

# RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA



II SEMESTRE  
**2016**



# RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA



## **DIRETOR PRESIDENTE**

**José Ricardo Pataro Botelho de Queiroz**

## **DIRETORES**

**Hélio Paes de Barros Júnior**

**Juliano Alcântara Noman**

**Ricardo Fenelon das Neves Junior**

**Ricardo Sérgio Maia Bezerra**

## **SUPERINTENDENTES**

**Clarissa Costa de Barros**

**Claudio Beschizza Ianelli**

**Eduardo Borba Chaffin Junior**

**Fábio Faizi Rahnemay Rabbani**

**Gustavo Sanches**

**Lélio Trida Sene**

**Ricardo Bisinotto Catanant**

**Roberto José Silveira Honorato**

**Tiago Sousa Pereira**

**Wagner William de Souza Moraes**

## **OUVIDOR**

**Alex Castaldi Romera**

## **EQUIPE DA OUVIDORIA**

**Erivelton da Silva Santos**

**Nilvanda Aparecida de Araújo**

**Walquiria Silva Maranhão Almeida**

## **APOIO**

**Agnaldo Costa Conceição Filho**

**Gabriela Gomes de Souza**

**Márcia da Silva Lima**

# SUMÁRIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Glossário</b>  | <b>6</b>  |
| <b>1 Apresentação</b>   | <b>7</b>  |
| <b>2 Análise sobre a atuação da Ouvidoria da ANAC</b>   | <b>9</b>  |
| 2.1 Concepção atual sobre o trabalho que as Ouvidorias Públicas devem desempenhar   | 9         |
| 2.2 Análise Histórica sobre a atuação da Ouvidoria da ANAC  | 9         |
| 2.3 Estágio atual da dinâmica de trabalho da Ouvidoria  | 10        |
| 2.4 Para onde a Ouvidoria da ANAC está caminhando   | 10        |
| <b>3 Performance da Ouvidoria sobre as manifestações recebidas e resultado da sua avaliação</b>   | <b>11</b> |
| 3.1 Quantitativo de demandas recebidas na Ouvidoria nos semestres de 2014 a 2016  | 11        |
| 3.2 Tempo médio de resposta da Ouvidoria em dias úteis  | 12        |
| 3.3 Percentual de conclusão de demandas de Ouvidoria por faixa de tempo em dias úteis   | 12        |
| 3.4 Resultado da pesquisa de satisfação aplicada pela Ouvidoria sobre sua atuação   | 13        |
| <b>4 Performance das áreas técnicas da ANAC sobre as manifestações recebidas na Ouvidoria e resultado da avaliação de sua atuação</b>     | <b>17</b> |
| 4.1 Percentual de atendimento do prazo da meta de resposta à Ouvidoria em 5 dias úteis  | 18        |
| 4.2 Assuntos mais demandados na Ouvidoria entre os semestres de 2014 a 2016   | 18        |
| 4.3 Resultado da pesquisa de satisfação aplicada pela Ouvidoria da ANAC sobre a atuação das áreas técnicas                                | 21        |
| 4.4 Resultado da pesquisa de satisfação aplicada pela Ouvidoria juntos aos regulados sobre os serviços prestados pela ANAC no ano de 2016 | 23        |
| <b>5 Prestação de contas da Ouvidoria</b>   | <b>31</b> |
| 5.1 Reuniões do Conselho Consultivo   | 31        |
| 5.2 Reuniões da Diretoria: Administrativas e Deliberativas  | 31        |
| 5.3 Seminários das áreas técnicas com regulados   | 31        |
| 5.4 Reuniões sobre a Agência Regulatória  | 31        |
| 5.5 Elaboração de Relatórios mensais e trimestrais  | 31        |
| <b>6 Principais ações para 2017</b>   | <b>33</b> |
| <b>7 Considerações Finais</b>   | <b>34</b> |

# GLOSSÁRIO

**ANAC:** Agência Nacional de Aviação Civil

**ASCOM:** Assessoria de Comunicação Social

**ASJIN:** Assessoria de Julgamento de Autos de Segunda Instância

**ASIPAER:** Assessoria de Articulação com o Sistema de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos

**CHT:** Carteira de Habilitação Técnica

**CRG:** Corregedoria

**DATASUS:** Departamento de Informática do SUS

**GCEP:** Gerência de Certificação de Pessoal

**GTGI:** Gerência Técnica de Gestão da Informação

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

**OUV:** Ouvidoria

**PROC:** Procuradoria

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

**SAR:** Superintendência de Aeronavegabilidade

**SAS:** Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos

**SFI:** Superintendência de Ação Fiscal

**SIA:** Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária

**SPO:** Superintendência de Padrões Operacionais

**SPI:** Superintendência de Planejamento Institucional

**SRA:** Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos

**STI:** Superintendência de Tecnologia da Informação

# 1 APRESENTAÇÃO

O ato de responder a uma manifestação, sem nada apreender ou agregar ao processo de trabalho a ela vinculada, por melhor que seja a resposta, se constitui em ação incompleta, ofensiva à inteligência do demandante e uma perda de oportunidade à organização.

A ANAC tem dois papéis: o papel de regulador e o papel de prestador de serviços. Como regulador, deve seguir na sua trilha de amadurecimento institucional, buscando seu objetivo que é a promoção da segurança operacional, da segurança contra atos ilícitos e de preservação do ambiente de concorrência, propiciando transporte aéreo acessível, sustentável e seguro.

Esse caminho que tem como norte menos “prescrição” e mais “análise de risco”, por definição não pode ser trilhado se não for alterada a equação de regulado versus regulador para regulado mais regulador, princípio indispensável à evolução da organização aplicável a ambos papéis desempenhados pela Agência.

No âmbito de ação da Ouvidoria, vinculado ao processo de prestador de serviços, adotamos a equação Regulado + Regulador objetivando assegurar canal de comunicação que permita aos regulados terem suas manifestações respondidas de forma adequada, capturando essas manifestações, não mais exclusivamente das fontes tradicionais, mas diversificando sua base de dados, de modo a tornar mais consistente a avaliação do desempenho institucional e a captura da visão dos regulados.

O esforço de ampliar a interação regulado/regulador, objetiva a melhoria dos processos de trabalho e de negócios da ANAC enquanto prestador de serviços, promovendo um círculo virtuoso, onde as demandas repetitivas se transformam em valiosa contribuição à organização.

Esse processo só pode ser deflagrado, pela Ouvidoria, graças ao nível de maturidade institucional alcançado pela Agência que, com processos de negócios claramente estabelecidos, não se furta em apresentar seus processos de trabalho à apreciação da comunidade aeronáutica. A Agência desenvolveu efetivos indicadores internos de avaliação da qualidade da prestação dos seus serviços, cumpre agora complementar esse esforço, adicionando indicadores desenvolvidos sob a ótica do usuário.

Na busca de prestar melhores serviços aos regulados, a Ouvidoria passou a enviar aos gestores relatórios de Ouvidoria, mensais e trimestrais, espelhando não só os tradicionais aspectos quantitativos, mas emitindo avaliações qualitativas percebidas através dos contatos com associações de regulados, participação em seminários e pesquisas realizadas no período.

A Ouvidoria está participando ativamente da construção de nova proposta de atendimento ao regulado que deve se materializar em instrução normativa estabelecendo processo especializado nas unidades finalísticas de atendimento e absorção nos processos de trabalho da visão do regulado. A direta participação da Ouvidoria na reestruturação de processos de atendimento e de busca e sistematização de fontes de informações adicionais, combinada com a redução de seu quadro de pessoal, obrigou a limitar o conteúdo dos relatórios mensais, aos aspectos estatísticos, reservando o esforço de análise qualitativa aos relatórios trimestrais.

Por outro lado, o esforço de reestruturação permitiu que novas fontes de informações fossem organizadas e implantadas, durante o quarto trimestre de 2016, as quais propiciarão a ampliação da base de dados da Ouvidoria, tais como a **Pesquisa de Processos** de trabalho em conjunto com a SPI e parceria com o Conselho Consultivo da ANAC, a **Pesquisa de Qualidade de Serviços Prestados** de âmbito nacional com os regulados e a **Pesquisa sobre Qualidade de Atendimento da Ouvidoria** cujos resultados devem compor o primeiro relatório trimestral de 2017.

A **Pesquisa de Processos**, encerrada em dezembro, tem seu resultado sob análise da SPI e teve como foco principal a geração de indicadores da qualidade de processos de trabalho sob a ótica dos regulados. Pesquisa de iniciativa da SPI, contou com o suporte da OUV, dada a convergência de propósitos da pesquisa com a diretriz de trabalho dessa Ouvidoria. Embora a pesquisa tenha sido preparada para captar a percepção do regulado em suporte à elaboração de indicadores, a Ouvidoria está analisando a metodologia para eventual aproveitamento desta no próprio processo de trabalho, aplicando-a, nesse caso, em público alvo diferenciado e específico.

A **Pesquisa de Satisfação sobre Serviços** da ANAC, elaborada em novembro/dezembro para lançamento em janeiro de 2017 e objetiva avaliar os serviços prestados pela ANAC, especificamente aqueles que constam da Carta de Serviços. A pesquisa tem *caráter permanente*, de divulgação trimestral e se inicia com uma análise retroativa abrangendo os 4 trimestres de 2016.

A pesquisa se aplica sobre aqueles regulados que tiveram algum tipo de serviço concluído e prestado pela ANAC, naquele trimestre, e seguramente será instrumento relevante na avaliação dos serviços, na apreciação dos múltiplos sistemas de atendimento da ANAC e certamente instrumento de reavaliação da Carta de Serviços da Agência.

A **Pesquisa de Satisfação sobre o Atendimento da Ouvidoria**, preparada em novembro, realizada de forma retroativa abrangendo o primeiro e segundo semestre de 2016, de forma a se retomar a série histórica interrompida.

Com relação às pesquisas, observamos o acordo operacional com as áreas técnicas, no sentido de que todo relatório, antes de ser encaminhado à Diretoria e divulgado, será submetido à apreciação preliminar das unidades finalísticas, tendo em vista que algumas observações da Ouvidoria podem não refletir com propriedade a realidade setorial, sendo necessária a manifestação da área com competência especializada.

A Ouvidoria estabeleceu compromisso tácito com os regulados que responderem nossas pesquisas, no qual adquirem o direito de conhecer os resultados e as iniciativas adotadas pela Agência.

No aspecto comunicação, as análises preliminares apontam para necessidade de esforço adicional de modo que o usuário perceba que há disposição da Ouvidoria em atender sua manifestação incorporando o conhecimento às melhores práticas da Agência.

O momento de maturidade institucional da Agência pressupõe que, superados os estágios de eficiência e eficácia de nossos processos, devemos investir na exposição dos processos de negócios de forma a privilegiar a ótica do usuário, na busca da efetividade.



## 2 ANÁLISE SOBRE A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DA ANAC

### 2.1 CONCEPÇÃO ATUAL SOBRE O TRABALHO QUE AS OUVIDORIAS PÚBLICAS DEVEM DESEMPENHAR

### 2.2 ANÁLISE HISTÓRICA SOBRE A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DA ANAC

A Ouvidoria da ANAC, criada em 2007, submeteu-se ao desafio de se enxergar dentro do roteiro institucional para perceber como desempenhar sua missão de interlocução regulado/regulador.

Nos primeiros anos, o maior dilema foi delimitar seu papel de atuação na ANAC, tendo em vista a existência de unidade criada regimentalmente (Fale com ANAC), que apresentava competências concorrentes, com objetos de atuação semelhantes, mesmo tendo a Ouvidoria previsão no marco legal.

Em 2009, as duas áreas de atendimento compreenderam que a Ouvidoria deve recepcionar manifestações referentes à atuação institucional da ANAC, bem como a prestação de seus serviços sendo o Fale com a ANAC responsável pela recepção dos pedidos de informações e demandas sobre entes regulados pela ANAC. As demandas não solucionadas pelo Fale com a ANAC passam também ao escopo de atuação da Ouvidoria.

Nesse cenário, além do tratamento individual das demandas dos usuários junto às áreas técnicas por área temática, as áreas de atendimento se estabeleceram conforme disposto.

#### • Fale com a ANAC:

- a) Trabalhar em conjunto com as áreas a necessidade de roteirização das perguntas mais frequentes a fim de que as respostas possam ser fornecidas no 1º nível de atendimento da Central de atendimento;
- b) Administrar a Central de atendimento e dar tratamento às demandas contra os entes regulados, após posicionamento das áreas técnicas.

#### • Ouvidoria:

- a) Tabular e identificar as situações frequentes apresentadas pelos usuários nas manifestações individuais a fim de fazer sinalizações às áreas técnicas para melhoria dos processos;
- b) Elaborar recomendações ou apontamentos de melhorias a partir do surgimento de problemas identificados ou possibilidades de melhorias.

Nestes primeiros anos da Ouvidoria, as principais ações foram: delimitação de atuação de seu papel internamente, sensibilização dos gestores para compreensão da importância do atendimento às manifestações dos usuários com qualidade e de forma tempestiva.

