

# RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA



# 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**

**Fernando Maeda da Silva**

**Nilvanda Aparecida de Araújo**

**Walquiria Silva Maranhão Almeida**

## **APOIO**

**Agnaldo Costa Conceição Filho**

**Cristian Xavier de Brito**

**Gabriela Gomes de Souza**

**Márcia da Silva Lima**

# SUMÁRIO

<b>1 Apresentação</b>	<b>8</b>
<b>2 Performance do atendimento às manifestações de usuários</b>	<b>10</b>
2.1 Histórico e fluxo vigente de tratamento das manifestações na ANAC	10
2.2 Manifestações recebidas na Ouvidoria nos semestres de 2015 ao 1º semestre de 2017	11
2.3 Tempo médio de resposta da Ouvidoria em dias úteis	11
2.4 Performance das áreas técnicas da ANAC sobre as manifestações recebidas na Ouvidoria	12
2.5 Assuntos mais demandados na Ouvidoria	14
<b>3 Resultado da Pesquisa de Qualidade do Atendimento às demandas de Ouvidoria</b>	<b>29</b>
3.1 Adesão à pesquisa de Ouvidoria por tipo de usuário/regulado	30
3.2 Avaliação sobre o tempo de espera pela resposta	30
3.3 Avaliação sobre a clareza da resposta	31
3.4 Avaliação sobre o conteúdo da resposta	32
3.5 Avaliação sobre o Resultado (atendimento às expectativas do usuário)	32
3.6 Avaliação sobre a atuação da Ouvidoria	33
3.7 Avaliação sobre a confiabilidade na Ouvidoria	34
<b>4 Resultado da pesquisa de satisfação aplicada pela Ouvidoria juntos aos regulados sobre os serviços prestados pela ANAC no 1º e 2º trimestre de 2017</b>	<b>35</b>
4.1 Adesão à pesquisa – serviços avaliados no 1º trimestre de 2017	36
4.2 Notas recebidas – Informação sobre os serviços no site da ANAC – Consolidado ANAC 1º trimestre de 2017	37
4.3 Notas recebidas – Procedimento de solicitação dos serviços da ANAC – Consolidado ANAC 1º trimestre de 2017	37
4.4 Notas recebidas – Tempo de execução dos serviços da ANAC – Consolidado ANAC 1º trimestre de 2017	38
4.5 Notas recebidas – Qualidade dos serviços da ANAC – Consolidado ANAC 1º trimestre de 2017	38
4.6 Percentual de apontamentos de problemas frente à prestação de serviços da ANAC em Geral – Consolidado ANAC 1º trimestre de 2017	38
4.7 Principais sugestões apontadas pelos regulados no 1º trimestre de 2017	39
4.8 Adesão à pesquisa – serviços avaliados – comparativo trimestres de 2017	40
4.9 Notas recebidas – Facilidade para localização dos serviços da ANAC em seu site – Consolidado ANAC – comparativo trimestres de 2017	41
4.10 Notas recebidas – Suficiência das Informações disponibilizadas para solicitação dos serviços da ANAC em geral – Consolidado ANAC – comparativo trimestres de 2017	41
4.11 Notas recebidas – Facilidade para solicitação dos serviços da ANAC em Geral – Consolidado ANAC – comparativo trimestres de 2017	42

4.12 Notas recebidas – Adequação do tempo para solicitação dos serviços da ANAC em Geral – Consolidado ANAC – comparativo trimestres de 2017 _____	42
4.13 Notas recebidas – Qualidade dos serviços da ANAC em Geral Consolidado ANAC – Comparativo trimestres de 2017 _____	43
4.14 Notas recebidas – Nível Geral de satisfação com os serviços da ANAC – Consolidado ANAC – Comparativo trimestres de 2017 _____	43
4.15 Distribuição por serviço das sugestões apresentadas por usuários dos serviços da ANAC – Consolidado ANAC – comparativo trimestres de 2017 _____	44
<b>5 Relatórios elaborados pela Ouvidoria _____</b>	<b>45</b>
<b>6 Agenda comum do Ouvidor _____</b>	<b>46</b>
<b>7 Atualização do Plano de trabalho para 2017 _____</b>	<b>47</b>
<b>8 Reflexões necessárias no âmbito da ANAC _____</b>	<b>48</b>
8.1 Necessidade de ajustes para cumprimento do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 _____	48
8.2 Reflexão sobre a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 _____	49
8.3 Definição de canal de entrada de manifestações de passageiros _____	49

# GLOSSÁRIO

**ANAC:** Agência Nacional de Aviação Civil

**CGU:** Controladoria-Geral da União

**CHT:** Carteira de Habilitação Técnica

**CMA:** Certificado Médico Aeronáutico

**OGU:** Ouvidora-Geral da União

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

**SAR:** Superintendência de Aeronavegabilidade

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

**SENACON:** Secretaria Nacional do Consumidor

**SIA:** Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária

**SPO:** Superintendência de Padrões Operacionais

**SPI:** Superintendência de Planejamento Institucional

**STI:** Superintendência de Tecnologia da Informação

# 1 APRESENTAÇÃO

Longa foi a reflexão das Ouvidorias Públicas quanto seu papel nas organizações em que se inserem, cada uma dentro de suas limitações institucionais, procuraram, de modo geral, sensibilizar sobre a importância de se atender bem o usuário, superado esse estágio, é tempo de enfatizar a qualidade desse atendimento e a relevância da participação do regulado para melhoria dos processos.

As Ouvidorias, com suporte em arcabouço legal adequado, conseguiram atuar com mais propriedade do que as demais, no que se refere ao tratamento das manifestações e, em alguns poucos casos, no aprimoramento de processos de trabalho sob a ótica do regulado. Na ANAC, apesar de a Ouvidoria estar instituída na Lei de criação da Agência, as dificuldades não foram menores, fruto de crises de aceitabilidade, resultado do estágio de maturidade institucional que não percebia a relevância da Ouvidoria como instrumento na captura da voz do regulado. A ANAC, ao publicizar sua Agenda Regulatória e normatizar a participação do regulado no processo normativo, demonstra ter despertado para a participação da comunidade aeronáutica. Evoluindo com a organização, a Ouvidoria transcende seu papel tradicional de tratamento de manifestações e, de forma proativa, foi buscar a opinião do usuário por meio de seminários, contatos com associações de classe, e pesquisas. Em 2013, iniciou com pesquisas sobre qualidade de atendimento e, a partir de 2017, em pesquisas sobre a qualidade de serviços prestados ao usuário.

O caminho é longo, existem barreiras a serem ultrapassadas, o sistema de atendimento precisa dispor de ferramentas que permitam o tratamento das manifestações de forma a agilizar e aperfeiçoar respostas e perguntas frequentes. Necessita também de indicadores para avaliação permanente dos processos de trabalho sob a ótica do regulado. Há que se investir mais na sensibilização dos gestores dos diversos níveis hierárquicos para a melhoria da qualidade das respostas aos usuários. A resposta a um protocolo, no tempo certo, não pode ser a visão de resposta satisfatória. O problema do regulado deve ser efetivamente resolvido.

Apesar destes aspectos que merecem um esforço adicional, analisa-se que a ANAC tem feito avanços importantes na perspectiva de atendimento do recente Decreto nº 9.094/2017 e, ainda, no que se refere na antecipação de alguns quesitos da Lei nº 13.460/2017, o que pode ser percebido pelo resgate dos relatórios mensais, pela produção de relatórios de natureza qualitativa, incorporando a visão do usuário e pela implementação da pesquisa de qualidade de serviços. Essas iniciativas produziram ganhos na qualidade de serviços prestados, graças à parceria da Ouvidoria com a SPI e com suporte das demais superintendências, com destaque especial para SIA, SPO, SAF, e SAR. No entanto, ainda há carência de sistema interno que facilite a incorporação da visão do regulado aos processos de trabalho de maneira estruturada.

Este relatório de atividades semestral contempla aspectos históricos; o processo de evolução do sistema de atendimento às manifestações de usuários; mostra a performance das áreas técnicas e da Ouvidoria no trato às demandas; dá transparência ao trabalho de percepção de problemas e transmissão de sugestões dos usuários aos gestores de processos de negócios; apresenta o resultado da pesquisa de satisfação sobre o atendimento das áreas técnicas e Ouvidoria; informa o resultado da pesquisa de satisfação sobre serviços prestados pela ANAC; apresenta a agenda comum do Ouvidor, atualiza o andamento do Plano de trabalho de 2017 e pretende provocar reflexões sobre expectativas de mudanças nas práticas da ANAC, como consequência previsível à nova legislação sobre atendimento e prestação de serviços. A Ouvidoria faz um balanço positivo do primeiro semestre, porém realista, ciente que as ações iniciadas precisarão ser aprimoradas, e, principalmente, melhor integradas aos processos do ente. A alteração da base legal implica em avaliação quanto à lotação e capacitação do pessoal envolvido no sistema de atendimento/Ouvidoria dadas as novas exigências legais. As novas legislações para ANAC ocorrem em momento oportuno, dado que está sendo estudado novo formato de atendimento de manifestações que deve liberar homens/hora de atendimento as quais poderão ser realocadas na estrutura.

Por fim, a Ouvidoria gostaria de agradecer aos gestores que apoiaram a importância de incorporar a visão do usuário na gestão e o suporte ao trabalho desenvolvido pela Ouvidoria.

## 2 PERFORMANCE DO ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

### 2.1 HISTÓRICO E FLUXO VIGENTE DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES NA ANAC

A Ouvidoria da ANAC foi criada pela Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, que lhe atribuiu a competência para recepção dos manifestos e também de denúncias praticadas por agentes públicos da ANAC. No início da operação da Agência, em 2006, outra área foi incumbida também para recepção e solicitação de tratamento interno de manifestações.

Nos primeiros anos de ANAC, foram feitas várias interpretações e consolidações de papéis entre as duas áreas de atendimento que hoje se dividem em: Ouvidoria e Fale com a ANAC. O Fale com a ANAC é responsável pela recepção e tratamento interno junto às áreas sobre os pedidos de informações e manifestações contra os entes regulados pela ANAC. Também é responsável por gerar junto às áreas roteiros padronizados para atendimento de demandas, em 1º nível, via Call Center.

A Ouvidoria recebe demandas sobre a atuação institucional e prestação de serviços pela ANAC, sendo de sua competência a cobrança de não resposta ou qualidade das manifestações processadas via Fale com a ANAC. Além do tratamento individual junto às áreas técnicas, a Ouvidoria elabora relatórios tanto de manifestações quanto de pesquisas com vistas a subsidiar os gestores de informações para tomada de decisão no que tange aos processos. Contudo, o cenário atual de relatórios, deixa de apropriar os dados gerados no Fale com a ANAC.

Além dos canais supra mencionados, no decorrer de suas atividades, algumas áreas técnicas foram abrindo canais para interação com os usuários de forma não estruturada. Tal fato, se por um lado, pode facilitar a comunicação junto a um público especializado, por outro lado, o gestor tende a perder a percepção sobre o cenário de problemas que podem demandar ajustes de processos.

A Ouvidoria recentemente teve o suporte da alta direção para elaborar proposta que delimita o escopo e regula o tratamento de manifestações, no âmbito da ANAC, por meio de Instrução Normativa que se encontra em consulta interna. A proposta preconiza o recebimento de todas as manifestações diretamente no Fale com a ANAC e processamento pelas áreas técnicas.

A nova estrutura permitirá que a Ouvidoria centralize seus esforços na tutela do usuário, independentemente de acionamento, mediante monitoramento de tempo e qualidade das manifestações processadas pelo Sistema de atendimento da ANAC.

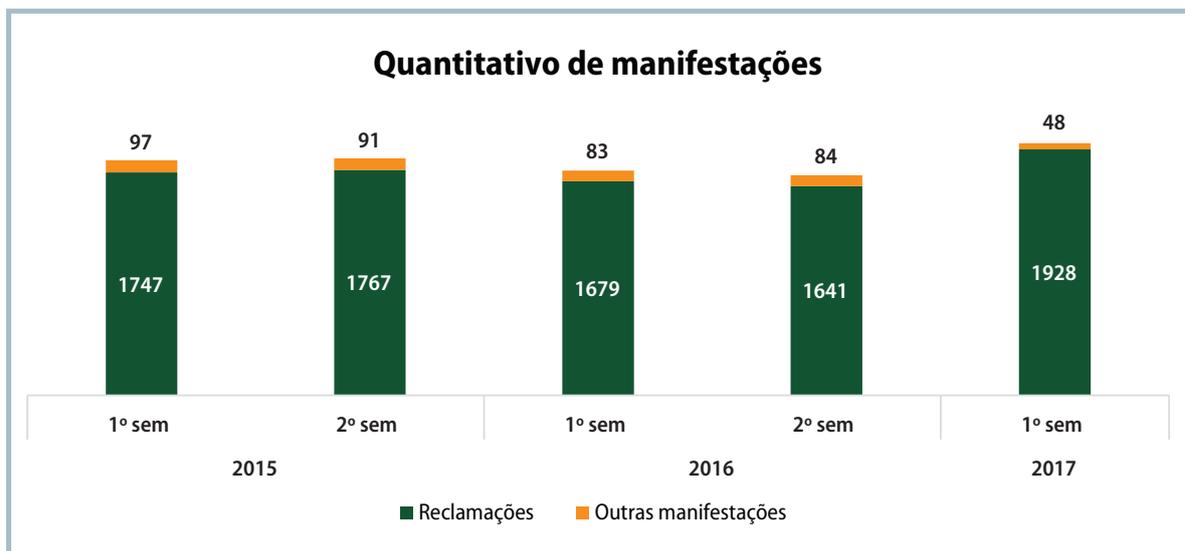
A Ouvidoria manterá o tratamento individual às denúncias contra agentes públicos da ANAC e das demandas não atendidas no prazo ou satisfatoriamente via Fale com a ANAC.

## 2.2 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA NOS SEMESTRES DE 2015 AO 1º SEMESTRE DE 2017

O recebimento de demandas na Ouvidoria, atualmente, depende da interpretação do BackOffice na classificação das manifestações via Fale com a ANAC. Adicionalmente, existem demandas que são recebidas e tratadas diretamente nas áreas técnicas e que não são registradas no sistema de atendimento formal. Essas características dos dois canais de entrada inibem o acesso do usuário à ouvidoria.

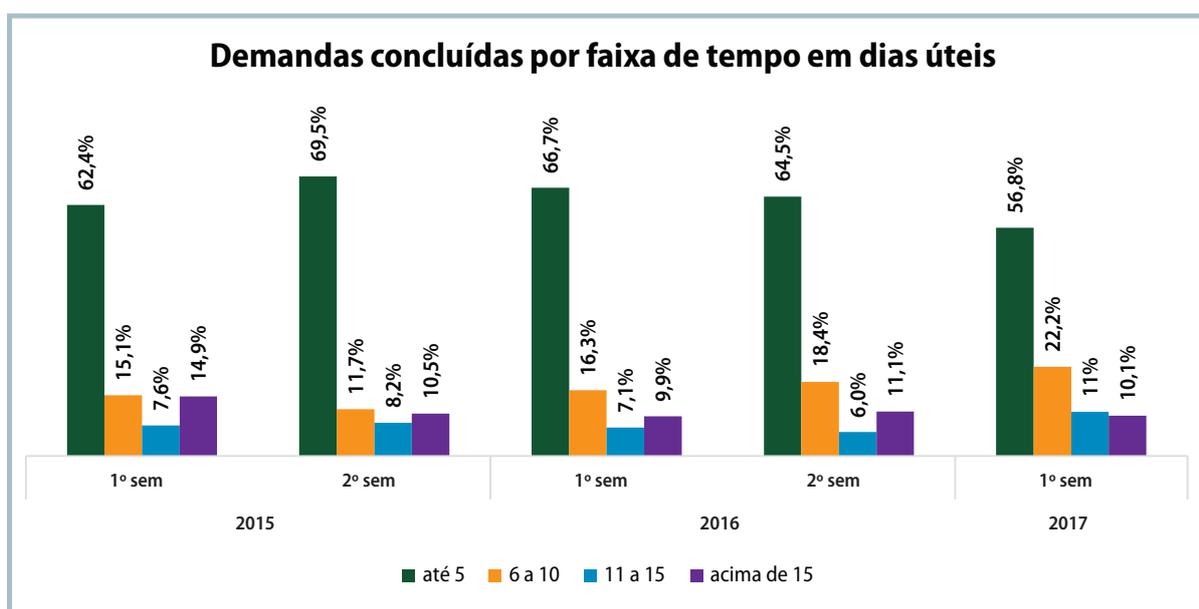
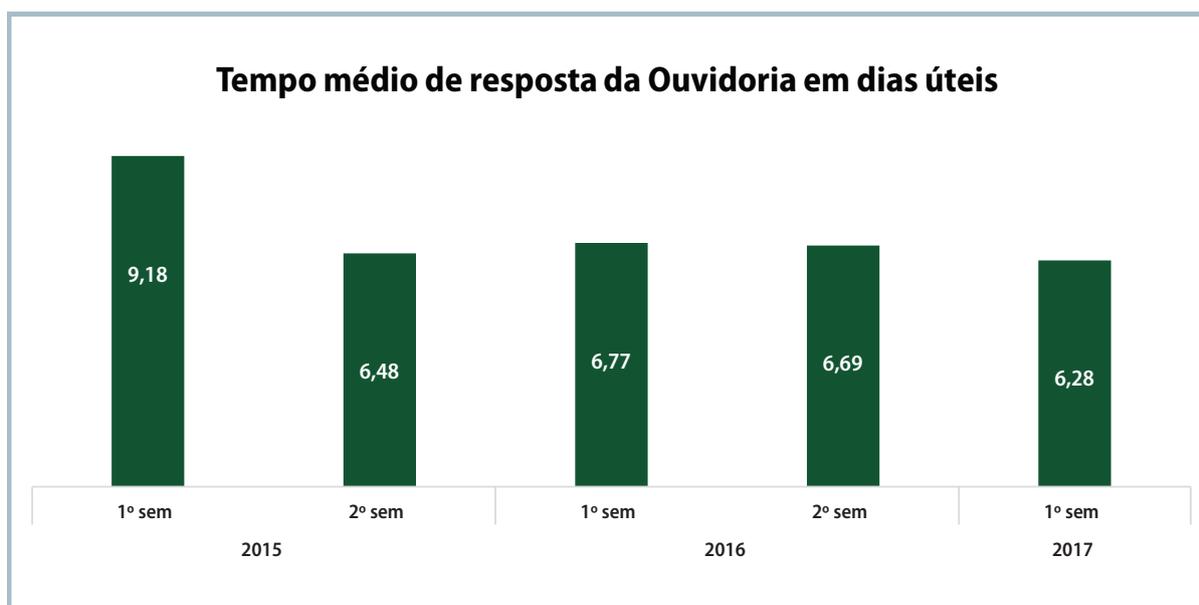
Observa-se, no decorrer dos anos, que a Ouvidoria foi procurada, em maior parte do tempo, por pessoas físicas, sendo que as pessoas jurídicas recorrem diretamente às áreas técnicas.

Na nova modelagem de atendimento, os relatórios de Ouvidoria não se basearão somente nas demandas tratadas diretamente, mas sobre todas as demandas do sistema de atendimento. Observa-se historicamente que não houve alterações significativas do quantitativo de manifestações recebidas entre os semestres. Os problemas já mencionados, na implantação do novo sistema informatizado, resultaram em pequena expansão no quantitativo de manifestações de ouvidoria de 15% no primeiro semestre de 2017 em relação ao semestre anterior.



