

# RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA



II SEMESTRE  
**2015**



# RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA



## **DIRETORES**

**Cláudio Passos Simão**  
**Marcelo Pacheco dos Guaranys**  
**José Ricardo Pataro Botelho de Queiroz**  
**Ricardo Fenelon das Neves Junior**

## **SUPERINTENDENTES**

**Antonia Valéria Martins Maciel**  
**Bruno Silva Dalcolmo**  
**Clarissa Costa de Barros**  
**Dino Ishikura**  
**Fábio Faizi Rahnemay Rabbani**  
**Lélio Trida Sene**  
**Ricardo Bisinotto Catanant**  
**Rodrigo Pimenta de Figueiredo**  
**Tiago Sousa Pereira**  
**Wagner William de Souza Moraes**

## **OUVIDOR**

**José Carlos Ferreira<sup>1</sup>**

## **EQUIPE DA OUVIDORIA**

**Agnaldo Costa Conceição Filho**  
**Aureliano Vogado Rodrigues Junior**  
**Eduardo Pacheco Cruz Silva**  
**Erivelton da Silva Santos<sup>2</sup>**  
**Gabriela Gomes de Souza**  
**Márcia da Silva Lima**  
**Nilvanda Aparecida de Araújo**  
**Walquiria Silva Maranhão Almeida**

---

<sup>1</sup> Mandato de Ouvidor vigente até 05 de dezembro de 2015.

<sup>2</sup> Foi designado como Substituto Eventual do Cargo em Comissão de Ouvidor pela Portaria ANAC nº 2.502, publicada no DOU nº 183 de 24 de setembro de 2015, Seção 2, página 3, passando exercer a substituição a partir de 06 de dezembro de 2015.

# GLOSSÁRIO

**ANAC:** Agência Nacional de Aviação Civil

**CHT:** Carteira de Habilitação Técnica

**DATASUS:** Departamento de Informática do SUS

**GCEP:** Gerência de Certificação de Pessoal

**GGAF:** Gerência-Geral de Ação Fiscal

**SACI:** Sistema Integrado de Informações da Aviação Civil



# SUMÁRIO

<b>1 Apresentação</b>	<b>9</b>
<b>2 Estatísticas do tratamento das demandas pela Ouvidoria e pelas áreas técnicas consultoras</b>	<b>10</b>
2.1 Demandas recebidas na Ouvidoria por semestre entre 2012 e 2015	10
2.2 Assuntos mais recorrentes na Ouvidoria entre 2012 e 2015	11
2.3 Tempo de resposta às demandas pela Ouvidoria entre 2012 e 2015	14
2.4 Tempo de resposta às demandas pelas áreas técnicas da Agência entre 2012 e 2015	15
<b>3 Pesquisa de Satisfação sobre o atendimento da Ouvidoria</b>	<b>16</b>
<b>4 Prestação de contas da Ouvidoria</b>	<b>19</b>
4.1 Participação da Ouvidoria nas Reuniões de Gestão da ANAC	19
4.2 Elaboração de Relatórios mensais e trimestrais	19
4.3 Plano de Trabalho da Ouvidoria 2014/2015	20
<b>5 Considerações Finais</b>	<b>22</b>



# 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.

Os resultados alcançados neste semestre foram comparados com os anteriores até o ano de 2012, evidenciando a evolução ocorrida nos últimos quatro anos da Ouvidoria. O início da série comparativa, a partir de 2012, se justifica em razão de grandes mudanças ocorridas na prestação de serviços pela ANAC, iniciadas no final de 2011 e que impactaram nas estatísticas em 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 de satisfação 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.

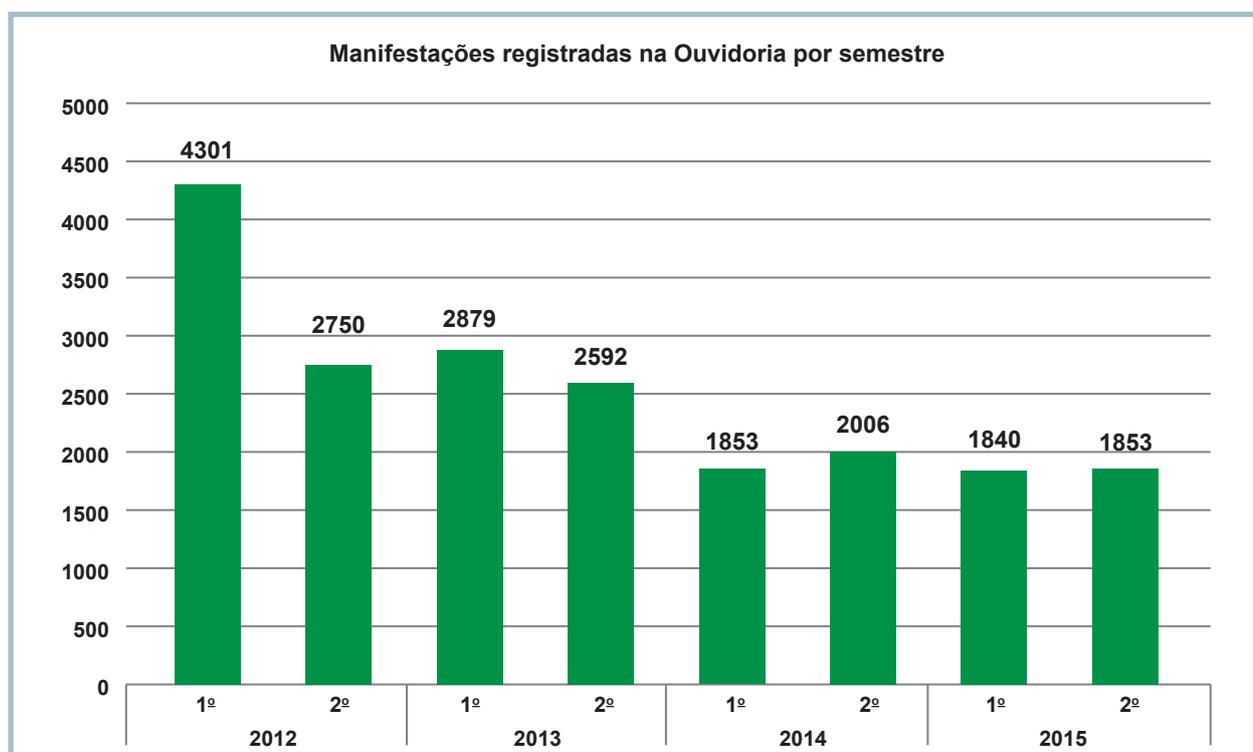
Por fim, o diálogo com as áreas e os usuários está contribuindo para uma maior confiança na Ouvidoria da Agência.

