidoria, avaliar o atendimento prestado em geral e o tempo e a qualidade da resposta fornecida pelo setor, além de avaliar a credibilidade depositada pelo usuário ao recorrer à Ouvidoria para resolução de um problema ou para ser sua voz ativa na Agência.

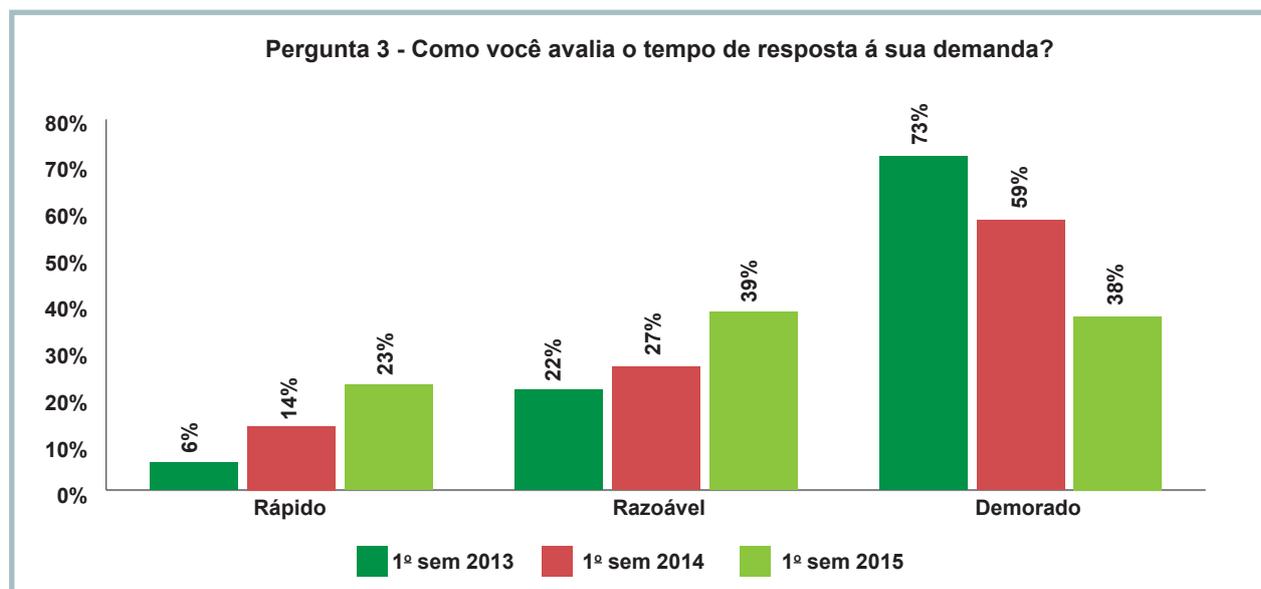
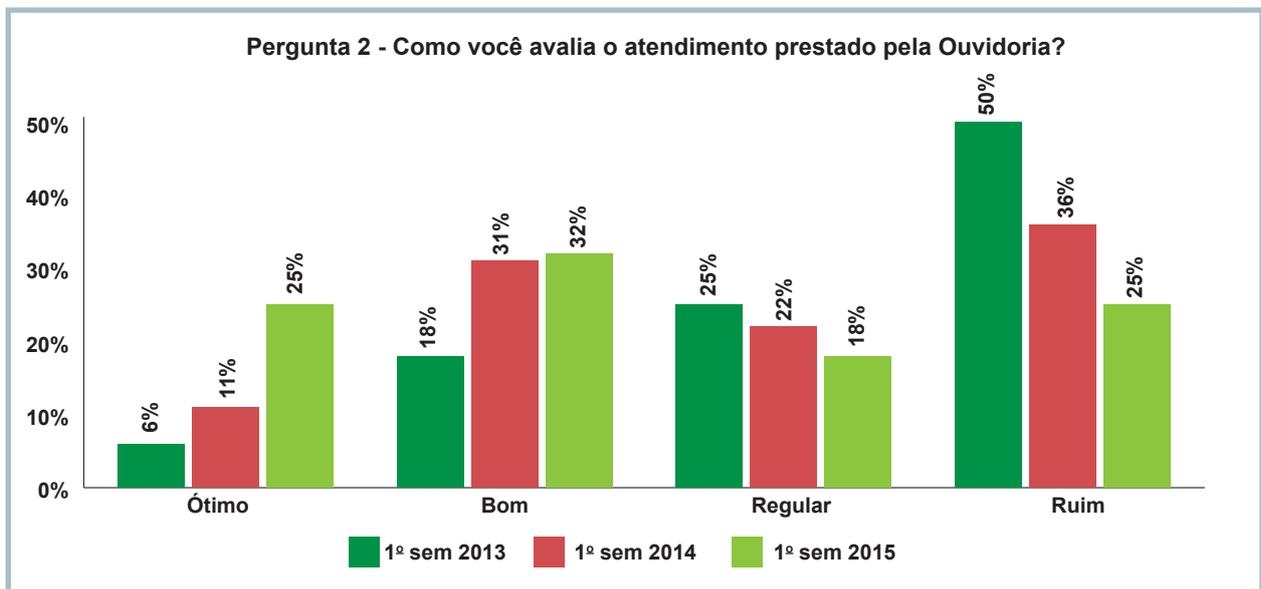
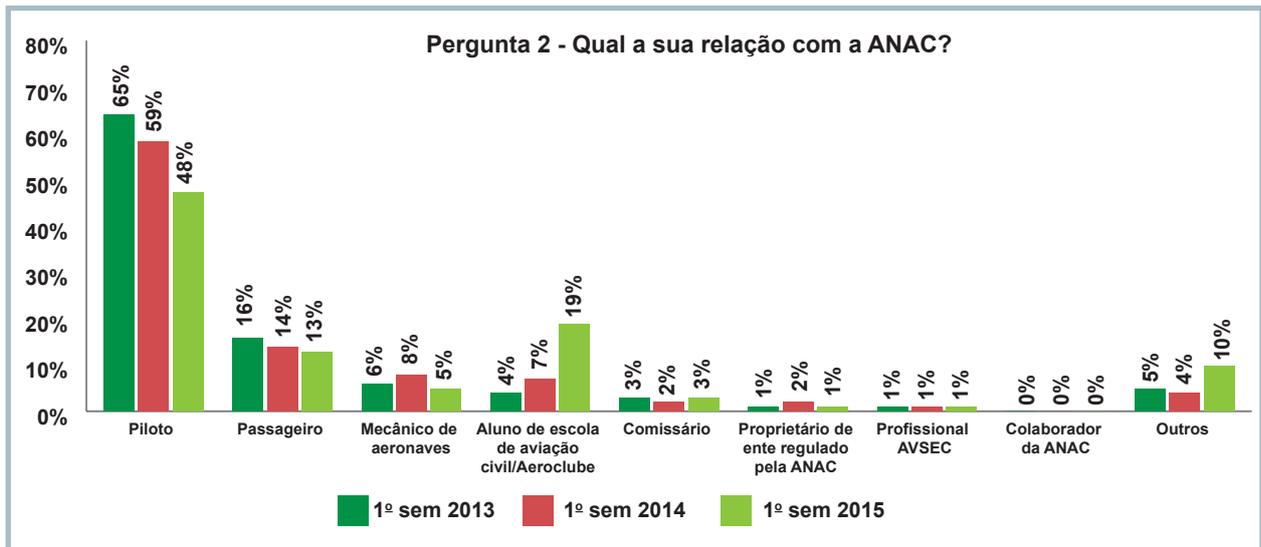
É gratificante realizar a pesquisa e verificar que os resultados têm mostrado melhoria em todos os aspectos perguntados.

