

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA



II SEMESTRE
2017

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

Claudio Beschizza Ianelli

Eduardo Borba Chaffin Junior

Gustavo Sanches

Lélio Trida Sene

Mariana Olivieri Caixeta Altoé

Rafael José Botelho Faria

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

GLOSSÁRIO

- ANAC:** Agência Nacional de Aviação Civil
- ASCOM:** Assessoria de Comunicação
- CGU:** Controladoria-Geral da União
- CHT:** Carteira de Habilitação Técnica
- GDI:** Grupo de Desenvolvimento Institucional
- GDT:** Grupo de Desenvolvimento Técnico
- OGU:** Ouvidora-Geral da União
- SACI:** Sistema Integrado de Informações da Aviação Civil
- SAF:** Superintendência de Administração e Finanças
- SAR:** Superintendência de Aeronavegabilidade
- SAS:** Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos
- SEAM:** Serviço Especializado de Atendimento à Manifestações
- SIA:** Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária
- SPO:** Superintendência de Padrões Operacionais
- SPI:** Superintendência de Planejamento Institucional
- STI:** Superintendência de Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

1 - Apresentação	7
2 - Performance do atendimento às manifestações de usuários	8
2.1 - Manifestações recebidas na ouvidoria de 2015 a 2017 por semestre	8
2.2 - Tempo médio de resposta da ouvidoria em dias úteis	9
2.3 - Performance das áreas técnicas da anac sobre as manifestações recebidas na ouvidoria	10
2.4 - Assuntos mais demandados na ouvidoria	12
3 - Resultado da pesquisa de satisfação sobre o atendimento da ouvidoria	13
3.1 - Adesão à pesquisa de ouvidoria por grupo de usuário/regulado	13
3.2 - Avaliação sobre o tempo de espera pela resposta	14
3.3 - Avaliação sobre a clareza da resposta	14
3.4 - Avaliação sobre o conteúdo da resposta	15
3.5 - Avaliação sobre o resultado (atendimento às expectativas do usuário)	16
3.6 - Avaliação sobre a atuação da ouvidoria	16
3.7 - Avaliação sobre a confiabilidade na ouvidoria	17
4 - Resultado da pesquisa de satisfação sobre os serviços da anac	18
4.1 - Adesão à pesquisa – serviços avaliados por superintendência	19
4.2 - Serviços mais avaliados no ano de 2017	19
4.3 - Notas recebidas – facilidade para localização dos serviços da anac em seu site	21
4.4 - Notas recebidas – suficiência das informações disponibilizadas para solicitação dos serviços	21
4.5 - Notas recebidas – facilidade para solicitação dos serviços	21
4.6 - Notas recebidas – adequação do tempo para execução dos serviços	22
4.7 - Notas recebidas – qualidade dos serviços prestados	22
4.8 - Notas recebidas – nível geral de satisfação com os serviços prestados	23
4.9 - Sugestões recebidas para melhoria dos serviços da anac	23
5 - Relatórios elaborados pela ouvidoria	24
6 - Agenda comum do ouvidor	25
7 - Eventos relevantes em 2017 com reflexos em 2018	25
8 - Plano de trabalho para 2018	27

1 - APRESENTAÇÃO

Desde o ano de 2007, a Ouvidoria elabora relatórios semestrais de suas atividades, nos termos do art. 18, § 2º da Lei 11.182 de 2005 (Lei de Criação da ANAC). Esses relatórios objetivam a prestação de contas à sociedade de todas as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, apresentando os resultados consolidados de todos os relatórios atualmente elaborados.

O Relatório sobre o Atendimento às Manifestações dos Usuários é elaborado mensalmente e encaminhado às Superintendências responsáveis pelo atendimento. Trimestralmente são elaborados relatórios consolidados sobre as Manifestações dos usuários, que contam com a participação das áreas finalísticas quanto a considerações e providências adotadas com relação aos apontamentos feitos pela Ouvidoria. Como acompanhamento da qualidade do atendimento às manifestações, semestralmente é avaliada, mediante pesquisa, a satisfação dos usuários.

A Ouvidoria elabora, ainda, trimestralmente, Relatório demonstrando os resultados da Pesquisa de Satisfação sobre os Serviços Prestados pela ANAC, que demonstra a percepção e a satisfação dos regulados e usuários quanto à qualidade dos serviços prestados pela Agência, com a finalidade de identificar potenciais melhorias nos processos de negócio / trabalho e nos serviços prestados.

O presente relatório consolida os resultados do Relatório sobre Manifestações dos Usuários, da Pesquisa de Satisfação sobre o Atendimento e da Pesquisa Qualidade de Serviços no Segundo Semestre de 2017.

2 - PERFORMANCE DO ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Nos termos do Regimento Interno da ANAC, compete à Ouvidoria receber, apurar e encaminhar à Diretoria reclamações, críticas e comentários dos cidadãos, usuários e dos prestadores dos serviços aéreos ou de infraestrutura aeroportuária e aeronáutica, atuando com independência na produção de apreciações sobre a atuação da ANAC.

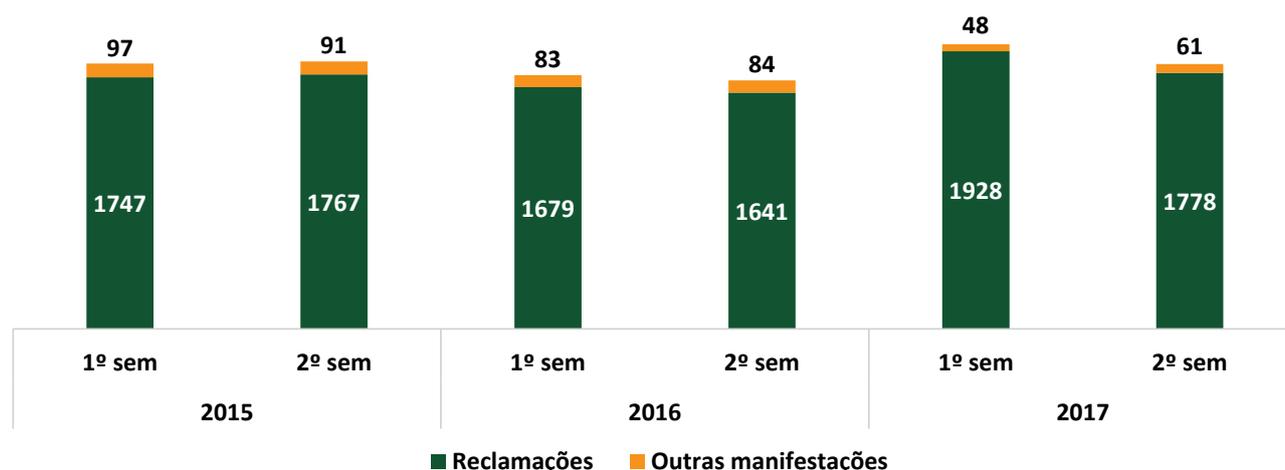
METODOLOGIA

Atualmente, a Ouvidoria utiliza o Sistema de Atendimento STELLA para realizar o registro e o monitoramento de demandas de cidadãos, regulados e usuários da aviação civil. O sistema funciona em ambiente web e permite que os usuários registrem demandas e acompanhem seu andamento em qualquer localidade.

As demandas são respondidas no próprio sistema, que disponibiliza uma ferramenta de banco de dados para controle e análise dos atendimentos realizados. Com base nesses dados, a Ouvidoria verifica o prazo e a qualidade das respostas enviadas, e elabora Relatórios com apontamentos para áreas técnicas que obtiveram manifestações recorrentes ou consideradas sensíveis. As áreas técnicas têm a oportunidade de se manifestar sobre os apontamentos realizados, e a Ouvidoria apresenta reflexões ou sugestões a fim de auxiliar na melhoria dos problemas relatados nas manifestações.

2.1 - MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA DE 2015 A 2017 POR SEMESTRE

Quantitativo de manifestações



No ano de 2017, a Ouvidoria da ANAC totalizou a recepção de 3.215 manifestações sobre os serviços prestados pela ANAC encaminhadas diretamente a ela, mantendo-se uma média de 270 registros por mês.

A ANAC como Agência reguladora também é responsável pela recepção de demandas contra os regulados por ela certificados, resultado de seu papel de reguladora, fiscalizadora e sancionadora. A maioria dessas manifestações é recepcionada pelo canal de atendimento "Fale com a ANAC" e são direcionadas para atuação das áreas técnicas finalísticas. Essas demandas não são escopo de análise da Ouvidoria e não constam de seus relatórios. A Ouvidoria considera o modelo como frágil, uma vez que essas demandas denotam, de forma indireta, reflexos da atuação da ANAC.

No cenário de 2017 da Agência, essas manifestações foram recepcionadas e tratadas diretamente pelas áreas técnicas, sem registro ou tabulação em canal oficial com evidente perda de oportunidade de aprimoramento sistêmico dos processos.

Considera-se a existência de pontos que precisam ser equacionados para que a Ouvidoria consiga produzir estatísticas completas, ao par da necessidade de discutir um modelo consolidado para tratamento das fragilidades detectadas.