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

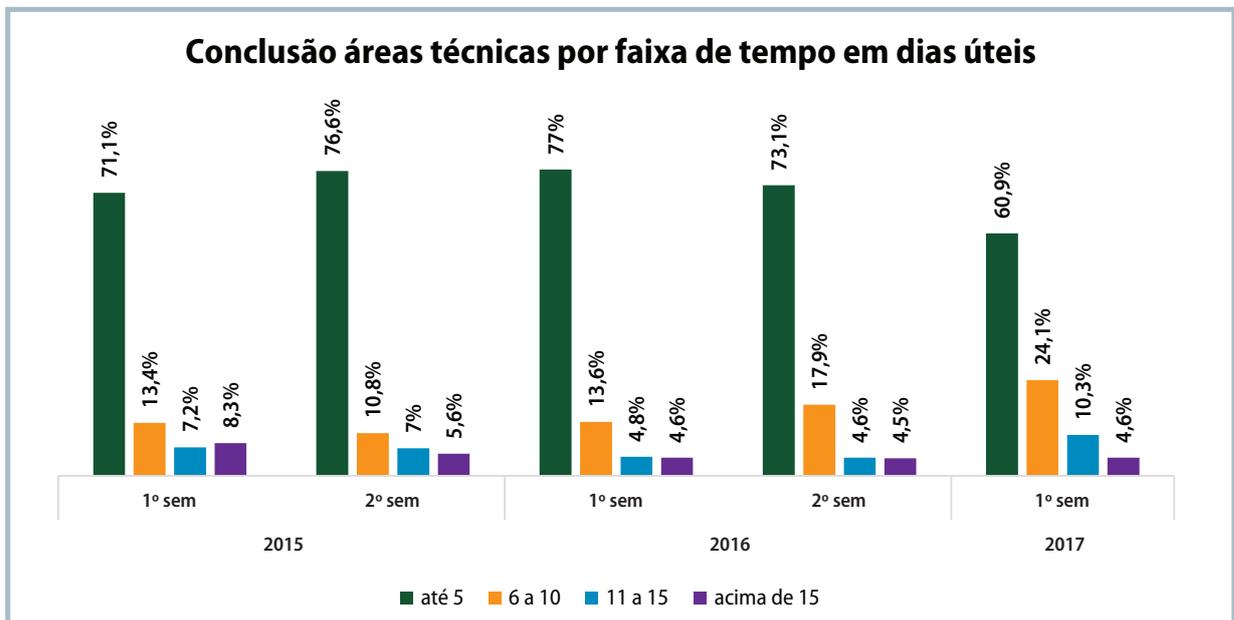
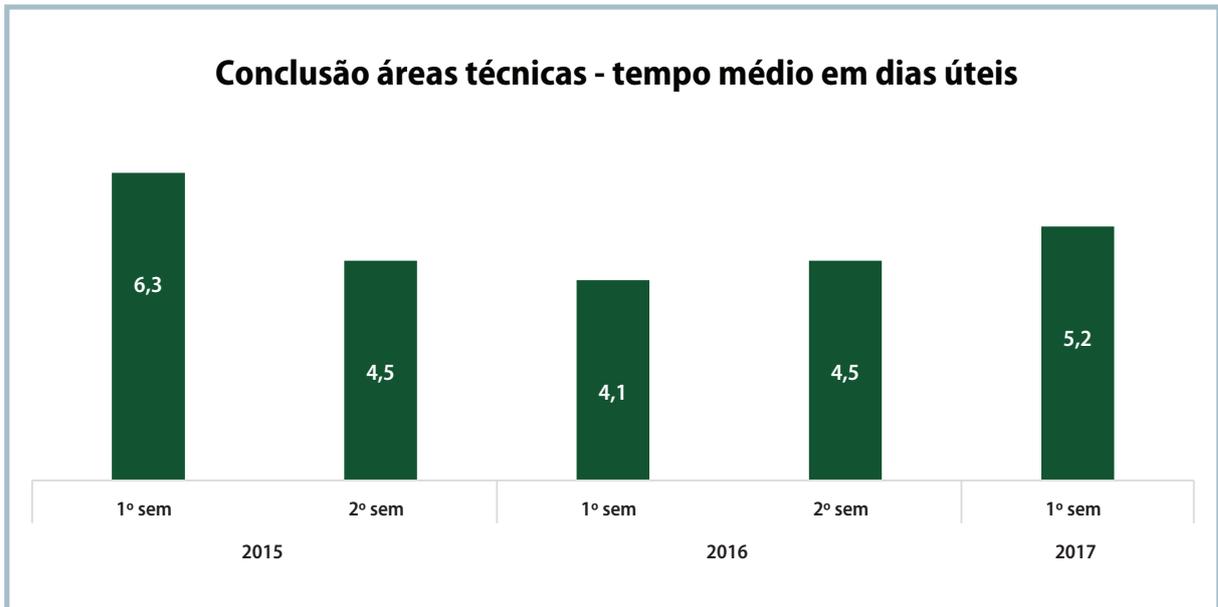
A Ouvidoria despendeu esforços relevantes no passado, conscientizando as áreas sobre a importância de se responder ao cidadão. Posteriormente, trabalhou sobre a necessidade de tempestividade e qualidade das respostas. O tempo médio de resposta da ouvidoria depende diretamente do tempo que as áreas técnicas levam para responder o pleito do usuário. Tem sido mantida a média de resposta ao usuário no mesmo dia útil do recebimento de resposta da área técnica. Com a entrada em vigor da Lei nº 13.460/2017, o foco da Ouvidoria será na conscientização da Agência sobre a melhoria na qualidade da resposta. Serão necessários ajustes internos de processos e sistêmicos para que a manifestação seja conclusiva e terminativa, evoluindo do estágio atual de conclusão do protocolo para a efetiva resolução da situação apresentada pelo usuário de forma terminativa.



## 2.4 PERFORMANCE DAS ÁREAS TÉCNICAS DA ANAC SOBRE AS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA

Quando se observa o *tempo médio* de resposta da Ouvidoria em dias úteis (item 2.3), verifica-se melhora sistêmica neste quesito. No entanto, quando se afere o tempo de resposta considerando respostas em até 5 dias e de 6 a 10 dias, verifica-se aumento do tempo médio de resposta, no 1º semestre de 2017. Atribui-se este resultado à mudança do sistema informatizado utilizado pelas áreas de atendimento no trato às manifestações de usuários. A introdução de um novo sistema informatizado implica frequentemente em um processo de adaptação dos agentes envolvidos. Adicionalmente o sistema de atendimento adotado apresentou deficiências que estão sendo reparadas pela empresa contratada.

De qualquer modo, os prazos praticados pela ANAC estão com melhor performance do que os estabelecidos na Instrução Normativa nº 1, de 05 de novembro de 2014, da Ouvidoria-Geral da União, e na Instrução Normativa da ANAC nº 53, de 28 de janeiro de 2011. A tendência, para 2018 é, com o foco da nova Lei nº 13.460/2017, que os prazos de resposta aumentem quer pela dedicação das áreas para verificar se há situações semelhantes já apresentadas pelo usuário, quer pela característica da resposta de natureza conclusiva, evitando interações intermediárias com os usuários.



O efeito da introdução do novo sistema informatizado pode ser melhor avaliado no gráfico abaixo que apresenta mês a mês a evolução do tempo de respostas as manifestações recebidas pela ouvidoria. Pode-se observar o distúrbio no tempo de resposta causado no início da operação do novo sistema.



## 2.5 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NA OUVIDORIA

A Ouvidoria, além da remessa das demandas para as áreas técnicas, elabora relatórios mensais quantitativos para os gestores, indicando os assuntos frequentes do mês de referência. Também envia relatórios trimestrais com reportes de problemas e solicitação de posicionamento da Superintendência, após análise dos textos dos usuários e respostas fornecidas pelos pontos focais das áreas.

Abaixo segue a tabela com os assuntos mais demandados na Ouvidoria entre os semestres de 2014 ao 1º semestre de 2017:

Assuntos mais demandados	2015		2016		2017	Total Geral
	1º	2º	1º	2º	1º	
<b>Licenças e Habilitações</b>	<b>658</b>	<b>648</b>	<b>713</b>	<b>668</b>	<b>628</b>	<b>3315</b>
Emissão de CHT	250	337	491	477	441	1996
Demora/Erro Na Revalidação De Habilitação	110	71	36	46	58	321
Atualização de dados cadastrais	51	70	60	66		247
Outros	38	64	44	22	50	218
Indeferimento de processo	73	49	25	25	12	184
Concessão de Licença Inicial	102	30	23	16	30	212
2ª Via de CHT	1	16	16	6	15	54
Demora/Erro Na Inclusão de Habilitação	28	4	1	1	16	50
Validação de licença estrangeira	5	7	17	9	6	44
<b>Sistemas Informatizados de acesso ao usuário</b>	<b>127</b>	<b>217</b>	<b>185</b>	<b>133</b>	<b>397</b>	<b>1059</b>
SACI	78	130	139	87	202	636
Outros	18	20	18	19	201	243
Erros diversos		44	11	17	7	74
SINTAC	10	16	15	8	4	53
Mensagem de registro não encontrado	16	3	3			22
Erro na geração de código ANAC	3	3		12	3	21
FOCUS	2	3	2	3		10
<b>Exames Teóricos</b>	<b>264</b>	<b>230</b>	<b>141</b>	<b>149</b>	<b>158</b>	<b>942</b>
Agendamento de Exame Teórico	55	62	58	73	84	332
Liberação de Nome Para Realização de Prova	146	91	16	17	11	281
Outros	38	43	27	34	29	211

Divulgação de resultado	18	17	23	12	17	87
Recurso de prova	4	13	8	8	13	46
Aplicação de Exames	3	4	9	5	4	25
<b>Demora na emissão de resposta ao usuário</b>	<b>129</b>	<b>104</b>	<b>87</b>	<b>187</b>	<b>217</b>	<b>724</b>
Fale com a ANAC	119	85	69	178	189	640
Ouvidoria	6	9	5	8	5	33
Outros	4	10	13	1	25	57
<b>Certificado Médico Aeronáutico</b>	<b>86</b>	<b>92</b>	<b>105</b>	<b>123</b>	<b>134</b>	<b>540</b>
Divulgação de resultado	41	45	49	54	53	242
Outros	29	35	44	20	46	174
Atualização/Correção de dados	16	12	12	22	28	90
Análise de recurso				26	6	32
Erro na geração de licença provisória por motivo de CMA				1	1	2
<b>Legislação de aviação civil relacionada à ANAC</b>	<b>69</b>	<b>58</b>	<b>59</b>	<b>107</b>	<b>107</b>	<b>400</b>
<b>Atuação da Anac</b>	<b>94</b>	<b>58</b>	<b>49</b>	<b>51</b>	<b>49</b>	<b>301</b>
<b>Qualidade da resposta dada ao usuário</b>	<b>47</b>	<b>61</b>	<b>51</b>	<b>48</b>	<b>32</b>	<b>239</b>
Fale com a ANAC	41	43	49	44	24	201
Ouvidoria	5	16	2	3	3	29
Outros	1	2		1	5	9
<b>Checagem/Rechecagem</b>	<b>57</b>	<b>49</b>	<b>53</b>	<b>14</b>	<b>23</b>	<b>196</b>
Outros	49	39	40	12	14	154
Análise de documentação	8	5	8	2		23
Postura do chegador		5	5		1	11
Agendamento de Cheque/Recheque					8	8
<b>Proficiência Linguística</b>	<b>42</b>	<b>45</b>	<b>18</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>162</b>
Divulgação de resultado	32	31	10	16	24	113
Outros	7	13	6	7	6	39
Demora na autorização dos testes	3	1	2	2	2	10
<b>Certificação e autorização de escolas, aeroclubes e centros de instrução</b>	<b>38</b>	<b>58</b>	<b>36</b>	<b>23</b>	<b>6</b>	<b>161</b>
<b>Fiscalização</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>40</b>	<b>44</b>	<b>15</b>	<b>121</b>
<b>Registro Aeronáutico Brasileiro</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>19</b>	<b>25</b>	<b>46</b>	<b>113</b>
<b>Decolagem Certa</b>	<b>47</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>76</b>
<b>Atuação de agente da Anac</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>10</b>		<b>15</b>	<b>58</b>
<b>Site da ANAC</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>56</b>
<b>Público Avsec</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>51</b>
<b>Serviços da Central de Atendimento</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>5</b>		<b>49</b>
<b>Certificação operacional de aeroportos, aeródromos, heliportos e heliportos</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>43</b>
<b>Capacitação do público de aviação civil</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>42</b>
<b>Nurac</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>6</b>		<b>6</b>	<b>27</b>
<b>Outorgas de serviços aéreos</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>7</b>		<b>20</b>
<b>Gestão de Pessoal da ANAC</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>17</b>
<b>Aeronavegabilidade continuada</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>11</b>
<b>Operações de serviços aéreos</b>		<b>4</b>	<b>5</b>			<b>9</b>
<b>Certificação de produto aeronáutico</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>7</b>
<b>Política de inclusão social</b>		<b>3</b>				<b>3</b>
<b>Total Geral</b>	<b>1844</b>	<b>1858</b>	<b>1762</b>	<b>1725</b>	<b>1976</b>	<b>9165</b>

Além dos relatórios para as áreas, a Ouvidoria consolida em tabelas operacionais, os problemas detectados pela Ouvidoria com base nas manifestações dos usuários. Transmite sua percepção do problema à área técnica, abre espaço para considerações, e após manifestação dos gestores, consolida as considerações conjuntas à alta gestão estratégica.

Esse processo não deve ser considerado, como impositivo aos gestores de área, e muito menos como determinante a uma ação de Diretoria. O modelo constituído é baseado na premissa da cooperação de todas as instâncias num esforço comum de tornar efetivo o atendimento e a prestação de serviços ao regulado.

Alguns quesitos, que constam das tabelas operacionais são as vezes demandas esparsas de um número reduzido de manifestantes, que não teria significância estatística, mas por outro lado são alertas para uma eventual oportunidade de aperfeiçoamento de um processo de trabalho, que não deve ser desperdiçada. Tal avaliação só pode ser realizada pelo gestor da UORG.

Com a consolidação, no tempo, das três iniciativas colocadas em operação pela ouvidoria, quais sejam, “Pesquisa de Atendimento”, “Pesquisa da Qualidade de Serviços” e “Análise das Manifestações”, hoje produzidas como se produtos estanques fossem, certamente, será possível a produção de relatório robustos e mais úteis aos gestores.

Abaixo são apresentadas as tabelas com as considerações, por área, referentes aos 1º e 2º trimestres de 2017.

### 2.5.1 Painel de considerações para apreciação da SIA no 1º e 2º trimestre de 2017

1º trimestre de 2017		
Eventos	Análise/atualização dos eventos	Consideração da área
Informar à Ouvidoria as formas de chamamento à Pesquisa de satisfação sobre os serviços prestados pela ANAC, conforme acordado em reunião entre Ouvidoria e SIA.	A Superintendência ficou de analisar as possíveis formas de envio do link da pesquisa aos usuários de seus serviços tais como: ofício via SEI, e-mail e sistemas.	"A área incluirá o seguinte texto padrão em comunicações feitas por ofício ou e-mail com o regulado no âmbito dos processos abrangidos pela Carta de Serviços vigente: Participe da pesquisa de satisfação sobre os serviços da ANAC. Nela, você poderá avaliar a qualidade do serviço prestado, a fim de fornecer subsídios para a implementação de melhorias. Acesse <a href="http://formsus.datasus.gov.br/site/formulario.php?id_aplicacao=28996">http://formsus.datasus.gov.br/site/formulario.php?id_aplicacao=28996</a> ."
Reflexão Ouvidoria		
Após a rodada de discussão com os assessores dos diretores e áreas finalísticas, a Ouvidoria já trabalhou em evoluções das questões do formulário da Pesquisa de Satisfação e das formas de comunicação no site da ANAC. Está aguardando estabelecimento de prazos de alguns serviços que constam da Carta de Serviços e já recebeu a revisão dos serviços a fim de que as alterações já possam ser validadas. Por outro lado, também está verificando a possibilidade de inclusão de link da Pesquisa nos ofícios da ANAC de forma automática e de chamamento padrão nos e-mails disparados via SEI, além de estudo sobre a possibilidade de os sistemas da ANAC, em que haja conclusão de serviços, dispararem e-mail com convite automaticamente.		

2º trimestre de 2017		
Evento	Análise dos eventos	Consideração da área
Diminuição da performance da GNAD no atendimento às demandas. Houve descumprimento de prazo em junho.	O processo de reporte mensal ao Superintendente serve para acompanhamento da performance das Gerências das Superintendências e possível retorno do gestor maior sobre o não atendimento dos prazos.	Informa-se que, recentemente, foi implementado novo Manual de Procedimentos para tratamento das demandas do Stella, com utilização do sistema GFT. Espera-se que, com a adoção desse sistema, o acompanhamento dos prazos se dê de forma mais eficiente, o que poderá ajudar na diminuição do prazo médio de resposta.
Reflexão Ouvidoria		
"A Ouvidoria reconhece que o atual sistema de atendimento não facilita o acompanhamento de prazos pelos pontos focais. Há um grupo de trabalho com componentes da equipe de Ouvidoria, SAF e STI com vistas a identificar um substituto para o sistema atual em curto/médio prazo. Além das fragilidades do sistema atual, o substituto também deve possibilitar o cumprimento da Lei nº 13.460/2017 que terá de ser amplamente divulgada e implementada no âmbito da ANAC."		

## 2.5.2 Painel de considerações para apreciação da SAR no 1º e 2º trimestre de 2017

1º trimestre de 2017	
Análise/atualização dos eventos	Consideração da área
<p>Analisar o aumento do número de reclamações à Ouvidoria no 1º trimestre de 2017</p> <hr/> <p>Verificar o porquê do aumento do tempo de resposta das Gerências da SAR no mês de março de 2017</p>	<p>Em atenção ao relatório temos a comentar que o aumento no números de reclamações (predominantemente na GTRAB, que registrou 11 reclamações) teve como motivo um pico no número de processos sobrestados no Registro Aeronáutico, o qual já foi normalizado</p>
Reflexão Ouvidoria	
A Ouvidoria acompanhará a performance da área, pois costuma responder nos prazos regulamentares	
Análise/atualização dos eventos	Consideração da área
<p>Demandas de Ouvidoria na SAR na maioria se referem à acompanhamento de processos. Há várias outras demandas de mesma natureza que são reportadas diretamente às Gerências da SAR. Tal situação impossibilita diagnóstico preciso ou tentativa de conclusões sobre como os processos estão sendo vistos aos olhos do regulado. A Ouvidoria tem verificado que há vários modelos de atendimento sendo utilizados na ANAC em geral. Tal situação não tem como subsistir por muito tempo, pois realmente provoca distorções estatísticas que impossibilitam a Ouvidoria e às próprias áreas de compreenderem os problemas efetivos ou meros requerimentos de usuários. Nesse sentido, está sendo discutido entre SAF/GTGI, Ouvidoria e SPI Instrução Normativa que dispõe sobre modelo de atendimento na ANAC com focalização nas áreas finalísticas. As áreas serão consultadas sobre os termos da Minuta em breve.</p>	<p>Sem resposta</p>
Reflexão Ouvidoria	
Esta questão está sendo tratada na minuta de Instrução Normativa sobre o sistema de atendimento que brevemente terá a colaboração das áreas técnicas nas discussões.	