A Ouvidoria da ANAC, neste momento, entende que cumpriu seu papel de Ouvidoria Tradicional, tendo realizado avanços importantes que lhe possibilitam enxergar novos horizontes de atuação, principalmente, no sentido de ampliar o espectro de banco de dados para geração de informações úteis para tomada de decisão dos gestores, o que está em consonância com o conceito de ouvidoria proativa propugnado pela Ouvidoria Geral da União para o desempenho de atividades pelas Ouvidorias públicas.

## 2.3 ESTÁGIO ATUAL DA DINÂMICA DE TRABALHO DA OUVIDORIA

### 2.4 PARA ONDE A OUVIDORIA DA ANAC ESTÁ CAMINHANDO

A Ouvidoria entende que, após 10 anos de atuação, estão criadas as condições para a mudança de forma de trabalho migrando para a atividade de monitoramento do atendimento em geral prestado pela ANAC e aplicação de inteligência sobre bancos de dados que possam produzir indicadores e informações úteis aos gestores para tomada de decisão, sendo indicativos os seguintes fatores:

- Os atuais canais legitimados para recebimento de demandas de Ouvidoria e Fale com a ANAC têm percentual de resposta superior a 80% e com retorno de insatisfação mínimo;
- As áreas compreendem o papel da Ouvidoria e consideram as demandas de Ouvidoria na melhoria de seus processos de negócios e na forma de execução dos serviços prestados;
- A ANAC está em processo de maturidade institucional propício à mudança, dado existir focalização dos gestores na aproximação do regulado e regulador, com previsão de melhoria do atendimento e inclusão da visão do regulado nos processos de negócios das áreas finalísticas estabelecidos no planejamento estratégico 2015/2019.

A Ouvidoria entende que seu papel não é receber de forma passiva as manifestações dos usuários, mas sim implantar mecanismos e buscar formas que incentivem o exercício da cidadania e participação social nas decisões da Agência. Nesse sentido, a Ouvidoria iniciou as atividades:

- Aplicação de Pesquisa em parceria com a Superintendência de Planejamento Institucional de processos de negócios e de trabalho das áreas com associações de regulados;
- Pesquisa de satisfação sobre os serviços prestados pela ANAC disponível no portal da ANAC para todo e qualquer serviço concluído pela ANAC a partir do primeiro trimestre de 2016;
- Participação em seminários técnicos;
- Pesquisa de qualidade de ouvidoria;
- Proposta de Instrução Normativa.

A Ouvidoria, com vistas a efetivar sua proposta de trabalho, está elaborando, em parceria com outras unidades, proposta de Instrução Normativa que parametrize seu atendimento.

Essa proposta, em síntese, prevê que o Fale com a ANAC passe a ser o canal para receber e tratar todas as demandas de 1ª instância e a Ouvidoria somente dará tratamento individual para as demandas com qualidade de resposta insatisfatória ou com prazo de resposta descumprido e para os casos de denúncias contra agentes públicos. Estabelece ainda o modelo a existência de núcleo especializado de atendimento, na área técnica, com a missão de centralizar o tratamento de manifestações, tabulação dos dados, elaboração de relatórios gerenciais, subsidio aos gestores para reajuste de processos, atualização de roteiros e de perguntas frequentes e análise dos relatórios de ouvidoria.

A atividade de Ouvidoria passa a ser de inteligência e monitoramento sobre todo o processo de atendimento tanto o realizado pelo Fale com a ANAC como pela própria Ouvidoria em segunda instância, propiciando elaborar relatórios mais robustos às áreas técnicas e à Diretoria sobre o conjunto das atividades de atendimento, reduzindo o risco de apresentação de estatísticas frágeis que só apresentam o quantitativo de demandas de usuários que buscam à página da Ouvidoria.

# 3 PERFORMANCE DA OUVIDORIA SOBRE AS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E RESULTADO DA SUA AVALIAÇÃO

## 3.1 QUANTITATIVO DE DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA NOS SEMESTRES DE 2014 A 2016

Desde o ano de 2014, as demandas de Ouvidoria têm mantido a média de manifestações recebidas.

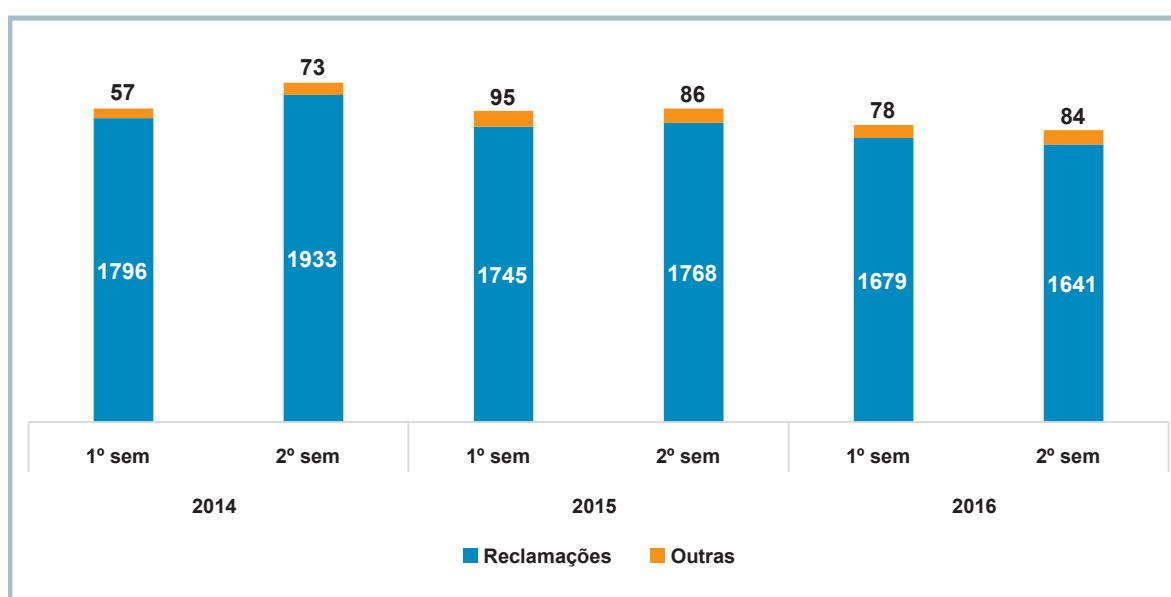
Maior parte das pessoas que buscam a Ouvidoria sobre os serviços da ANAC são pessoas físicas e mais de 80% são constituídas pelo pessoal da aviação civil.

A mudança da dinâmica de trabalho proposta, que prevê não fazer mais a intermediação direta para resposta ao indivíduo, passando a Ouvidoria a monitorar o tratamento das manifestações sobre o conjunto dos serviços prestados pela ANAC produzindo correlações de dados de diferentes origens para apresentação aos gestores dos pontos que precisam ser discutidos e aprimorados.

O modelo não se esgota na alteração de fluxo e de papéis entre o Fale com ANAC e a Ouvidoria. O processo envolve o trabalho junto com a Superintendência de Administração, na extinção dos dois sistemas preexistentes que atendiam a Ouvidoria e o Fale com a ANAC e adoção de sistema informatizado único.

Como consequência, os relatórios, a partir do segundo semestre de 2017, passarão a demonstrar as estatísticas sobre todas as demandas recebidas no Fale com a ANAC e Ouvidoria de forma destacada, alterando a racionalidade apresentada na atual abordagem expressa nos quadros estatísticos em sequência.

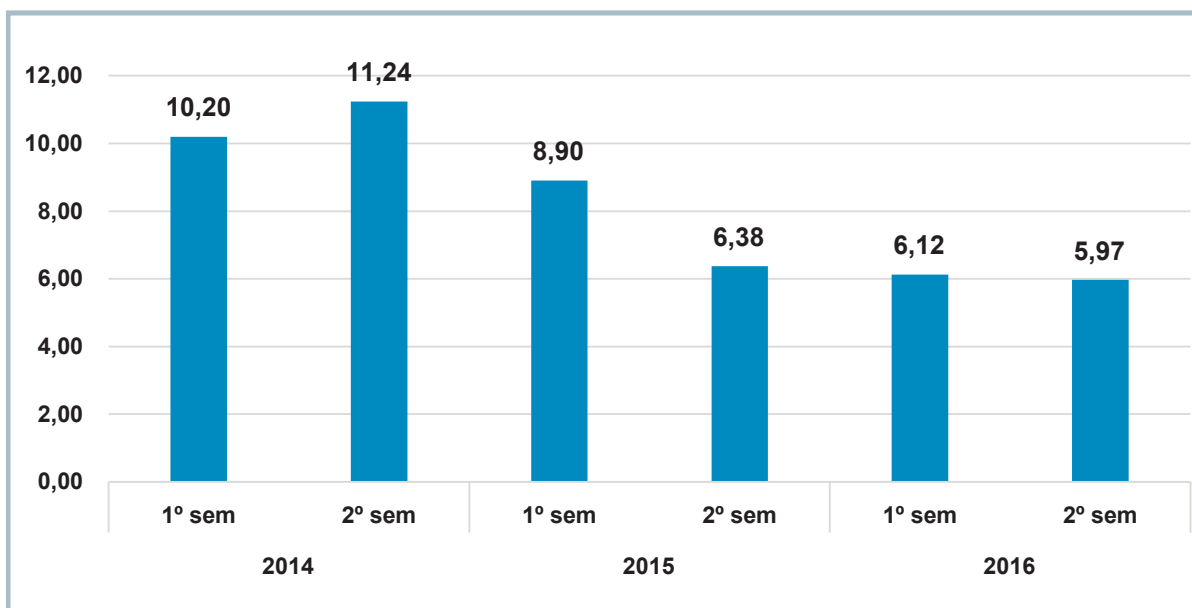
**Gráfico 1: Manifestações registradas na Ouvidoria por semestre**



### 3.2 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA EM DIAS ÚTEIS

Um dos alicerces para a proposta de mudança da forma de trabalho da Ouvidoria é o tempo médio de resposta aos usuários que tem se mantido em torno de 6 dias úteis. Tal conquista deveu-se ao trabalho de conscientização realizado, no passado, com às áreas técnicas sobre a relevância de responder ao demandante com celeridade e qualidade. O percentual de conclusão das demandas apresenta redução sistemática, conforme expresso no gráfico 3.3.

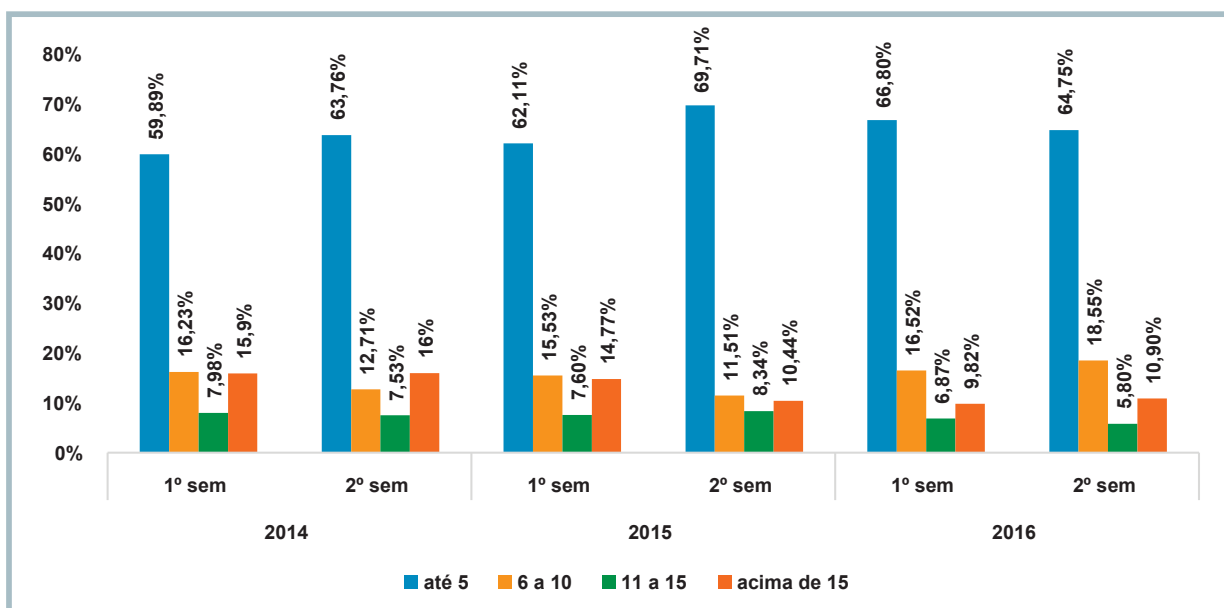
**Gráfico 2: Tempo médio de resposta da Ouvidoria em dias úteis**



Nota: Durante o período de implantação do novo sistema (STELLA), deve haver prejuízo dessa trajetória positiva.

### 3.3 PERCENTUAL DE CONCLUSÃO DE DEMANDAS DE OUVIDORIA POR FAIXA DE TEMPO EM DIAS ÚTEIS

**Gráfico 3: Demandas concluídas por faixa de tempo em dias úteis**



### 3.4 RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO APLICADA PELA OUVIDORIA SOBRE SUA ATUAÇÃO



Desde 2014, a Ouvidoria realiza pesquisa de satisfação sobre os serviços que presta aos usuários/cidadãos.