Nesse sentido, a Ouvidoria em conjunto com a Superintendência que administra o Fale com a ANAC e a Superintendência de Planejamento Institucional discutiram proposta para alteração do modelo de atendimento da ANAC que deverá ser apreciada no 1º semestre de 2018.

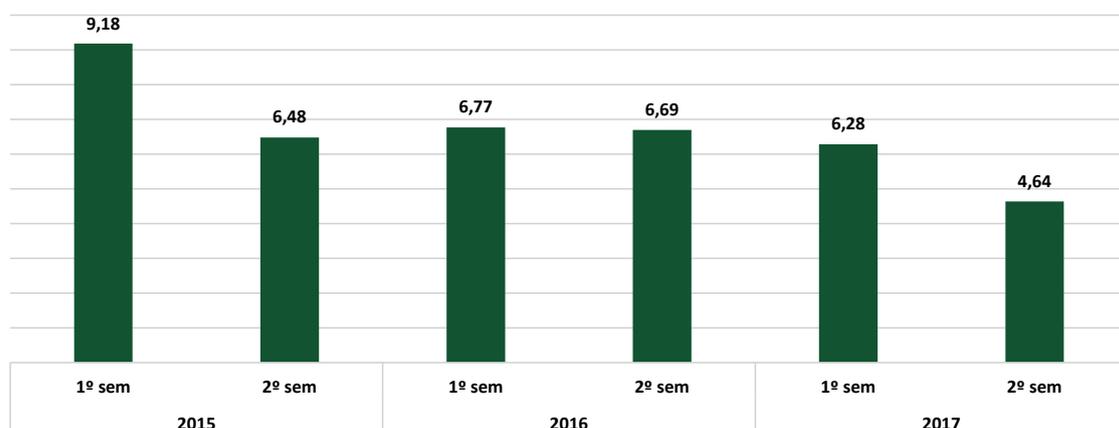
A principal inovação da proposta será a centralização do atendimento às manifestações numa unidade organizacional específica de cada Superintendência que deverá manter registro das manifestações para elaboração de roteiros da central de atendimento, elaborar lista de perguntas frequentes e identificar oportunidades de melhoria de processos.

Outro ponto que a Ouvidoria pretende alcançar com o modelo de atendimento é a diversidade de perfis de usuários e temáticas, pois os que buscam a Ouvidoria atualmente são mais de 90% pessoas físicas, dado que as pessoas jurídicas procuram diretamente as áreas para o reporte de problemas.

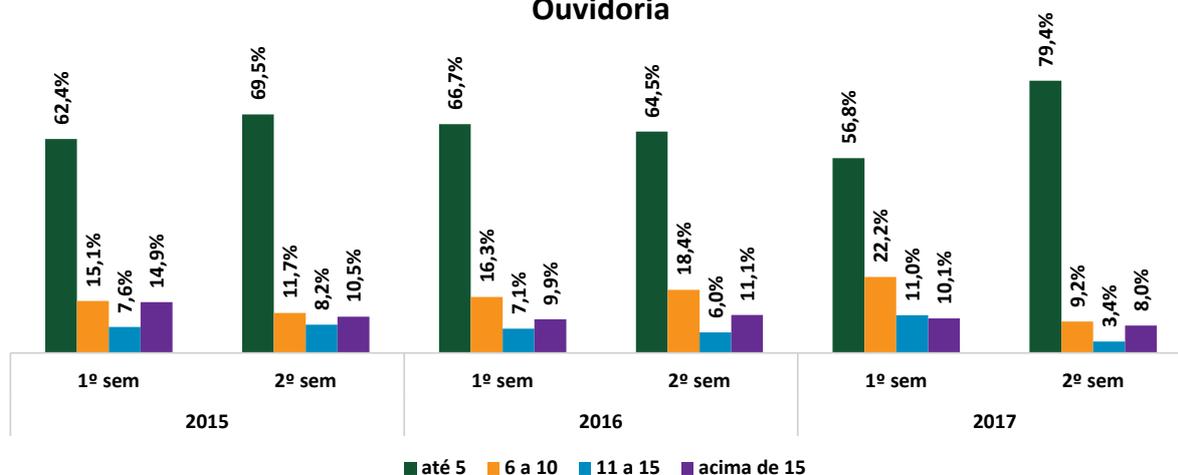
Possivelmente, o relatório do 2º semestre de 2018 já será feito na nova sistemática, possibilitando uma visão mais ampla do contexto geral de manifestações pertinentes à ANAC.

2.2 - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA EM DIAS ÚTEIS

Tempo médio de resposta da Ouvidoria em dias úteis



Demandas concluídas por faixa de tempo em dias úteis pela Ouvidoria



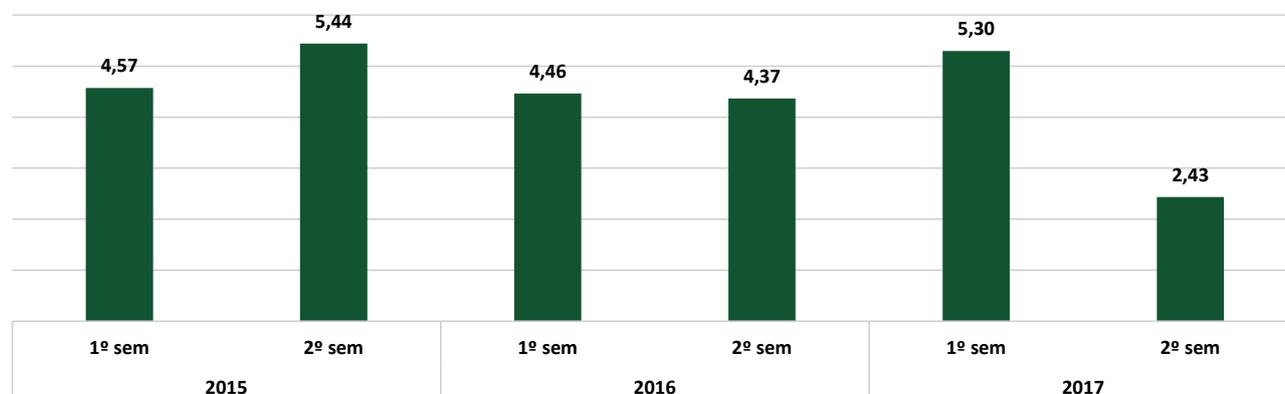
O tempo médio de resposta da Ouvidoria está sendo sistematicamente reduzido, devido a um trabalho de conscientização para compartilhamento de esforços das equipes no sentido de dedicação ao usuário.

O novo cenário de atendimento deve influenciar as estatísticas atuais dada que a característica que se objetiva implantar, no sistema de atendimento às manifestações, será a resposta qualitativa e conclusiva. Por um lado as chances de o usuário retornar ao atendimento ficam reduzidas por ter tido seu manifesto respondido de forma terminativa, porém a resposta será provavelmente mais demorada.

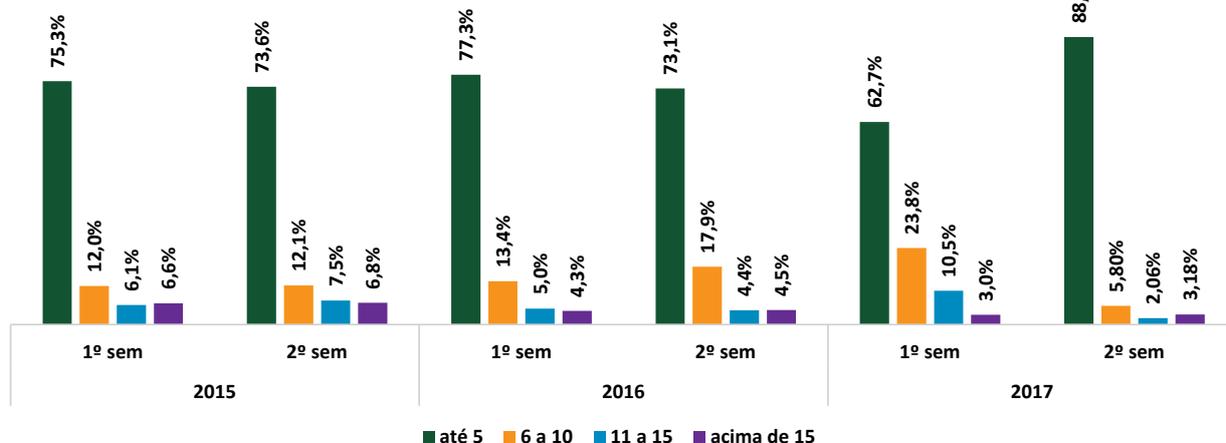
Interessante observar o efeito da troca dos sistemas FOCUS e ECOAR pelo sistema STELLA ocorrida no primeiro semestre de 2017.

