

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA



I SEMESTRE
2018

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

Daniela Líbano Soares

Fernando Maeda da Silva

Walquiria Silva Maranhão Almeida

William Lisboa Ramos

APOIO

Agnaldo Costa Conceição Filho

Ana Lídia Clemente Montalvão Neri

Cristian Xavier de Brito

Gabriela Gomes de Souza

Márcia da Silva Lima

Pedro Henrique dos Santos da Silva

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 - PROCESSO DE ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS	8
2.1 - PERFORMANCE DA OUVIDORIA NO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	8
2.1.1 - MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA 2017 A 2018	8
2.1.2 - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	9
2.1.3 - DEMANDAS CONCLUÍDAS	10
2.1.4 - PERFORMANCE DAS ÁREAS TÉCNICAS SOBRE AS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	10
2.1.5 - ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	12
3 - PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE O ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	14
3.1 - ADESÃO À PESQUISA DE OUVIDORIA	14
3.2 - AVALIAÇÃO SOBRE O TEMPO DE ESPERA	16
3.3 - AVALIAÇÃO SOBRE A CLAREZA DA RESPOSTA	18
3.4 - AVALIAÇÃO SOBRE O CONTEÚDO DA RESPOSTA	20
3.5 - AVALIAÇÃO SOBRE O RESULTADO (ATENDIMENTO ÀS EXPECTATIVAS DO USUÁRIO)	22
3.6 - AVALIAÇÃO SOBRE A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	24
3.7 - AVALIAÇÃO SOBRE A CONFIABILIDADE	26
3.8 - SUGESTÕES DE MELHORIAS DOS SERVIÇOS	26
4 - RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS DA ANAC	27
4.1 - ADESÃO À PESQUISA – SERVIÇOS AVALIADOS POR SUPERINTENDÊNCIA	27
4.2 - SERVIÇOS MAIS AVALIADOS NO ANO DE 2018	28
4.3 - NOTAS RECEBIDAS	29
4.4 - ÍNDICE POR QUESITO AVALIADO	32
4.5 - SUGESTÕES DE MELHORIA DOS SERVIÇOS	33
5 - AGENDA PÚBLICA DO OUVIDOR	34
6 - FATOS RELEVANTES	34
6.1 - DECRETO Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017	34
6.2 - LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017	34
7 - PLANO DE TRABALHO PARA O SEGUNDO SEMESTRE DE 2018	35
8 - RECOMENDAÇÕES	35

1 - APRESENTAÇÃO

O Relatório Semestral de Atividades tem como objetivo a prestação de contas à sociedade das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). Nesta edição, estão consolidados três produtos: os dados reunidos no Relatório sobre Manifestações dos Usuários; os resultados da Pesquisa de Satisfação sobre o Atendimento; e os resultados da Pesquisa de Qualidade de Serviços realizada no primeiro semestre de 2018.

O Relatório sobre Manifestações dos Usuários, elaborado trimestralmente, registra as considerações e providências adotadas pelas áreas finalísticas com relação a apontamentos feitos pela Ouvidoria.

A Pesquisa da Qualidade do Atendimento, realizada trimestralmente, tem como objetivo avaliar a satisfação dos usuários com o atendimento prestado pelas áreas finalísticas através da Ouvidoria.

A Pesquisa de Qualidade de Serviços, também realizada trimestralmente, demonstra a percepção e a satisfação dos regulados e usuários quanto à qualidade dos serviços prestados pela Agência, tendo por finalidade identificar potenciais melhorias nos processos de trabalho e nos serviços prestados.

Complementam este Relatório a agenda de eventos públicos do Ouvidor, o Plano de Trabalho da Ouvidoria para o 2º semestre de 2018, recomendações à alta direção da Agência e outros fatos relevantes que apresentam impacto nos trabalhos da Ouvidoria.