Análise/atualização dos eventos	Consideração da área
Verificar a disponibilização de lista de e-mails de regulados trimestralmente à Ouvidoria para chamamento à Pesquisa de Satisfação sobre os serviços prestados pela ANAC. A Ouvidoria fará reunião com o superintendente e gerentes da SAR para discussão sobre a adesão à Pesquisa sobre os serviços prestados pela SAR com foco nos serviços elencados na Carta de Serviços ao Cidadão e possíveis formas de participação do regulado.	A SAR está colaborando no processo de revisão do Formulário de Pesquisa de Satisfação

#### Reflexão Ouvidoria

Após a rodada de discussão com os assessores dos diretores e áreas finalísticas, a Ouvidoria já trabalhou em evoluções das questões do formulário da Pesquisa de Satisfação e das formas de comunicação no site da ANAC. Está aguardando estabelecimento de prazos de alguns serviços que constam da Carta de Serviços e já recebeu a revisão dos serviços a fim de que as alterações já possam ser validadas. Por outro lado, também está verificando a possibilidade de inclusão de link da Pesquisa nos ofícios da ANAC de forma automática e de chamamento padrão nos e-mails disparados via SEI, além de estudo sobre a possibilidade de os sistemas da ANAC, em que haja conclusão de serviços, dispararem e-mail com convite automaticamente.

#### 2º trimestre de 2017

Evento	Análise dos eventos	Consideração da área
Existência de reportes de usuários à Ouvidoria informando que não obteve resposta da GGAC quanto aos cheques de mecânico e também de outros processos. A área também tem deixado a Ouvidoria pendente de resposta ou responde fora do prazo regulamentar.	A área técnica deve acompanhar os prazos de resposta da IN nº 53/2011 e também referente à meta intermediária de acompanhamento de processos que é de 5 dias úteis. Ressalta-se a importância do tipo de demanda, uma vez que o usuário reporta, em alguns casos, que o processo ficou com andamento parado e só teve andamentos após registro de reclamação na Ouvidoria.	A GGAC está ciente do atraso nos cheques dos mecânicos. Desta forma, em março deste ano foi criada a escala unificada dos cheques dos mecânicos, onde estipulamos o prazo máximo de 45 dias (após recebimento da solicitação na GGAC) para escalarmos uma equipe que irá realizar o cheque do mecânico. Estamos no período de transição desse novo procedimento, assim, há atrasos devido ao grande passivo existente, que pretendemos normalizar até o final do ano. Por oportuno, solicito que sejam informadas as respostas que ficaram pendentes ou mesmo que foram respondidas com atraso para a Ouvidoria sobre este assunto.
Aumento do número de reclamações ao RAB, no 2º trimestre, com reporte de demora no processamento de pedidos ao setor. O setor também não tem respondido a Ouvidoria no prazo regulamentar e tem deixado demandas pendentes de resposta.		As reclamações aumentaram no 2º trimestre, pois havia demanda represada dos processos que caíam em exigência e também dos novos. Como havia uma demanda muito grande de processos, o procedimento de análise era inicialmente dar prioridade aos processos novos e não àqueles em exigência. Tão logo a demanda represada foi absorvida, devido ao treinamento dos novos servidores que vieram compor a equipe, as manifestações diminuíram, o que pode ser verificado através do e-mail institucional do RAB.

#### Reflexão Ouvidoria

"A Ouvidoria, apesar de fazer o contato diretamente com o ponto focal nas Superintendências, também evidencia a performance de cada área da Superintendência nos relatórios mensais e discute as demandas mais frequentes nos relatórios trimestrais. Nesse sentido, a Ouvidoria sugere o acompanhamento pelos gerentes e Superintendentes por meio dos relatórios de Ouvidoria. A Ouvidoria parabeniza a iniciativa da SAR no sentido de alterar procedimentos que, após o processo natural de transição, deverá resolver o problema. Quanto à situação narrada pelo RAB, a recomposição da equipe é notícia positiva porque indica uma solução de longo prazo. Aproveita-se para informar que a Ouvidoria não tem acesso ao e-mail do RAB."

Evento	Análise dos eventos	Consideração da área
<p>Há reportes de não atendimento telefônico pela GGAC e SAR, além da não resposta por e-mail.</p>	<p>"A Ouvidoria tem discutido esta questão do atendimento com frequência e por este motivo resolveu colocar o assunto para discussão em proposta de Minuta sobre o modelo de atendimento da ANAC. Há que haver uma definição sobre quais áreas realizam atendimento telefônico, horários de atendimento etc., sendo que a área que mantiver atendimento, deverá disponibilizar horário no site e Fale com a ANAC, além de deixar colaborador disponível nos horários indicados para realização do atendimento. Quanto ao atendimento por e-mail, também deverá haver controle para monitoramento do tipo de reclamação e o tempo para atendimento da demanda do usuário. Este assunto também está em discussão."</p>	<p>A GGAC apoia a discussão sobre o modelo de atendimento da ANAC. A SAR disponibilizou no Portal da ANAC os contatos (telefone e e-mail) das gerências, as quais podem ser contatadas diretamente: <a href="http://www.anac.gov.br/A_Anac/institucional/gerencias/gerencias-da-sar">www.anac.gov.br/A_Anac/institucional/gerencias/gerencias-da-sar</a>. No entanto, é possível que haja alguma falha no atendimento, assim, precisamos do feedback do regulado para sabermos qual área não está realizando o atendimento. Pediremos às GTAR especificarem o horário e as pessoas que estarão disponíveis para atender os telefonemas e incluir no site, como exemplo abaixo: Gerência Técnica de Aeronavegabilidade de São Paulo (GTAR/SP) Gerente: Fabiano dos Santos Nascimento Silva. E-mail: <a href="mailto:gtar.sp@anac.gov.br">gtar.sp@anac.gov.br</a> (11) 3636-8686 (atendimento 10h00 às 11h30 e 14h00 às 16h30). Se a Ouvidoria preferir, podemos discutir um modelo onde seja solicitado aos regulados que entrem preferencialmente em contato diretamente com o Fale com a ANAC. Assim, poderemos acompanhar os prazos de resposta e evitar contatos não respondidos.</p>

#### Reflexão Ouvidoria

A Ouvidoria tem discutido a questão com a SAR, porém dadas as especificidades da área, talvez o momento de rediscussão seja quando da entrada em vigor da Instrução Normativa que disporá sobre o modelo de atendimento de manifestações da ANAC.

<p>Tem chegado à Ouvidoria uma série de questões sobre drones.</p>	<p>"Não está bem delimitado tanto para o público externo quanto para a Ouvidoria o papel de cada Superintendência nas questões sobre drones tanto do ponto de vista de atribuições quanto de comunicação interna e externa. Os problemas reportados assim como as dúvidas frequentes deveriam ser atualizadas constantemente no Fale com a ANAC e também no site da ANAC."</p>	<p>De um modo geral, o papel de cada Superintendência nas questões sobre drones são: a) SAR: emissão de certificado de aeronavegabilidade (CAVE, AEV, CAER, CA), autorização de projeto de RPAS, certificação de tipo e aeronavegabilidade continuada (regras de manutenção). b) SPO: licença de piloto remoto, certificado médico aeronáutico, regras de operação, responsabilidades do piloto remoto e problemas com o SISANT. c) SFI: tratamento de denúncias de operações não autorizadas. SPO e SAR desenvolveram em parceria com a ASCOM diversos materiais de comunicação sobre o assunto que estão disponíveis em página temática no site da agência (<a href="http://www.anac.gov.br/drones">www.anac.gov.br/drones</a>). Existe um esforço em conjunto com o Ministério dos Transportes para atualizar o Guia de Fiscalização de Operações com Aeronaves não Tripuladas.</p>
--	--	--

#### Reflexão Ouvidoria

A Ouvidoria continuará monitorando as manifestações sobre o tema e dará, caso necessário, feedback para as áreas.

## 2.5.3 Painel de considerações para apreciação da SAS no 1º e 2º trimestre de 2017

1º trimestre de 2017		
Eventos	Análise/atualização dos eventos	Consideração da área
Verificar o aumento do quantitativo de demandas direcionadas à GCON sobre o assunto Legislação de Aviação Civil e Demora na emissão de usuário	As demandas sobre Legislação são referentes à sugestões ou reclamações sobre a CGTA. As demandas sobre demora na emissão de resposta ao usuário se devem ao não pronunciamento da GCON nas demandas do Fale com a ANAC e da própria Ouvidoria. Também há questões sobre o consumidor.gov onde os consumidores tentaram solução e não houve solução e os cidadãos entendem que a ANAC deva atuar.	A GCON indicou que tem feito controle para acompanhamento e correção de eventuais desvios.

## Reflexão Ouvidoria

O processo junto ao consumidor.gov ainda é recente e também requer um maior acompanhamento pela Ouvidoria para indicações mais precisas. Quanto ao assunto "demora na emissão de resposta" são reclamações à Ouvidoria de possível descumprimento de prazo também às demandas do Fale com a ANAC.

Eventos	Análise/atualização dos eventos	Consideração da área
Analisar a performance da GCON no atendimento as demandas de Ouvidoria que estão sendo respondidas fora do prazo regulamentar ou que constam pendentes no fim do trimestre. A área ainda não está conseguindo cumprir o prazo médio da meta de acompanhamento de processos de 5 dias úteis	A GCON vem mostrando baixo desempenho entre os trimestres. Verificar possibilidade de atendimento dos prazos regulamentares e de metas	A GCON informou que, visando a coordenar os procedimentos de resposta às demandas de Ouvidoria com as rotinas do setor. Diz que tem observado os prazos da IN nº 53/2011.

## Reflexão Ouvidoria

Além do cumprimento dos prazos da IN nº 53/2011 é necessário que as áreas se adequem a meta de acompanhamento de processos de 5 dias úteis. Cabe ressaltar que a IN que está em vigor já extrapola os prazos de resposta impostos pela Ouvidoria Geral da União em sua IN 01/2014. Nesse sentido, a Ouvidoria está trabalhando em Minuta de Instrução Normativa que terá dentre seus tópicos de revisão os prazos de resposta pelas áreas técnicas.

Eventos	Análise/atualização dos eventos	Consideração da área
<p>Informar à Ouvidoria as formas de chamamento à Pesquisa de satisfação sobre os serviços prestados pela ANAC, conforme acordado em reunião entre Ouvidoria e SAS.</p>	<p>A Superintendência ficou de analisar as possíveis formas de envio do link da pesquisa aos usuários de seus serviços tais como: escritório via SEI, e-mail e sistemas.</p>	<p>A SAS indicou que algumas Gerências passarão a incluir em todos os ofícios de conclusão de processos da GTOS e GTNA, submetidos à avaliação, um parágrafo remetendo os usuários para o link da pesquisa nos seguintes termos: "Por fim, convidamos V.Sa. para avaliação do serviço prestado por esta Gerência Técnica, acessando o link <a href="http://www.anac.gov.br/noticias/avaliar-os-servicos-prestados-pela-anac">www.anac.gov.br/noticias/avaliar-os-servicos-prestados-pela-anac</a>. Esclarecemos que a presente pesquisa é conduzida pela Ouvidoria da ANAC tendo como objetivo colher subsídios a fim de identificar falhas e implementar melhorias nos serviços desta Agência", suprimindo, assim, a necessidade de envio periódico a essa Ouvidoria de listagem de e-mails de usuários com serviços prestados por aquela Gerência. Quanto aos serviços prestados pela Gerência de Operações de Serviços Aéreos, indica-se que se tratam de atividades em processo de revisão, conforme processo 00058.030584/2015-77 – com previsão de conclusão para o segundo semestre de 2017. Recomenda-se, assim, que para as atividades da GOPE, continue-se a utilizar o reforço de participação na pesquisa de avaliação dos serviços prestados via e-mails, conforme já encaminhados a essa Ouvidoria.</p>

#### Reflexão Ouvidoria

Após a rodada de discussão com os assessores dos diretores e áreas finalísticas, a Ouvidoria já trabalhou em evoluções das questões do formulário da Pesquisa de Satisfação e das formas de comunicação no site da ANAC. Está aguardando estabelecimento de prazos de alguns serviços que constam da Carta de Serviços e revisão dos serviços a fim de que as alterações já possam ser validadas. Por outro lado, também está verificando a possibilidade de inclusão de link da Pesquisa nos ofícios da ANAC de forma automática e de chamamento padrão nos e-mails disparados via SEI, além de estudo sobre a possibilidade de os sistemas da ANAC, em que haja conclusão de serviços, dispararem e-mail com convite automaticamente.

#### 2º trimestre de 2017

Evento	Análise dos eventos	Consideração da área
<p>Permanência da GCON com percentual de resposta insatisfatória no que tange ao prazo regulamentar e de resposta no 2º trimestre, porém com melhoria no mês de junho.</p>	<p>O processo de reporte mensal ao Superintendente serve para acompanhamento da performance das Gerências das Superintendências e possível retorno do gestor maior sobre o não atendimento dos prazos.</p>	<p>Eventuais atrasos têm ocorrido em decorrência da elevada quantidade de trabalho, da reduzida quantidade de força de trabalho, e da implantação do Sistema Stella, que, em seu funcionamento, prejudicou a identificação e o tratamento das demandas.</p>
<p>Aumento do número de reclamações à Ouvidoria sobre a não solução ao registro de usuário de 1º nível junto ao Fale com a ANAC.</p>	<p>A Ouvidoria sugere o monitoramento das demandas junto à GTGI.</p>	

**Reflexão Ouvidoria**

"A Ouvidoria reconhece que o atual sistema de atendimento não facilita o acompanhamento de prazos pelos pontos focais. Há um grupo de trabalho com componentes da equipe de Ouvidoria, SAF e STI com vistas a identificar um substituto para o sistema atual em curto/médio prazo. Além das fragilidades do sistema atual, o substituto também deve possibilitar o cumprimento da Lei nº 13.460/2017 que terá de ser amplamente divulgada e implementada no âmbito da ANAC."

<b>Evento</b>	<b>Análise dos eventos</b>	<b>Consideração da área</b>
Há relatos de passageiros que foram orientados pela ANAC a registrarem demandas junto ao consumidor.gov e tiveram problemas sistêmicos que o impediam de efetivar o registro. Além disso, o passageiro está sem orientação de como proceder e a quem reportar, uma vez que admite a plataforma da SENACOM como canal de entrada de manifestações de passageiros.	A Ouvidoria sugere que seja feita indicação abertamente no FAQ ou Fale com a ANAC sobre como proceder nestes casos.	A Gerência de Regulação das Relações de Consumo apontou que proporá a inclusão no site da ANAC de link destinado à obtenção de suporte técnico no caso de dificuldades no registro de manifestações na plataforma consumidor.gov.br.

**Reflexão Ouvidoria**

"A Ouvidoria passou a receber reclamações de passageiros sobre o consumidor.gov e não há orientações e definições claras, no âmbito da Agência, e nem mesmo um rito/fluxo único e claro para tratamento de manifestações que reclamam sobre o procedimento atual. Nesse sentido, convocou, recentemente, reunião entre as partes envolvidas, sendo informada, que a SPI está coordenando a situação entre SAS e SFI."

## 2.5.4 Painel de considerações para apreciação da SPO no 1º e 2º trimestre de 2017.

**1º trim de 2017**

<b>Eventos</b>	<b>Análise/atualização dos eventos</b>	<b>Consideração da área</b>
Diminuição da performance de algumas áreas da SPO (GOAG,GNOS,GCEP-HAB) em relação ao 4º trimestre de 2016.	"A Superintendência se manifestou, em resposta ao relatório do 4º trimestre de 2016, informando que haveria diminuição da performance dadas as atuais perdas de colaboradores. Haveria necessidade de mapeamento de força de trabalho para atendimento das demandas."	Sem manifestação da área

**Reflexão Ouvidoria**

Existe piora nos números em relação ao trimestre anterior.

<b>Eventos</b>	<b>Análise/atualização dos eventos</b>	<b>Consideração da área</b>
Necessidade de a GTFH averiguar as causas de reincidências dos assuntos de demora na divulgação dos resultados e da demora na análise dos recursos de CMA	Apesar de pouco quantitativo de reclamação sobre estes assuntos entre os trimestres, a Ouvidoria tem sinalizado algumas necessidades de mudanças no que tange ao processo de comunicação ao regulado, principalmente quanto à divulgação dos prazos. A área também não tem se posicionado à Ouvidoria nos relatórios trimestrais.	"A alegação de demora pode ser uma percepção individual, devendo-se o tempo de atendimento ser pautado pela Carta de Serviços ao Cidadão. A SPO encontra-se em processo de revisão dos itens da Carta de Serviços sob de sua responsabilidade, a ser concluído em junho. Quanto aos prazos de recursos, a SPO entende que eles estão dispostos na Lei nº 9.784/99. Ficaram de verificar melhor a forma de informar ao cidadão sobre esses prazos."

**Reflexão Ouvidoria**

"Essa possibilidade foi analisada pela OUV com a equipe SPO, por ocasião da análise da pesquisa de qualidade de serviços. Aguardamos a atualização dos prazos na Carta de Serviços. A reincidência dos mesmos assuntos deve ser analisada."

<b>Eventos</b>	<b>Análise/atualização dos eventos</b>	<b>Consideração da área</b>
Necessidade de o setor de exames verificar a atualização e compatibilidade de informações na página de exames teóricos no site da ANAC, Carta de Serviços e Fale com a ANAC	"A Ouvidoria vem enfatizando em seus relatórios trimestrais algumas necessidades como: falta de prazo para análise dos recursos de exames teóricos pelo setor de exames e de resultados de exames. Cabe enfatizar que a IS 00-003 dispõe que os resultados ocorreriam após o término das provas, porém caso haja aprovação, os resultados também serão disponibilizados na página de resultados na internet. Esta informação fica confusa e leva o aluno a registrar reclamação sobre demora na divulgação de resultado, principalmente se ele não souber que foi reprovado. Quanto aos prazos de resposta aos recursos, não há esta informação no site, nem na Carta de Serviços e nem mesmo no formulário de interposição dos recursos. Deveria ser estabelecido um prazo de compromisso e dada esta informação de forma mais ampla possível nos canais indicados."	Sem manifestação da área

**Reflexão Ouvidoria**

Ouvidoria aguarda posição

<b>Eventos</b>	<b>Análise/atualização dos eventos</b>	<b>Consideração da área</b>
Recepção de reclamação sobre não atendimento telefônico nas salas de provas e principalmente em Brasília	"As manifestações estão recorrentes na Ouvidoria, principalmente no telefone direto. A IS 00-003 dispõe que os agendamentos somente devem ser feitos pelo e-mail. Acredita-se que os usuários têm buscado estes telefones para dirimir dúvidas quaisquer sobre o exame e a quantidade de ramais não tem sido suficiente, deixando talvez a chamada como se o número estivesse disponível, sendo que na verdade possa estar ocupado. A Ouvidoria sugere que haja uma definição clara de utilidade destes ramais e que a informação fique clara no site. As questões reincidentes também podem ser disponibilizadas no Fale com a ANAC."	Sem manifestação da área

**Reflexão Ouvidoria**

Existe um problema de comunicação que requer uma ação efetiva da área, com definição clara de utilidade destes ramais e que a informação fique clara no site.

Eventos	Análise/atualização dos eventos	Consideração da área
Reforço sobre a necessidade de criação de sistema informatizado para inscrição e acompanhamento dos pedidos de exames teóricos	<p>A ouvidoria tem observado que a frequência de reclamações sobre demora no agendamento se dá por diversos motivos como: impossibilidade de acompanhamento da fila de solicitações e indefinição de prazo de resposta às solicitações; falta de sistema que critique a documentação necessária mais falta de retorno das não conformidades; impossibilidade de certeza de que a ANAC recebeu o e-mail ou de que o aluno recebeu a resposta do agendamento, etc.</p> <p>A Ouvidoria gostaria de discutir tais entraves e possibilidade de melhoria do processo diretamente com o gerente responsável.</p>	A coordenação de exames da SPO desenvolveu sistema próprio para agendamento que não foi aceito para compor o rol de sistemas da ANAC. Dessa forma, o sistema não pode ser disponibilizado para o agendamento das provas. Desde então, há solicitação na STI para desenvolvimento de sistema institucional, que ainda não foi priorizado.