O protagonismo da Ouvidoria, hoje, atuando em “1ª instância”, acaba adicionando um passo a mais na solução de problemas reais e que ao serem repassados para a área técnica pode resultar na preterição de outros usuários que recorreram diretamente à área técnica.

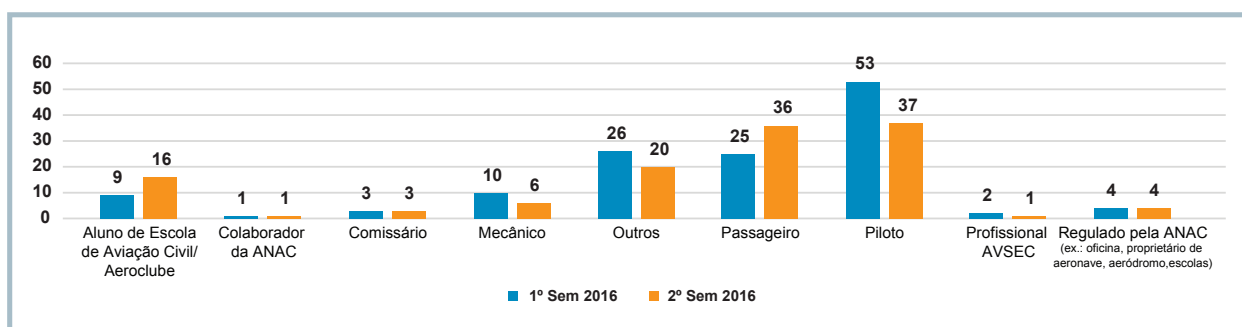
Os resultados das pesquisas indicam que alguns usuários entendem que a demanda de Ouvidoria deve necessariamente ser conclusiva, e direcionam para a Ouvidoria questões que seriam tratadas de forma mais célere se encaminhadas via Fale com a ANAC.

Adicionalmente os resultados mostram a nossa deficiência em apontar aos passageiros qual a função de uma Agência Reguladora e o papel da Ouvidoria. Muitos entendem que podemos intermediar junto às empresas aéreas no sentido de atuar sobre a relação contratual e individual entre consumidor e empresa, papel que é do Procon.

Recentemente, a Direção da ANAC teve a iniciativa de realizar convênio com a SENACOM/ consumidor.gov, que além de ser excelente instrumento de solução nas relações de consumo individuais, área que a Agência não dispõe de competência legal, deverá contribuir para minorar o problema de esclarecimento do papel da ANAC.

#### 3.4.1 Adesão à pesquisa de Ouvidoria por tipo de usuário/regulado

**Gráfico 4: Adesão à pesquisa por tipo de usuário/regulado**



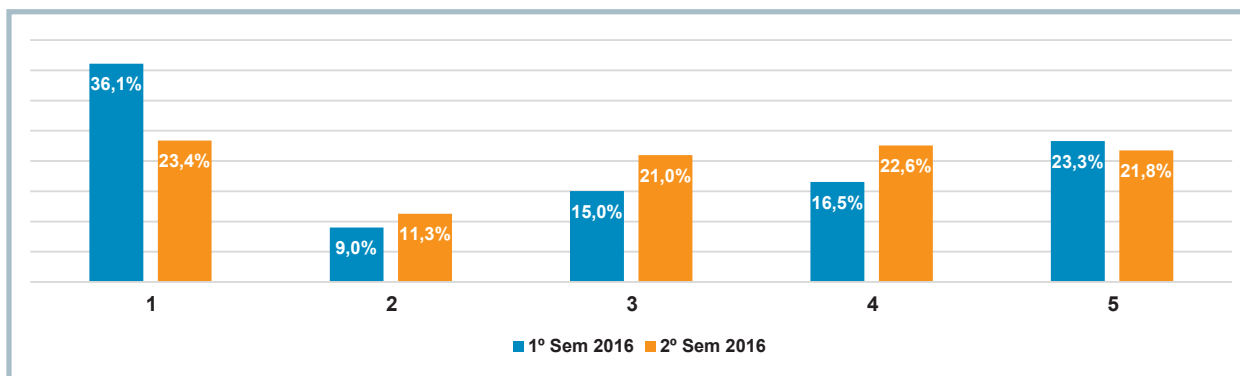
NOTA: Adesão ao consumidor.gov a partir de 2017 propicia suporte ao consumidor em questões de natureza de consumo individual.

#### 3.4.2 Avaliação sobre o atendimento da Ouvidoria

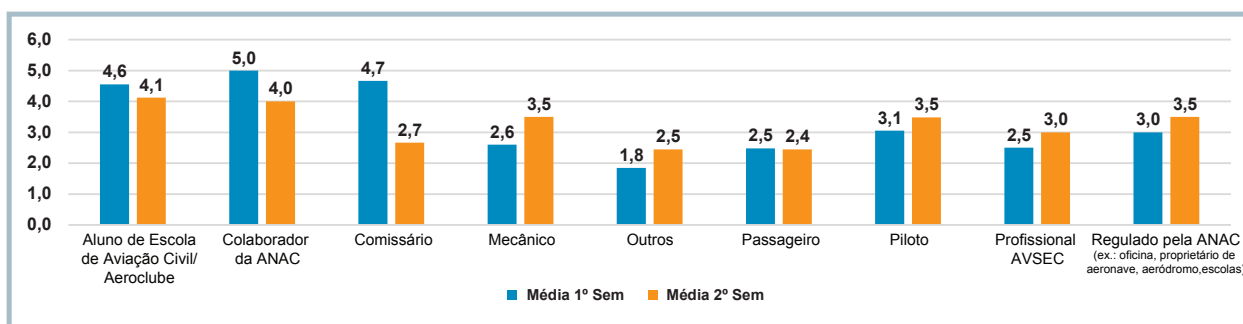
A Ouvidoria tem utilizado, em grande parte de suas pesquisas, a Escala de Likert de 1 a 5, processo bastante utilizado quando se pretende medir atitudes e comportamentos de alguém sobre algum evento, serviço ou alguém. Esta Escala tem como vantagem a facilidade de manuseio que permite ao pesquisado emitir um grau de concordância sobre uma afirmação, com consistência psicométrica.

Note-se que 65,4% dos entrevistados têm a percepção geral sobre o atendimento da Ouvidoria acima do regular. Esta avaliação tem mantido a mesma média se compararmos com o segundo semestre de 2015.

**Gráfico 5: Avaliação Geral atendimento Ouvidoria**



**Gráfico 6: Avaliação do atendimento da Ouvidoria por tipo de regulado/usuário**



### 3.4.3 Avaliação sobre tempo de resposta da Ouvidoria

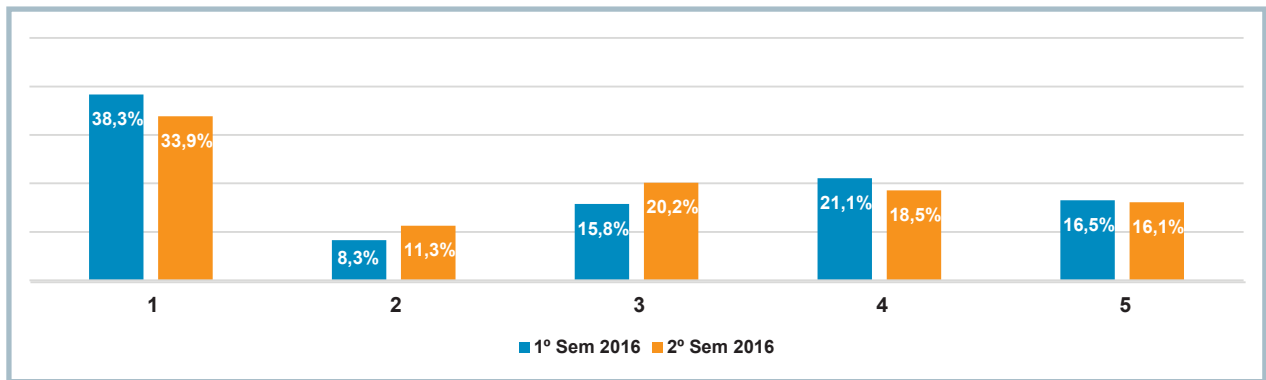
A atual Instrução Normativa disciplina que as áreas técnicas dispõem de 15 dias úteis para resposta à Ouvidoria, nos casos de reclamações e sugestões, o que contrasta com o prazo médio atual de resposta aos usuários praticado que é de 6 dias úteis.

Cabe ressaltar que os prazos atuais de resposta, positivos em relação aos prazos regulamentares, têm sido obtidos não só com a sensibilização das áreas para resposta à Ouvidoria em tempo cada vez menor, mas também pela melhoria dos processos internos e principalmente pela maturidade institucional onde os servidores da ANAC se apercebem que além de reguladores são, também, prestadores de serviços.

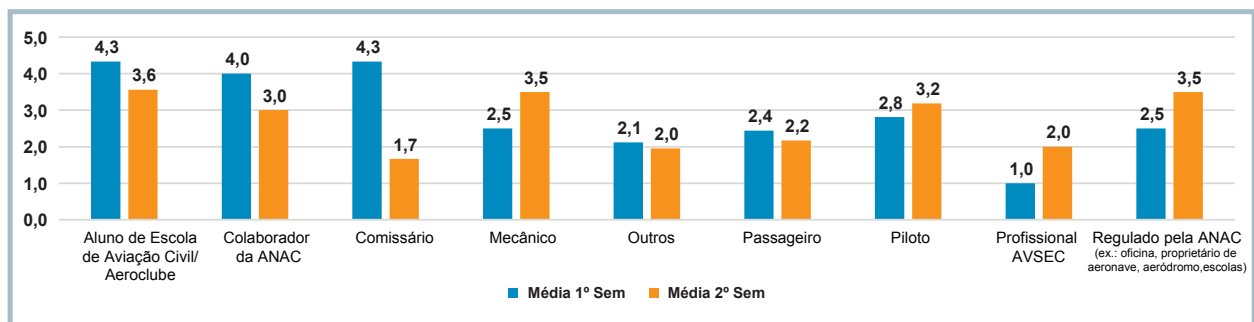
Observa-se, no entanto, que, apesar de ter evoluído positivamente, a classificação como ruim ou péssimo no quesito tempo de resposta merece avaliação cuidadosa. Nesse sentido, como primeira ação, a proposta de normativo, em elaboração, pressupõe a redução dos prazos operados pelas áreas técnicas, propiciada pela alteração do fluxo de atendimento, com estabelecimento de atribuições específicas de atendimento aos atores envolvidos e com eliminação de etapas burocráticas que não acrescentam valor.

Note que a avaliação média difere muito por tipo de regulado ou usuário que procura à Ouvidoria.

**Gráfico 7: Avaliação Geral do tempo de resposta da Ouvidoria**



**Gráfico 8: Avaliação do tempo de resposta da Ouvidoria por tipo de regulado/usuário**



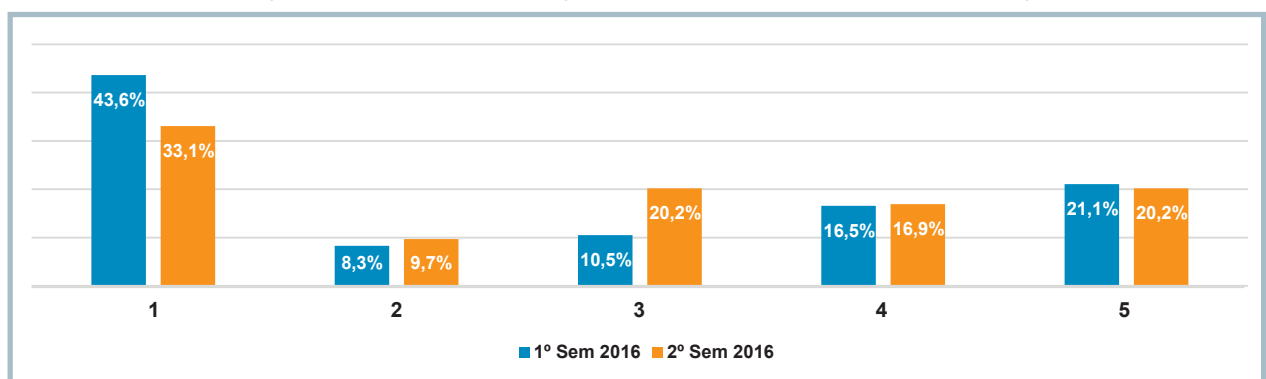
#### 3.4.4 Avaliação sobre a atuação da Ouvidoria sobre a manifestação do usuário/regulado

A avaliação geral mostra que mais de 57% entendem ser de regular à ótima a atuação da Ouvidoria sobre sua demanda.