Apesar de a pesquisa objetiva e direta não conseguir captar os porquês das avaliações, a Ouvidoria ainda tem de investigar o porquê por exemplo, de 39% dos usuários entenderem que o tempo de resposta é demorado, sendo que mais de 60 % dos registros foram respondidos em até 5 dias úteis e o tempo médio de resposta ter sido em média 7 dias úteis.

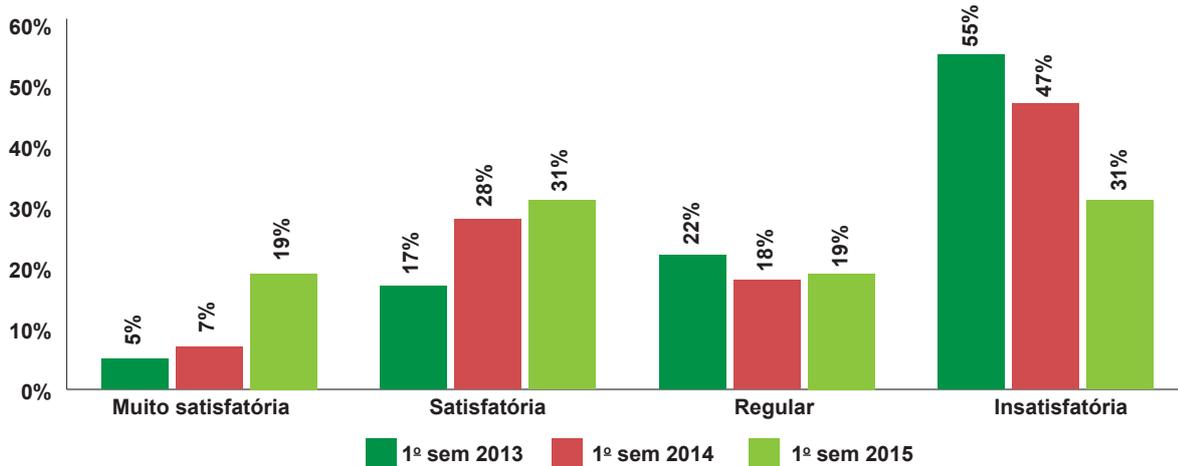
Das cinco avaliações, a que mais gratifica a Ouvidoria é saber que mais de 80% dos usuários recorreriam novamente à Ouvidoria. Isto prova que o caminho que está sendo trilhado, mesmo sempre necessitando de melhorias em prol dos usuários, está refletindo positivamente os esforços de todos.

Adesão Pesquisa de Satisfação nos primeiros semestres de 2013 a 2015

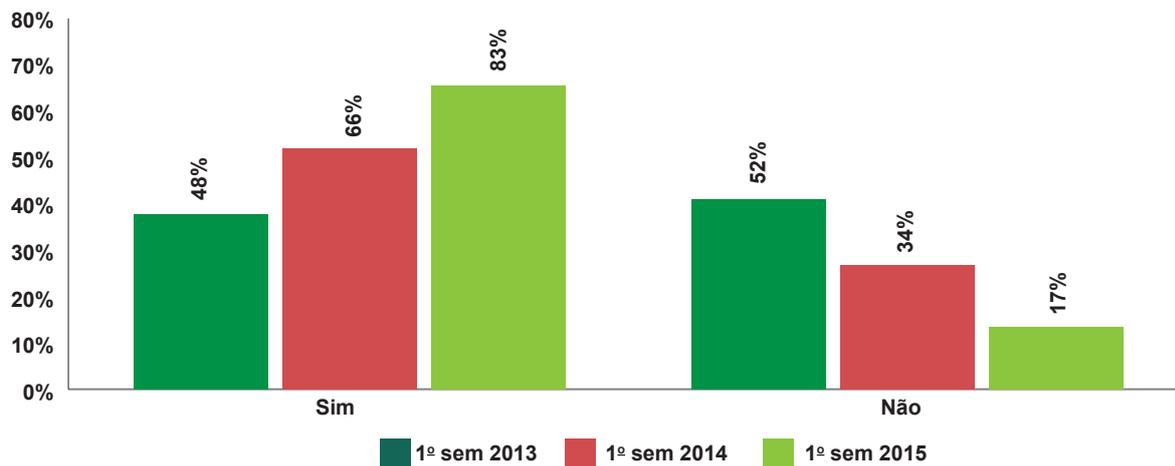
Rótulos de Linha	Participantes	E-mails enviados válidos	Percentual de adesão à pesquisa
1º/2013	525	2138	24,56%
1º/2014	401	1362	29,44%
1º/2015	291	1352	21,52%
Total Geral	1217	4852	25,17%



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



Pergunta 5 - Você recorreria à Ouvidoria novamente?