2.3 - PERFORMANCE DAS ÁREAS TÉCNICAS DA ANAC SOBRE AS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA

Conclusão áreas técnicas - tempo médio em dias úteis



Conclusão áreas técnicas por faixa de tempo em dias úteis



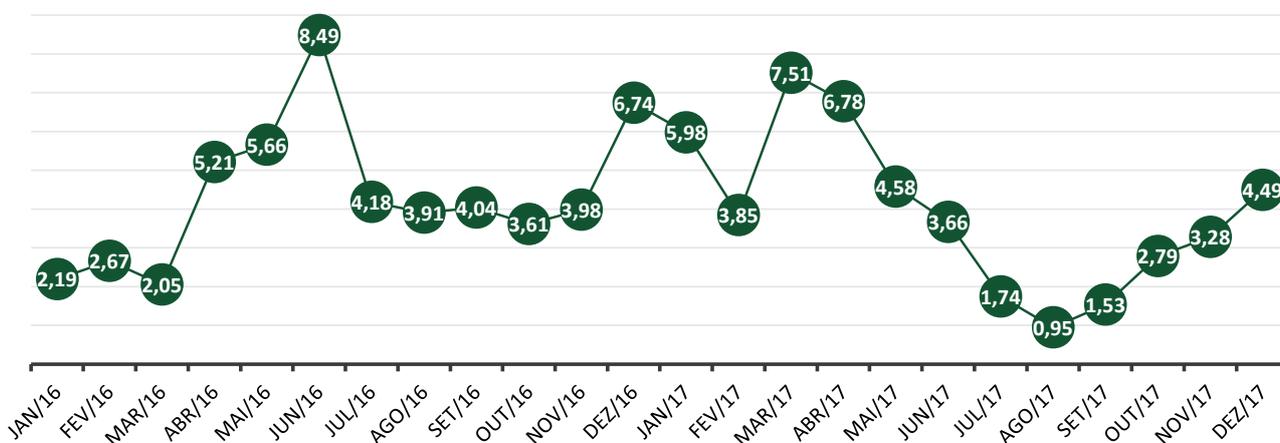
O tempo de resposta às demandas de Ouvidoria pelas áreas técnicas apresenta indicador excelente.

A Ouvidoria está investindo no trabalho de melhoria da qualidade das respostas não exclusivamente do ponto de vista de forma e conteúdo, mas do sentido da conclusividade do pleito.

A Ouvidoria assim como a ANAC estão em bom momento de maturidade para a busca da excelência do atendimento, claro, com grandes desafios.

Os gestores têm sido envolvidos no processo de reconhecimento da melhor forma de se responder e atender ao usuário, além de refletirem como os inputs dos usuários podem ser aproveitados na gestão para melhoria dos processos.

Tempo Médio de Resposta das Manifestações Recebidas pela Ouvidoria



2.4 - ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NA OUVIDORIA

A Ouvidoria classifica as manifestações por assuntos, tabula os dados e analisa a frequência das reclamações para elaboração de relatórios trimestrais qualitativos.

A análise da amostra dos assuntos mais frequentes e respostas das áreas técnicas, apontam os eventos que podem demandar ação da área técnica na mudança de algum procedimento, revisão de um processo de trabalho ou na comunicação regulado / regulador.

No ano de 2017, foram feitos apontamentos e reflexões sobre eventos a partir das manifestações analisadas. Estes pontos foram encaminhados trimestralmente para as áreas apreciarem e tecerem considerações. Sendo o relatório consolidado encaminhado para apreciação dos gestores e da SPI.

Ao final do 2º semestre de 2017, a Ouvidoria começou internamente reflexão sobre o atual processo de comunicação dos problemas apontados pelos usuários e entendeu que o processo precisa ser reajustado a fim de que os eventos que apresentarem problemas estruturais possam ser diagnosticados com maior clareza.

Para se lograr sucesso, será necessário que os gestores explicitem as necessidades para a melhoria ou alteração do procedimento. Que os problemas possam ser discutidos em fórum próprio e a área técnica decida sobre o que precisa ser feito. Deve ser analisada a prioridade de cada problema, com o respectivo cronograma de implantação.

Assuntos mais demandados	2015		2016		2017	
	1º sem	2º sem	1º sem	2º sem	1º sem	2º sem
Licenças e Habilitações	658	648	713	668	628	678
Emissão de CHT	250	337	491	477	441	487
Demora/Erro Na Revalidação De Habilitação	110	71	36	46	58	47
Atualização de dados cadastrais	51	70	60	66		
Outros	38	64	44	22	50	85
Indeferimento de processo	73	49	25	25	12	
Concessão de Licença Inicial	102	30	23	16	30	12
2ª Via de CHT	1	16	16	6	15	21
Demora/Erro Na Inclusão de Habilitação	28	4	1	1	16	20
Validação de licença estrangeira	5	7	17	9	6	6
Sistemas Informatizados de acesso ao usuário	127	217	185	133	397	368
Exames Teóricos	264	230	141	149	158	144
Demora na emissão de resposta ao usuário	129	104	87	187	217	141
Certificado Médico Aeronáutico	86	92	105	123	134	79
Legislação de aviação civil relacionada à ANAC	69	58	59	107	107	114
Atuação da Anac	94	58	49	51	49	25
Qualidade da resposta dada ao usuário	47	61	51	48	32	34
Checagem/Rechecagem	57	49	53	14	23	21
Proficiência Linguística	42	45	18	25	32	55
Certificação e autorização de escolas, aeroclubes e centros de instrução	38	58	36	23	6	1
Fiscalização	19	3	40	44	15	
Registro Aeronáutico Brasileiro	10	13	19	25	46	23
Outros Serviços	204	222	206	128	132	156
Total Geral	1844	1858	1762	1725	1976	1839



3 - RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE O ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

A Pesquisa de Satisfação sobre o Atendimento da Ouvidoria, iniciada no ano de 2014, visa avaliar a satisfação dos usuários que utilizaram os serviços de atendimento da Agência para encaminhar denúncias, reclamações, elogios, críticas e sugestões sobre quaisquer serviços prestados pela ANAC ou por seus agentes.

METODOLOGIA

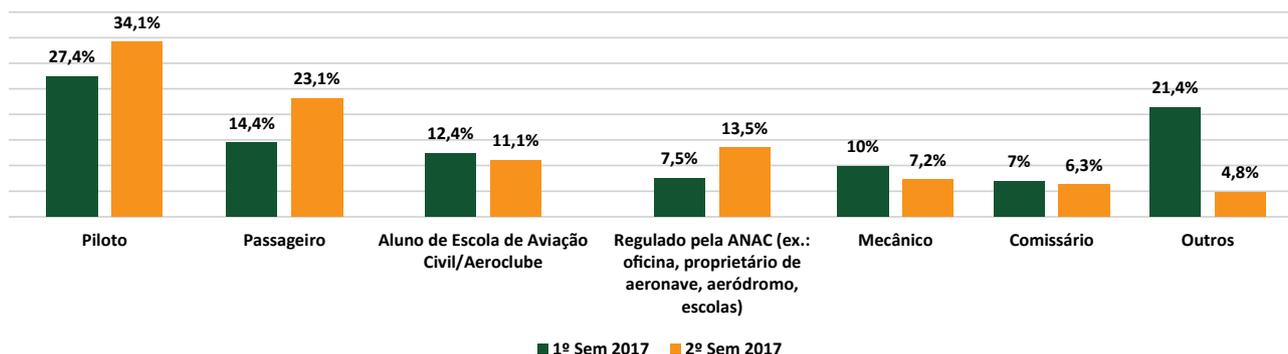
A pesquisa é aplicada por meio de formulário eletrônico disponibilizado por e-mail para os usuários que solicitaram atendimentos por meio do sistema da Ouvidoria. O modelo utilizado para mensurar o grau de satisfação dos participantes da pesquisa é a escala de verificação de Likert, na qual os respondentes se posicionam de acordo com uma medida de concordância atribuída ao item. A pesquisa enumera quesitos para a avaliação do atendimento prestado e, para cada quesito, é apresentada uma nota entre 1 e 5 para representar o grau de satisfação do usuário em relação ao serviço prestado. A Nota 1 representa o critério de "Totalmente Insatisfeito", enquanto a Nota 5 representa "Totalmente Satisfeito".

Os quesitos avaliados incluem o tempo de espera pela resposta, a clareza e o conteúdo da resposta, o resultado, ou atendimento às expectativas, e a atuação da Ouvidoria. Por fim, pergunta-se se o usuário ou regulado utilizaria o serviço da Ouvidoria novamente.

3.1 - ADEÇÃO À PESQUISA DE OUVIDORIA POR GRUPO DE USUÁRIO/REGULADO

No segundo semestre de 2017, foram recebidas 208 avaliações, totalizando 409 avaliações para o ano de 2017, distribuídas por público conforme o gráfico apresentado.