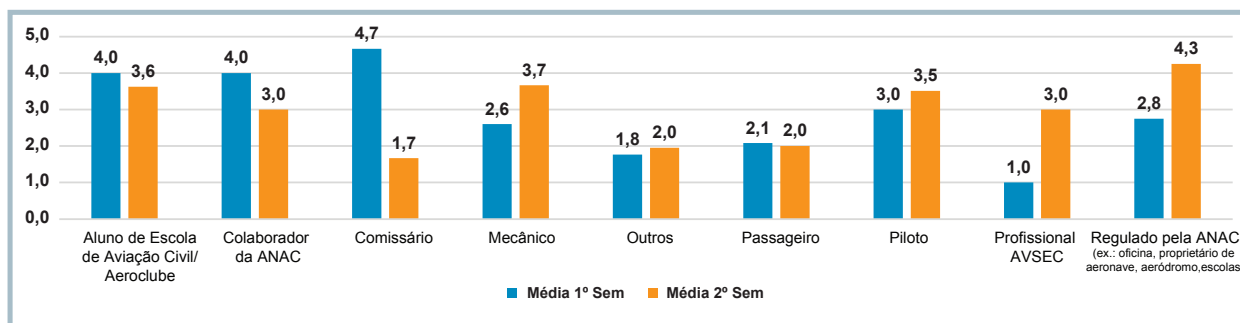
A Ouvidoria espera que, com a mudança da dinâmica de trabalho, o usuário passe a ter uma percepção diferenciada sobre o papel da Ouvidoria, pois ela somente atuará, no caso individual em 2ª instância”, mas monitorará todo o banco de atendimento de demanda para compreensão de lacunas e melhorias dos serviços prestados pela ANAC.

No novo modelo, a expectativa é que, em casos de busca dos serviços da Ouvidoria pelo descumprimento de prazo regulamentar em 1ª instância ou reclamação sobre qualidade da resposta, que os casos sejam efetivamente solucionados, uma vez que as áreas possuem conhecimento prévio do problema.

**Gráfico 9: Avaliação Geral sobre a atuação da Ouvidoria sobre a manifestação**



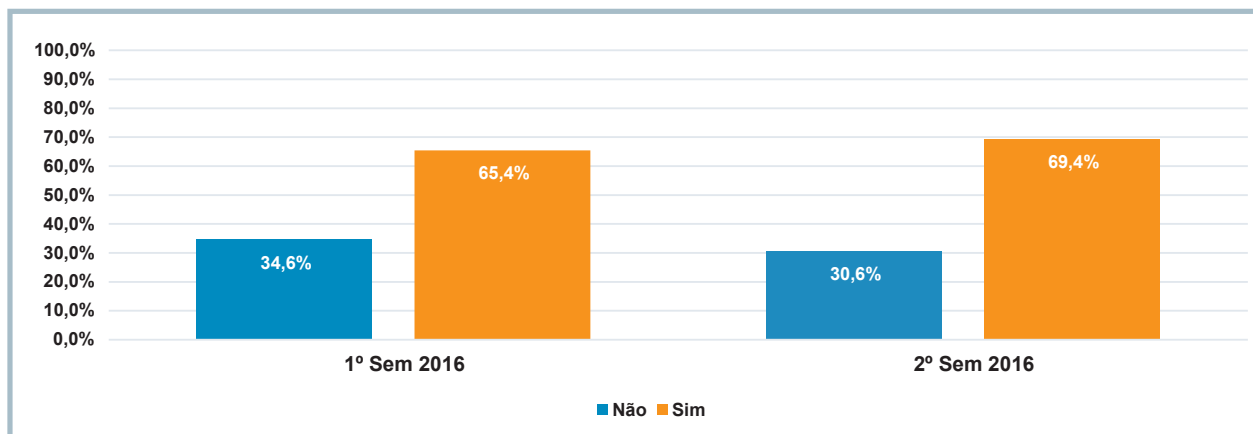
**Gráfico 10: Avaliação sobre a atuação da Ouvidoria sobre a manifestação por tipo de regulado/usuário**



### 3.4.5 Avaliação sobre a credibilidade da Ouvidoria

Este questionamento permanente nas pesquisas, desde 2014, termômetro de credibilidade, tem mantido a média histórica de mais de 65%.

**Gráfico 11: Você recorreria novamente à Ouvidoria?**





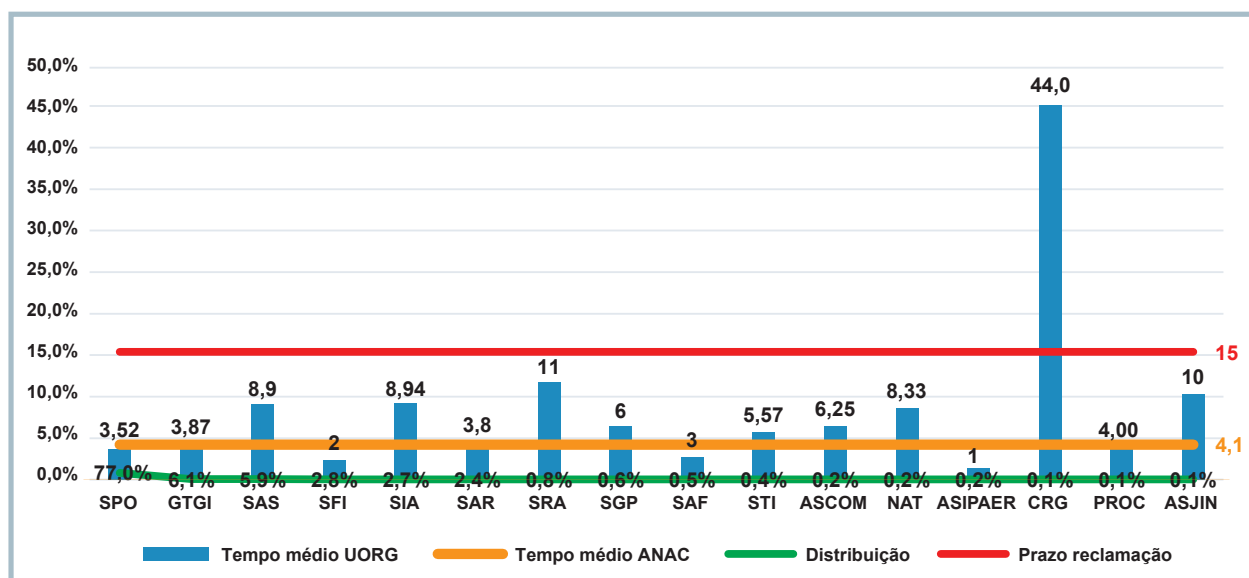
# 4 PERFORMANCE DAS ÁREAS TÉCNICAS DA ANAC SOBRE AS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA E RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE SUA ATUAÇÃO

Se comparados os resultados sobre o tempo de resposta da Ouvidoria aos usuários e das áreas técnicas à Ouvidoria, fica demonstrado que a Ouvidoria tem feito o encaminhamento às áreas técnicas em até 1 (um) dia depois do registro do usuário e respondido no mesmo prazo, garantindo a resposta ao usuário de modo mais célere possível no atual modelo. No novo modelo, para a maioria das demandas esse prazo de 2 (dois) dias será eliminado em favor do usuário sem adição de trabalho ao sistema.

O segundo gráfico apresenta peculiaridades tais como o fato de que algumas áreas que possuem menor quantidade de demandas são as que têm maior dificuldade de cumprir o prazo regulamentar, excluída a característica de processo de trabalho, o evento deve ser melhor avaliado pelos gestores.

A Ouvidoria reforça a necessidade de cumprimento dos prazos regulamentares por meio dos relatórios mensais (internos) e trimestrais, pela transparência da performance das áreas.

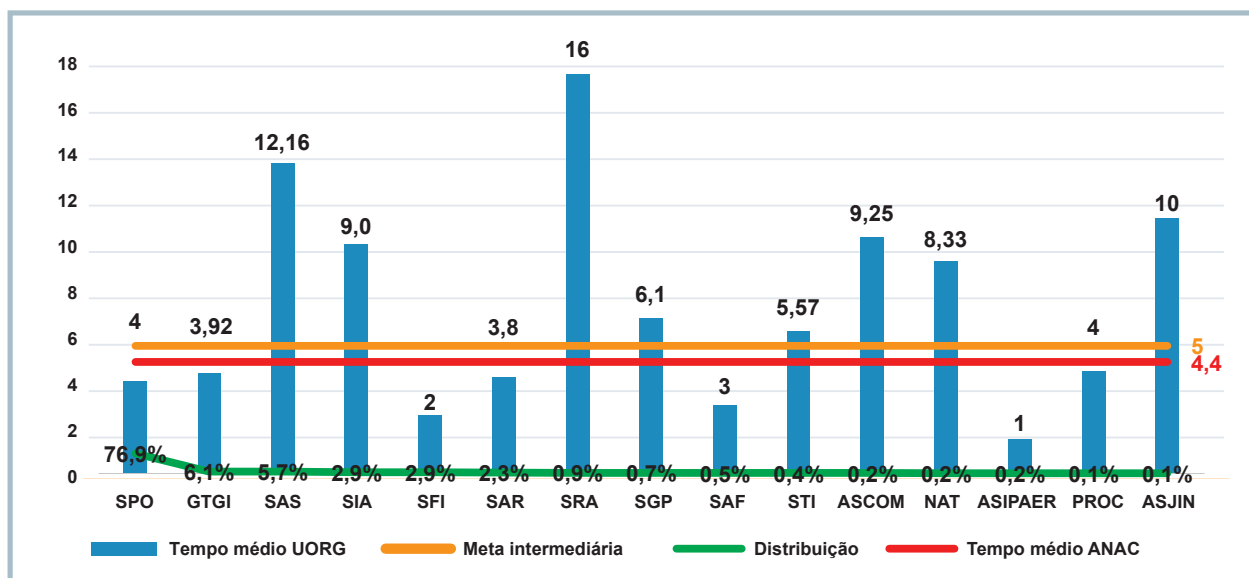
**Gráfico 12: Performance de áreas técnicas em comparação à ANAC Geral no atendimento ao prazo regulamentar de resposta**



## 4.1 PERCENTUAL DE ATENDIMENTO DO PRAZO DA META DE RESPOSTA À OUVIDORIA EM 5 DIAS ÚTEIS

A Ouvidoria dispõe de meta de “acompanhamento de processo”, com a Superintendência de Planejamento Institucional, para cumprimento de prazo de 5 (cinco) dias úteis pelas áreas técnicas. O não atingimento das metas têm sido comunicado aos gestores.

**Gráfico 13: Performance de áreas técnicas em comparação à ANAC Geral na meta intermediária de prazo de resposta**



## 4.2 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NA OUVIDORIA ENTRE OS SEMESTRES DE 2014 A 2016

A série histórica de sua base de dados propicia a Ouvidoria analisar os assuntos mais demandados e o perfil dos demandantes de serviços da ANAC, que devem ser observados sob a ótica do gestor, dado que não necessariamente a oscilação do quantitativo de manifestações entre os semestres reflete otimização de processos em suas várias formas, tais como: qualidade dos serviços prestado; clareza de informações sobre os serviços no site, Central de atendimento; tempo de execução dos serviços etc. O evento pode ser provocado por questões de mercado ou por sazonalidades artificiais provocadas pela temporária alocação de recursos humanos em áreas de maior criticidade para segurança operacional, dado que a Agência, 10 anos após sua criação, ainda não atingiu sua lotação legal.

Outro fator que nos leva a prudência na análise é a ausência de demanda à Ouvidoria pelos regulados pessoas jurídicas, que praticam acesso direto às áreas técnicas finalísticas onde se por um lado obtém solução pontual em situações individuais, por outro lado comprometem, no modelo atual, as estatísticas de Ouvidoria que ficam prejudicadas para tabulação e proposições de melhorias a partir de casos frequentes em benefício do conjunto dos regulados.

Esse fato foi um dos estímulos da busca de novas formas de captar a impressão dos usuários, sendo as pesquisas de qualidade de processos e a pesquisa de qualidade de serviços os primeiros instrumentos, adicionalmente na nova modelagem de atendimento em desenvolvimento, o canal

de entrada das manifestações direciona a demanda do regulado diretamente ao Núcleo Especializado de Atendimento – NEA de cada área técnica, onde a demanda será respondida também diretamente ao regulado, com criação de banco de dados, passando a Ouvidoria ao papel de monitoramento e de segunda instância.

Assuntos que constam da tabela 4.3, pela sua relevância, são objeto de acompanhamento da Ouvidoria por meio de discurso direto com as áreas técnicas, reuniões formais e relatórios periódicos. Os serviços têm sido aprimorados pelo esforço das áreas técnicas com a participação dos usuários, existindo no entanto alguns serviços que estatisticamente ainda preocupam e que, pela insistência nos apontamentos, apresentam necessidades de melhorias.

Muitos desses problemas, recorrentes, estão de alguma forma vinculados direta ou indiretamente ao processo de licenciamento de pessoas, com ênfase na categoria de aeronautas. Espera-se que possam ser solucionados por projeto prioritário que estabeleça um modelo diferenciado, que esperamos venha resolver a série histórica negativa desses serviços. No entanto, enquanto não se estabelece o novo sistema, a ANAC convive com o atual modelo superado e suportado por sistema tecnologicamente defasado.