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 MENSAIS 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:

- Workshop de Implementação de Gestão do Conhecimento na ANAC – 31 de março a 01 de abril de 2015;
- Ouvidoria na Administração – 18 de março a 14 de abril de 2015;
- Palestra – Conflitos no ambiente de trabalho – 16 de março de 2015;
- Encontro mensal de Ouvidorias com a Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente – ABRAREC, em São Paulo;
- Reuniões bimensais com o Comitê de Ouvidorias do Setor Aéreo, capitaneadas pelo Ouvidor da ANAC;
- Workshop Gestão da Mudança, em Brasília, 05 de março de 2015;
- Workshop Acompanhamento e Avaliação da Estratégia, em Brasília, 22 de junho de 2015;
- Seminário Novo Modelo de Gestão de T.I, em Brasília, 25 de fevereiro de 2015;
- Curso Programa de Desenvolvimento de Líderes - Técnicas de Negociação, em Brasília, de 09 de abril de 2015 a 10 de abril de 2015;
- Curso Programa de Desenvolvimento de Líderes – Gestão Estratégica de Resultados, em Brasília, de 13 de abril de 2015 a 15 de abril de 2015;
- Curso Programa de Desenvolvimento de Líderes – Gestão Avançada de Projetos, em Brasília, de 25 de junho de 2015 a 26 de junho de 2015.

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.	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.
	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.	
	Possibilitar à área de atendimento verificar se os procedimentos e possíveis prazos acordados serão cumpridos.	
Elaboração de Manual sobre as competências da Ouvidoria, Corregedoria, Auditoria e Comissão de Ética.	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 conseqüente diminuição de gastos públicos e burocratização de contenda que não caracterize formal desrespeito às normas vigentes de conduta do servidor.	A Ouvidoria já finalizou a primeira versão, discutiu com as áreas envolvidas e propôs uma Instrução Normativa que está em discussão com o Grupo de áreas envolvidas.
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.	Este ano só foram feitos treinamentos individuais com os novos pontos focais.
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.	A Ouvidoria continuou a aplicar a pesquisa. O resultado da pesquisa tem sido apresentado nos Relatórios Semestrais.
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 28/01/2011. Está aguardando definição da Diretoria, uma vez que esta questão estava contida num projeto prioritário da Agência que foi momentaneamente desabilitado.

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.	Está suspensa aguardando a revisão das Condições Gerais de Transporte.
	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.	Já houve discussão com a Diretoria, porém sem decisão.
	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.	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.	Somente foi feita visita a um membro do Sindicato dos Aeronautas por indicação de representante do Conselho Consultivo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho de qualquer Ouvidoria Pública é contínuo e como muitos dizem “de formiguinha”, uma vez que para se alcançar pequenos resultados há que se fazer muito esforço de forma persuasiva, repetitiva e ao mesmo tempo inovadora.

A Ouvidoria da ANAC não trabalha para apontar os defeitos da Instituição, mas para compreender os anseios da sociedade e ao mesmo tempo as dificuldades encontradas pelos gestores para prestarem um serviço de qualidade e num tempo razoável. Para isto, tem tentado se especializar nos assuntos mais frequentes, traduzir o que o cidadão/usuário espera da ANAC e auxiliar as áreas técnicas a humanizarem o atendimento e buscarem alternativas para uma prestação de serviço mais eficiente e inteligente.

A busca pela aproximação com o cidadão e ao mesmo tempo com o diálogo aberto e contínuo diretamente com os servidores e gestores que se encontram no nível operacional tem aproximado a Ouvidoria da Gestão Estratégica dando maior visibilidade aos problemas enfrentados pelos usuários e aberto um espaço de parceria com os gerentes que possuem maiores estatísticas de demandas.

Aproveitamos para agradecer aos gestores que já evoluíram do entendimento de que a Ouvidoria seria mais um ente para incomodá-lo em meio a tantas tarefas diárias e que a tem aproveitado como parceira para encontro de soluções e também para ecoar internamente suas dificuldades para os gestores estratégicos.



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