Adesão por público

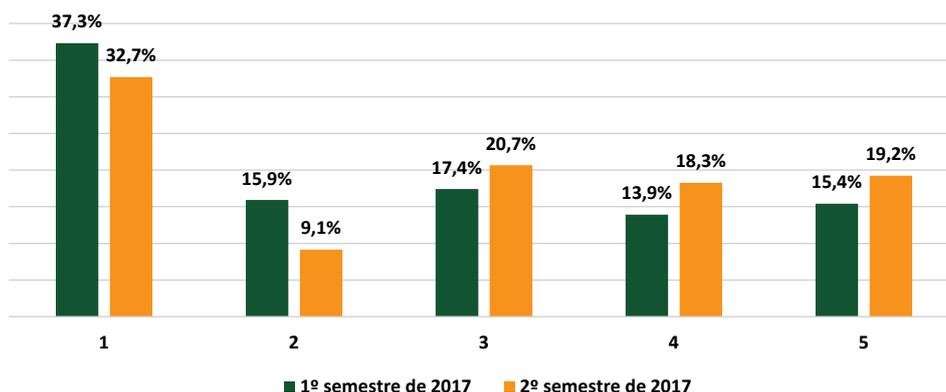


3.2 - AVALIAÇÃO SOBRE O TEMPO DE ESPERA PELA RESPOSTA

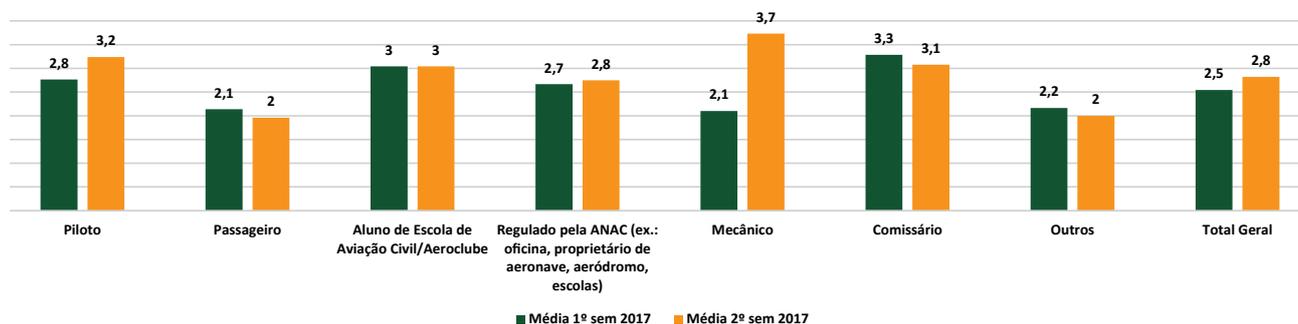
No 1º semestre de 2017, a soma dos respondentes que consideraram o tempo de resposta às manifestações como regular e os que estão satisfeitos e muito satisfeitos chegou a 46,7%, alcançando, no 2º semestre, 58,2 %, com aumento de 11,5%.

Coerente com o demonstrado no tópico de "manifestações", o tempo de resposta, tanto da Ouvidoria quanto das áreas técnicas, é inferior aos prazos estipulados em normas internas da ANAC e também da Ouvidoria – Geral da União.

Representatividade por nota tempo de espera pela resposta



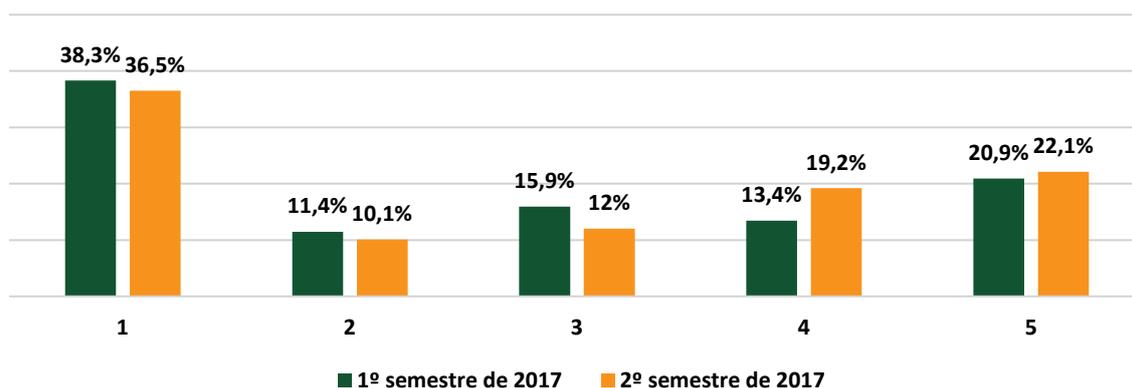
Média Tempo de resposta por público



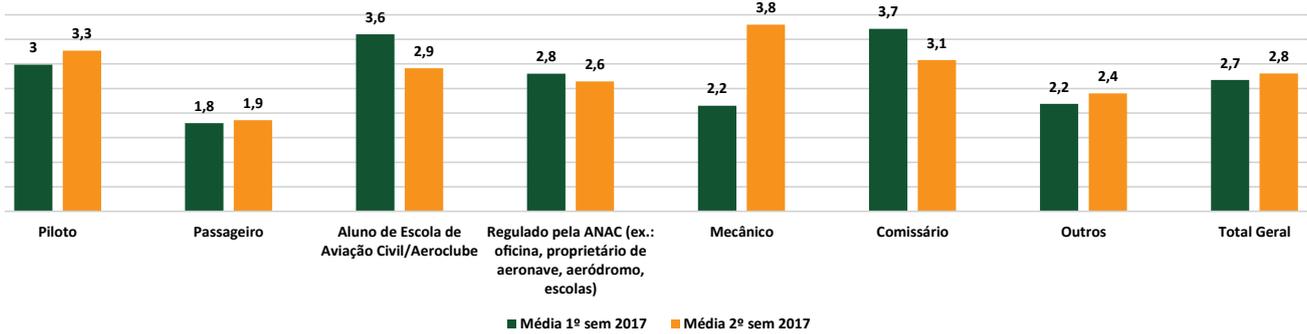
3.3 - AVALIAÇÃO SOBRE A CLAREZA DA RESPOSTA

Com relação à clareza da resposta, verifica-se um pequeno aumento nos usuários satisfeitos e muito satisfeitos, e diminuição dos insatisfeitos e totalmente insatisfeitos.

Representatividade por nota clareza da resposta



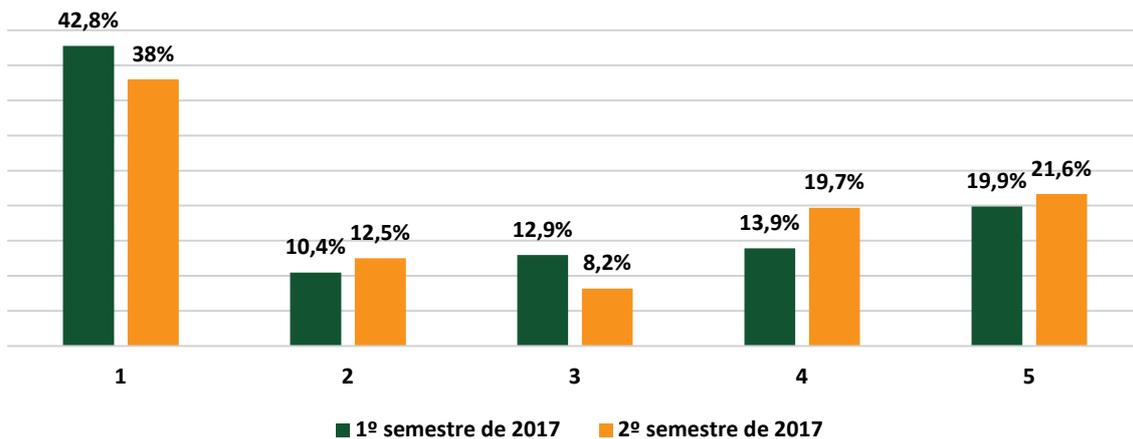
Média clareza da resposta por tipo de público



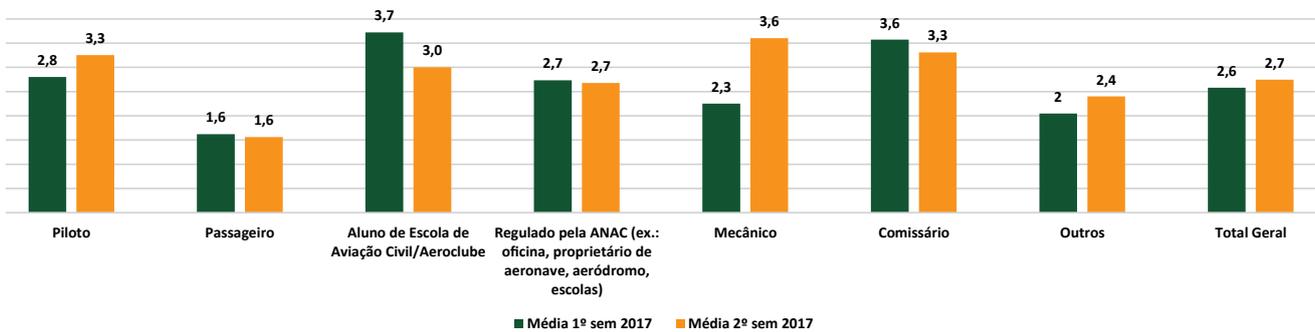
3.4 - AVALIAÇÃO SOBRE O CONTEÚDO DA RESPOSTA

Em que pese o aumento de respondentes satisfeitos e muito satisfeitos no 2º semestre de 2017, com relação à pesquisa realizada no 1º semestre, verifica-se que o número de usuários muito insatisfeitos com o conteúdo da resposta ainda é alto.