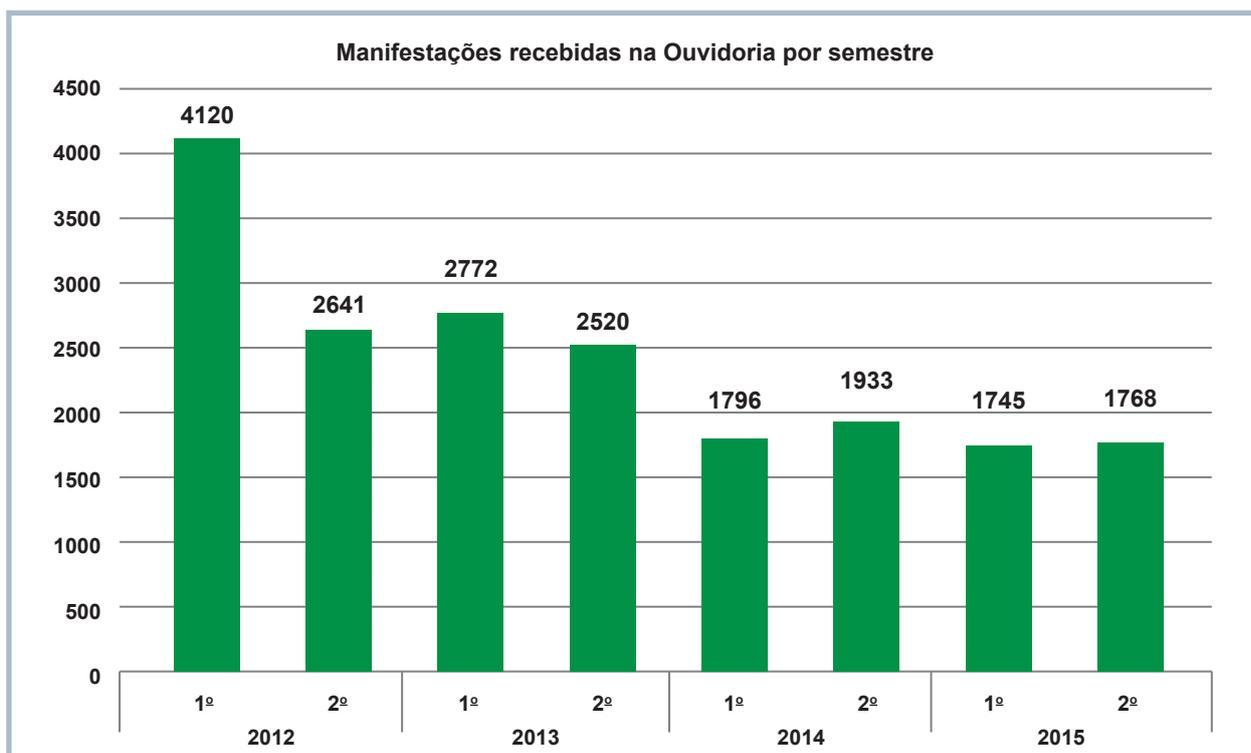
## 2 ESTATÍSTICAS DO TRATAMENTO DAS DEMANDAS PELA OUVIDORIA E PELAS ÁREAS TÉCNICAS CONSULTORAS

### 2.1 DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA POR SEMESTRE ENTRE 2012 E 2015

Neste 2º Relatório de 2015, a Ouvidoria resolveu fazer comparativo das manifestações registradas e tratadas entre os anos de 2012 a 2015, 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 na Ouvidoria por semestre mostra que, entre o primeiro semestre de 2012 até o primeiro de 2014, houve uma redução no quantitativo de demandas registradas. Contudo, nos semestres seguintes, houve pequenas variações, mas demonstrando certa estabilidade em termos de quantitativo.





Tipos de atendimento	2012		2013		2014		2015	
	1º	2º	1º	2º	1º	2º	1º	2º
Críticas	47	11	13	5	1	0	6	2
Denúncia	20	12	7	9	4	10	7	3
Sugestão	70	58	56	34	31	31	57	48
Elogio	44	28	31	24	21	32	25	33

## 2.2 ASSUNTOS MAIS RECORRENTES NA OUVIDORIA ENTRE 2012 E 2015

A ANAC, diferentemente de outras Agências reguladoras, presta muitos serviços a entes regulados. Além disso, recebe um quantitativo grande de pedidos de informações e reclamações contra empresas de transporte aéreo. Talvez, por isso, a Ouvidoria seja bastante demandada.

Alguns assuntos são frequentes ao longo dos semestres. Realizando-se a análise histórica desses assuntos, constatam-se avanços positivos e alguns aspectos negativos, conforme discorreremos abaixo.