A seguir, serão feitas observações a alguns assuntos, de presença frequente:

- **Emissão de CHT:** Nos últimos dois trimestres de 2016, a Ouvidoria observou, em seus relatórios trimestrais às áreas e à Diretoria, os problemas relacionados ao assunto desde as limitações tecnológicas até as possibilidades de melhoria dos processos internos junto à área técnica. Tal problema foi alvo de discussão entre as áreas de TI e de Padrões operacionais, Ouvidoria e Diretoria. Soluções foram propostas e executadas. Assim, acredita-se que o quantitativo de reclamações tenda a diminuir a partir do 2º trimestre de 2017;

- **Indeferimento de processos:** Nos últimos semestres, a Ouvidoria identificou, por meio das demandas dos usuários, que muitas áreas não davam oportunidade de recursos aos regulados após a análise e conclusão dos processos. A partir de processo de conscientização e de comprovação estatística, as áreas passaram a disponibilizar meios para interposição dos recursos. As demandas remanescentes ainda ocorrem, em poucos casos, por indisponibilidade de pessoal para análise dos recursos em tempo razoável;

- **Licença inicial, validação e Revalidação de habilitação técnica:** esses assuntos, que foram objeto de reclamações em quantidade volumosa no passado, no que tange ao tempo de análise dos processos não trazem mais esta preocupação. As poucas demandas remanescentes tratam de não atualização ou erro das informações ou data de validade das licenças e habilitações por fragilidade sistêmica, após a conclusão dos processos;

- **Certificado Médico Aeronáutico:** Esse assunto tem crescido bastante em termos quantitativos, nos últimos semestres, e tem sido sempre objeto de apontamento nos relatórios de Ouvidoria. Pelas reclamações observa-se que não há um problema real a ser enfrentado, pois maior parte das questões se deve à falta de esclarecimento sobre os prazos e os procedimentos adotados nos canais institucionais. A Ouvidoria insta o gestor a focar a necessidade de implantar melhor forma de divulgação do processo;

- **Exames teóricos:** Em 2015 e 2016, esse processo passou por uma série de mudanças em algumas etapas do processo que deixaram de gerar reclamações na Ouvidoria. As reclamações e necessidades remanescentes se devem a falta de transparência do processo e necessidade de atualização tecnológica na forma de agendamento dos exames;

• **Demora na emissão de resposta ao usuário:** Esse é um assunto peculiar, atualmente, em termos quantitativos. Tanto o Fale com a ANAC quanto a Ouvidoria têm concluído as manifestações em tempo cada vez menor, hoje não há um barramento de demandas e recepção, em “segunda instância” na Ouvidoria, somente de demandas que tiveram seus prazos regulamentares descumpridos. No entanto, as expectativas dos regulados não são adequadamente atendidas. A Ouvidoria em conjunto com a Gerência que administra o Fale com a ANAC está trabalhando para normatização de prazos inferiores aos regulamentares atuais. No novo modelo, a Ouvidoria vai recepcionar somente aqueles que tiverem tido o prazo descumprido;

• **Legislação de aviação civil:** Esse tema é representado por reclamações e sugestões sobre as normas da ANAC. O aumento, no último trimestre, se deu em relação às mudanças nas normas sobre os Direitos dos passageiros;

• **Sistemas informatizados de acesso ao usuário:** Esse ponto tem sido recorrente de objeto de reclamação na ANAC, seja por problemas efetivos e que impedem ou dificultam a prestação de serviços pelas áreas técnicas, seja pela falta de clareza na utilização dos sistemas. Apesar de soluções pontuais em alguns sistemas da ANAC, há demandas represadas para melhoria de sistemas de áreas técnicas, nas quais a Agência ainda tem dificuldades, mesmo com aprimoramento dos modelos de contratação, de dar vazão às necessidades represadas das áreas e dos usuários com afetação na prestação de serviços pelas áreas técnicas.

| Assuntos mais demandados  | 2014       |            | 2015       |            | 2016       |            |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|   | 1º         | 2º         | 1º         | 2º         | 1º         | 2º         |
| <b>Atendimento de setor da ANAC</b>   | <b>23</b>  | <b>49</b>  | <b>77</b>  | <b>39</b>  | <b>29</b>  | <b>21</b>  |
| atendimento telefônico  | 2          | 2          | 1          | 8          | 7          | 1          |
| procedimentos adotados  | 1          | 8          | 3          | 4          | 7          | 1          |
| outros  | 20         | 39         | 73         | 27         | 15         | 16         |
| <b>Atuação Regimental</b>   | <b>11</b>  | <b>23</b>  | <b>17</b>  | <b>19</b>  | <b>20</b>  | <b>16</b>  |
| <b>Carteira de Habilitação Técnica</b>  | <b>541</b> | <b>510</b> | <b>515</b> | <b>591</b> | <b>667</b> | <b>623</b> |
| atualização de dados cadastrais   | 42         | 42         | 50         | 70         | 60         | 66         |
| emissão de CHT  | 361        | 270        | 250        | 337        | 491        | 477        |
| indeferimento de processo   | 48         | 75         | 54         | 43         | 23         | 19         |
| revalidação de habilitação  | 53         | 62         | 110        | 71         | 36         | 46         |
| solicitação de 2ª via de CHT  | 7          | 4          | 1          | 16         | 16         | 6          |
| validação de habilitação técnica  | 15         | 37         | 28         | 4          | 1          | 1          |
| outros  | 15         | 20         | 22         | 50         | 40         | 8          |
| <b>Certificação e autorização de escolas, aeroclubes e centros de instrução</b> | <b>25</b>  | <b>59</b>  | <b>38</b>  | <b>58</b>  | <b>36</b>  | <b>23</b>  |
| procedimentos adotados pela ANAC  | 25         | 59         | 38         | 58         | 36         | 23         |
| <b>Certificado Médico Aeronáutico</b>   | <b>47</b>  | <b>57</b>  | <b>86</b>  | <b>92</b>  | <b>105</b> | <b>123</b> |
| demora na divulgação de resultado   | 23         | 30         | 41         | 45         | 49         | 26         |
| erro na postagem de dados dos usuários  | 10         | 9          | 16         | 12         | 12         | 22         |
| outros  | 14         | 18         | 29         | 35         | 44         | 75         |
| <b>Checagem/Rechecagem</b>  | <b>73</b>  | <b>62</b>  | <b>57</b>  | <b>49</b>  | <b>53</b>  | <b>14</b>  |
| <b>Demora na emissão de resposta ao usuário</b>                                 | <b>279</b> | <b>253</b> | <b>129</b> | <b>104</b> | <b>87</b>  | <b>187</b> |
| gerência de Relacionamento com usuários   | 260        | 214        | 119        | 85         | 69         | 178        |
| ouvidoria   | 16         | 39         | 6          | 9          | 5          | 8          |
| outros  | 3          |            | 4          | 10         | 13         | 1          |

|   |            |            |            |            |            |            |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Exames Teóricos</b>                              | <b>382</b> | <b>384</b> | <b>264</b> | <b>230</b> | <b>141</b> | <b>149</b> |
| agendamento de exame teórico                        | 45         | 89         | 55         | 62         | 58         | 73         |
| aplicação de exames                                 | 6          | 7          | 3          | 4          | 9          | 5          |
| demora na divulgação de resultados                  | 19         | 30         | 18         | 17         | 23         | 12         |
| falha no envio de dados entre escola e ANAC         | 232        | 179        | 146        | 91         | 16         | 17         |
| recurso de prova                                    | 27         | 13         | 4          | 13         | 8          | 8          |
| outros  | 53         | 66         | 38         | 43         | 27         | 34         |
| <b>Legislação da Aviação Civil</b>                  | <b>47</b>  | <b>74</b>  | <b>69</b>  | <b>58</b>  | <b>59</b>  | <b>107</b> |
| <b>Licença</b>                                      | <b>69</b>  | <b>129</b> | <b>142</b> | <b>57</b>  | <b>46</b>  | <b>45</b>  |
| concessão de licença                                | 25         | 65         | 100        | 29         | 19         | 16         |
| indeferimento de processo                           | 16         | 21         | 19         | 6          | 2          | 6          |
| validação de licença estrangeira                    | 12         | 20         | 5          | 7          | 17         | 9          |
| outros  | 16         | 23         | 18         | 15         | 8          | 12         |
| <b>Proficiência linguística</b>                     | <b>30</b>  | <b>33</b>  | <b>42</b>  | <b>45</b>  | <b>18</b>  | <b>25</b>  |
| demora na autorização dos testes                    | 4          | 7          | 3          | 1          | 2          | 2          |
| divulgação de resultados                            | 16         | 9          | 32         | 31         | 8          | 15         |
| outros  | 10         | 17         | 7          | 13         | 8          | 8          |
| <b>Qualidade da resposta dada ao usuário</b>        | <b>43</b>  | <b>58</b>  | <b>47</b>  | <b>61</b>  | <b>51</b>  | <b>48</b>  |
| gerência de Relacionamento com usuários             | 40         | 42         | 41         | 43         | 49         | 44         |
| ouvidoria   |            | 11         | 5          | 16         | 2          | 3          |
| outros  | 3          | 5          | 1          | 2          |            | 1          |
| <b>Sistemas informatizados de acesso ao usuário</b> | <b>79</b>  | <b>87</b>  | <b>127</b> | <b>217</b> | <b>185</b> | <b>133</b> |
| erro na geração de código ANAC                      | 5          | 2          | 3          | 3          |            | 12         |
| erros diversos                                      | 3          | 6          |            | 42         | 8          | 17         |
| FOCUS   | 22         | 6          | 2          | 3          | 2          | 3          |
| GRU   |            | 1          |            | 2          | 3          |            |
| mensagem de registro não encontrado                 | 4          | 3          | 16         | 3          | 3          |            |
| problemas no upload de documentos                   | 5          | 2          | 1          | 7          | 10         | 2          |
| SACI  | 35         | 57         | 78         | 130        | 139        | 87         |
| SINTAC  | 1          | 2          | 9          | 9          | 5          | 6          |
| outros  | 4          | 8          | 18         | 18         | 15         | 6          |

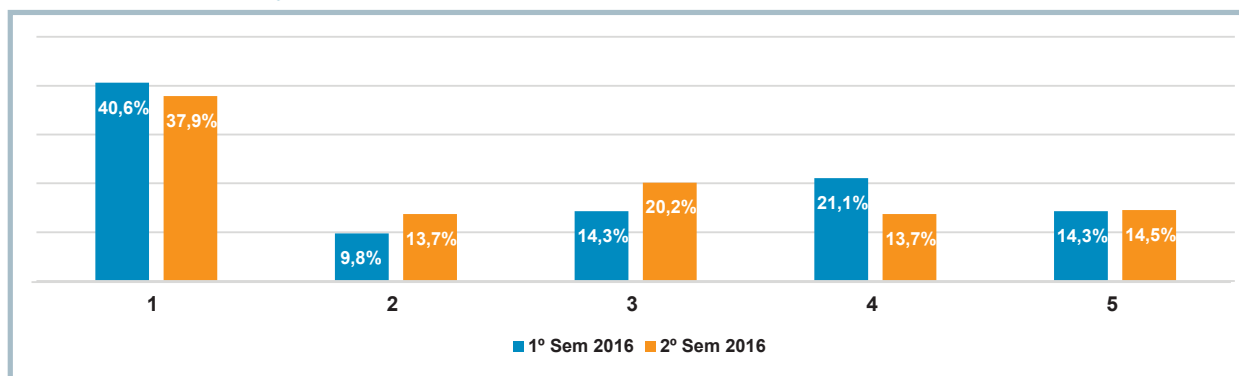
## 4.3 RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO APLICADA PELA OUVIDORIA DA ANAC SOBRE A ATUAÇÃO DAS ÁREAS TÉCNICAS

### 4.3.1 Avaliação sobre tempo de resposta da área técnica

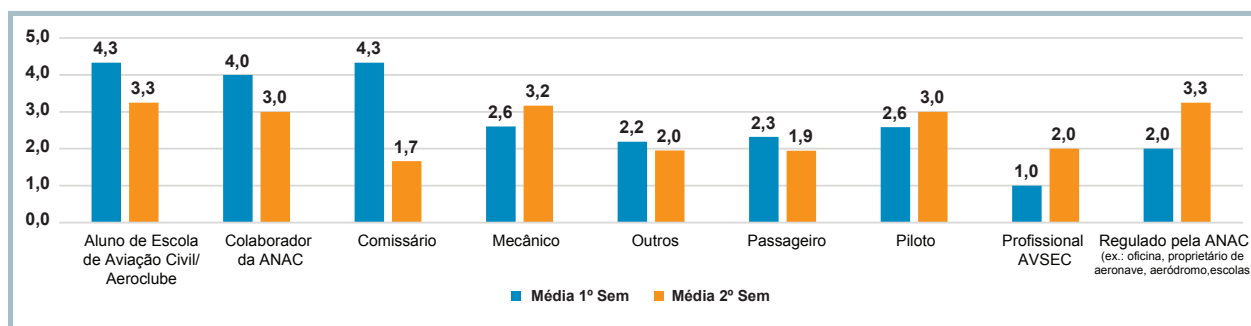
Na pesquisa de satisfação, se questionou o tempo de resposta da área técnica à demanda do usuário. O quesito, avaliado com uma concentração de mais de 37%, requer uma análise criteriosa quando contrastado com os tempos de resposta reais aferidos internamente, que são bons.