#### Reflexão Ouvidoria

As solicitações de desenvolvimento junto à T.I, no que se refere à SPO, pelas razões já expostas, devem ter prioridade e acompanhamento.

Eventos	Análise/atualização dos eventos	Consideração da área
Continuação de reclamações sobre o processo de emissão de CHT	<p>"Conforme exposto em outros relatórios, a não recepção de CHTs pelos usuários não se dá somente por problemas informatizados entre o sistema SACI e do sistema da Casa da Moeda do Brasil. Seguem alguns relatos ainda frequentes em que observa-se possibilidades de melhorias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Devolução da CHT à ANAC pelos correios e não cientificação aos aeronautas. Tal fator pode ocorrer por cadastro incorreto do aeronauta que impossibilita o contato pela ANAC. Tal informação poderia constar quando o aeronauta fosse consultar seu processo e de lista atualizada constantemente na Central de atendimento;</li> <li>. Impossibilidade de identificação dos não comandandos de impressão à Casa da Moeda. A área não consegue identificar, em alguns casos, quando o sistema não comandou impressão, somente fazendo isto após a reclamação pelo usuários meses depois. Como falado anteriormente, ou deve ser feito acompanhamento após os deferimentos de processos ou o sistema deve ser modificado;</li> <li>. Impossibilidade de o aeronauta verificar se cumpriu o padrão da Casa da Moeda. Esta situação ainda frequente faz com que o usuário busque diversos canais até ter sua CHT em mãos;</li> <li>.Necessidade de entendimento dos pontos que já foram trabalhados pela SPO e STI." </li></ul>	A maior parte dos problemas relacionavam-se à deficiência da comunicação de nosso sistema com a Casa da Moeda. A STI finalizou recentemente o ajuste no sistema e passamos a receber as rejeições da Casa da Moeda, ficando transparente para o usuário. O segundo maior problema está associado ao novo prestador de serviços junto à Casa da Moeda: seu rastreamento é falho, só fazem uma tentativa de entrega e há muitos casos em que não conseguem encontrar o endereço. Em consequência, o volume de devoluções à ANAC aumentou consideravelmente, em adição ao que já ocorrida por problemas de atualização no cadastro dos aeronautas. O ideal seria notificar os interessados quando ocorresse a devolução, mas esse trabalho é manual e não dispomos de pessoal administrativo para fazê-lo.

**Reflexão Ouvidoria**

"A Ouvidoria acompanhará o processo de transição nos próximos relatórios. Nota-se que um problema foi resolvido e foi identificado outro que requer ação direta da ANAC. ( SAF/SPO). Quanto ao procedimento do novo prestador de serviço, o gestor técnico e administrativo do contrato devem tratar com urgência do assunto. (SAF/SPO)"

<b>Eventos</b>	<b>Análise/atualização dos eventos</b>	<b>Consideração da área</b>
Aumento do número de reclamações sobre demora na emissão de resposta às demandas do Fale com a ANAC	É quando o usuário recorre à Ouvidoria para ter sua demanda do Fale com a ANAC atendida	Conforme relatório extraído pela SAF/GTGI do sistema Stella, relativo ao período de 31/3 a 17/5, o tempo médio de atendimento da SPO para manifestações relativas à GCEP foi de 4,7 dias e de 3,3 dias para as demais. Das 772 manifestações registradas para a SPO, apenas 69 foram atendidas em mais de 10 dias, sendo que, dessas, 66 ocorreram no primeiro mês de implantação do novo sistema Stella. Em maio, o tempo médio foi de 3,0 dias para a GCEP e 0,8 para as demais solicitações.

**Reflexão Ouvidoria**

"Os dados apresentados são fora do trimestre de referência, porém, independente desse fato, a área tem razão na sua exposição dadas as limitações do sistema de atendimento atual.

Amudança de estrutura de atendimento permitirá identificar a questão claramente, pois nessa modelagem a Ouvidoria somente receberá demandas sobre demora, quando o prazo de resposta estiver descumprido pela etapa do Fale com a ANAC. Atualmente, não é possível fazer tal distinção, por limitação do modelo e porque não há prazo normatizado para resposta às demandas do Fale com a ANAC, uma vez que os prazos da IN 48/2010 foram revogados pela IN 70."

**2º trimestre de 2017**

<b>Evento</b>	<b>Análise dos eventos</b>	<b>Consideração da área</b>
Verificar a diminuição de performance de várias áreas da SPO no mês de junho que voltaram a responder fora do prazo regulamentar.	O processo de reporte mensal ao Superintendente serve para acompanhamento da performance das Gerências das Superintendências e possível retorno do gestor maior sobre o não atendimento dos prazos.	Verifica-se um grande número de atendimentos em junho fora do prazo, quando comparado aos meses anteriores, o que se deve porque a contabilização das manifestações se faz no encerramento do atendimento e junho foi o mês em que se saneou o estoque da unidade. Em maio, a SPO contava com um passivo superior a 150 manifestações no Stella, somadas manifestações de Ouvidoria e do Fale com a ANAC. Para garantir o atendimento, foi feita uma reestruturação interna e no mês de junho todas as pendências foram sanadas.

**Reflexão Ouvidoria**

"Cabe ressaltar que a contagem dos prazos apontados nos relatórios de Ouvidoria se baseia na IN nº 53/2011, sendo que as estatísticas apresentadas não são as feitas pelo sistema de atendimento, mas pela aplicação de metodologia da equipe da Ouvidoria que considera os prazos de cada tipo de manifestação (reclamação, sugestão etc) e data de envio e resposta pelo ponto focal.

A reestruturação feita na SPO realmente melhorou substancialmente o tempo médio de resposta a partir do mês de julho. Solicitamos às manifestações de Ouvidoria que requerem tratamento e resolução do problema pontual do usuário, não podendo ser utilizada, em grande parte dos casos, respostas padronizadas."

Evento	Análise dos eventos	Consideração da área
Verificar a possibilidade de a GOAG, Proficiência linguística e setor de Centro de treinamento se adequaram à meta de acompanhamento de processo de resposta à Ouvidoria em 5 dias úteis, como as demais áreas da SPO	O processo de reporte mensal ao Superintendente serve para acompanhamento da performance das Gerências das Superintendências e possível retorno do gestor maior sobre o não atendimento dos prazos.	Em que se pese a Tabela 2 apresentar 4 manifestações fora de prazo para Proficiência linguística, o Gráfico 1 apresenta 100% de respostas no prazo de 5 dias. Dessa forma, entende-se que a unidade esteja trabalhando dentro da meta proposta. Ademais, entende-se que a reestruturação realizada na SPO para atendimento garantirá um indicador próximo a esse resultado ao longo do tempo

#### Reflexão Ouvidoria

"O gráfico 1 que contém 100% das demandas respondidas dentro do prazo de 5 dias úteis se refere ao Gabinete da SPO. O Geral SPO que contém 92% respondida dentro do prazo é que representa a soma das gerências das Superintendências. Quanto à GOAG e proficiência linguística, pode-se verificar no 1º e 2º trimestre de 2017, que estão fora do indicador."

Evento	Análise dos eventos	Consideração da área
Continuação de reclamações sobre o processo de emissão de CHT	"Pela interação dos usuários e respostas das áreas nota-se uma melhoria na qualidade das respostas aos usuários, porém ainda se nota algumas particularidades e necessidades de melhorias na interação entre a área técnica e os usuários, tais como: . Fica aparente que a situação do usuário somente é resolvida se ele recorrer a um canal de atendimento da ANAC para reclamar ou por e-mail da GCEP, em alguns casos. Há necessidade de reforço da chamada ativa aos usuários que não tiveram suas CHTs emitidas e tentativa de solução por parte do setor sem o acionamento por parte aeronauta à ANAC; . Ainda há uma quantidade de rejeições da Casa da Moeda por não atendimento ao padrão. Como já sugerido, o sistema poderia recusar a entrada do processo para aqueles casos em que há geração da CHT, até regularização do cadastro; . Ainda há necessidade de melhoria da comunicação com o usuário após regularização do cadastro para atendimento do padrão. Hoje há várias formas de retorno pós regularização (Fale com a ANAC, Ouvidoria e processos.pel), situação que muitas vezes impede a rastreabilidade devida para comando de nova impressão; . Nem a própria área consegue identificar claramente se o usuário conseguiu ajustar o cadastro. Muitas vezes, após identificação do aeronauta, a área dá novo comando de impressão sem poder dar a certeza ao demandante que a CHT será efetivamente impressa."	Houve um aumento no número de emissões de CHT tendo em vista dispositivo do RBAC 61 que previa o vencimento das atuais carteiras. O aumento das emissões reflete na quantidade de manifestações sobre o tema.

**Reflexão Ouvidoria**

"Percebe-se que o aumento de emissões de CHTS pode implicar proporcionalmente no número de reclamações. O ponto levantado pela Ouvidoria refere-se a problemas recorrentes nos trimestres analisados, não sendo relevante o quantitativo de emissões. A Ouvidoria continuará acompanhando o quantitativo de reclamações sobre o tema. Recomenda-se que este aspecto seja analisado pela Superintendência de forma estrutural. Para a elaboração do relatório, a Ouvidoria faz a leitura dos casos frequentes apontados pelo usuário, além das respostas fornecidas pelo setor."

<b>Evento</b>	<b>Análise dos eventos</b>	<b>Consideração da área</b>
Continuação de reclamações sobre erros quando da conclusão dos processos de licenças e habilitações	"Há muito tempo os usuários relatam problemas de atualização de datas de processos quando é dado entrada em mais de uma solicitação de serviço no mesmo processo. Há casos, por exemplo, em que somente a revalidação é atualizada quando o usuário também deu entrada em uma concessão inicial ou inclusão. Também há situações em que o sistema atualiza a data de validade e depois a data volta a anterior e fica vencida. Há que se diagnosticar as causas desta situação recorrente para que não ocorra de a Agência somente consertar o feito quando da reclamação do usuário."	O número de manifestações sobre esses temas reduziu ao longo dos três meses analisados, sendo o menor quantitativo no mês de junho, o que demonstra a redução das reclamações.

**Reflexão Ouvidoria**

Seria importante a discussão sobre o que enseja o problema em tela, pois tem potencial para ser um problema sistêmico.

<b>Evento</b>	<b>Análise dos eventos</b>	<b>Consideração da área</b>
Quantidade significativa de relatos de problemas com sistemas da SPO, principalmente com o SACI e também para geração do CANAC	As respostas fornecidas aos usuários foram intermediárias e conformativas até resolução da situação. Há que se concluir as demandas com respostas satisfativas e quando a solução tiver sido solucionada, já que o sistema Stella não possibilita a reiteração por meio do mesmo protocolo	O número de manifestações sobre esses temas reduziu ao longo dos três meses analisados, sendo o menor quantitativo no mês de junho, o que demonstra a redução das reclamações.

**Reflexão Ouvidoria**

Excelente. A Ouvidoria acompanhará a evolução das reclamações.

<b>Eventos</b>	<b>Análise/atualização dos eventos</b>	<b>Consideração da área</b>
Continuidade das mesmas críticas sobre o processo de exame teórico	Maior parte dos usuários reclamam sobre a impossibilidade de confirmação de envio de e-mail para inscrição e monitoramento do andamento da solicitação. A Ouvidoria aponta necessidades de priorização de sistema para agendamento de provas.	Como já mencionado em relatos anteriores, a SPO apresentou sistema de agendamento de provas para a STI, que não o colocou em produção por ter sido desenvolvido antes da publicação de IN 110, de 26 de janeiro de 2017. Aguarda-se, portanto, disponibilidade da STI para desenvolvimento do sistema.

**Reflexão Ouvidoria**

"A Ouvidoria entende que os casos em que há reiterações por parte de usuários sobre o mesmo tema durante vários períodos requer uma atenção especial do nível estratégico da gestão. Caso contrário, fica evidenciado à sociedade que a participação social do usuário não é capaz de mobilizar os processos internos. Por outro lado, a Ouvidoria entende que o estágio atual não depende da Superintendência finalística, mas sim de priorização pela Agência para implementação do sistema."

<b>Evento</b>	<b>Análise dos eventos</b>	<b>Consideração da área</b>
Quase 100% das reclamações ao setor de proficiência linguística se refere a não divulgação de resultados dos exames	A ANAC há de averiguar a falha de comunicação com os credenciados para postagem dos resultados, uma vez que maior parte das vezes extrapola o prazo de 30 dias.	Como mencionado pela Ouvidoria na Tabela 5, o quantitativo de reclamação sobre estes assuntos entre os trimestres não é significativo em relação à quantidade de realizados.

Necessidade de a GTFH averiguar as causas de reincidências dos assuntos de demora na divulgação dos resultados e da demora na análise dos recursos de CMA	Apesar de pouco quantitativo de reclamação sobre estes assuntos entre os trimestres, a Ouvidoria tem sinalizado algumas necessidades de mudanças no que tange ao processo de comunicação ao regulado, principalmente quanto à divulgação dos prazos. A área também não tem se posicionado à Ouvidoria nos relatórios trimestrais.	Como mencionado pela Ouvidoria na Tabela 5, o quantitativo de reclamação sobre estes assuntos entre os trimestres não é significativo em relação à quantidade de realizados.
---	---	--

#### Reflexão Ouvidoria

A Ouvidoria entende que, independente da quantidade amostral, o registro de reclamação indica necessidade de alteração mesmo que seja parte do processo, como o de comunicação.

Esta situação tem sido apresentada nos trimestres e não há manifestação das gerências sobre o porquê das reincidências dos assuntos.

Na ausência de manifestação da gerência responsável, a Ouvidoria deduz que uma prova com tempo reduzido de aplicação, por particular, cujo resultado vem para homologação da ANAC, não poderia ter um prazo dilatado, muitas vezes não cumprido.

### 2.5.5 Painel de considerações para apreciação da STI no 2º trimestre de 2017

#### 2º trimestre

Evento	Análise dos eventos	Consideração da área
Demandas com reporte de não atendimento em 1º nível no Fale com a ANAC	O Superintendente também deve monitorar o não atendimento às demandas do Fale com a ANAC pelos pontos focais por ele indicados	Informamos que as demandas com reporte de não atendimento em "1º nível no Fale com a ANAC" apontadas para o mês de junho de 2017, se deu em virtude da não disponibilização de perfil de acesso adequado aos pontos focais de TI para o sistema STELLA, impedindo, involuntariamente, o acompanhamento das manifestações dos usuários temporariamente. A partir da detecção do evento, ocorrida no dia 26 de junho do ano corrente, a STI, de forma a solucionar rapidamente a situação, designou 3 (três) servidores que regularizou todo o passivo.

#### Reflexão Ouvidoria

Os pontos focais de Ouvidoria e GTGI foram cientificados da mudança de sistema previamente à implantação do sistema Stella em 31/03/2017. Tal situação aponta a importância dos pontos focais reportarem qualquer impossibilidade de acesso aos gestores do Sistema.

Evento	Análise dos eventos	Consideração da área
Maior parte dos reportes à STI nos meses de abril e maio ocorreram por parte de instabilidade dos sistemas. O quantitativo, em junho, foi bem menor.	A Ouvidoria entrou em contato paralelamente com a equipe específica, além do envio pontual das demandas aos pontos focais de Ouvidoria na STI.	O quantitativo, em junho, foi bem menor." salientamos que não se tratou de instabilidade de sistema, mas de falhas nos registros quanto à identificação de quantidade de caracteres permitida na interface do sistema SISANT, e de inconsistências ocorridas no momento de validação do cadastro dos usuários. A cabo disso, registramos que o sistema SISANT à época era novo, de regulamentação inédita, que acabou por provocar uma demanda sistêmica extraordinária; que atualmente encontra-se normalizada.

#### Reflexão Ouvidoria

"A Ouvidoria não se referiu especificamente sobre os problemas de SISANT, mas sobre a instabilidade de alguns sistemas. É importante que haja comunicação no Fale com a ANAC e no site quando houver manutenção nos sistemas nos finais de semana."

### 3 RESULTADO DA PESQUISA DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria da ANAC iniciou, em 2014, a aplicação de pesquisas de satisfação sobre o atendimento com os usuários que a procuram, objetivando a melhoria do atendimento prestado.

Neste 1º Semestre de 2017, modificou-se o questionário avaliativo para melhor compreender a expressão de satisfação ou insatisfação do usuário com o atendimento.



É notório que as avaliações sobre a Ouvidoria são dependentes de respostas dadas pelas áreas técnicas. Por mais que haja controle de qualidade das equipes e treinamento dos pontos focais junto às unidades internas, há ainda dificuldade de algumas áreas técnicas perceberem a diferença entre finalização do protocolo e solução definitiva do problema do usuário.

O usuário, por sua vez, entende que, por ter registrado manifestação, deve necessariamente ter seu problema resolvido, sendo que não necessariamente a posição técnica é compatível com a expectativa do usuário. Por outro lado, uma reclamação na Ouvidoria não pode implicar em prejuízo no atendimento a outro usuário com processo análogo em análise.

Com vistas a equalizar a expectativa do usuário e as dificuldades das áreas técnicas, a Ouvidoria deve trabalhar para que as demandas frequentes da coletividade de usuários sejam priorizadas para ajustes de processos de trabalho, além da melhoria da qualidade das respostas fornecidas pelas áreas técnicas, ou seja, caso não seja possível a solução, deve ser dado ao usuário um prazo médio para resolução ou análise, até para que ele saiba quando solicitar novamente tutela da Ouvidoria, em caso de descumprimento do prazo.

O Decreto 9.094, de 17 de julho de 2017 e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, são prenúncio de uma mudança de paradigma sobre a qualidade dos serviços prestados e sobre o atendimento, inclusive quanto às manifestações apresentadas por usuários.

O primeiro normativo é considerado “Decreto de Desburocratização” e tem foco na simplificação e melhoria dos serviços prestados pelo ente público, enquanto a Lei que entrará em vigor, em junho de 2018, é considerada o “Código de Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos”.

Por meio das avaliações coletadas nas Pesquisas já realizadas, pode-se compreender que é necessário alteração interna sobre que tipo de demanda a Ouvidoria e o Fale com a ANAC deve receber.