No assunto “Carteira de Habilitação Técnica”, verifica-se que, entre os semestres de 2015, ocorreu uma redução no quantitativo de

reclamações sobre “Indeferimento de processo”, “Revalidação de habilitação” e “Validação de Habilitação Técnica”. Entretanto, aumentaram os quantitativos relacionados à “Atualização de dados cadastrais”, “Emissão de CHT”, Solicitação de 2º via de CHT” e “Outros”. As reduções se explicam pela maior agilidade da equipe da GCEP na análise dos processos de revalidação e inclusão de habilitações, principalmente nos últimos meses do 2º semestre de 2015. Por outro lado, os aumentos se devem, em grande parte, por inconsistências em fotos e assinaturas que impedem a impressão da CHT pela Casa da Moeda do Brasil contratada pela Agência para impressão das habilitações e envio aos usuários.

Quanto à “Licença”, observou-se também uma redução no quantitativo de reclamações oriundas da diligência na análise dos processos pela equipe da GCEP.

Em relação à Checagem/Rechecagem, houve uma pequena redução no quantitativo, mas a Agência ainda tem certa dificuldade em conseguir checkador para algumas habilitações específicas.

Nos “Exames Teóricos”, vale destacar a redução no quantitativo de reclamações sobre “falha no envio de dados entre escola e ANAC”, em razão de mudanças operacionais na divulgação dos alunos que obtiveram aprovação no curso. A partir da delegação de 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.

Nos “Exames Teóricos”, destaca-se a redução do quantitativo de reclamações sobre “falha no envio de dados entre escola e ANAC”, em razão das mudanças operacionais ocorridas na divulgação dos resultados dos alunos aprovados no curso.

A atividade de Exames Teóricos anteriormente centralizada pela ANAC, teve seu procedimento alterado. A Agência passou a delegar competência para que as escolas sejam as responsáveis por inserir no sistema da ANAC a relação de alunos aprovados nos cursos. Contudo, existem reclamações remanescentes de escolas que ainda não obtiveram autorização para executar essa atividade. A inaptidão para a execução dessa atividade, deve-se pela ausência de solicitação do próprio ente junto à ANAC, e em alguns casos pela perda de prazo nos processos de avaliação da escola.

Na “Demora na emissão de resposta ao usuário” também teve uma redução no quantitativo de reclamações registradas, principalmente, devido à celeridade da GGAF no tratamento de reclamações de passageiros contra empresas aéreas.

Já no assunto “Sistemas informatizados de acesso ao usuário”, vale destacar o aumento de demandas em relação ao sistema SACI. Isso ocorreu devido algumas instabilidades no sistema, as quais foram sanadas pela área de tecnologia da informação, embora tenham gerado reclamações quanto ao assunto. Muitas reclamações sobre o sistema SACI referem-se à falha na geração de senha de acesso, sendo necessária nova emissão pela área técnica.

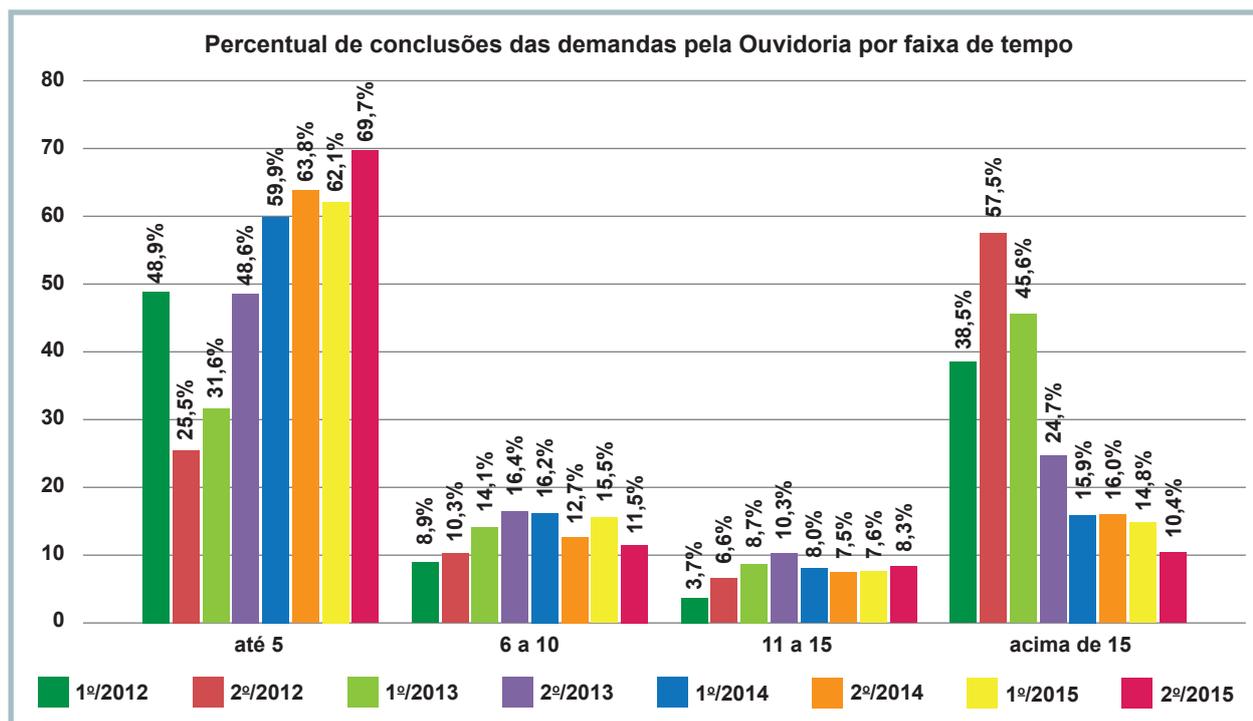
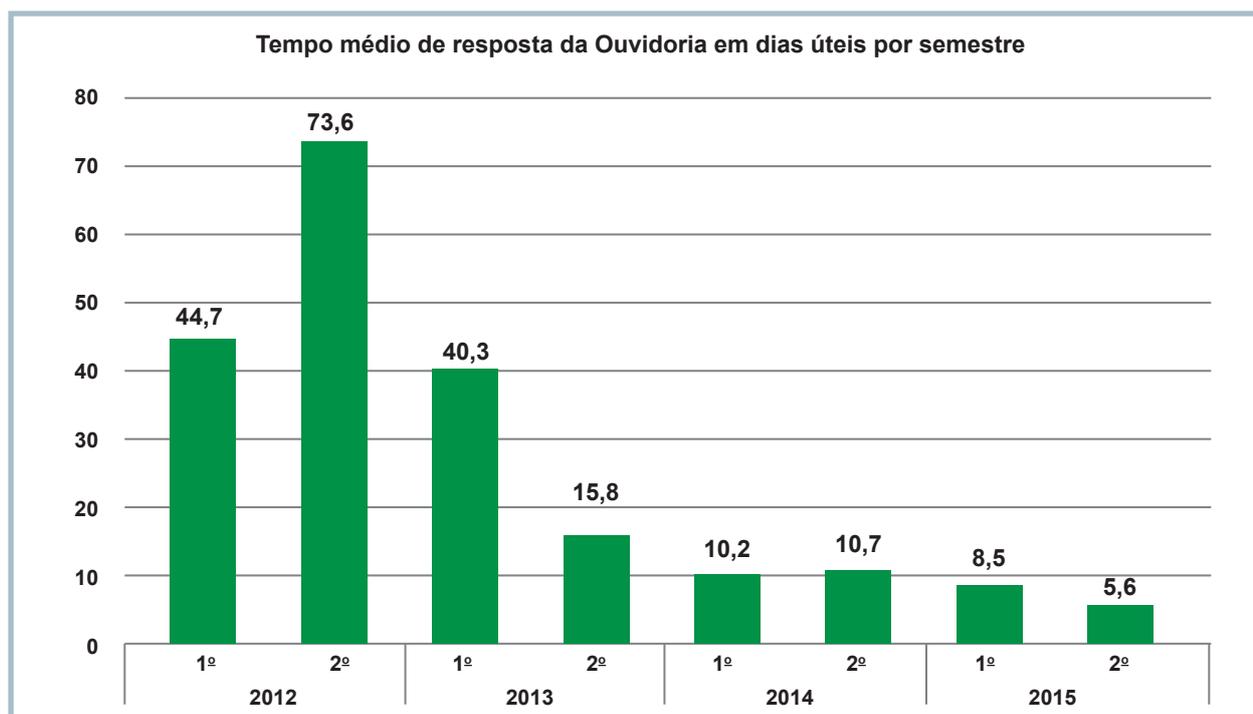
Segue abaixo tabela com os quantitativos de demandas de 2012 a 2015, de acordo com os assuntos mais demandados:

Assuntos mais demandados	Sem 2012		Sem 2013		Sem 2014		Sem 2015	
	1º	2º	1º	2º	1º	2º	1º	2º
<b>Carteira de Habilitação Técnica</b>	<b>1133</b>	<b>748</b>	<b>868</b>	<b>792</b>	<b>541</b>	<b>510</b>	<b>515</b>	<b>591</b>
Atualização de dados cadastrais	95	56	49	71	42	42	50	70
Emissão de CHT	229	167	323	355	361	270	250	337
Indeferimento de processo	90	38	40	86	48	75	54	43
Outros	242	90	58	50	46	20	40	50
Revalidação de habilitação	353	253	262	169	53	62	110	71
Solicitação de 2ª via de CHT	13	11	19	12	7	4	1	16
Validação de Habilitação Técnica	124	133	136	49	15	37	28	4
<b>Checagem/Rechecagem</b>	<b>79</b>	<b>49</b>	<b>16</b>	<b>35</b>	<b>73</b>	<b>62</b>	<b>57</b>	<b>49</b>
<b>Demora na emissão de resposta ao usuário</b>	<b>442</b>	<b>368</b>	<b>482</b>	<b>526</b>	<b>279</b>	<b>253</b>	<b>129</b>	<b>104</b>
Gerência de Relacionamento com usuários	408	355	462	475	260	214	119	85
Outros	7	3	1	35	3	0	4	10
Ouvidoria	27	10	19	16	16	39	6	9
<b>Exames Teóricos</b>	<b>282</b>	<b>250</b>	<b>353</b>	<b>372</b>	<b>382</b>	<b>384</b>	<b>164</b>	<b>230</b>
Agendamento de exame teórico	0	0	0	40	45	89	55	62
Aplicação de exames	90	107	88	55	6	7	3	4
Demora na divulgação de resultados	35	28	12	22	19	30	18	17
Falha no envio de dados entre escola e ANAC	43	44	142	171	232	179	146	91
Indisponibilidade do sistema de provas	4	0	0	7	7	0	0	3
Localidades de aplicação	13	12	13	7	2	4	3	1
Outros	73	46	69	54	89	62	82	39
Recurso de prova	28	13	16	17	27	13	4	13
<b>Licença</b>	<b>401</b>	<b>386</b>	<b>358</b>	<b>115</b>	<b>69</b>	<b>129</b>	<b>142</b>	<b>57</b>
Concessão de licença	270	311	271	40	25	65	100	29
Indeferimento de processo	16	7	32	15	16	21	19	6
Outros	115	68	55	60	28	43	23	22
<b>Sistemas informatizados de acesso ao usuário</b>	<b>1046</b>	<b>339</b>	<b>290</b>	<b>189</b>	<b>79</b>	<b>87</b>	<b>127</b>	<b>217</b>
Erros diversos	17	15	13	9	3	6	0	42
FOCUS	28	15	14	17	22	6	2	3
Outros	217	63	30	10	9	11	21	23
Mensagem de registro não encontrado	27	22	7	6	4	3	16	3
Problemas no upload de documentos	7	4	15	7	5	2	1	7
SACI	674	200	196	136	35	57	78	130
SINTAC	76	20	15	4	1	2	9	9

## 2.3 TEMPO DE RESPOSTA ÀS DEMANDAS PELA OUVIDORIA ENTRE 2012 E 2015

Os gráficos de tempo médio de resposta e de percentual de conclusão por faixa de tempo, abaixo, mostram que, a partir do 2º semestre de 2012, houve uma redução significativa no tempo de resposta da Ouvidoria às demandas. Isso se

deve ao maior envolvimento das áreas técnicas da Agência no tratamento das demandas de Ouvidoria, conforme será observado no item 2.4 deste relatório.