Uma possível análise é que o usuário entende que, enviando sua reclamação, a área técnica deve solucionar o problema que a pessoa está enfrentando individualmente de forma imediata, sem considerar as demais pessoas que estão em fila e necessitam de solução ao mesmo problema, outra possível abordagem de análise é o fato que a Carta de Serviços da ANAC omite prazos máximos de prestação de todos os serviços, o que impede de se fazer a pergunta correta na pesquisa, que seria: a ANAC cumpriu o prazo acordado para o serviço? Questão de natureza objetiva, diferente da pergunta atual que carrega subjetividade. A Ouvidoria solicitou e a diretoria designou unidade para gerir a Carta de serviços.

**Gráfico 14: Avaliação Geral tempo de resposta área técnica**



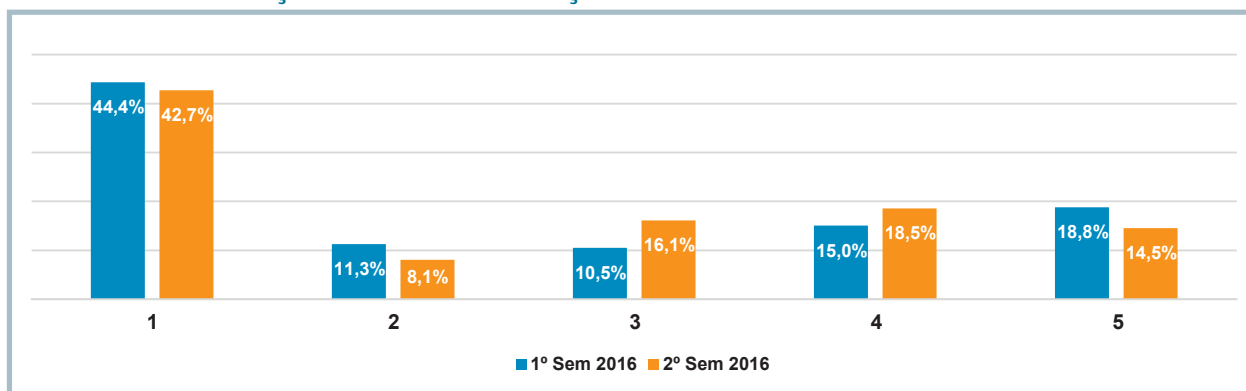
**Gráfico 15: Avaliação do tempo de resposta da área técnica por tipo de regulado/usuário**



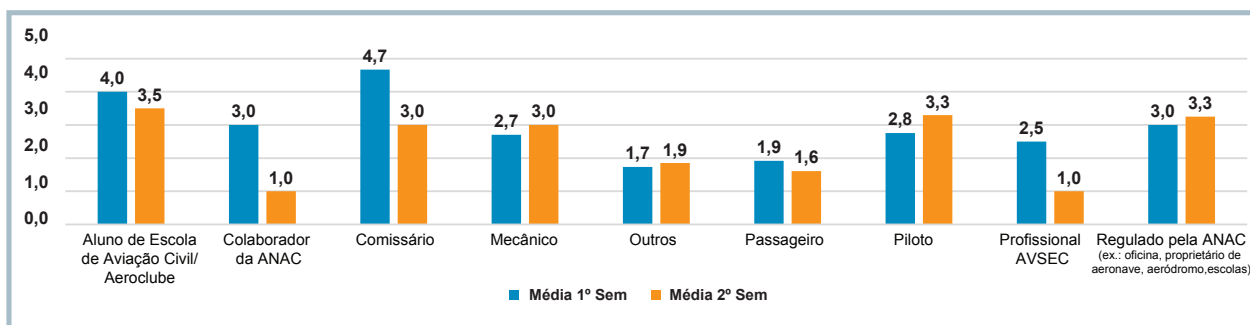
#### 4.3.2 Avaliação sobre a solução dada pela área técnica

A avaliação com classificação de péssimo tem uma concentração de mais de 40%. Isso acende o sinal vermelho. A Ouvidoria considera que o atual sistema disperso de atendimento provoca o desconhecimento de problemas repetitivos escondidos no atendimento telefônico, e-mails, Fale com ANAC, demandas de Ouvidoria e outros que, por serem dispersos, não permitem sua caracterização. Por essa razão, dentre outras, propõe um sistema que centralize em nível de unidade finalística as demandas repetitivas, de forma a apontar deficiências de comunicação e/ou de processos para ações sobre as causas raízes para que a melhoria possa beneficiar o grupo de regulado envolvido em determinadas questões.

**Gráfico 16: Avaliação Geral sobre a solução dada à área técnica**



**Gráfico 17: Avaliação sobre a solução da área técnica por tipo de regulado/usuário**



#### 4.4 RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO APLICADA PELA OUVIDORIA JUNTOS AOS REGULADOS SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ANAC NO ANO DE 2016



*Pesquisa de satisfação sobre os serviços da ANAC*

A Ouvidoria da ANAC realizou, pela primeira vez desde a criação da Agência, a Pesquisa de Qualidade de Serviços junto aos seus regulados. Essa atividade compõe o esforço que a Ouvidoria tem realizado para aumentar sua base de dados na busca do aprimoramento dos serviços da agência.

O Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, reza, no art. 12, que os órgãos e as entidades do Poder Executivo Federal deverão utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários quanto aos seus serviços, disponível no Portal de Serviços do Governo Federal, e utilizar os resultados como subsídio relevante para reorientar e ajustar os serviços prestados.

A mesma lei preconiza, em seu § 1º, que a pesquisa de satisfação objetiva assegurar a efetiva participação do cidadão na avaliação dos serviços prestados, possibilitar a identificação de lacunas e deficiências na prestação dos serviços e identificar o nível de satisfação dos usuários com relação aos serviços prestados.

Por meio da Portaria ANAC nº 1428, de 26 de julho de 2011, foi atribuída à Ouvidoria a aplicação de tal pesquisa, realizada a partir do início de 2017.

A pesquisa de satisfação sobre serviços da ANAC objetiva avaliar os serviços prestados, com foco nos serviços que constam da Carta de Serviços. É aplicável aos regulados que tiveram algum tipo de serviço concluído e prestado pela ANAC. Esse instrumento é muito relevante na avaliação dos serviços e na apreciação dos múltiplos sistemas de atendimento da ANAC e, certamente, é um instrumento de reavaliação da carta de serviços da Agência.

A Ouvidoria trabalhou os serviços elencados na Carta de Serviços e utilizou o critério de avaliação daqueles concluídos em 2016. Contudo, para não limitar a participação dos usuários dos serviços com vistas a coletar a maior quantidade de insumos e visando utilizar os dados coletados como subsídios para atualização de novas versões da Carta de Serviços, a pesquisa contemplou um “campo aberto” para manifestações sobre os demais serviços não constantes da carta. A caracterização sobre “Serviço Concluído” na estrutura de pesquisa objetiva que o usuário se habitue a avaliar cada serviço prestado quando de sua conclusão. A pesquisa torna-se, então, permanente.



Nesse levantamento, optou-se por aplicar a escala de LIKERT em alguns questionamentos, método bastante utilizado quando se pretende medir atitudes e comportamentos de alguém sobre algum evento, serviço ou alguém.

A Ouvidoria espera ampliar as formas de participação do regulado na gestão da Agência por meio de subsídios aos gestores, a partir de base confiável de informações que permita aferirem necessidades de aprimoramento dos seus sistemas de negócios ou processos de trabalho, sob a ótica do regulado.

A Ouvidoria avalia que ainda está longe de atingir seu objetivo, por isto demanda a cooperação permanente dos regulados e das áreas técnicas para que a pesquisa ganhe cada vez mais adesão.

Neste relatório limitamos a apresentação dos grandes grupos de avaliação, omitindo os resultados por tipo de serviço, a serem divulgados oportunamente, após a devida reflexão quanto sua relevância e significação estatística. A tabela abaixo, síntese da pesquisa, demonstra que enquanto não lograrmos maior participação dos regulados, os resultados devem ser analisados com extrema prudência, não só para evitarmos conclusões precipitadas, mas também para preservar o novo e relevante instrumento de avaliação e aprimoramento de nossos processos.

#### 4.4.1 Adesão à pesquisa - serviços avaliados por trimestre referente a 2016

| Novo serviço  | 1º trimestre | 2º trimestre | 3º trimestre | 4º trimestre | Total Geral |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
| Revalidação de habilitação  | 24           | 17           | 23           | 43           | 107         |
| Checação e rechecação   | 22           | 21           | 22           | 30           | 96          |
| Comissário de voo – Exame.  | 22           | 20           | 15           | 33           | 90          |
| Piloto privado de avião - Exame Teórico e Prático.  | 19           | 19           | 27           | 23           | 88          |
| Piloto de linha aérea de avião - Exame Teórico e Prático.   | 16           | 9            | 9            | 17           | 51          |
| Certificação de Proficiência Linguística.   | 8            | 6            | 10           | 23           | 47          |
| Exame teórico - categoria não especificada  | 12           | 7            | 7            | 12           | 38          |
| Emissão de CHT  | 8            | 3            | 10           | 10           | 31          |
| Autorização de Funcionamento de Escola de Aviação Civil.  | 4            | 1            | 9            | 7            | 22          |
| Concessão de licença de piloto  | 6            | 1            | 5            | 7            | 19          |
| Mecânico de manutenção aeronáutica – Exame Teórico.   | 3            | 3            | 2            | 6            | 14          |
| Inclusão de habilitação   | 1            | 2            | 2            | 7            | 12          |
| Outros  | 3            | 4            | 1            | 3            | 11          |
| Análise documental não contemplada na carta de serviços.  | 2            | -            | 3            | 6            | 11          |
| Pagamento de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil – TFAC.  | 3            | 4            | 1            | 3            | 11          |
| Piloto de linha aérea de helicóptero - Exame Teórico e Prático.   | 2            | 4            | 1            | 3            | 10          |
| Piloto comercial de helicóptero – Exame Teórico.  | 5            | 2            | 1            | 2            | 10          |
| Piloto privado de helicóptero - Exame Teórico e Prático.  | 4            |              | 2            | 2            | 8           |
| Cadastramento de Aeródromo Público (homologação).   | 3            | 2            | 1            | 1            | 7           |
| Autorização de voos regulares.  | 1            |              | 2            | 3            | 6           |
| Autorização Especial de Voo – AEV para: demonstração da aeronave; ensaios em voo de produção; entrega ou exportação de aeronave; evacuação; traslado de aeronave. | 2            | -            | 1            | 2            | 5           |
| Informações fornecidas no 163   | 2            | -            | 1            | 2            | 5           |
| Renovação de CMA  |              | 1            | -            | 3            | 4           |



|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| Emissão de certificado de Aeronavegabilidade.   | 2 | 1 | 1 |   | 4 |
| Transferência de propriedade de aeronave, motor, parte, peça ou acessório aeronáutico de pessoa jurídica para pessoa física ou de pessoa física para pessoa jurídica. | - | 1 | 2 | 1 | 4 |
| Restituição de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil (TFAC).  | 1 | 1 | 1 | - | 3 |
| Processo de LOA RVSM e PBN  | 2 | - | 1 | - | 3 |
| Credenciamento de examinador  | - | 2 | 1 |   | 3 |
| Transferência de propriedade de aeronave, motor, parte, peça ou acessório aeronáutico de pessoa física para pessoa física.  | 1 | 1 | - | 1 | 3 |
| Segunda via CHT   | 1 |   |   | 1 | 2 |
| Piloto de balão livre e planador – Exame Teórico.   | 1 | - | 1 |   | 2 |
| Nada consta de multas.  | - | - | 1 | 1 | 2 |
| Análise de processo - GCEP  | - | - | - | 2 | 2 |
| Avaliação de aeronave experimental: construção amadora; exibição; competição aérea e aeronave leve esportiva - vistoria não inclusa.                                  | - | 1 | - | 1 | 2 |
| Constituição de empresas que pretendam explorar serviços aéreos públicos. Etapa 1 – Prévia aprovação dos Atos Constitutivos e/ou modificações                         | 1 | - | - | 1 | 2 |
| Serviço de Protocolo.   | - | - | 2 | - | 2 |
| Constituição de empresas que pretendam explorar serviços aéreos públicos. Etapa 2 - Obtenção do Certificado de Empresa de Transporte Aéreo                            | 1 | - | - | 1 | 2 |
| Autorização de voos não regulares.  | - | 1 | - | 1 | 2 |
| Credenciamento de Centros de Instrução em AVSEC.  | 2 | - | - | - | 2 |
| Autorização para Eventos Aéreos.  | 1 | 1 | - | - | 2 |
| Credenciamento de médicos e clínicas.   | 2 | - | - | - | 2 |
| Análise de Certificado de Aeronavegabilidade  | 1 | - | - | 1 | 2 |
| Atualização de cadastro no SACI   | - | - | 1 | 1 | 2 |
| Atualização de informações licença/inclusão/revalidação   | 1 | 1 | - | - | 2 |

| <b>Novo serviço</b>  | <b>1º trimestre</b> | <b>2º trimestre</b> | <b>3º trimestre</b> | <b>4º trimestre</b> | <b>Total Geral</b> |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| Aprovação do Plano Diretor.  | -                   | -                   | -                   | 1                   | 1                  |
| Processo de certificação inicial de organização de manutenção aeronáutica.   | 1                   | -                   | -                   | -                   | 1                  |
| Validação de licença estrangeira   | -                   | 1                   | -                   | -                   | 1                  |
| Atendimento ANAC   | -                   | 1                   | -                   | -                   | 1                  |
| Acesso ao sistema para empresas RBAC 145   | -                   | -                   | 1                   | -                   | 1                  |
| Esatas   | 1                   | -                   | -                   | -                   | 1                  |
| acesso ao sistema protocolo digital no SEI   | -                   | -                   | 1                   | -                   | 1                  |
| Atendimento Ouvidoria  | -                   | 1                   | -                   | -                   | 1                  |
| Autorização Prévia para Construção Inicial e/ou modificação de características de Aeródromos (Públicos ou Privados). | -                   | -                   | 1                   | -                   | 1                  |
| Falta de dados para solicitar licença Affidavit e LAF  | -                   | -                   | 1                   | -                   | 1                  |
| Recurso à CMA  | -                   | -                   | -                   | 1                   | 1                  |