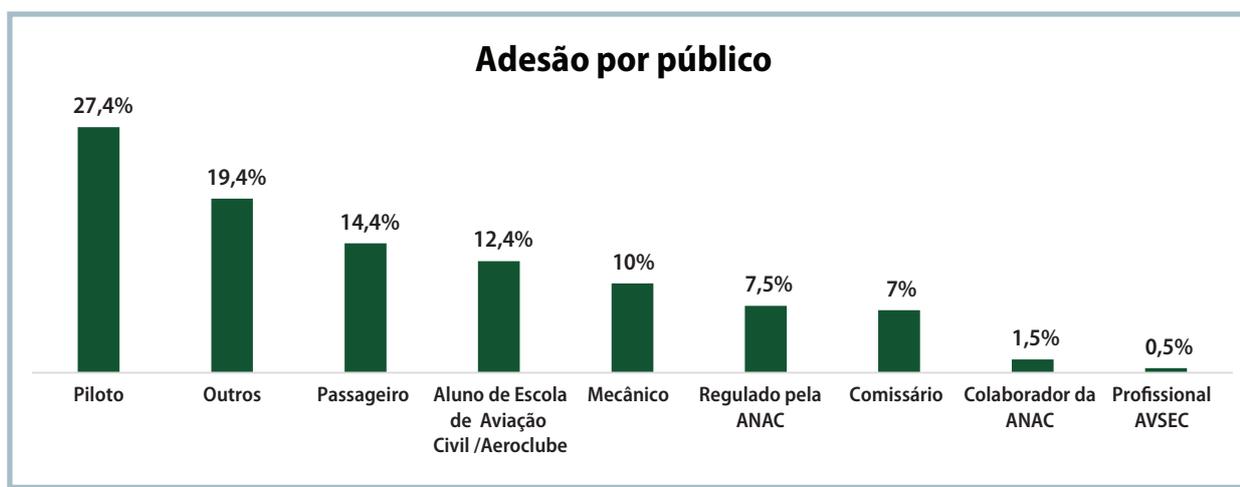
Está em discussão interna normativo que transfere a resolução de todas as demandas pontuais, junto às áreas técnicas, pelo Fale com a ANAC, sendo que a Ouvidoria passaria a monitorar a qualidade e tempestividade de todas as respostas fornecidas pelo Sistema de atendimento da ANAC, com vistas a sugerir melhoria dos processos de trabalho e de atendimento, além de subsidiar os Diretores e Superintendentes de uma visão estratégica da Agência a partir das contribuições dos regulados/usuários.

A Ouvidoria tem utilizado nas 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.

Os itens a seguir apresentam as notas dadas pelos usuários que demandaram a Ouvidoria aos quesitos explicitados, sendo a nota 1 – Péssimo, 2 – Ruim, 3 – Regular, 4 – Bom e 5 – Ótimo.

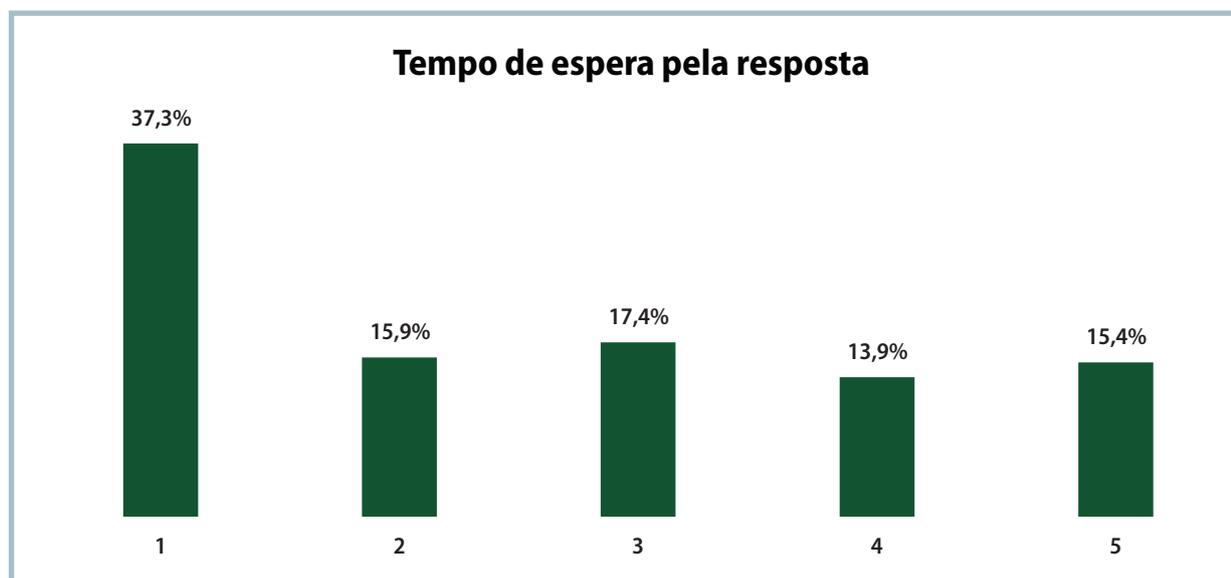
### 3.1 ADESÃO À PESQUISA DE OUVIDORIA POR TIPO DE USUÁRIO/ REGULADO

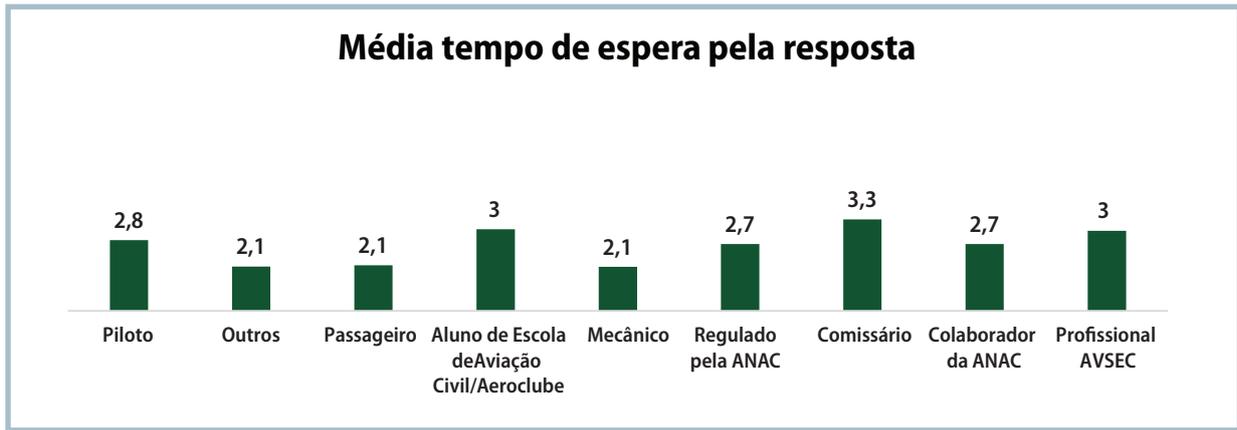
A pesquisa obteve 10,17% de adesão, percentual válido para uma avaliação significativa.



### 3.2 AVALIAÇÃO SOBRE O TEMPO DE ESPERA PELA RESPOSTA

Na pesquisa, 53,23% dos respondentes consideraram o tempo de resposta entre péssimo e ruim. O efeito da introdução do novo sistema de atendimento impactou fortemente esse resultado conforme demonstrado no Gráfico do item 2.5, *exceto pelo incidente mencionado*, os prazos de atendimento são muito adequados, bastante inferiores aos previstos nos normativos atuais da Ouvidora-Geral da União e do que a própria Lei nº 13.460/2017.

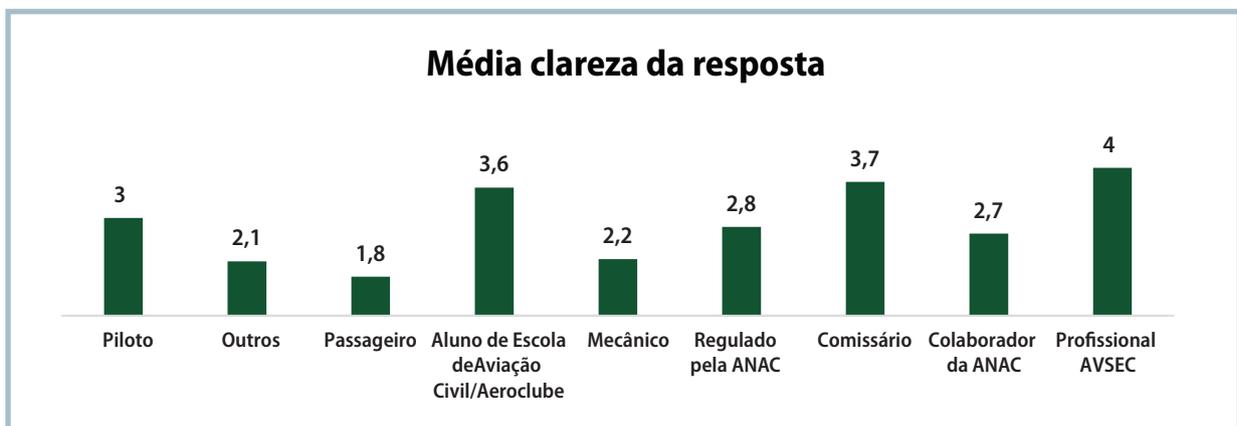
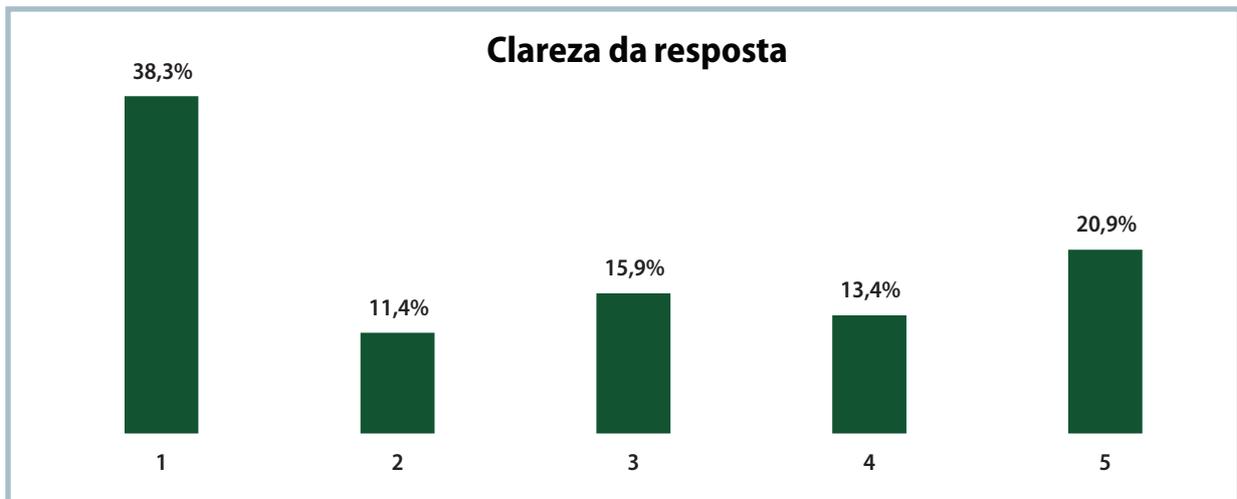




### 3.3 AVALIAÇÃO SOBRE A CLAREZA DA RESPOSTA

50,3 % dos respondentes disseram que a resposta fornecida foi entre regular e ótima, porém 38,3 % apontam as respostas como de péssima clareza.

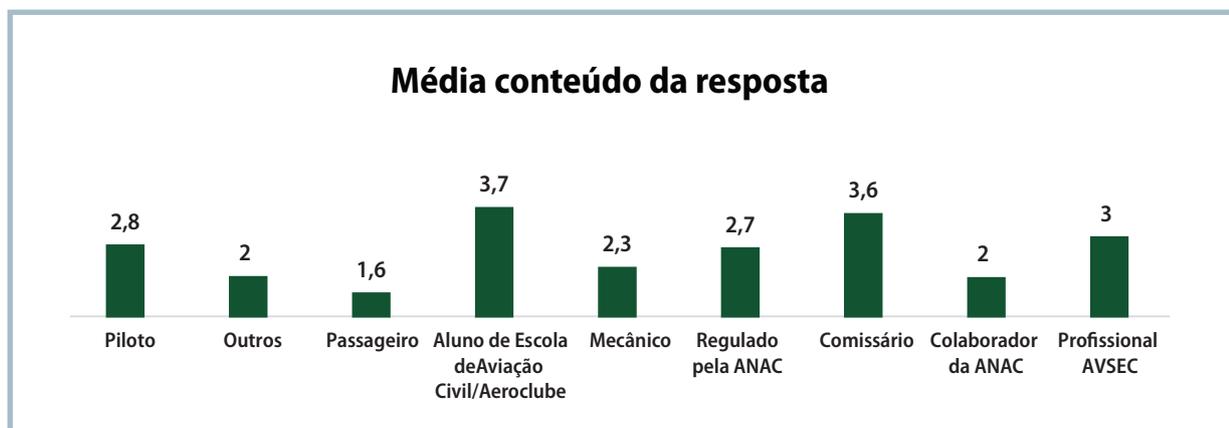
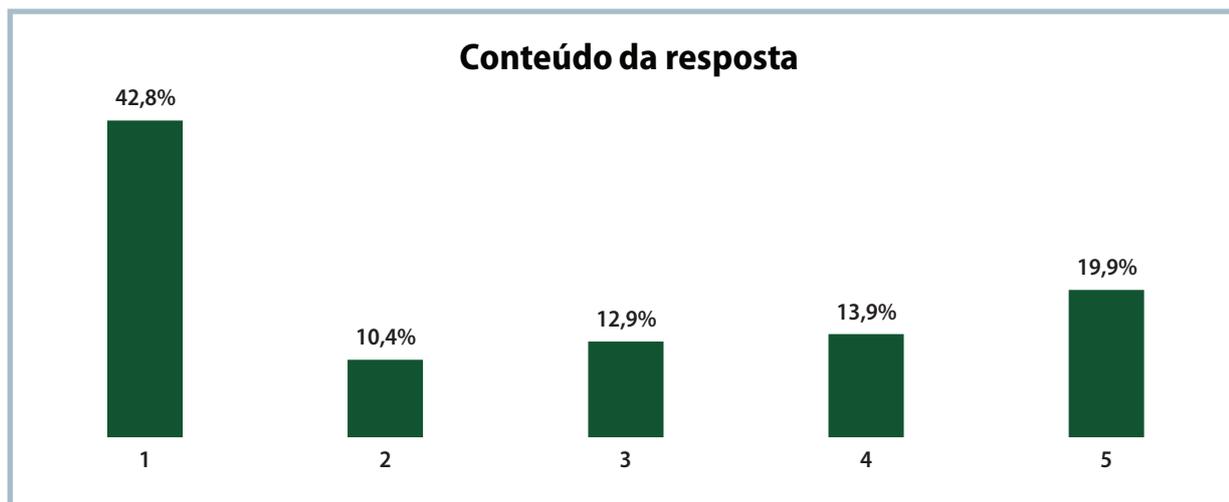
Apesar de a análise ser prejudicada pelo mencionado efeito sistema, que chegou a remeter respostas trocadas aos demandantes, entende-se que há uma boa margem para melhoria deste quesito. A centralização proposta na nova IN de atendimento deve concorrer positivamente para esse objetivo. Por outro lado, a alteração legal que implica da mudança entre resolver um “protocolo” versus resolver “o problema” dará novo estímulo a clarificação das respostas.



### 3.4 AVALIAÇÃO SOBRE O CONTEÚDO DA RESPOSTA

46,7 % dos respondentes disseram que o conteúdo da resposta fornecida foi entre regular e ótimo. No entanto, 42,8 % consideraram a resposta com conteúdo péssimo.

A Ouvidoria deve trabalhar internamente a nova perspectiva da Lei quanto à qualidade das respostas no sentido de ser conclusiva e satisfativa. Além disso, as áreas terão que ser mais específicas e dar respostas individualizadas, dando tratamento ao problema individual do cidadão, evitando a utilização de respostas padronizadas no caso de reclamações ou sugestões pontuais de usuário sem o devido dimensionamento do problema.

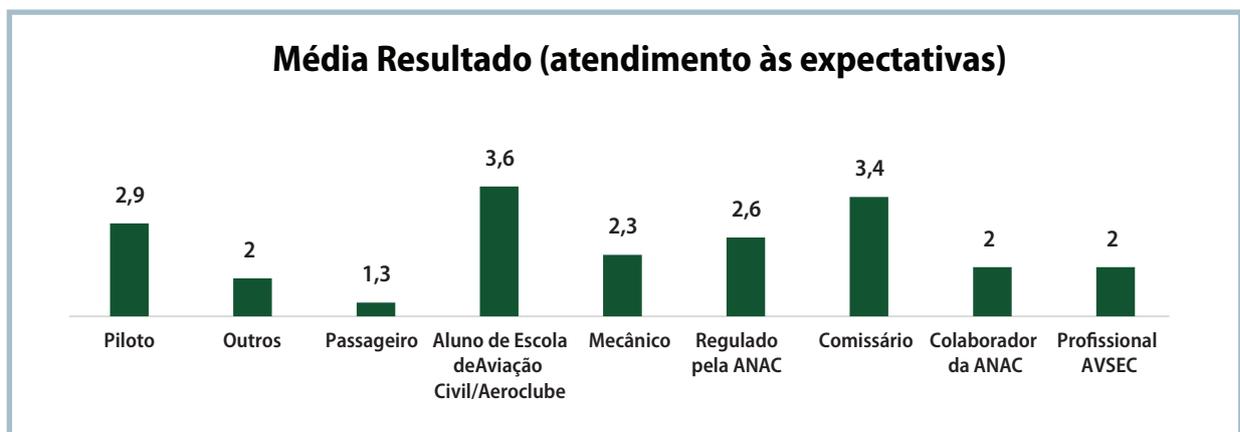
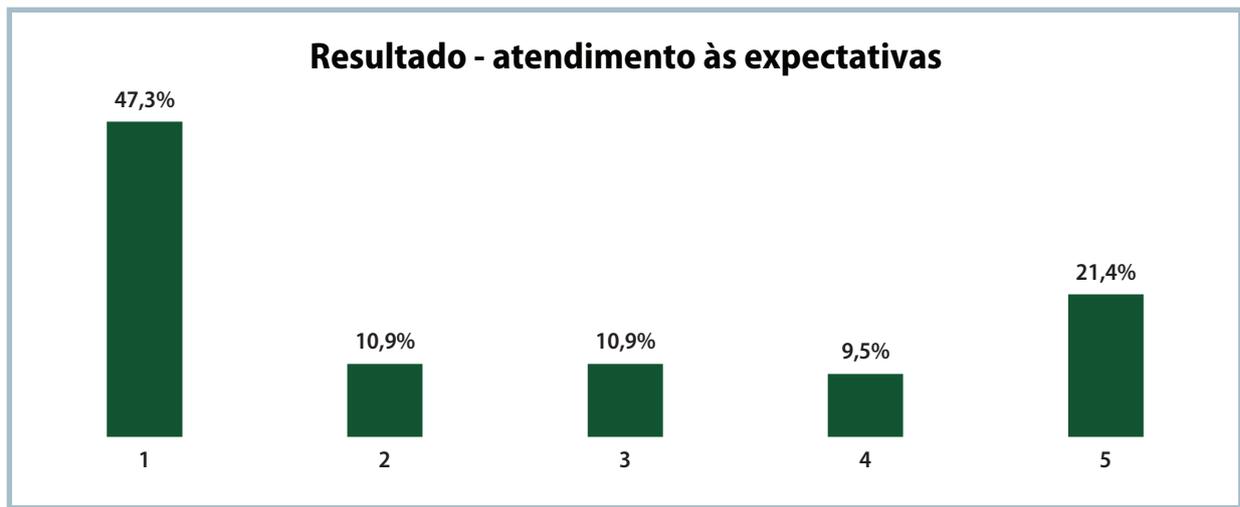


### 3.5 AVALIAÇÃO SOBRE O RESULTADO (ATENDIMENTO ÀS EXPECTATIVAS DO USUÁRIO)

58,2 % dos avaliadores disseram que a resposta não atendeu às expectativas.

Conforme explanado na introdução deste tópico de pesquisa, o usuário espera que, por ele ter recorrido à Ouvidoria, que sua situação seja resolvida prontamente, sendo que há outros usuários em fila aguardando tais soluções.