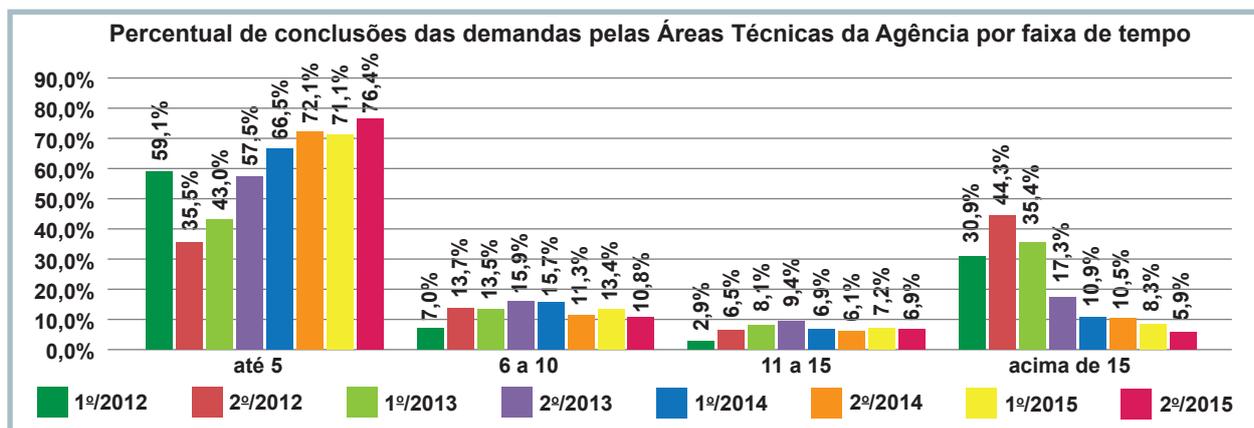
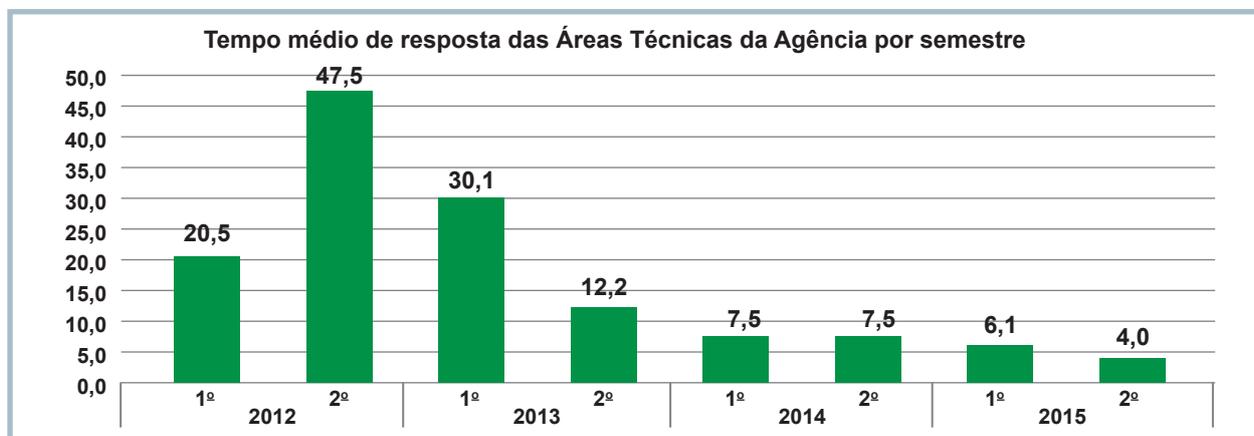
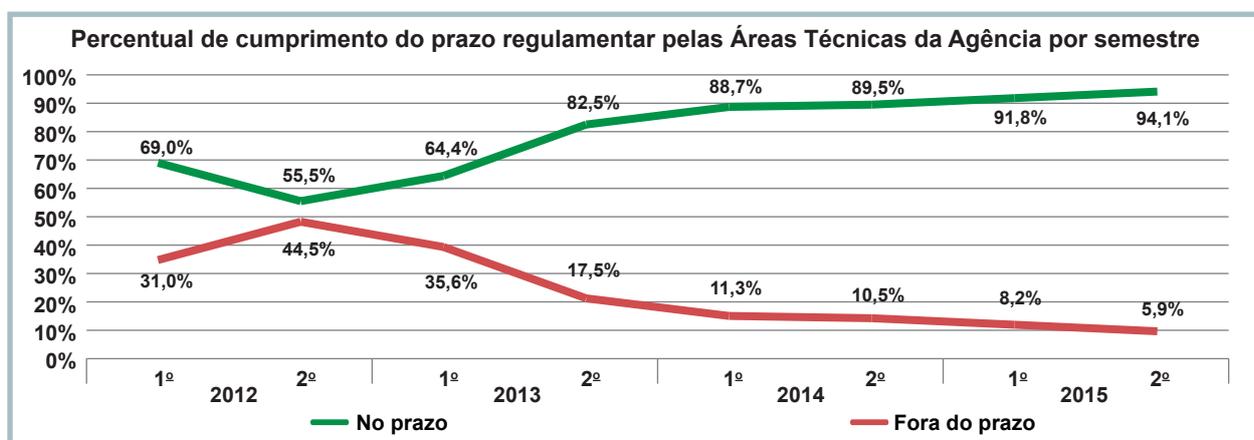
## 2.4 TEMPO DE RESPOSTA ÀS DEMANDAS PELAS ÁREAS TÉCNICAS DA AGÊNCIA ENTRE 2012 E 2015