Representatividade por nota conteúdo da resposta



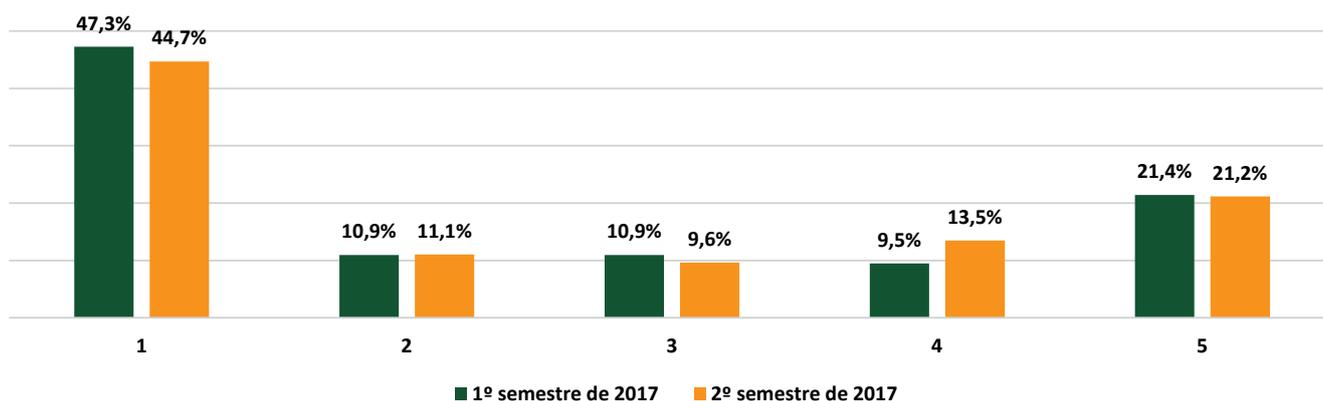
Média conteúdo da resposta por tipo de público



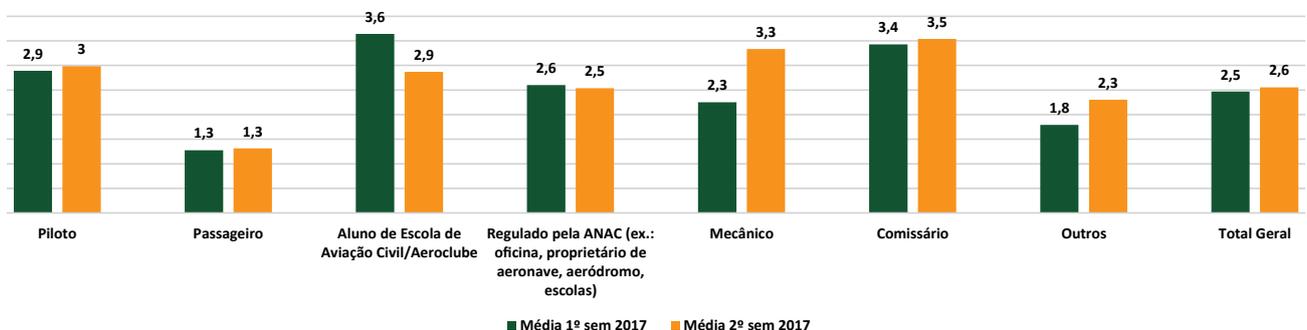
3.5 - AVALIAÇÃO SOBRE O RESULTADO (ATENDIMENTO ÀS EXPECTATIVAS DO USUÁRIO)

Tanto no 1º quanto no 2º semestre de 2017, a avaliação entre regular e positiva sobre o atendimento às expectativas do usuário representou aproximadamente 45%. Considerando que o número de usuários muito insatisfeitos com o resultado obtido pelo atendimento variou entre 47,3% no 1º semestre e 44,7% no 2º semestre, é necessário que seja dada atenção às possíveis causas desse resultado, a fim de melhorar o processo de atendimento com foco no atendimento às expectativas dos usuários e regulados.

Representatividade por nota resultado (atendimento às expectativas)



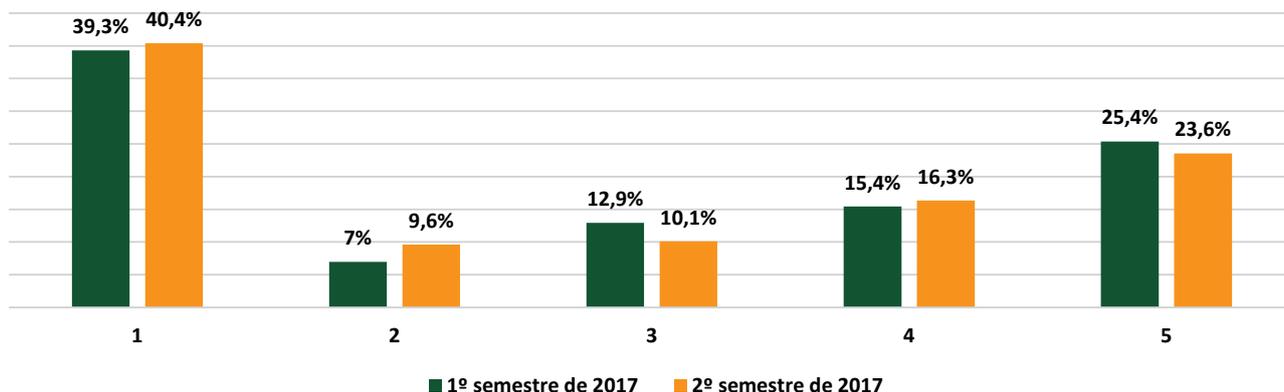
Média resultado (atendimento às expectativas)



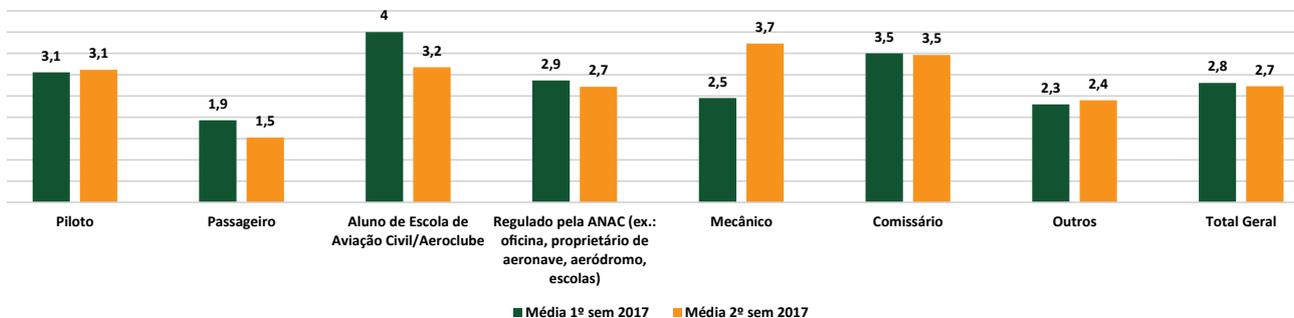
3.6 - AVALIAÇÃO SOBRE A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A soma dos usuários que consideraram a atuação da Ouvidoria como regular e os que se sentiram satisfeitos e totalmente satisfeitos foi de 50% no segundo semestre de 2017. Novamente, é preciso avaliar com maiores detalhes os motivos que culminaram em uma avaliação de 40,4% de usuários totalmente insatisfeitos no mesmo período, a fim de propor melhorias à atuação tanto da Ouvidoria quanto das áreas responsáveis pelo atendimento das demandas realizadas.

Representatividade por nota atuação da Ouvidoria



Média atuação da Ouvidoria



3.7 - AVALIAÇÃO SOBRE A CONFIABILIDADE NA OUVIDORIA

Ao serem questionados se utilizariam os serviços da Ouvidoria novamente, 63,5% dos usuários responderam que sim no segundo semestre de 2017, mantendo o nível de satisfação acima de 60% para o ano de 2017.

Percentual de confiabilidade da Ouvidoria





4 - RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS DA ANAC

A pesquisa de satisfação sobre serviços da ANAC, aplicada desde o ano de 2016, visa mensurar o grau de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela Agência a fim de identificar possibilidades de melhorias nos processos internos que resultam na prestação de serviços.

Vale ressaltar que uma das atribuições que a Lei nº 13.460 de 2017 confere às Ouvidorias é a de receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos. Por meio dos resultados obtidos, as Ouvidorias devem elaborar relatório de gestão sugerindo melhorias na prestação dos serviços públicos.

Dessa forma, a pesquisa de satisfação sobre os serviços da ANAC é um importante instrumento para efetivar as disposições da referida Lei, também conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público.