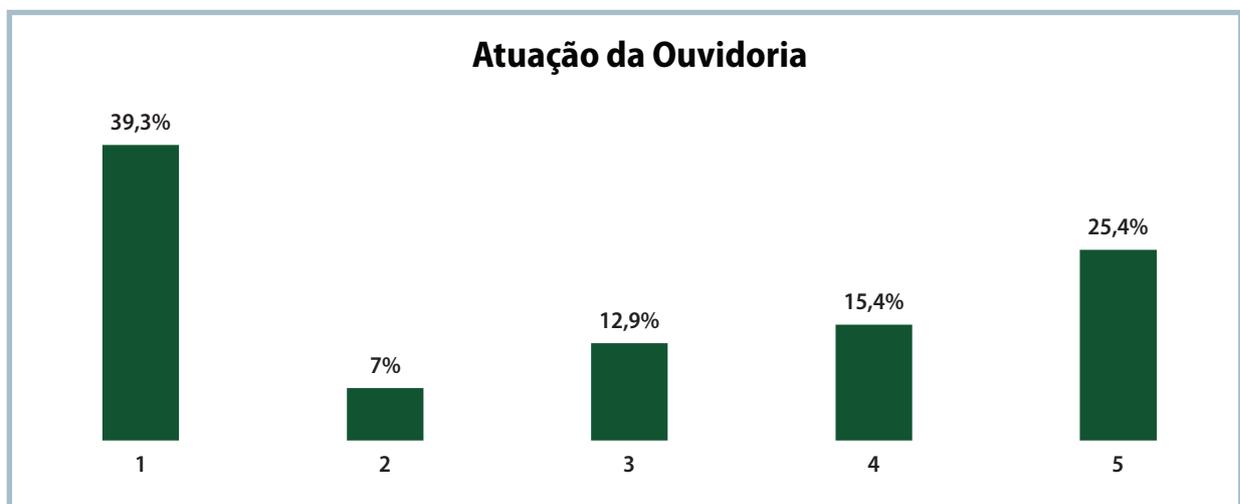
Para evitar este tipo de entendimento, o Decreto citado e a Lei estabelecem necessidade de prazos para prestação dos serviços e para o atendimento de demandas. Situação que deverá ficar internalizada em todos os entes públicos e divulgada aos usuários amplamente.

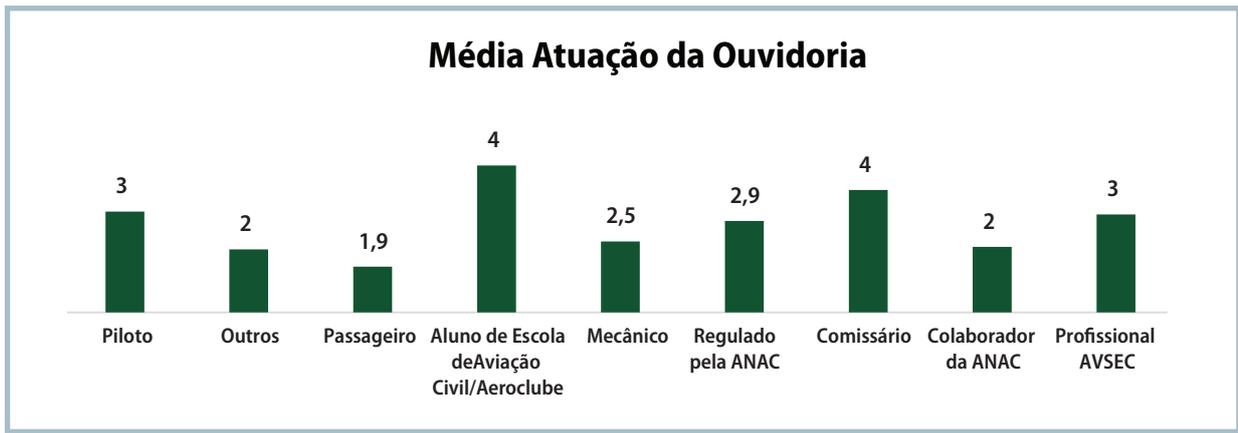


### 3.6 AVALIAÇÃO SOBRE A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Apesar dos incidentes do semestre, o quesito de atuação da Ouvidoria foi positivo num reconhecimento do usuário sobre a ação da Ouvidoria frente aos problemas apresentados pelos usuários.

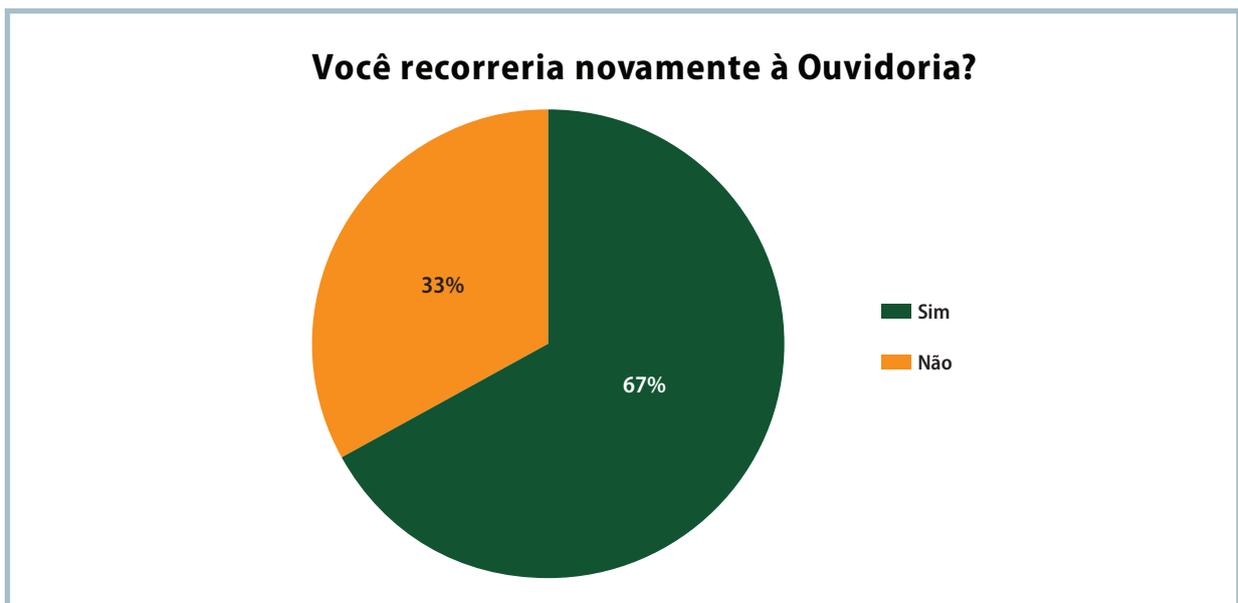
Reconhece-se que o trabalho de Ouvidoria ainda requer mais atenção, em termos de capacidade da unidade monitorar a qualidade das respostas individuais e constante treinamento dos pontos focais.





### 3.7 AVALIAÇÃO SOBRE A CONFIABILIDADE NA OUVIDORIA

A avaliação de 67% em termos da confiabilidade da Ouvidoria é bastante positiva. No entanto, a unidade prefere considerar o resultado como desafio a ser superado em 2018, quando haverá normativos internos ajustados às necessidades do regulado.



# 4 RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO APLICADA PELA OUVIDORIA JUNTOS AOS REGULADOS SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ANAC NO 1º E 2º TRIMESTRE DE 2017

Após o projeto piloto da pesquisa referente a 2016 aplicada, em janeiro de 2017, a Ouvidoria adquiriu melhor expertise sobre a forma de avaliar os serviços prestados pela ANAC.

Durante o primeiro semestre de 2017, após ampla discussão/reflexão interna sobre os resultados e metodologia utilizada, o formulário utilizado foi alterado e tornou a avaliação disponível em tempo real ao usuário, além de a Ouvidoria convidar o usuário a participar, ao término de cada trimestre.

O primeiro formulário de pesquisa se caracterizava pela existência de vários campos em aberto. Além disso, era difícil a caracterização do usuário, o que de certa forma refletia problemas existentes na explicitação dos serviços da Agência que se propôs avaliar. A lógica era compatível com o desenho da Carta de Serviços.

Quanto aos quesitos, estes somente permeavam avaliações sobre: as informações do serviço no site da ANAC, procedimento de solicitação do serviço, tempo de execução do serviço e a qualidade do serviço.

O formulário também se propunha investigar se o usuário havia enfrentado algum problema durante o processo de solicitação de serviço. Caso ele tivesse, deveria relatar o problema e ainda informar se foi registrada alguma reclamação e em qual canal. Por último, ele poderia deixar alguma sugestão de melhoria.

A Ouvidoria, antes da mudança para o novo formulário, fez várias rodadas de discussão com as Superintendências e gerentes que prestam os serviços e com assessores dos Diretores.

Chegou-se à conclusão de que o formulário deveria ser mais objetivo e claro a fim de facilitar seu preenchimento e dessa forma estimular maior adesão.

As áreas técnicas estabeleceram prazo para conclusão de todos os serviços, antecipando a obrigatoriedade constante do Decreto n 9.094 de 2017, a fim de que o usuário possa dizer se o serviço foi prestado dentro do prazo previsto.

Os quesitos foram ampliados e as perguntas modificadas. As atuais avaliações são sobre: facilidade para localização do serviço no site da ANAC; suficiência das informações disponibilizadas para solicitação do serviço; facilidade para solicitação do serviço; adequação do tempo para execução do serviço; qualidade do serviço prestado e o nível geral de satisfação do serviço. Por fim, o avaliador pode deixar sugestão para melhoria do processo/serviço.



*Pesquisa*  
de satisfação  
sobre os serviços da ANAC

Outra característica do novo formulário de pesquisa é que o usuário pode deixar contribuições à ANAC, de caráter geral, mesmo que o serviço ainda não tenha sido concluído. Todavia, somente pode avaliar o serviço, efetivamente, quando de sua conclusão.

Há duas exposições de resultados, neste relatório semestral, fruto da utilização de diferentes formulários no primeiro e segundo trimestres do exercício de 2017. No primeiro trimestre deste ano, foi utilizado o mesmo formulário da pesquisa piloto de 2016, sendo que foram feitas comparações com os resultados da pesquisa de 2016.

Para manutenção de série histórica e possibilidade de comparabilidade entre os trimestres de 2017, a Ouvidoria compilou e adequou as contribuições referentes ao 1º trimestre de 2017, nos quesitos similares, no segundo trimestre de 2017. Nos quesitos em que não foi possível a adequação, foram apresentadas somente as avaliações do novo formulário. Na análise deste trimestre, foram feitas comparações de performance entre os dois primeiros trimestres do ano em curso.

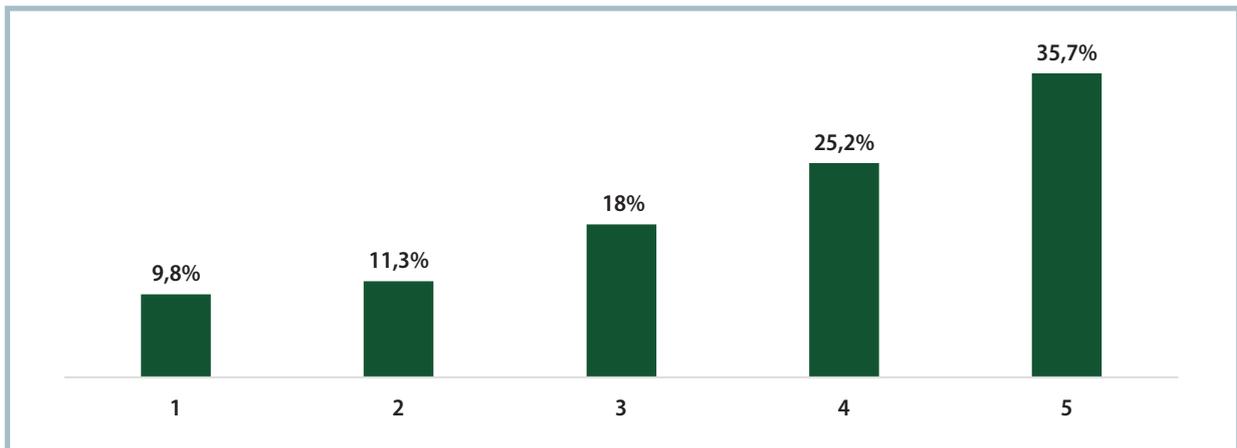
## 4.1 ADESÃO À PESQUISA – SERVIÇOS AVALIADOS NO 1º TRIMESTRE DE 2017

Serviços em Geral Prestados pela ANAC	1º trimestre
Exame teórico	119
Exame teórico e prático	68
Outros serviços não especificados SPO	58
Outros serviços não especificados	12
Análise documental – processos GCEP	11
Certificação de Proficiência Linguística.	11
Exame prático	11
Cadastramento de Aeródromo Privado (registro).	9
Pagamento de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil – TFAC.	9
Outros serviços não especificados SAF	8
Solicitação da Emissão de NOTAM – Informação ao Aeronavegante.	6
Outros serviços não especificados SAR	5
Autorização de voos regulares.	5
Autorização Prévia para Construção Inicial e/ou modificação de características de Aeródromos (Públicos ou Privados).	4
Análise documental não contemplada na carta de serviços.	4
Autorização de Funcionamento de Escola de Aviação Civil.	4
Outros serviços não especificados SIA	4
Cancelamento de marcas de matrícula e nacionalidade por exportação.	3
Autorização de voos não regulares.	3
Alocação de frequências internacionais.	3
Certificação de Centro de Treinamento.	2
Restituição de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil (TFAC).	2
Prévia aprovação de alterações contratuais de empresas aéreas já constituídas.	2
Atualização do NPCE (Nível de Proteção Contra Incêndio Existente).	2
Execução de atividade junto com o requerente não contemplada na carta de serviços.	2
Credenciamento de Profissional em Aeronavegabilidade.	2
Designação (para serviço de transporte aéreo regular internacional).	2
Serviços com menos de duas adesões à pesquisa	18
<b>Total Geral</b>	<b>389</b>

## 4.2 NOTAS RECEBIDAS – INFORMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS NO SITE DA ANAC – CONSOLIDADO ANAC 1º TRIMESTRE DE 2017

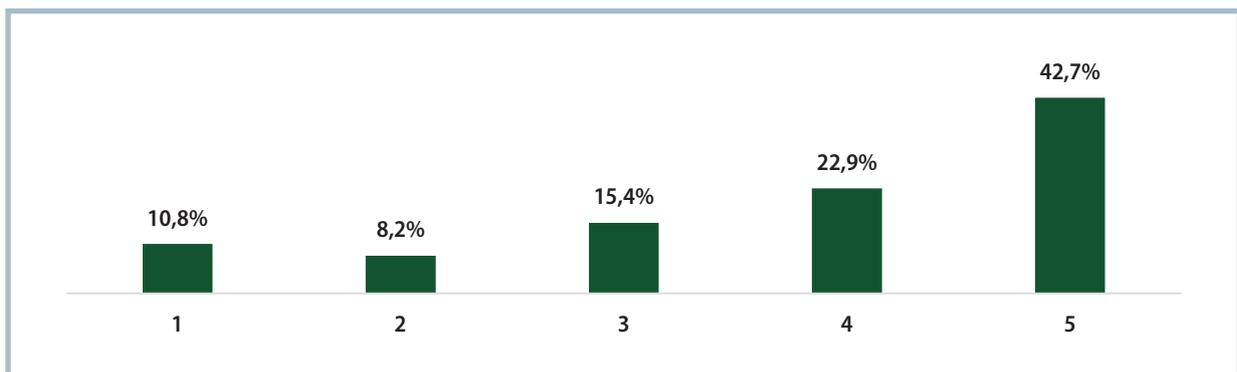
Comparando-se as avaliações do ano anterior com a do 1º trimestre de 2017, neste quesito, pode-se verificar uma melhoria significativa. As avaliações positivas passaram de 62% para 78,9%.

Os vários esforços de conscientização junto às áreas seja pela Ouvidoria ou pelo Fale com a ANAC, além do subsídio da presente pesquisa, alertam sobre a necessidade de as informações sobre os serviços prestados pelo ente estarem disponíveis e com qualidade suficiente para a devida solicitação.



## 4.3 NOTAS RECEBIDAS – PROCEDIMENTO DE SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ANAC – CONSOLIDADO ANAC 1º TRIMESTRE DE 2017

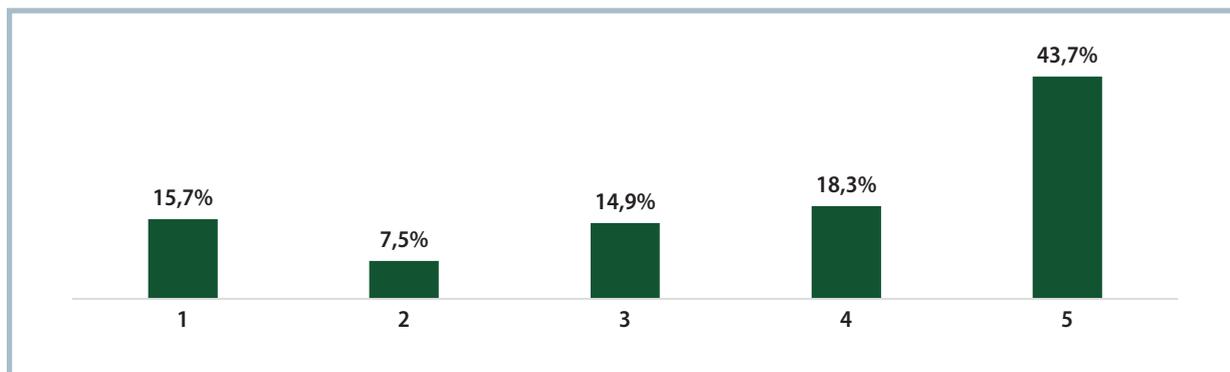
Do mesmo modo, em comparação ao ano de 2016, este quesito foi melhor avaliado. Tendo a avaliação positiva passado de 63% para 81%.



#### 4.4 NOTAS RECEBIDAS – TEMPO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DA ANAC – CONSOLIDADO ANAC 1º TRIMESTRE DE 2017

A avaliação positiva sobre o tempo de resposta passou de 52% para 76,9%, no 1º trimestre de 2017.

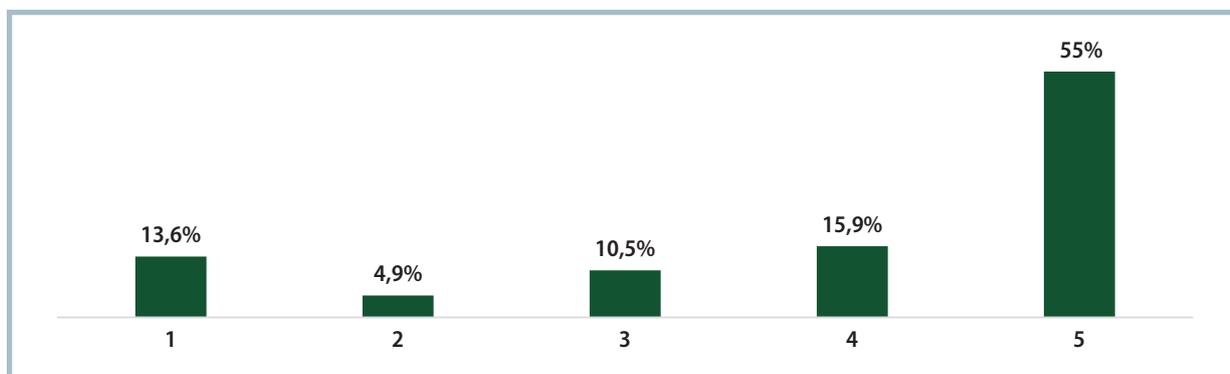
Avalia-se que o índice tende a melhorar ainda mais no decorrer dos próximos semestres, tendo em vista as exigências legais que obrigam os entes a estabelecerem prazos reais para execução dos serviços, podendo, inclusive, haver responsabilização aos gestores.