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

Os três gráficos mostram que as áreas técnicas buscaram reduzir o tempo de resposta à Ouvidoria. O tempo regulamentar para que as áreas técnicas respondam à Ouvidoria é de 15 dias úteis para reclamações e sugestões e 30 dias úteis para denúncias, conforme disposto

na Instrução Normativa ANAC nº 53, de 28 de janeiro de 2011.

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 PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE O ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

A partir de 2014, a Ouvidoria passou a utilizar o sistema de formulários web criado pelo DATASUS e disponível em <http://formsus.datasus.gov.br/site/default.phppt> para realização de pesquisa de satisfação, focando no atendimento, tempo e qualidade da resposta recebida.

A primeira aplicação da pesquisa se deu de forma retroativa para os registros referentes ao 1º e 2º semestres de 2013 e ao 1º semestre de 2014. Posteriormente, a cada final de semestre, a pesquisa com o mesmo questionário foi aplicada.

Até o primeiro semestre de 2015, os resultados evidenciam uma contínua melhoria na avaliação dos usuários que participaram da pesquisa. Contudo, no último semestre de 2015, houve uma piora na avaliação dos respondentes. Acredita-se que, em certa parte, essa mudança na avaliação pode ter ocorrido pela maior adesão de “Passageiros”, tendo por parâmetro o total de participantes da pesquisa realizada no último semestre.

As reclamações de “Passageiros” registradas na Ouvidoria tratam, principalmente, de demora ou qualidade de resposta a uma manifestação cadastrada no “Fale com a ANAC” contra empresas de transporte aéreo ou sobre ausência de regulamentação de aviação civil. Em relação à qualidade ou ausência de regulamentação, em muitos casos, os “Passageiros” não se conformam com a resposta da Área Técnica, o que geram avaliações com alto grau de insatisfação.

O formulário da pesquisa foi composto por cinco perguntas (itens 1 a 5 abaixo) e um item de campo livre (item 6 abaixo), com exceção do ano de 2013 que não continha o item 6:

## 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

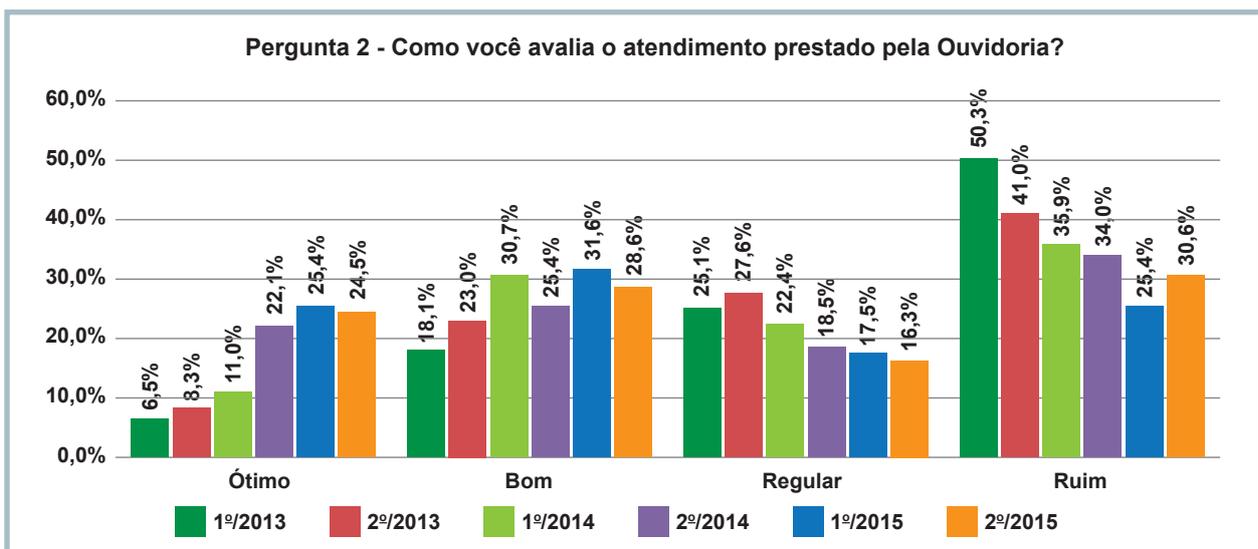
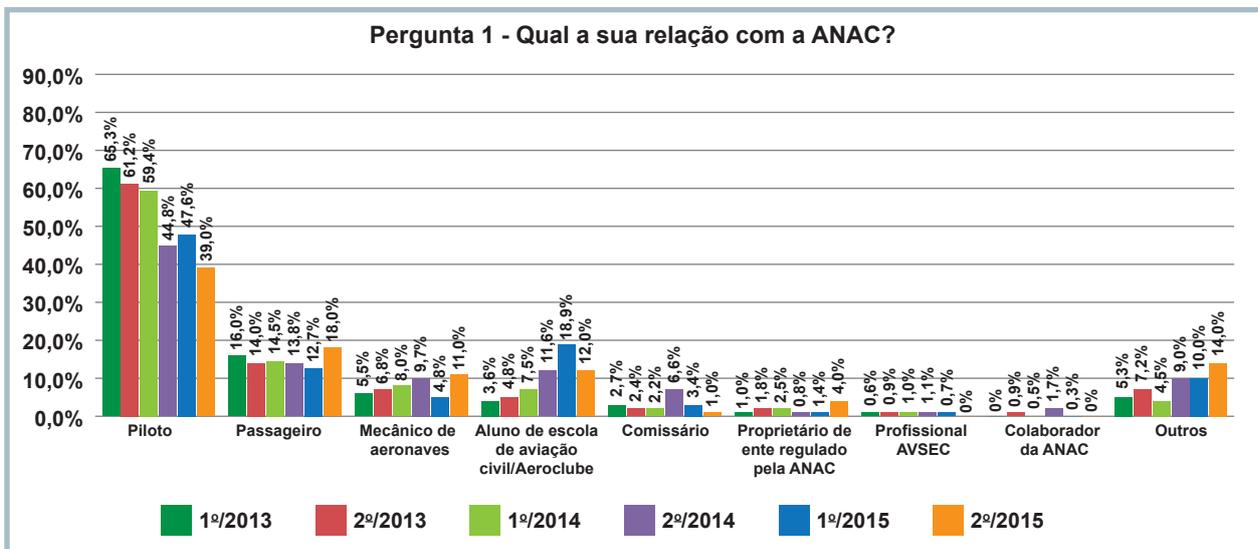
## 4) Como você classifica a resposta fornecida pelo atendimento da Ouvidoria?