METODOLOGIA

A exemplo da pesquisa de satisfação sobre o atendimento da Ouvidoria, a pesquisa de satisfação sobre os serviços da ANAC também é aplicada por meio de formulário eletrônico disponibilizados por e-mail aos usuários que tiveram serviços prestados pela Agência. Adicionalmente, o formulário é disponibilizado no sítio eletrônico da ANAC e as respostas são anônimas.

Utiliza-se o modelo Likert, no qual se enumeram quesitos para a avaliação do serviço prestado, com notas de 1 a 5 para representar o grau de satisfação do usuário em relação ao serviço prestado, sendo a Nota 1 a representação de "Totalmente Insatisfeito", e a Nota 5 "Totalmente Satisfeito".

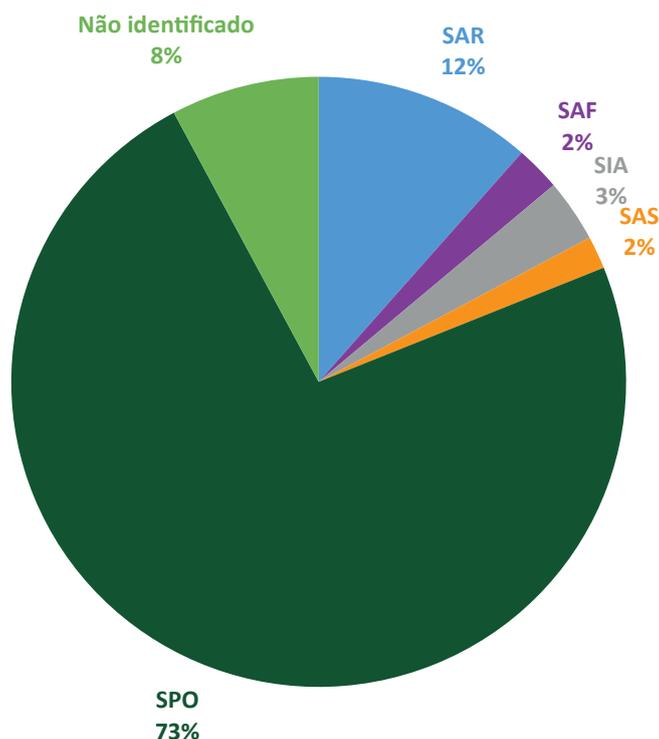
Vale ressaltar que os Quesitos "Facilidade para Localização dos Serviços no Site da ANAC" e "Nível Geral de Satisfação com o Serviço Prestado" começaram a ser avaliados a partir do 2º Trimestre de 2017, motivo pelo qual não apresentam valores para o 1º Trimestre.

Ao final da pesquisa, os respondentes têm a oportunidade de encaminhar sugestões para a melhoria dos processos e serviços da Agência.

4.1 - ADESÃO À PESQUISA – SERVIÇOS AVALIADOS POR SUPERINTENDÊNCIA

Em 2017 foram recebidas 2831 avaliações sobre os serviços prestados pela ANAC, distribuídos por Superintendência conforme o gráfico a seguir. Ressalte-se que para 8% das avaliações recebidas não foi possível identificar a superintendência correspondente, tendo em vista a limitação do programa de pesquisa anteriormente utilizado e já substituído.

Avaliações dos Serviços por Superintendência



4.2 - SERVIÇOS MAIS AVALIADOS NO ANO DE 2017

A pesquisa lista os serviços prestados pela ANAC, nos termos da Carta de Serviços ao Cidadão, publicada no sítio eletrônico da Agência. O serviço mais avaliado no ano de 2017 foi "Licença de Comissário de Voo - Etapa 1 - Realização de exame teórico", com 16% do total de avaliações recebidas. A tabela a seguir apresenta os serviços mais avaliados no ano de 2017, que não necessariamente aponta deficiência de execução dos mesmos, dado que o volume de avaliação está muito relacionado com o volume de serviços dessa natureza prestados pela agência.

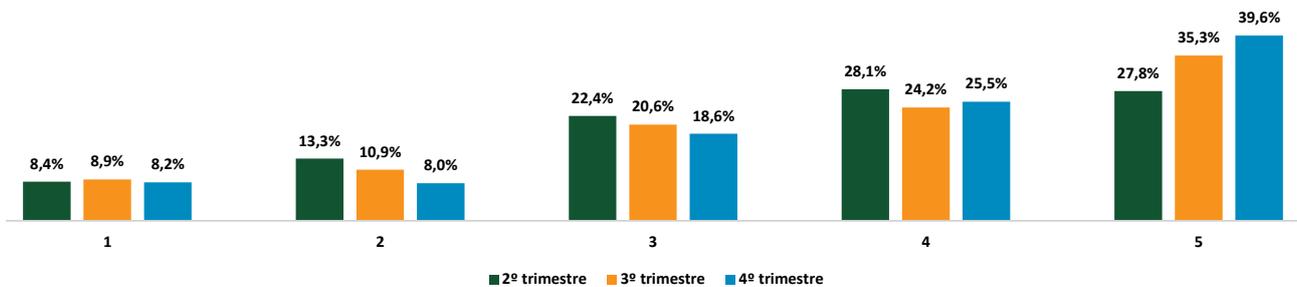
Vale ressaltar que 459 respondentes, representando 16,2% do total das avaliações recebidas, deixaram de identificar o serviço prestado, seja por não encontrá-lo na lista ou por optar por não fazê-lo. Trata-se de um quantitativo alto e, considerando que a Agência enumerou aproximadamente 130 serviços em sua Carta de Serviços, este é um item que merece ser discutido e considerado, avaliando, inclusive, a estrutura da Carta de Serviços e a própria forma que estamos apresentando os serviços da Agência aos usuários, objetivando melhorar a experiência do regulado com relação aos serviços prestados pela ANAC.

Serviços da ANAC avaliados	1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre	Total Geral
Licença de Comissário de Voo - Etapa 1 - Realização de exame teórico	53	94	117	189	453
Licença de Piloto - Etapa 3 - Emissão de Licença	15	83	71	77	246
Licença de Piloto - Etapa 1 - Realização de exame teórico	13	36	41	115	205
Licença de Piloto - Exame teórico e prático	29	128	26	19	202
Licença de Piloto - Etapa 2 - Realização de exame prático	7	64	50	31	152
Certificação de Proficiência Linguística	10	36	29	29	104
Certificado Médico Aeronáutico - CMA	5	8	16	57	86
Emissão e 2º via de CHT	5	22	25	24	76
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 2 - Realização de exame prático	9	19	18	24	70
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 3 - Emissão de habilitação	4	17	31	17	69
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 1 - Realização de exame teórico	13	14	10	22	59
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 1 - Realização de exame teórico	4	5	8	28	45
Atualização de cadastro no SACI	2	4	17	17	40
Transferência de propriedade de aeronave e/ou motor com emissão dos certificados - CA e CM ou CME e CAV	1	5	10	18	34
Pagamento de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil - TFAC	5	10	12	5	32
Credenciamento de examinador	2	10	9	7	28
Licença de Comissário de Voo- Etapa 2 - Emissão de licença	1	4	7	12	24
Solicitação da Emissão de NOTAM - Informação ao Aeronavegante	1	9	6	6	22
Cadastramento de Aeródromo Privado (registro)	5	7	3	5	20
Emissão de parecer técnico sobre aeronavegabilidade	3	5	6	6	20
Autorização de Funcionamento de Escola de Aviação Civil		9	4	6	19
Certificação inicial de organização de manutenção aeronáutica	1	4	4	8	17
Autorização de voos regulares	3	6	6	2	17
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 2 - Realização de exame prático	1	3	2	8	14
Autorização Prévia para Construção Inicial e/ou modificação de características de Aeródromos (Públicos ou Privados)		8	4	1	13
Matrícula nova com emissão dos certificados - CA e CM ou CME e CAV		2	4	7	13
Credenciamento de Profissional em Aeronavegabilidade	2	3	3	5	13
Restituição de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil (TFAC)		4	6	3	13
Autorização de voos não regulares		3	2	7	12
Emissão de Declaração de Affidavit, LAF e não incidente	3		3	6	12
Revalidação de certificado de aeronavegabilidade		2	6	4	12
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 3 - Emissão de Licença	1	4		7	12
Serviços com menos de dez avaliações no ano	23	54	59	82	218
Serviços não identificados pelos respondentes	40	77	139	203	459
Total Geral	261	759	754	1057	2831

4.3 - NOTAS RECEBIDAS – FACILIDADE PARA LOCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA ANAC EM SEU SITE

Quanto ao presente quesito, que começou a ser avaliado a partir do segundo trimestre de mais de 60% 2017, dos respondentes demonstraram estarem satisfeitos e muito satisfeitos com a facilidade para localização dos serviços no site da ANAC, no segundo semestre de 2017.