#### 4.5 NOTAS RECEBIDAS – QUALIDADE DOS SERVIÇOS DA ANAC – CONSOLIDADO ANAC 1º TRIMESTRE DE 2017

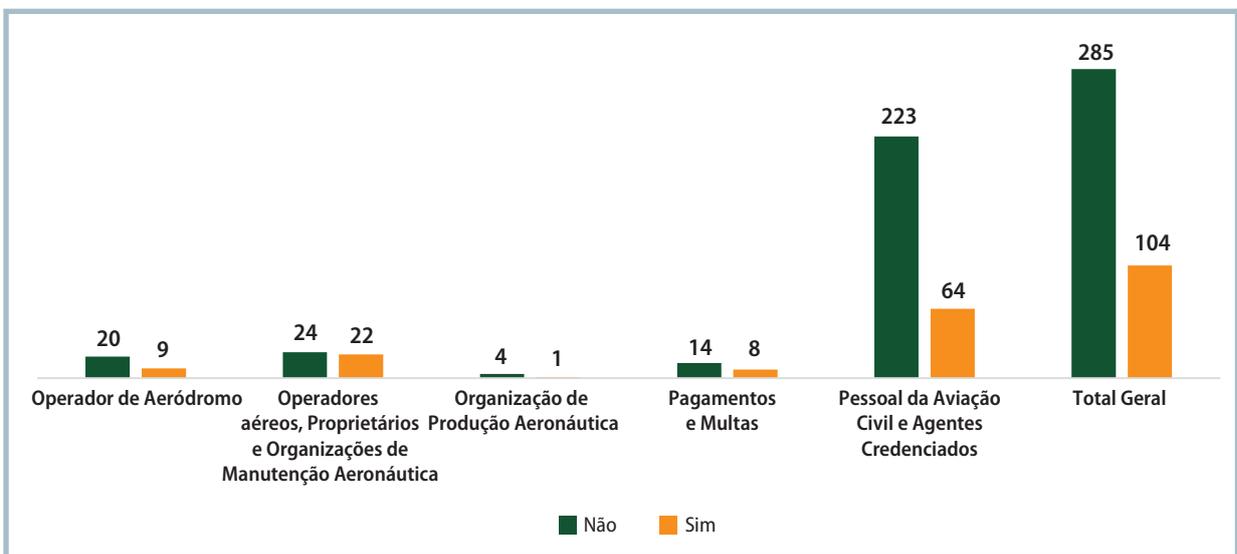
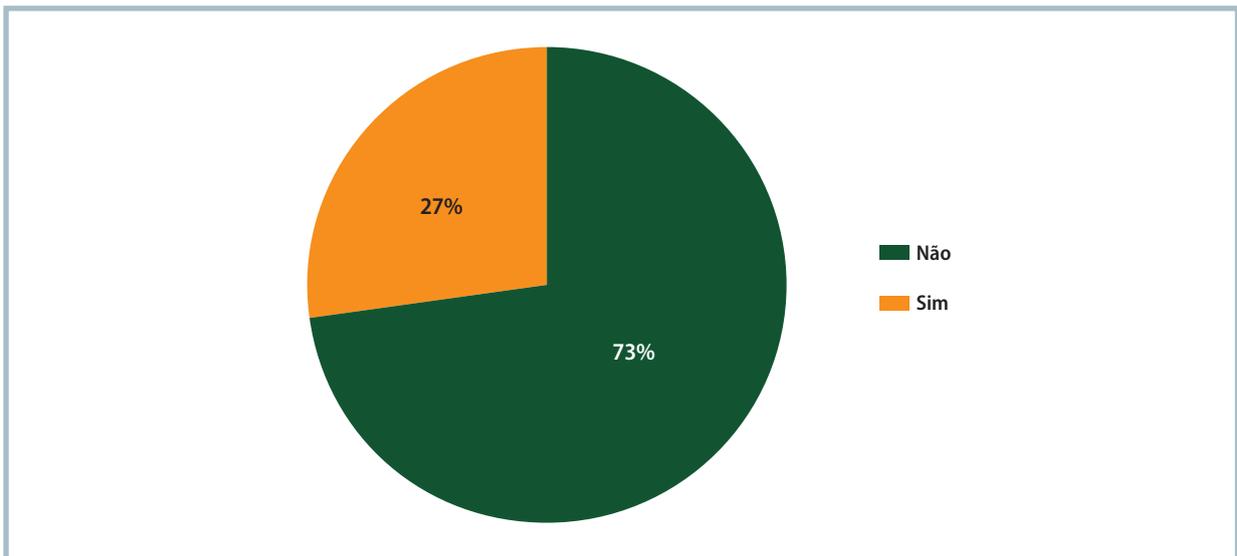
Este quesito teve sua avaliação positiva majorada de 59% para 81,4%.

A ideia é que a cada ano a pesquisa se torne mais específica para que seja possível a estratificação e entendimento dos porquês da melhoria ou piora dos indicadores.



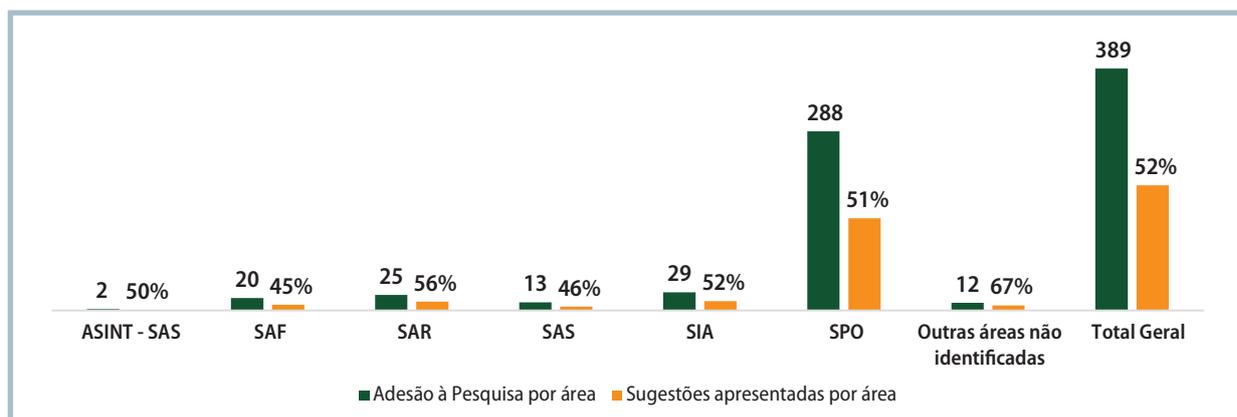
#### 4.6 PERCENTUAL DE APONTAMENTOS DE PROBLEMAS FRENTE À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA ANAC EM GERAL – CONSOLIDADO ANAC 1º TRIMESTRE DE 2017

Enquanto que, no 1º trimestre de 2017, somente 27% disseram que enfrentaram problemas no comparativo com 2016, 45% dos respondentes disseram que enfrentaram problemas, apontando efetiva melhora no quesito.



#### 4.7 PRINCIPAIS SUGESTÕES APONTADAS PELOS REGULADOS NO 1º TRIMESTRE DE 2017

As sugestões dos usuários são encaminhadas as áreas técnicas para apreciação. É relevante apontar que a SPO é detentora do maior número de sugestões, resultado de ser a unidade prestadora de serviços com maior número de regulados da Agência.



## 4.8 ADESÃO À PESQUISA – SERVIÇOS AVALIADOS – COMPARATIVO TRIMESTRES DE 2017

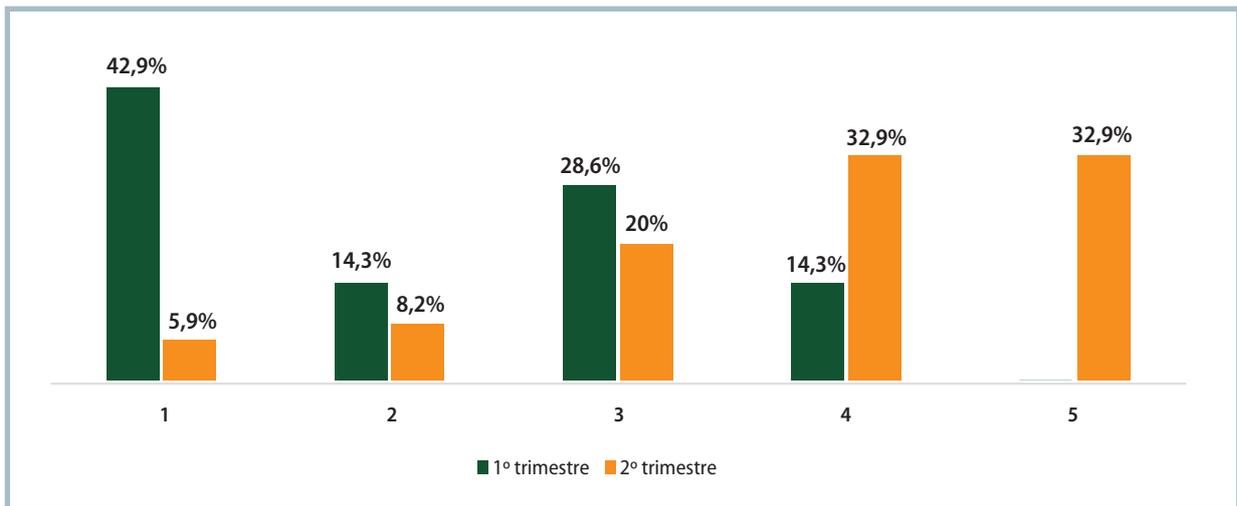
Conforme explicado, em função da mudança de formulário, alguns resultados apresentados no 1º trimestre têm diferente natureza dos do 2º trimestre. No relatório referente ao 2º trimestre, foram adequadas as contribuições aos itens correspondentes para tornar possível a comparabilidade entre os dois trimestres, o que no entanto implica que determinados quesitos, por inexistentes no primeiro trimestre, deixam de ser comparados.

Serviços da ANAC avaliados	1º trimestre	2º trimestre	Total Geral
Licença de Piloto – Exame teórico e prático	106	97	203
Licença de Comissário de Voo – Etapa 1 – Realização de exame teórico	100	32	132
Licença de Piloto – Etapa 3 – Emissão de Licença – inclusão e revalidação de habilitação	35	57	92
Licença de Piloto – Etapa 2 – Realização de exame prático	25	50	75
Outros serviços não relacionados SPO	20	29	49
Certificação de Proficiência Linguística	20	26	46
Licença de Piloto – Etapa 1 – Realização de exame teórico	17	18	35
Outros serviços não relacionados SAR	14	18	32
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica – Etapa 1 – Realização de exame teórico	21	11	32
Emissão e 2º via de CHT	5	14	19
Outros serviços não relacionados SAF	10	8	18
Habilitação em equipamento ou operação – Etapa 2 – Realização de exame prático	1	16	17
Pagamento de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil – TFAC	10	4	14
Autorização de voos regulares	7	6	13
Autorização Prévia para Construção Inicial e/ou modificação de características de Aeródromos (Públicos ou Privados)	5	7	12
Credenciamento de examinador	6	6	12
Solicitação da Emissão de NOTAM – Informação ao Aeronavegante	9	3	12
Cadastramento de Aeródromo Privado (registro)	9	3	12
Autorização de Funcionamento de Escola de Aviação Civil	6	6	12
Habilitação em equipamento ou operação – Etapa 3 – Emissão de habilitação	0	11	11
Autorização de voos não regulares	6	1	7
Autorização de Centro de Instrução	4	3	7
Restituição de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil (TFAC)	2	4	6
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica – Etapa 3 – Emissão de Licença	2	3	5
Execução de atividade junto com o requerente não contemplada na carta de serviços	2	3	5
Credenciamento de Profissional em Aeronavegabilidade	3	2	5
Serviços com menos de cinco adesões considerando os dois trimestres	57	48	105
<b>Total Geral</b>	<b>502</b>	<b>486</b>	<b>988</b>

#### 4.9 NOTAS RECEBIDAS – FACILIDADE PARA LOCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ANAC EM SEU SITE – CONSOLIDADO ANAC – COMPARATIVO TRIMESTRES DE 2017

Neste quesito estão expressas as manifestações recebidas na nova versão do formulário, sem necessidade de compatibilização, porém nem todos respondentes tiveram acesso a este quesito no primeiro trimestre.

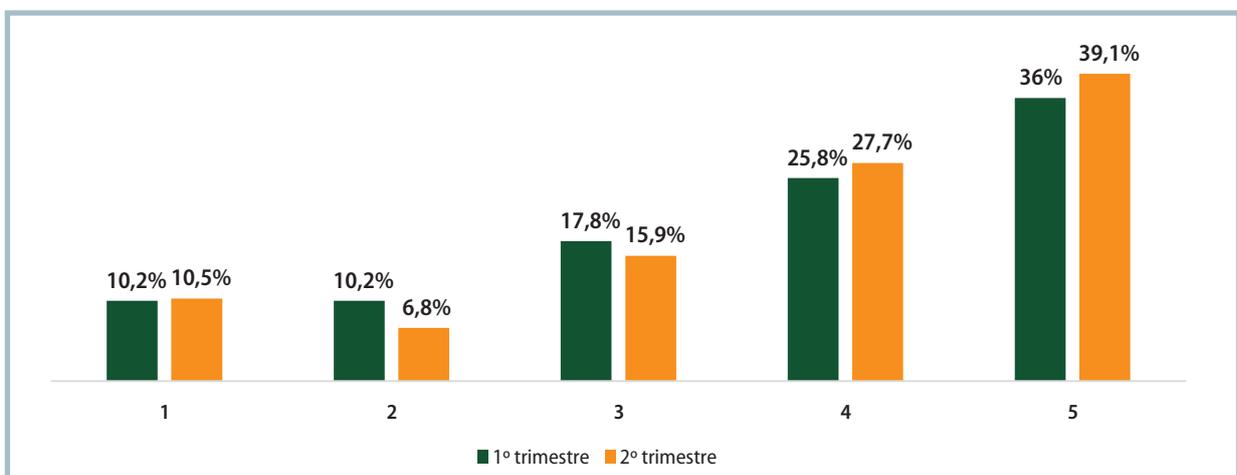
Somente será possível uma efetiva comparabilidade, em termos de equilíbrio quantitativo, no próximo trimestre, quando a questão estará presente para todos respondentes.



#### 4.10 NOTAS RECEBIDAS – SUFICIÊNCIA DAS INFORMAÇÕES DISPONIBILIZADAS PARA SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ANAC EM GERAL – CONSOLIDADO ANAC – COMPARATIVO TRIMESTRES DE 2017

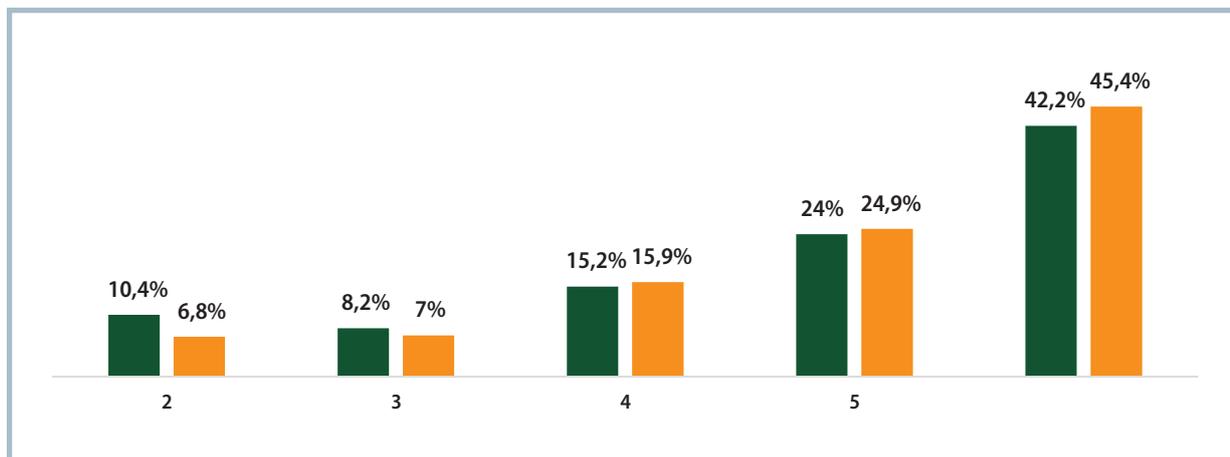
Observa-se melhoria gradativa já notada entre 2016 e o primeiro trimestre de 2017. Mantém-se a comparação dos dois primeiros trimestres de 2017.

Algumas áreas da Agência, fruto da pesquisa piloto de 2016, e resultado das reuniões que a Ouvidoria realizou com as superintendências finalísticas, tomaram a iniciativa de aperfeiçoar sua forma de comunicação com o regulado, processo que ainda demanda aperfeiçoamento.



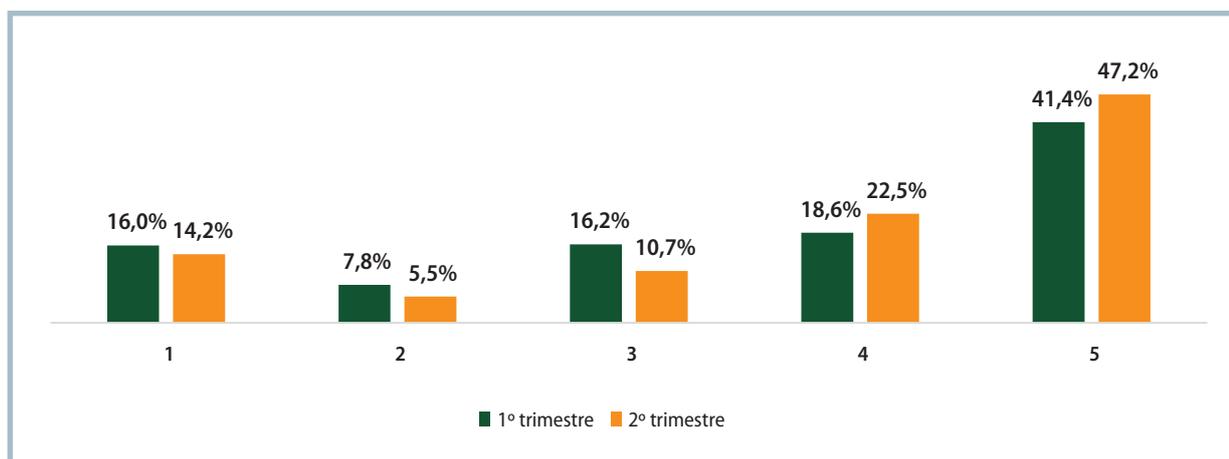
#### 4.11 NOTAS RECEBIDAS – FACILIDADE PARA SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ANAC EM GERAL – CONSOLIDADO ANAC – COMPARATIVO TRIMESTRES DE 2017

Este quesito apresentou avaliação muito positiva nos trimestres analisados, porém quando contrastados com os indicativos de manifestações apresentadas na Ouvidoria, percebe-se que ainda há espaço para aprimoramento no que se refere a forma apresentada para solicitação de serviços, na mesma linha do observado no item anterior.