- a) Muito satisfatória
- b) Satisfatória
- c) Regular
- d) Insatisfatória
- 5) Você recorreria à Ouvidoria novamente?
- a) Sim
- b) Não

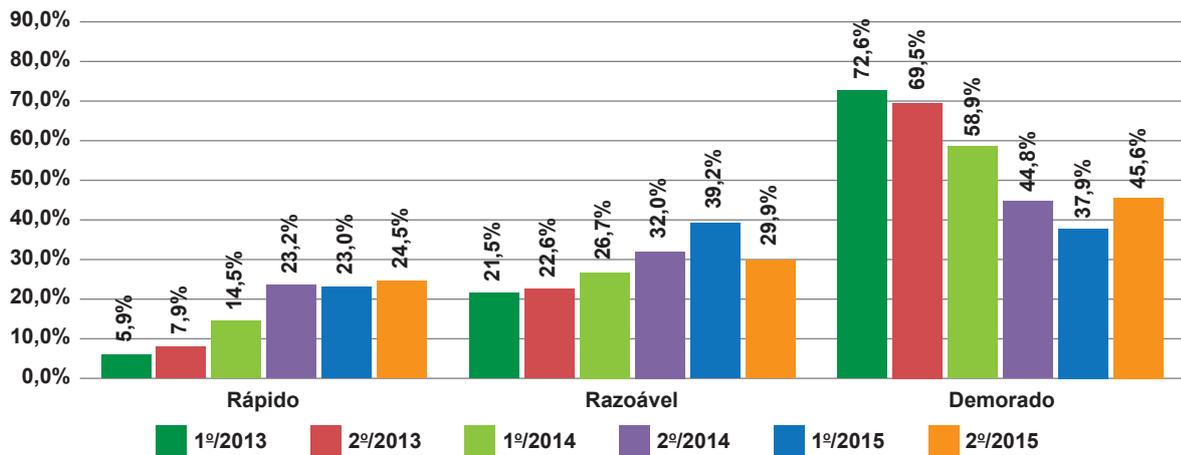
## 6) Deixe aqui sua crítica, sugestão ou elogio (campo livre).

Seguem abaixo tabela com o percentual de adesão à pesquisa e os gráficos de resultados, por semestre:

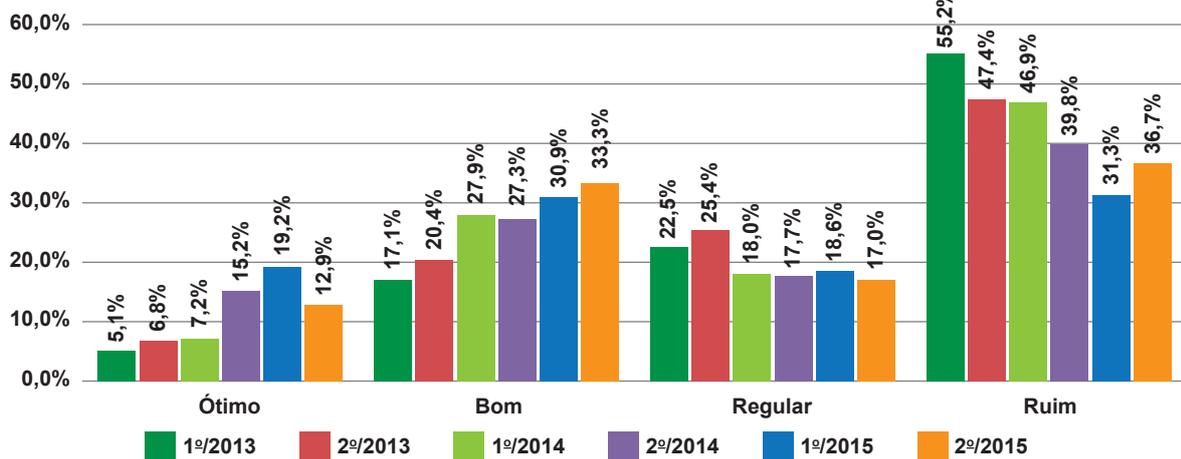
Adesão Pesquisa de Satisfação por semestre			
Rótulos de Linha	Participantes	E-mails enviados válidos	Percentual de adesão à pesquisa
1º sem 2013	525	2138	24,56%
2º sem 2013	456	1960	23,27%
1º sem 2014	401	1362	29,44%
2º sem 2014	362	1665	21,74%
1º sem 2015	291	1352	21,52%
2º sem 2015	147	1383	10,63%
<b>Total Geral</b>	<b>2182</b>	<b>9860</b>	<b>22,13%</b>