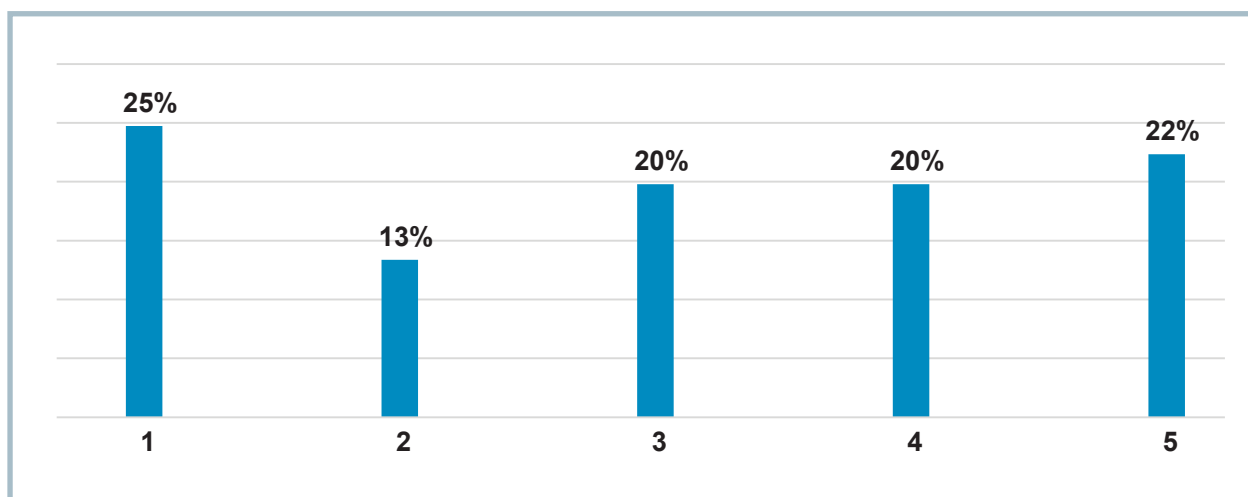
|  |            |            |            |            |            |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|
| Fiscalização de concessionário   | -          | 1          | -          | -          | 1          |
| revalidação de examinador credenciado  | -          | 1          | -          | -          | 1          |
| Análise de processo - Concessão de aeroportos  | 1          | -          | -          | -          | 1          |
| Alteração Cadastral de Aeródromo Privado (registrado).   | -          | 1          | -          | -          | 1          |
| Certificação operacional   | -          | 1          | -          | -          | 1          |
| Alteração de data de vistoria técnica de aeronave.   | -          | -          | 1          | -          | 1          |
| Análise do processo de Certificado de Operação de Manutenção   | -          | 1          | -          | -          | 1          |
| Autorização para Transporte de Carga Externa – Helicóptero.  | -          | -          | -          | 1          | 1          |
| Solicitação da Emissão de NOTAM – Informação ao Aeronavegante.   | 1          | -          | -          | -          | 1          |
| Prévia aprovação de alterações contratuais de empresas aéreas já constituídas.   | -          | 1          | -          | -          | 1          |
| Meio ambiente e ruídos   | -          | -          | 1          | -          | 1          |
| Vistoria técnica de aeronave nova.   | 1          | -          | -          | -          | 1          |
| Mudança de razão social do proprietário ou operador de aeronave.   | -          | -          | 1          | -          | 1          |
| Recurso à exame teórico  | -          | -          | -          | 1          | 1          |
| Análise de MGSO  | -          | 1          | -          | -          | 1          |
| Cancelamento de marcas de matrícula e nacionalidade por exportação.  | 1          | -          | -          | -          | 1          |
| Alocação de frequências internacionais.  | 1          | -          | -          | -          | 1          |
| Certificação de Centro de Treinamento.   | -          | -          | 1          | -          | 1          |
| Solicitação de serviço pelo SINTAC   | 1          | -          | -          | -          | 1          |
| Parcelamento de multas em dívida ativa.  | -          | 1          | -          | -          | 1          |
| Site ANAC  | 1          | -          | -          | -          | 1          |
| Inscrição ou cancelamento de direitos reais.   | 1          | -          | -          | -          | 1          |
| Análise de manuais pelo setor de Escolas   | -          | -          | -          | 1          | 1          |
| Auditoria em fornecedor de empresa fabricante de produto aeronáutico.  | -          | -          | 1          | -          | 1          |
| Credenciamento de Profissional em Aeronavegabilidade.  | -          | -          | 1          | -          | 1          |
| Transferência de propriedade de aeronave, motor, parte, peça ou acessório aeronáutico de pessoa jurídica para pessoa jurídica. | 1          | -          | -          | -          | 1          |
| curso de examinador credenciado  | 1          | -          | -          | -          | 1          |
| Vistoria técnica complementar de aeronave.   | -          | -          | -          | 1          | 1          |
| Declaração de não acidentes  | -          | -          | -          | 1          | 1          |
| Vistoria técnica de aeronave usada.  | -          | 1          | -          | -          | 1          |
| DSAC   | -          | -          | -          | 1          | 1          |
| Emenda a Certificado Suplementar de Tipo.  | -          | -          | -          | 1          | 1          |
| <b>Total Geral</b>   | <b>201</b> | <b>148</b> | <b>176</b> | <b>269</b> | <b>796</b> |

#### 4.4.2 Avaliação Geral sobre as informações sobre os serviços no site referente a 2016.

Um dos aspectos que a Ouvidoria pretende explorar, na nova modelagem de monitoramento das demandas de todo o banco do Fale com a ANAC, é a melhoria da comunicação com o regulado. Uma dessas fontes é a avaliação dos usuários sobre o nível de clareza das informações sobre os serviços.

Quando da análise dos resultados da escala de 1 a 5, em geral, sobre as informações relativas aos serviços no site da ANAC, observa-se que 62% consideram as informações entre os níveis regular e ótimo. Contudo, a Ouvidoria está propondo que as áreas técnicas avaliem os dados brutos por tipo de serviço para, a partir das avaliações e percepção dos usuários, possam adotar possíveis linhas de ação no campo da comunicação.

**Gráfico 18: Avaliação Geral sobre as informações dos serviços no site da ANAC**

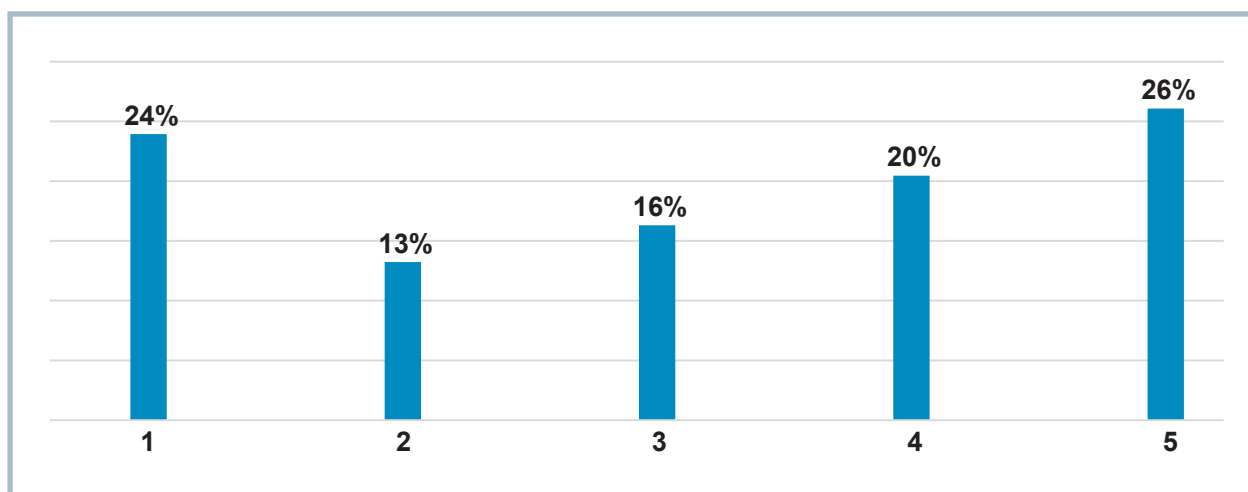


#### 4.4.3 Avaliação Geral sobre o processo de solicitação dos serviços em 2016

A avaliação desse quesito permeia um pouco da visão global do usuário sobre o processo de solicitação do serviço, que muitas vezes está muito claro para a área técnica, mas não para o usuário.

A Ouvidoria entende que haveria necessidade de melhor pormenorização desse quesito para maior compreensão dos gargalos no processo. A formulação das questões, a adesão por tipo de regulado e a metodologia da pesquisa encontram-se em processo de avaliação junto às áreas técnicas.

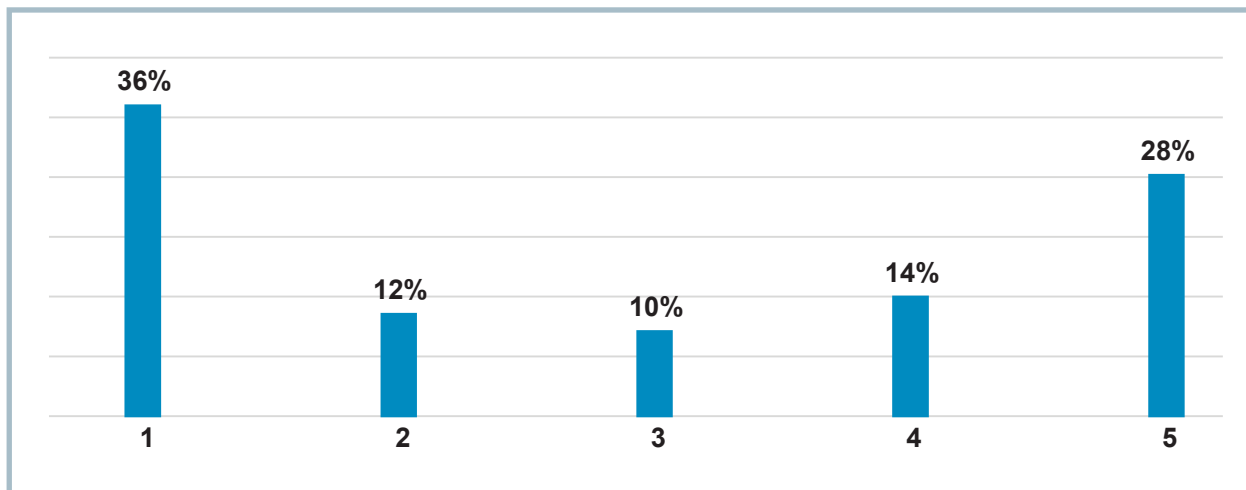
**Gráfico 19: Avaliação Geral sobre o processo de solicitação sobre os serviços prestados pela ANAC**



#### 4.4.4 Avaliação Geral sobre o tempo de execução dos serviços prestados em 2016

Observa-se que 52% dos respondentes avaliaram o tempo de execução dos serviços entre regular e ótimo. Contudo, há várias avaliações por tipo de serviço que estão em processo de discussão com as áreas e que merecem atenção para compreensão de avaliações negativas.