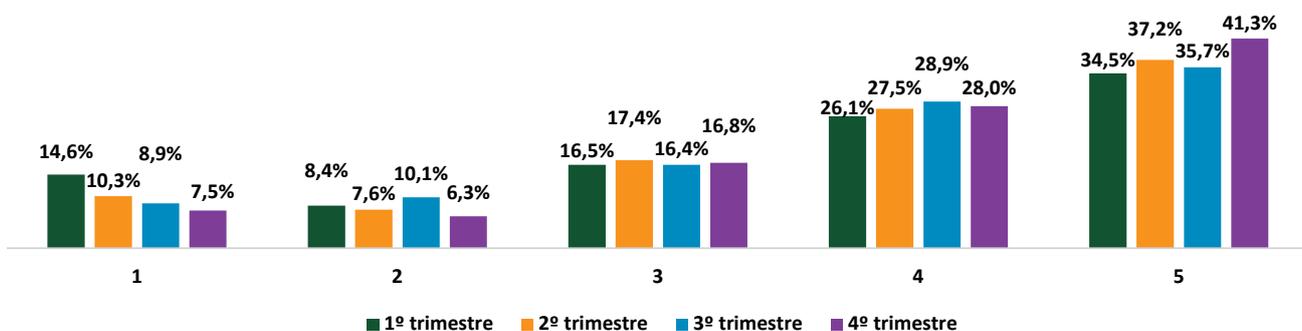
Facilidade para localização dos serviços no site da ANAC



4.4 - NOTAS RECEBIDAS – SUFICIÊNCIA DAS INFORMAÇÕES DISPONIBILIZADAS PARA SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS

No segundo semestre de 2017, 66% dos respondentes demonstraram estar satisfeitos e muito satisfeitos com a suficiência das informações disponibilizadas para a solicitação dos serviços. Ressalta-se que as informações estão disponibilizadas no site da ANAC e na Carta de Serviços publicada.

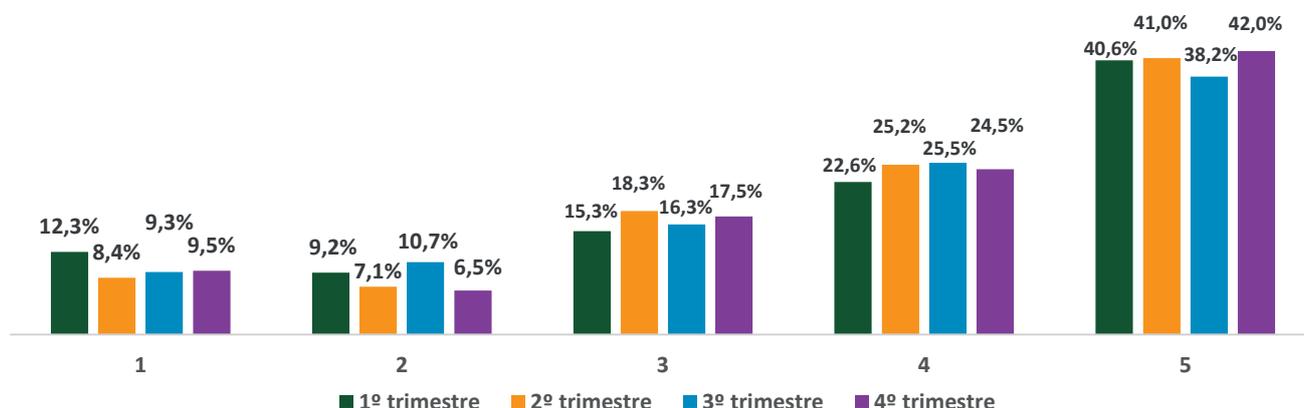
Suficiência das informações disponibilizadas para solicitação dos serviços



4.5 - NOTAS RECEBIDAS – FACILIDADE PARA SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS

Quanto à facilidade para solicitação dos serviços, 65% dos usuários responderam estar satisfeitos e muito satisfeitos no segundo semestre de 2017.

Facilidade para solicitação dos serviços

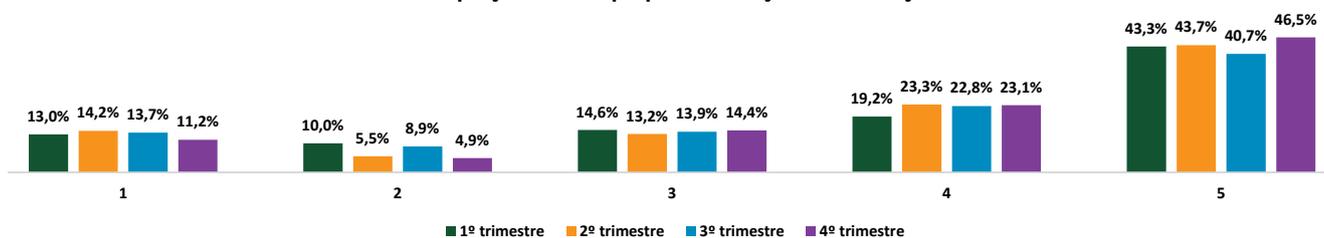


4.6 - NOTAS RECEBIDAS – ADEQUAÇÃO DO TEMPO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

O quesito demonstra a percepção do usuário com relação ao tempo para a execução dos serviços solicitados. Ressalta-se que o quesito não visa identificar se o serviço foi prestado dentro ou fora do prazo, mas apenas para identificar a percepção do usuário quanto ao tempo total para a execução do serviço.

No segundo semestre de 2017, 67% dos usuários indicaram estar satisfeitos e muito satisfeitos com o tempo para execução dos serviços.

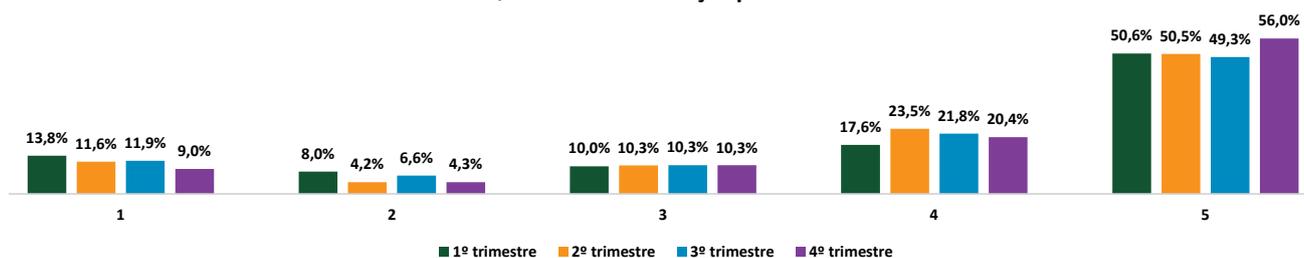
Adequação do tempo para execução dos serviços



4.7 - NOTAS RECEBIDAS – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Em que pese não haver flutuação relevante entre as notas durante os trimestres do ano de 2017, a porcentagem de usuários satisfeitos e muito satisfeitos com a qualidade dos serviços prestados, para o segundo semestre de 2017, foi de 74%.

Qualidade dos serviços prestados

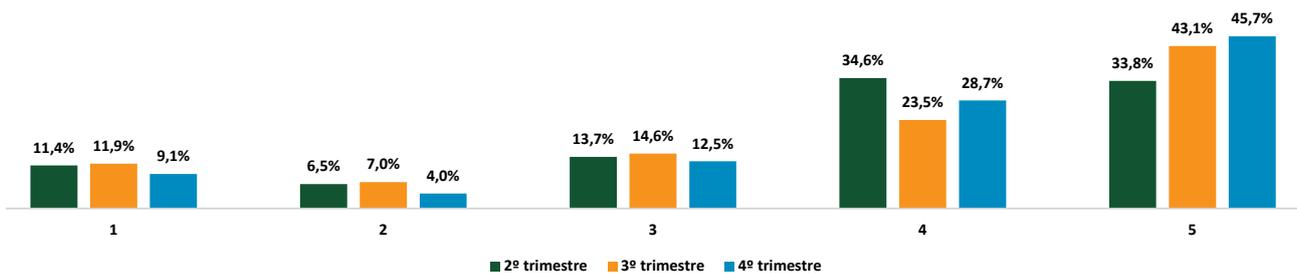


4.8 - NOTAS RECEBIDAS – NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS

Com relação ao nível geral de satisfação com os serviços prestados, houve um aumento ao longo do ano dos usuários que indicaram estar totalmente satisfeitos com o serviço prestado pela ANAC. No segundo semestre de 2017, 71% dos usuários indicaram estar satisfeitos e muito satisfeitos com os serviços.

Assim como o primeiro quesito avaliado, o presente quesito começou a ser avaliado apenas no segundo trimestre de 2017, não apresentando valores para o 1º trimestre.