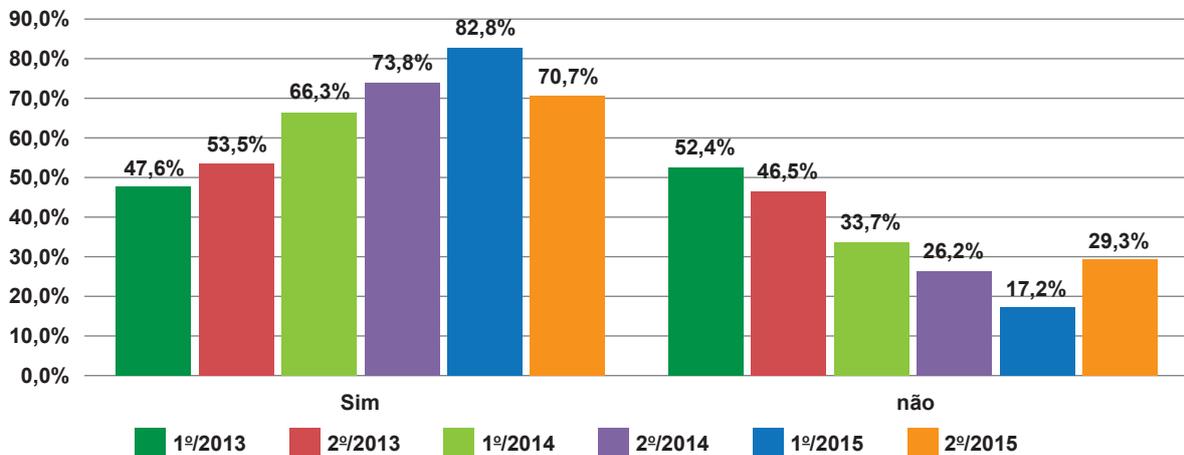
Pergunta 3 - Como você avalia o tempo de resposta á sua demanda?



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

As reuniões de gestão da ANAC ocorrem mensalmente com a participação de 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, com publicação na página da Ouvidoria na intranet.

### 4.3 PLANO DE TRABALHO DA OUVIDORIA 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 “<b>Melhoria do atendimento aos usuários e serviços regulados</b>”).</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>Foi feita uma proposta de manual. Contudo, ainda não houve avanço quanto à implementação.</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>As discussões sobre o manual evoluíram para a publicação da Portaria nº 2712, de 9 de outubro de 2015, publicada no BPS ANAC, V. 10, nº 41, de 9 de outubro de 2015, que instituiu Grupo de Trabalho com vistas à implementação de um Protocolo de Gestão de Conflitos de Pessoal - PGCP, no âmbito da ANAC.</p> <p>A duração do GT será de 180 (cento e oitenta) dias que poderá ser prorrogada por até 60 (sessenta) dias por decisão do Diretor-Presidente.</p> <p>Ao fim do prazo, o GT deverá apresentar relatório propositivo, com informações detalhadas sobre o mapeamento de todos os casos submetidos à sistemática do Protocolo de Gestão de Conflitos, com os respectivos resultados, para ulterior análise e apreciação pelo Diretor Presidente, quanto à melhor forma de institucionalização do PGCP, no âmbito da ANAC, na forma de Instrução Normativa ou Manual.</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>Em 2015, foram feitos treinamentos individuais com os novos pontos focais.</p>

Ação	Objetivos	Situação atual
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 e 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 " <b>Melhoria do atendimento aos usuários e serviços regulados</b> ").	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. As discussões sobre a proposta foram retomadas ao final de 2015, mas sem definição de prazo para conclusão.
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 " <b>Melhoria do atendimento aos usuários e serviços regulados</b> ").	Fazer estudo de efetividade da norma quanto às medidas anteriormente adotadas.	As discussões sobre a alteração da Resolução foram repassadas para a Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos, que está consolidando as propostas sobre as 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.	
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.		

Ação	Objetivos	Situação atual
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.	Foi feita uma apresentação de proposta de metodologia e questionário, mas optou-se por não se fazer a pesquisa pela necessidade de novas discussões sobre o assunto.
Publicação de folders do trabalho da Ouvidoria.	Divulgar o papel da Ouvidoria intensamente junto aos servidores e aos usuários dos serviços prestados pela ANAC.	Não 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.	No primeiro semestre de 2015, foi feita uma visita a um membro do Sindicato dos Aeronautas por indicação de representante do Conselho Consultivo.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando o histórico apresentado, a Ouvidoria conclui que houve melhora no atendimento, principalmente em relação aos prazos, conforme mencionado nos itens 2.3 e 2.4.

Ainda que a Ouvidoria tenha obtido avanços em suas atividades, entende-se que poderá ser melhorada a estratégia de comunicação com os usuários que buscam seu atendimento. Sobretudo porque ainda existem percentuais elevados de insatisfação sobre o atendimento conforme disposto no item 3, o qual inclui o tempo de resposta, mesmo ocorrendo resultados apurados internamente.

A busca pelo aperfeiçoamento de suas atividades leva a Ouvidoria da ANAC a planejar medidas de atuação dentre as quais a alteração/inclusão de informações constantes na página da Ouvidoria na internet, tais como orientações para registro e acompanhamento das manifestações registradas pelos usuários, o fluxo e prazos regulamentares de tratamento das demandas pelas áreas técnicas da ANAC.

O objetivo da Ouvidoria é sempre melhorar a prestação dos serviços aos cidadãos, com atendimento de qualidade e prazos menores.





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](http://anac.gov.br)