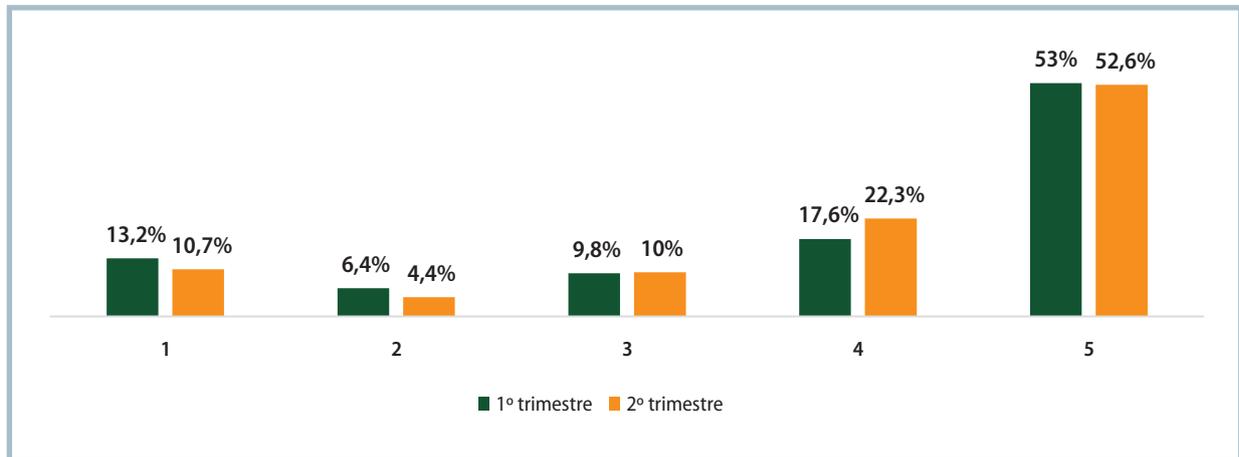
#### 4.12 NOTAS RECEBIDAS – ADEQUAÇÃO DO TEMPO PARA SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ANAC EM GERAL – CONSOLIDADO ANAC – COMPARATIVO TRIMESTRES DE 2017

Este quesito avalia a percepção do usuário em relação ao tempo que as áreas técnicas levam para a prestação do serviço. Além de positiva, a avaliação aponta melhoria do indicador.



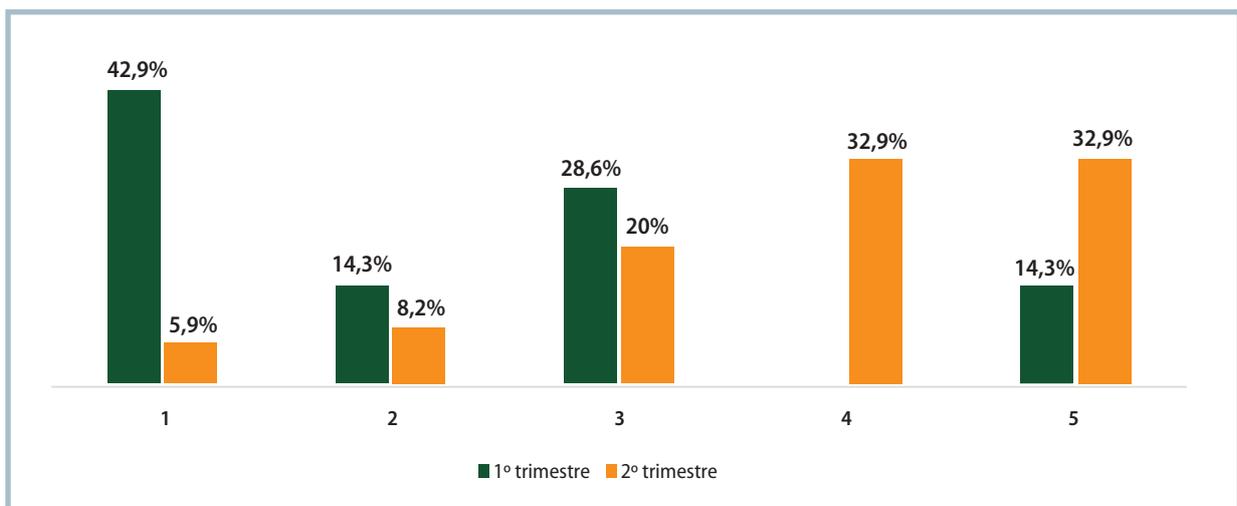
### 4.13 NOTAS RECEBIDAS – QUALIDADE DOS SERVIÇOS DA ANAC EM GERAL CONSOLIDADO ANAC – COMPARATIVO TRIMESTRES DE 2017

Este quesito avalia a percepção geral do usuário sobre a qualidade do serviço executado, por sua natureza, implicitamente permeia as fases anteriores como: de busca da informação e facilidade para solicitação do serviço, os percentuais positivos de avaliação tanto no 1º quanto no 2º trimestre de 2017 tiveram avaliações positivas de 80,4% e 84,9%, respectivamente.



### 4.14 NOTAS RECEBIDAS – NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DA ANAC – CONSOLIDADO ANAC – COMPARATIVO TRIMESTRES DE 2017

Do mesmo modo do quesito “facilidade para localização dos serviços”, não foi possível a compatibilidade entre formulários, dado que neste quesito estão expressas as manifestações recebidas já na nova versão do formulário. Nem todos respondentes tiveram acesso a este quesito no primeiro trimestre.



## 4.15 DISTRIBUIÇÃO POR SERVIÇO DAS SUGESTÕES APRESENTADAS POR USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DA ANAC – CONSOLIDADO ANAC – COMPARATIVO TRIMESTRES DE 2017

Serviços que receberam sugestões	1º trimestre	2º trimestre	Total Geral
Licença de Piloto – Exame teórico e prático	48	42	90
Licença de Piloto – Etapa 3 – Emissão de Licença – inclusão e revalidação de habilitação	24	27	51
Licença de Comissário de Voo – Etapa 1 – Realização de exame teórico	42	9	51
Licença de Piloto – Etapa 2 – Realização de exame prático	18	24	42
Certificação de Proficiência Linguística	11	17	28
Outros serviços não relacionados SPO	13	8	21
Licença de Piloto – Etapa 1 – Realização de exame teórico	7	11	18
Outros serviços não relacionados SAR	10	4	14
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica – Etapa 1 – Realização de exame teórico	8	3	11
Emissão e 2º via de CHT	4	6	10
Autorização de Funcionamento de Escola de Aviação Civil	4	5	9
Cadastramento de Aeródromo Privado (registro)	6	2	8
Outros serviços não relacionados SAF	5	3	8
Credenciamento de examinador	4	4	8
Autorização de voos regulares	3	3	6
Autorização de Centro de Instrução	3	3	6
Autorização Prévia para Construção Inicial e/ou modificação de características de Aeródromos (Públicos ou Privados)	3	2	5
Autorização de voos não regulares	4	1	5
Habilitação em equipamento ou operação – Etapa 2 – Realização de exame prático		5	5
Restituição de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil (TFAC)	2	2	4
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica – Etapa 3 – Emissão de Licença	2	2	4
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica – Etapa 2 – Realização de exame prático	1	3	4
Habilitação em equipamento ou operação – Etapa 3 – Emissão de habilitação		4	4
Solicitação da Emissão de NOTAM – Informação ao Aeronavegante	3	1	4
Emissão de certificado de Aeronavegabilidade	1	2	3
Outros serviços não relacionados SAS	1	2	3
Certificado Médico Aeronáutico – CMA	1	2	3
Credenciamento de Profissional em Aeronavegabilidade	1	2	3
Transferência de propriedade de aeronave e/ou motor com emissão dos certificados – CA e CM ou CME e CAV	2	1	3
Pagamento de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil – TFAC	2	1	3
Serviços com menos de duas sugestões considerando os dois trimestres	28	14	42
<b>Total Geral</b>	<b>261</b>	<b>215</b>	<b>476</b>

# 5 RELATÓRIOS ELABORADOS PELA OUVIDORIA

Relatórios	Objetivos	Periodicidade
Relatório mensal de manifestações às Superintendências	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cientificar os superintendentes sobre a performance dos pontos focais por ele indicados no trato às manifestações;</li> <li>• Apontar os assuntos mais frequentes aos Superintendentes, no mês de referência, para ciência.</li> </ul>	Mensal. Envio geralmente ao término do mês subsequente.
Relatório trimestral de manifestações às Superintendências	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cientificar os superintendentes sobre a performance dos pontos focais por ele indicados no trato às manifestações;</li> <li>• Apontar claramente os assuntos frequentes e análise da Ouvidoria feita constringendo-se as interações dos usuários com as respostas fornecidas pela área no trimestre;</li> <li>• Solicitar ao Superintendência considerações sobre os apontamentos para posterior consolidação em relatório da Diretoria para providências.</li> </ul>	Trimestral. Envio geralmente ao término do mês subsequente ao trimestre de referência.
Relatório trimestral de manifestações à Diretoria	Cientificar os Diretores sobre os assuntos frequentes nas Superintendências, com posicionamento da área e nova reflexão da Ouvidoria, para análise e providências.	Trimestral. Envio até o segundo mês subsequente ao término do trimestre.
Relatório trimestral às Superintendências de Pesquisa de Satisfação sobre os serviços prestados pelas áreas técnicas	Informar aos superintendentes sobre os resultados da pesquisa com envio de sugestões dos regulados para ciência e reflexão sobre os pontos que precisam ser melhorados na gestão da área.	Trimestral. Envio até o segundo mês subsequente ao término do trimestre.
Relatório semestral de atividades da Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestar contas à sociedade de todas as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;</li> <li>• Apresentar o resultado do trabalho feito pela Ouvidoria junto às áreas técnicas a partir das manifestações de usuários;</li> <li>• Apresentar o resultado da pesquisa de satisfação sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria no semestre;</li> <li>• Apresentar o resultado da pesquisa de qualidade dos serviços da ANAC no semestre.</li> </ul>	Semestral. Elaboração, divulgação e envio às autoridades competentes no semestre posterior ao de referência.

## 6 AGENDA COMUM DO OUVIDOR

Evento	Objetivos	Periodicidade
Reunião do Conselho Consultivo	Apresentar relatórios semestrais de atividades ou estatísticas sobre os tipos de manifestações que a Ouvidoria recebe.	Quando convocado pela Assessoria Técnica da ANAC.
Reunião Deliberativa e Administrativa de Ouvidoria	Atualizar-se sobre matérias operacionais que afetam	Quinzenalmente
Seminários Técnicos promovidos pelas áreas técnicas junto aos regulados	Apresentar o papel da Ouvidoria aos regulados, colocando-se à disposição nos assuntos de competência da Ouvidoria	Quando convidado pelas áreas técnicas ou por solicitação do próprio ouvidor
Reuniões da Agenda Regulatória	Interagir sobre matérias que afetam o regulado	
Encontros com outras Ouvidorias	Discutir assuntos de interesses comuns das Ouvidorias, principalmente junto às demais Agências Reguladoras	Quando convidado ou por solicitação do Ouvidor
Reuniões de orientação da Ouvidor – Geral da União	Compreender as novas orientações da OGU e discutir internamente as necessidades para implementação das regras propostas	Quando convidado

# 7 ATUALIZAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO PARA 2017

Ação	Objetivos	Status
Aplicação da pesquisa de satisfação juntos aos regulados sobre a qualidade dos serviços prestados pela ANAC	Ampliar a adesão dos regulados a pesquisa objetivando à melhoria dos processos	"Pesquisa sendo aplicada de forma contínua com convite adicional da Ouvidoria ao término de cada trimestre. No 4º trimestre as áreas vão dispor de instrumento que possibilita convidar o regulado a participar da pesquisa diretamente ao término da prestação do serviço. Estão sendo estudadas novas formas para maior adesão."
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	A Ouvidoria está aguardando estabelecimento de condições operacionais para início deste procedimento.
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 recebidas nos canais de atendimento da ANAC com vista a subsidiar os gestores das áreas técnicas e Diretoria de informações úteis para tomada de decisão	Minuta de instrução normativa em fase de apuração de contribuições pós consulta interna.
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	Ouvidoria participou da premiação do o prêmio CAB, Rio de Janeiro; no seminário SARTEC de Sorocaba e SAERTEC de Goiania.
Discussão interna sobre o papel da Ouvidoria junto aos servidores da ANAC	Refletir sobre o papel da Ouvidoria interna junto aos servidores	A Ouvidoria está aguardando a completar o ciclo sobre a nova modelagem de atendimento externo, para rediscutir o papel a ser desempenhado internamente adicional a sua participação no Comitê de mediação de conflitos.
Reuniões de orientação da Ouvidor-Geral da União	Compreender as novas orientações da OGU e discutir internamente as necessidades para implementação das regras propostas	Quando convidado

# 8 REFLEXÕES NECESSÁRIAS NO ÂMBITO DA ANAC

## 8.1 NECESSIDADE DE AJUSTES PARA CUMPRIMENTO DO DECRETO Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017

O Decreto conhecido como “Decreto de Desburocratização” está em vigor, porém haverá Portaria complementar que sairá a partir do 4º trimestre contendo orientações aos órgãos públicos para uniformização de procedimentos.

O maior objetivo do normativo é a simplificação do atendimento aos usuários dos serviços públicos, ou seja, os entes públicos terão que mudar a perspectiva de responsabilidade do usuário em apresentar os documentos por eles exigidos para facilitar a prestação de serviço, a partir da eliminação de burocracias e cumprimento de compromissos firmados junto aos usuários.

Pelo Decreto, não haverá necessidade de reconhecimento de firma e autenticação de documentos expedidos no país; a gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania; a padronização de procedimentos e formulários; e a vedação de recusa de documentos pelos protocolos. O usuário também fica dispensado de entregar o mesmo documento várias vezes, em cada atendimento que receber, caso o mesmo já conste nas bases de dados oficiais – caberá ao órgão ou entidade solicitante fazer a busca.

Outro tópico de bastante relevância é a Carta de Serviços. Esta deverá conter todos os serviços prestados pelo ente, requisitos e documentos para acessá-los, prazos, forma de prestação, locais, tempo de espera, canais de reclamação e condições de acessibilidade dentre outras informações.

Com vistas a efetivar um dos aspectos contido no Decreto, será disponibilizado, a partir de novembro de 2017, o formulário chamado “Simplifique”. Por meio deste formulário, o usuário do serviço público poderá solicitar mudanças que ampliem a qualidade e facilitem a execução do serviço, ou ainda denunciar ou reclamar sobre uma prática burocrática adotada pelo ente.

O sistema para o “Simplifique” está sendo formulado e controlado pela Ouvidoria – Geral da União e está disposto que o procedimento está sob a responsabilidade das Ouvidorias dos órgãos. As respostas às demandas do Simplifique deverão ser respondidas pelos próprios gestores das áreas finalísticas que poderão sofrer responsabilização em caráter doloso ou culposo pela CGU.

A ANAC, assim como todos os entes, terá que fazer transformações internas para se adaptar as exigências do normativo, principalmente discutir a melhor forma para tratamento das demandas do “Simplifique”.

A Ouvidoria entende que deverá ser abordado as repercussões do decreto, a nível de GDT e GDI coordenado pela SPI, para entendimento das mudanças necessárias nos processos de trabalho e na forma de execução dos serviços, com possíveis ajustes sistêmicos.

## 8.2 REFLEXÃO SOBRE A LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017

A Lei em comento foi publicada em 26 de junho de 2017, mas somente entrará em vigor em junho de 2018. O tempo de “vacatio legis” foi dado justamente para que os entes possam se adaptar ao chamado “Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos”.

A Lei está regulamentando o §3º do artigo 37 da Constituição Federal, garantindo as formas de participação da sociedade e de avaliação periódica da qualidade dos serviços públicos. Entre os direitos básicos estão: igualdade no tratamento dos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação; atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e as prioridades asseguradas por lei; aplicação de soluções tecnológicas para simplificar processos e procedimentos, entre outros.

Há ainda reforço na Lei sobre a necessidade de disponibilização e atualização periódica da Carta de Serviços como meio de garantia da qualidade e disponibilidade da informação para a solicitação adequada do serviço. O estabelecimento de prazos também garante que os usuários não fiquem na dependência de filas de espera, sem clareza do trâmite dos processos.

O normativo intitula a Ouvidoria como canal para recebimento das manifestações de usuários e também como instrumento de monitoramento, de avaliação e de aperfeiçoamento da gestão, fornecendo subsídios para reorientação e ajustes na prestação de serviços públicos.

No caso da ANAC que possui duas áreas de atendimento, haverá necessidade de discussão interna sobre como as duas áreas deverão se inter-relacionar. A orientação da Ouvidoria – Geral da União é de que haja, no mínimo vinculação, da área de SAC à Ouvidoria.

Outra exigência é que os entes meçam anualmente o índice de satisfação dos usuários e a qualidade do atendimento prestado. Haverá instrumentos específicos de avaliação, que estão sendo preparados pelo Ministério do Planejamento em conjunto com a CGU.

A ANAC, por meio de sua Ouvidoria, já iniciou a pesquisa de satisfação junto aos seus regulados, em janeiro de 2017, e pretende cada vez mais aprimorar o processo de aplicação e construção de diagnósticos para subsidiar a gestão de informações que serão complementadas com o input dos usuários por meio das manifestações e análise da Ouvidoria.

Por fim, deverá haver normatização interna para estabelecimento de padrões uniformes para prestação de serviços.

## 8.3 DEFINIÇÃO DE CANAL DE ENTRADA DE MANIFESTAÇÕES DE PASSAGEIROS

A ANAC, em seus 10 anos de funcionamento, sempre teve dificuldades de comunicar claramente o seu papel aos passageiros que em grande parte procuravam a Agência para resolução de conflitos individuais que estavam na seara de direito privado entre eles e a empresa aérea.

Pelo acompanhamento das manifestações, não era significativo aos passageiros o que a ANAC estava fazendo com determinada manifestação a fim de que as empresas pudessem ajustar a conduta de forma coletiva.

A ANAC, em 2016, firmou Termo de Cooperação Técnica com a SENACOM a fim de que os passageiros migrassem para a plataforma Consumidor.GOV e pudessem ter questões de consumo resolvidas diretamente por lá. Para efetivação da proposta, foi necessário o estabelecimento de Termo de Parceria entre a SENACOM e empresas aéreas, que têm prazos e condições para atendimento aos usuários.

Em 2016, quando a questão foi levantada, várias áreas internas se manifestaram sobre questões normativas e de fluxos que necessitavam de ajustes para a obtenção de resultado pleno na adesão à plataforma como canal único de recebimento de manifestações de passageiros.

ANAC ainda permite o cadastro de manifestações pelo canal comum de atendimento a outros tipos de manifestações, porém tem estimulado os passageiros ao registro no Consumidor. Gov.

Pelo tempo decorrido e pelas estatísticas apresentadas pela SAS, observa-se que a adoção do sistema incorpora efetivo avanço na resolução de problemas de consumo, contudo a coexistência de dois modelos cria condições inadequadas, no campo interno, que poderiam ser eliminadas com alteração de normativos da Agência e medidas internas.

Entende-se que há conexão de atuações entre a ANAC e SENACOM visando o bem comum e, ao mesmo, tempo a tutela individual do consumidor. A SPI, SAS e SFI acordaram procedimento que estabelece passo relevante na maturação desse quesito que deverá ser apresentado brevemente à alta direção da ANAC.





Setor Comercial Sul • Quadra 09 • Lote C • Ed. Parque Cidade Corporate – Torre A • 6º Andar  
CEP 70308-200 • Brasília/DF – Brasil  
Tel.: (61) 3314-4154

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