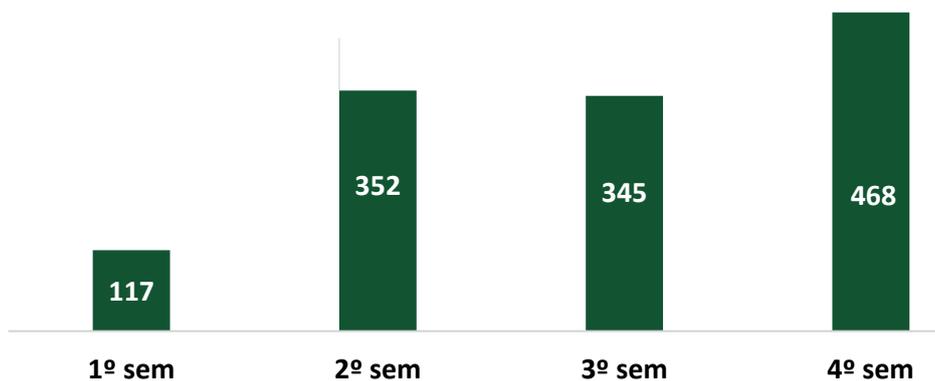
Nível geral de satisfação com os serviços prestados



4.9 - SUGESTÕES RECEBIDAS PARA MELHORIA DOS SERVIÇOS DA ANAC

Conforme mencionado, a pesquisa possui um campo no qual o usuário pode indicar sugestões para a melhoria dos processos e serviços da Agência. No ano de 2017 foram recebidas 1.282 sugestões, que foram devidamente encaminhadas às áreas responsáveis pelos serviços a que se referiram.

Sugestões Recebidas para melhoria dos serviços da ANAC



5 - RELATÓRIOS ELABORADOS PELA OUVIDORIA

O quadro abaixo mostra os relatórios elaborados em 2017, seus objetivos e a periodicidade de elaboração e distribuição.

Os relatórios com a performance das áreas no tratamento de manifestações de forma estatística estão disponíveis aos gestores, em painéis dinâmicos, com comparativo entre períodos de 2017 a 2018.

Os relatórios de pesquisa também disponíveis em painéis dinâmicos, apresentam os serviços objetivando instrumento de percepção de oportunidade de melhoria dos processos de negócio da Agência.

Relatórios	Objetivos	Periodicidade
Relatório mensal de manifestações às Superintendências	Cientificar os superintendentes sobre a performance dos pontos focais por ele indicados no trato às manifestações; Apontar os assuntos mais frequentes aos Superintendentes, no mês de referência, para ciência.	Mensal. Envio geralmente ao término do mês subsequente.
Relatório trimestral de manifestações às Superintendências	Cientificar os superintendentes sobre a performance dos pontos focais por ele indicados no trato às manifestações; Apontar claramente os assuntos frequentes e análise da Ouvidoria feita constringendo-se as interações dos usuários com as respostas fornecidas pela área no trimestre; Solicitar ao Superintendente considerações sobre os apontamentos para posterior consolidação em relatório da Diretoria para providências.	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 trimestral à Diretoria de Pesquisa de Satisfação sobre os serviços prestados pelas áreas técnicas	Informar aos Diretores o resultado da pesquisa com incorporação em um único documento dos resultados de todas as Superintendências com visão também geral da ANAC para ciência e reflexão.	Trimestral. Envio até o segundo mês subsequente ao término do trimestre.
Relatório semestral de atividades da Ouvidoria	Prestar contas à sociedade de todas as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria; Apresentar o resultado do trabalho feito pela Ouvidoria junto às áreas técnicas a partir das manifestações de usuários; Apresentar o resultado da pesquisa de satisfação sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria no semestre; Apresentar o resultado da pesquisa de qualidade dos serviços da ANAC no semestre.	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.	Quadrimestralmente
Reunião Deliberativa e Administrativa de Diretoria	Atualizar-se sobre matérias operacionais que afetam a relação da ANAC com os regulados	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 Ouvidoria- Geral da União	Compreender as novas orientações da OGU e discutir internamente as necessidades para implementação das regras propostas	Quando convidado

7 - EVENTOS RELEVANTES EM 2017 COM REFLEXOS EM 2018

7.1 - DECRETO Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017

O Decreto conhecido como "Decreto de Desburocratização" tem como objetivo 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.

AANAC iniciou em 2017 as ações previstas no Decreto, devendo o assunto ser disciplinado por Portaria da Diretoria, dispendo inclusive sobre a criação de Comitê Permanente de Desburocratização que adicionará novas atividades à Ouvidoria.

7.2 - LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017

A Lei 13.460 publicada em 26 de junho de 2017 e 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. A Agência no transcurso do exercício de 2017, deu início a estruturação de nova modelagem de atendimento, estando em curso a atualização da Carta de Serviços e outros procedimentos previstos.

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.

Outra exigência da Lei, já cumprida pela Agência por meio de sua Ouvidoria, é a pesquisa de satisfação junto aos seus regulados, iniciada em janeiro de 2017, focada na construção de diagnósticos para subsidiar a gestão da ANAC.

Por fim, será oportuno que a alta direção da agência, considere a propriedade de proceder a normatização interna sobre o processo de prestação de serviços que se inicia na Carta de Serviços e se conclui na reavaliação dos processos de negócios / trabalho, mediante a Pesquisa de satisfação sobre os Serviços da ANAC.

7.3 - PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO MODELO DE ATENDIMENTO DA ANAC

Durante o ano de 2017, a Ouvidoria trabalhou em conjunto com a Superintendência de Planejamento Institucional – SPI, a Superintendência de Administração e Finanças – SAF e a Assessoria de Comunicação da ANAC – ASCOM, na elaboração de uma proposta visando a alteração do modelo de atendimento da Agência. A proposta de Instrução Normativa foi submetida a consulta interna aberta a todos os servidores e a consultas específicas junto às unidades organizacionais.

A proposta contempla a instituição do Sistema de Atendimento da ANAC, a fim de ordenar o processo de atendimento de manifestações e garantir a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços prestados pela Agência. É prevista a criação de

Institui o Serviço Especializado em Atendimento a Manifestações – SEAM, a ser prestado por uma unidade regimental ou infrarregimental designada em cada superintendência responsável pelo o recebimento, tratamento e a devida finalização às manifestações de usuários; manter banco de dados para elaboração de roteiros da central de atendimento; elaborar lista de perguntas frequentes e identificar oportunidades de melhoria de processos.

O principal papel da Ouvidoria passa a ser de monitoramento do sistema de atendimento às manifestações nos aspectos de qualidade e tempestividade das respostas. Também passará a elaborar relatório de manifestações analíticos sobre as demandas que, atualmente, são do Fale com a ANAC, ou seja, deixará de analisar uma média de 300 manifestações por mês para analisar 7.000.

A Ouvidoria em conjunto com a SPI e Assessoria da Diretoria estabelecerá novo fluxo para o tratamento dos relatórios produzidos pela Ouvidoria. Tal mudança deverá impactar o modelo atual e proporcionar o acompanhamento das necessidades de melhorias e as ações de correção que serão compromissadas pelas áreas.

Ressalta-se contudo que, mesmo a Ouvidoria entendendo que não é sua atribuição gerar soluções para os problemas apontados, sua missão, enquanto agente proativo, continua ser a de transferir às áreas finalísticas as demandas e as soluções apresentadas pelos regulados. Para cumprir esse papel, faz-se necessário exercitar a liberdade de transferir o sentimento do regulado, mesmo quando acredita-se ser pontual e não significativo estatisticamente.

A ideia principal do normativo é que, além da melhoria da qualidade das respostas, o novo sistema se torne fonte permanente de aprimoramento de processos de negócio e de trabalho com foco na efetividade das ações da ANAC.

8 - PLANO DE TRABALHO PARA 2018

Ação	Objetivos	Status
Continuação da aplicação da pesquisa de satisfação juntos aos regulados sobre a qualidade dos serviços prestados pela ANAC, ampliando sua divulgação.	Ampliar a adesão dos regulados à pesquisa objetivando a melhoria dos processos	Pesquisa sendo aplicada de forma contínua com convite adicional por e-mail pela Ouvidoria ao término de cada trimestre. Foi disponibilizada ferramenta que possibilita às áreas convidar o regulado a participar da pesquisa quando da conclusão do serviço no Sistema Eletrônico de Informações -SEI. Esta medida ainda não é possível nos demais sistemas da ANAC. Estão sendo estudadas novas formas para maior adesão.
Realização de pesquisa sobre grupos de regulados específicos sobre os processos de negócios das áreas finalísticas, mediante acionamento das áreas técnicas	Captar novas formas de contribuições aos processos de negócios\ trabalho e compreender melhor a prestação dos serviços sob o ponto de vista dos regulados	A ser implantada em 2018
Alteração da forma de trabalho da Ouvidoria, passando a receber as demandas em "segunda instância" e realizar o monitoramento das demandas de Ouvidoria e Fale com a ANAC	Ampliar a base de dados para análise qualitativa sobre todas as demandas recepcionadas nos canais de atendimento da ANAC com vista a subsidiar os gestores das áreas técnicas e Diretoria de informações úteis para tomada de decisão	Minuta de instrução normativa apresentada à Diretoria
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	A Ouvidoria se propõe a dar continuidade de sua participação em eventos externos
Discussão interna sobre o papel da Ouvidoria junto aos servidores da ANAC	Refletir sobre o papel da Ouvidoria interna junto aos servidores	Encerrado o ciclo de modelagem do atendimento externo, o objetivo em 2018 é iniciar a reflexão sobre o papel da ouvidoria no campo interno.
Participação da Ouvidoria nas reuniões de Gestão	Apresentar relatórios de Ouvidoria	Ação será iniciada em 2018



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