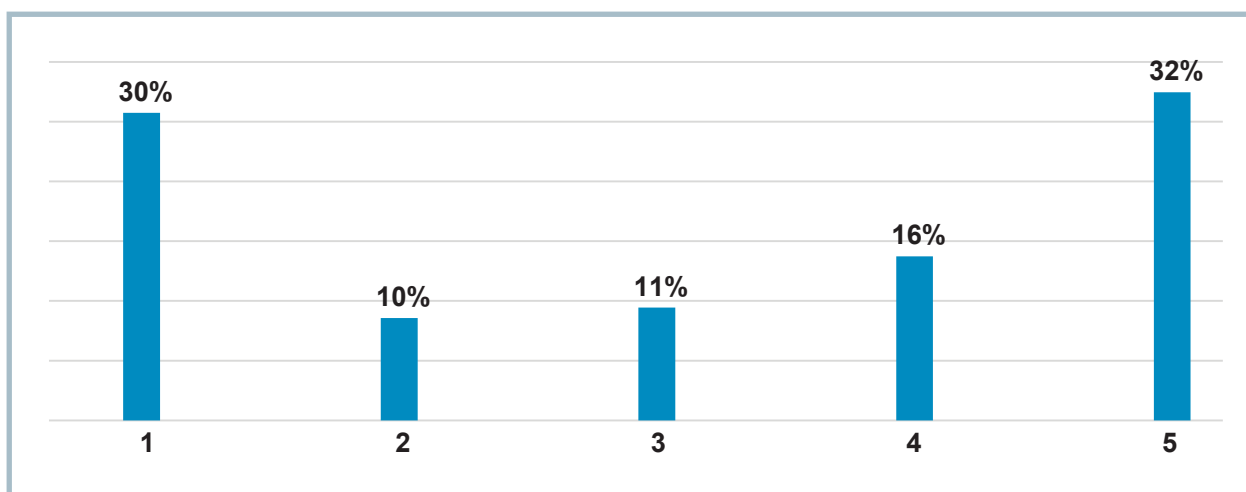
**Gráfico 20: Avaliação Geral sobre o tempo de execução dos serviços prestados pela ANAC**



#### 4.4.5 Avaliação Geral sobre a ANAC e a qualidade dos serviços prestados em 2016

Esse quesito de qualidade também leva a uma percepção genérica do regulado sobre o processo de execução do serviço em si. Nota-se que, de maneira geral, quase 60% dos respondentes avaliam de forma positiva a qualidade dos serviços, entretanto, a Ouvidoria também está estudando a melhor maneira de avaliar, junto às áreas técnicas, os resultados negativos sobre alguns serviços.

**Gráfico 21: Avaliação Geral sobre a qualidade dos serviços prestados pela ANAC**



#### 4.4.6 Principais problemas apontados pelos regulados aos serviços da ANAC em 2016

Os resultados da Pesquisa de Satisfação, principalmente no que tange aos problemas percebidos pelos regulados nos processos da ANAC, não corroboram em muitos quesitos com as reclamações que a Ouvidoria recebe pelos canais formais.

A pesquisa captou o envolvimento de regulados que não registram reclamações ou manifestações nos canais de atendimento da ANAC e essas observações, não relevantes do ponto de vista estatístico, foram encaminhadas para reflexão pelas áreas técnicas, pois adicionam a percepção de uma gama maior e diferenciada de regulados.

A Ouvidoria tem discutido e refletido junto às áreas sobre a forma de acompanhamento dos problemas apontados nas demandas formais e a evolução da percepção sobre os serviços por meio das pesquisas. Resta esclarecer que, sem dúvida alguma, não é papel da Ouvidoria “cobrar correção de processos”. O papel da Ouvidoria é detectar problemas e transferir as avaliações e soluções apontadas pelos regulados para avaliação técnica.

| Problemas apontados pelos regulados nos serviços prestados | Representatividade |
|--|--------------------|
| Demora na resposta ao regulado                             | 10%                |
| demora na análise do processo                              | 10%                |
| Falta de informações claras para solicitação do serviço    | 9%                 |
| Demora/motivo de indeferimento dos processos               | 7%                 |
| Demora na designação de chegador                           | 7%                 |
| burocracia   | 6%                 |
| Falta de capacitação do servidor da área técnica           | 5%                 |
| demora na emissão de CHT                                   | 4%                 |
| Demora na divulgação do resultado                          | 4%                 |
| Impossibilidade de contato direto com a área técnica       | 3%                 |
| Demora no agendamento de exame teórico                     | 2%                 |
| Respostas inadequada/insuficiente ao regulado              | 2%                 |
| Outros   | 31%                |

#### 4.4.7 Principais sugestões apontadas pelos regulados referente ao ano de 2016

Do mesmo modo que fez em relação aos problemas, a Ouvidoria tabulou cada sugestão apresentada pelos usuários e as encaminhou para avaliação pelas áreas técnicas.

Acredita-se que toda e qualquer forma de contribuição é uma oportunidade de melhoria, tanto dos processos de negócios das áreas quanto do processo de atendimento.

| Sugestões/elogios aos serviços prestados pela ANAC   | Total | Representatividade |
|--|-------|--------------------|
| Ampliar a aplicação das provas em outras localidades   | 5     | 1%                 |
| Aprender a interpretar melhor os regulamentos e repassar uma única interpretação ao regulado                                 | 5     | 1%                 |
| Aumento do número de servidores  | 5     | 1%                 |
| Descentralização dos processos de checks e rechecks aos credenciados   | 16    | 4%                 |
| Diminuir o tempo de análise dos processos  | 6     | 2%                 |
| Diminuir o tempo de análise dos processos  | 14    | 4%                 |
| Diminuir o tempo de disponibilização do resultado  | 8     | 2%                 |
| Diminuir o tempo de resposta ao usuário  | 5     | 1%                 |
| Diminuir o tempo para efetiva emissão da CHT   | 6     | 2%                 |
| Disponibilizar o passo a passo para solicitação do serviço no site   | 8     | 2%                 |
| Elogio ao serviço  | 33    | 9%                 |
| Implementação de sistema transparente para entrada e acompanhamento de processos para entrada e acompanhamento dos processos | 6     | 2%                 |

|  |            |             |
|--|------------|-------------|
| Informatizar o processo de agendamento de exame teórico, tornando-o transparente e possibilitando o acompanhamento | 18         | 5%          |
| Melhorar o atendimento do 163 para que as respostas sejam dadas de imediato  | 11         | 3%          |
| Melhorar o site da ANAC  | 16         | 4%          |
| Motivação das decisões   | 5          | 1%          |
| Necessidade de canal de atendimento presencial   | 10         | 3%          |
| Necessidade de capacitação dos servidores no atendimento comum e de pessoas idosas                                 | 11         | 3%          |
| Necessidade de diminuição dos valores das TFACS  | 16         | 4%          |
| Necessidade de realização de concursos com especialização por área em que a pessoa estiver lotada                  | 33         | 9%          |
| Necessidade de sistema de entrada de processos mais amigável   | 6          | 2%          |
| Outros   | 140        | 36%         |
| Possibilidade de contato direto com a área técnica para esclarecimento de dúvidas                                  | 5          | 1%          |
| <b>Total Geral</b>   | <b>388</b> | <b>100%</b> |

# 5 PRESTAÇÃO DE CONTAS DA OUVIDORIA

## 5.1 REUNIÕES DO CONSELHO CONSULTIVO

A Ouvidoria participou, no 2º semestre de 2016, da reunião de apresentação da ANAC ao novo Conselho Consultivo da Agência, apresentando o papel da Ouvidoria e a nova perspectiva da ANAC para aproximação entre regulador e regulado.

## 5.2 REUNIÕES DA DIRETORIA: ADMINISTRATIVAS E DELIBERATIVAS

A Ouvidoria esteve presente em todas as reuniões de Diretoria que ocorreram no 2º semestre de 2016.

## 5.3 SEMINÁRIOS DAS ÁREAS TÉCNICAS COM REGULADOS

A Ouvidoria participou de Seminários Técnicos denominados SAERTEC promovidos pela Superintendência de Aeronavegabilidade e também de eventos das Jornadas SAFETY e AVSEC, propostas pela Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária.

Nesses eventos, o objetivo também foi disseminar o papel da Ouvidoria e solicitar participação de envolvimento do regulado na gestão, a partir das pesquisas que têm sido realizadas.

## 5.4 REUNIÕES SOBRE A AGÊNCIA REGULATÓRIA

A Ouvidoria também se fez presente nas reuniões sobre Agenda Regulatória, entre Agência e regulados no 2º semestre de 2016. Essas reuniões ocorrem a cada dois anos para planejamento do trabalho de edição e revisão das normas da ANAC no biênio seguinte.

## 5.5 ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS MENSAIS E TRIMESTRAIS

A Ouvidoria, como receptora individual de manifestos dos usuários dos serviços da Agência, atua como meio de melhoria dos processos da Agência. Para isso, alterou a forma de produção de seus relatórios periódicos mensais, com dados quantitativos e qualitativos sobre os tipos de demandas que a Ouvidoria recebe, incluindo neles o tratamento dispensado pelas áreas técnicas.

Os relatórios mensais foram direcionados exclusivamente a cada superintendente, com tempo hábil para envolvimento dos gerentes nas discussões dos tópicos e estatísticas apresentadas. Nesse processo, a Ouvidoria demanda resposta das áreas finalísticas na expectativa de obter posicionamento sobre as manifestações encaminhadas.

Os relatórios trimestrais, de natureza qualitativa, são apresentados primeiramente às Superintendências e, posteriormente, com o posicionamento das mesas e com as observações necessárias, são levadas ao conhecimento da Diretoria.

A partir da interação das áreas técnicas, a Ouvidoria compilou a performance quantitativa e qualitativa de todas as áreas em um único documento, incorporando as ações e as informações fornecidas pelas áreas à Ouvidoria acerca dos principais eventos do trimestre.

Entende-se que não é atribuição da Ouvidoria gerar soluções para os problemas apontados. Sua missão, enquanto agente proativo, é transferir às áreas finalísticas as demandas e as eventuais soluções apresentadas pelos regulados. Para cumprir esse papel, há que necessariamente se exercitar a liberdade de transferir informações sobre o sentimento do regulado, mesmo quando se trata de um aspecto pontual e não significativo estatisticamente.

Cabe às áreas finalísticas e à Diretoria, competentes para tanto, avaliar a pertinência de tais contribuições, agindo sobre as mesmas, nos seus respectivos níveis hierárquicos, quando julgarem adequado.



# 6 PRINCIPAIS AÇÕES PARA 2017

| Ação  | Objetivos   |
|---|---|
| Continuação da aplicação da pesquisa de satisfação juntos aos regulados sobre os serviços prestados pela ANAC   | Ampliar o quantitativo de contribuições dos regulados sobre o processo de solicitação dos serviços prestados pelas áreas técnicas com vistas à melhoria dos processos   |
| Realização de pesquisa específica sobre grupos de regulados específicos sobre os processos de negócios das áreas finalísticas   | Captar novas formas de contribuições aos processos de trabalho e esmiuçar a compreensão sobre determinados serviços de forma pormenorizada  |
| Alteração da forma de trabalho da Ouvidoria, passando a receber as demandas em "segunda instância" e realizar o monitoramento das demandas de Ouvidoria e Fale com a ANAC | Ampliar a base de dados para análise qualitativa sobre todas as demandas recepcionadas nos canais de atendimento da ANAC com vista a subsidiar os gestores das áreas técnicas e Diretoria de informações úteis para tomada de decisão |
| Continuação das apresentações em eventos técnicos e reuniões em que a ANAC esteja presente com regulados sobre o papel da Ouvidoria                                       | Divulgar o papel da Ouvidoria com vistas a estimular a participação social dos regulados e usuários nos processos de negócios da ANAC   |
| Discussão interna sobre o papel da Ouvidoria junto aos servidores da ANAC   | Refletir sobre o papel da Ouvidoria interna junto aos servidores  |

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O atual sistema de atendimento da ANAC absorve o tempo e a energia de 220 servidores designados como consultores do sistema, responsáveis por algo como 11 mil demandas mês, sem dispor de uma política de atendimento e de treinamento especializado, respondendo e informando dentro de razoáveis padrões de prazo, mas sem oportunidade de melhoria contínua das respostas e sem aproveitamento das lições que diariamente perpassam seus sistemas na forma de demandas.

O novo sistema não se constitui em ideia genial, nada que não esteja escrito nas mais comuns recomendações de organizações de Governo. Uma das bandeiras da Ouvidoria Geral da União (OGU), presente nos bons sistemas privados de ouvidorias, é contemplada pela ANAC, que dispõe de uma unidade finalística que pratica o conceito do atendimento concentrado e especializado que se constitui em nosso benchmarking interno.

O volume de demandas de atendimento que incide sobre os servidores, contrastado com suas responsabilidades de execução efetiva de serviços para um sistema responsável pela vida e segurança de 100 milhões de passageiros ano, no ar, e milhões de brasileiros em terra, leia-se vida de seres humanos, conduz os servidores a uma leitura equivocada, porém compreensível, de que atender um regulado é uma “disfunção” em relação à execução de serviços de segurança operacional do sistema de aviação civil.

Nisso há um problema cultural embutido, justificado pelo acima disposto. Há que se capacitar servidores que percebam que bem informar também é fator de segurança operacional, entender que trabalhar a informação é fator relevante na segurança operacional e na segurança contra atos ilícitos. Sabe-se que as resistências são naturais, mas acredita-se que a organização e seus gestores atingiram a maturidade organizacional que permite essa mudança de paradigma.

O novo sistema centraliza o atendimento, estabelece núcleos especializados, multiplica as opções de acesso à informação, minimiza a utilização de recursos humanos, liberando-os para atividades finalísticas, e atende o que considera-se mais importante, disposto no primeiro parágrafo deste relatório.

**“O ato de responder a uma manifestação, sem nada apreender ou agregar ao processo de trabalho a ela vinculada, por melhor que seja a resposta, se constitui em ação incompleta, ofensiva à inteligência do demandante e uma perda de oportunidade à organização”.**





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)**