2 - PROCESSO DE ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

O registro, o monitoramento e as respostas das manifestações de usuários recebidas pela Agência são realizados por meio de sistema informatizado. Durante o processamento, a Ouvidoria monitora os prazos, verifica a qualidade das respostas e elabora relatórios. Na hipótese de uma manifestação se tornar recorrente ou ser considerada sensível, a unidade da Agência responsável é instada a se pronunciar formalmente sobre o problema relatado. Ao final, a Ouvidoria apresenta reflexões ou sugestões a fim de auxiliar na definição da melhor solução.

2.1 - PERFORMANCE DA OUVIDORIA NO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

2.1.1 - MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA 2017 A 2018

Quantativo de manifestações

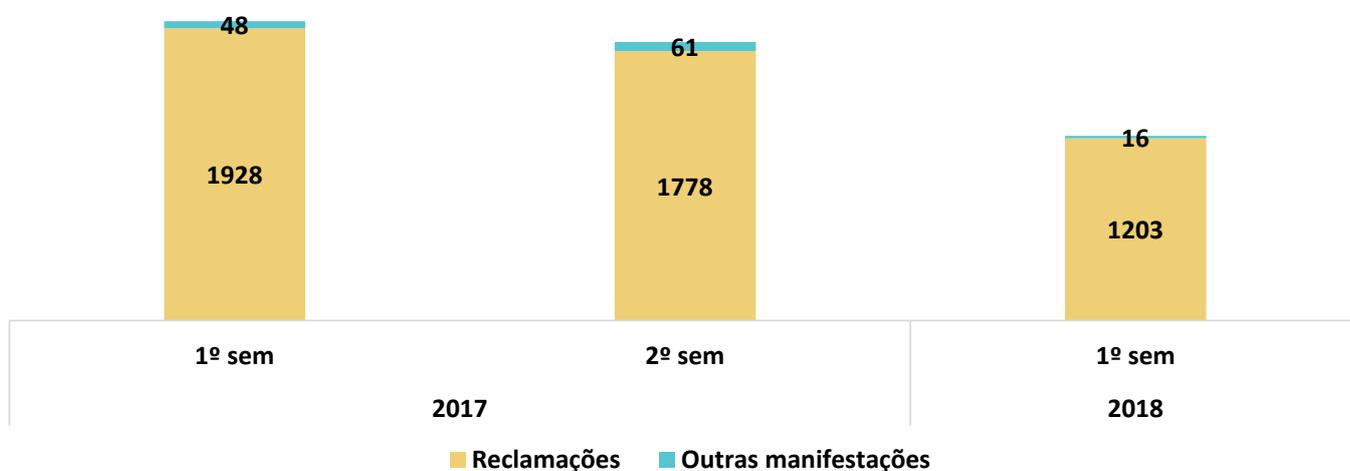


Gráfico 1: Quantidade de manifestações recebidas em 2017 e 2018

No primeiro semestre de 2018, foram encaminhadas diretamente à Ouvidoria 1.219 manifestações sobre os serviços prestados pela ANAC, resultando em uma média de 203 registros por mês. Consta-se que, em comparação a 2017, houve uma significativa redução do quantitativo de demandas que chegaram à Ouvidoria.

Indiscutivelmente, a melhoria da qualidade dos serviços prestados é um dos fatores que influenciam nesse decréscimo. No entanto, é importante considerar que, no modelo atual, grande parte das manifestações passou a ser tratada no âmbito do canal de atendimento Fale com a ANAC. Essas demandas não são escopo de análise da Ouvidoria e, portanto, não constam em seus relatórios, refletindo uma das fragilidades do modelo atual.

Ressalta-se que, no novo modelo de atendimento instituído pela Instrução Normativa nº 121, de 4 de maio de 2018, e com vigência a partir de setembro de 2018, a Ouvidoria atuará como supervisora do Sistema de Atendimento. Dessa maneira, todas as manifestações serão objeto de monitoramento, de forma que as manifestações recepcionadas e tratadas pelas áreas técnicas, com registro ou tabulação no canal oficial, passarão a constar dos relatórios da Ouvidoria.

2.1.2 - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Tempo médio de resposta da Ouvidoria em dias úteis

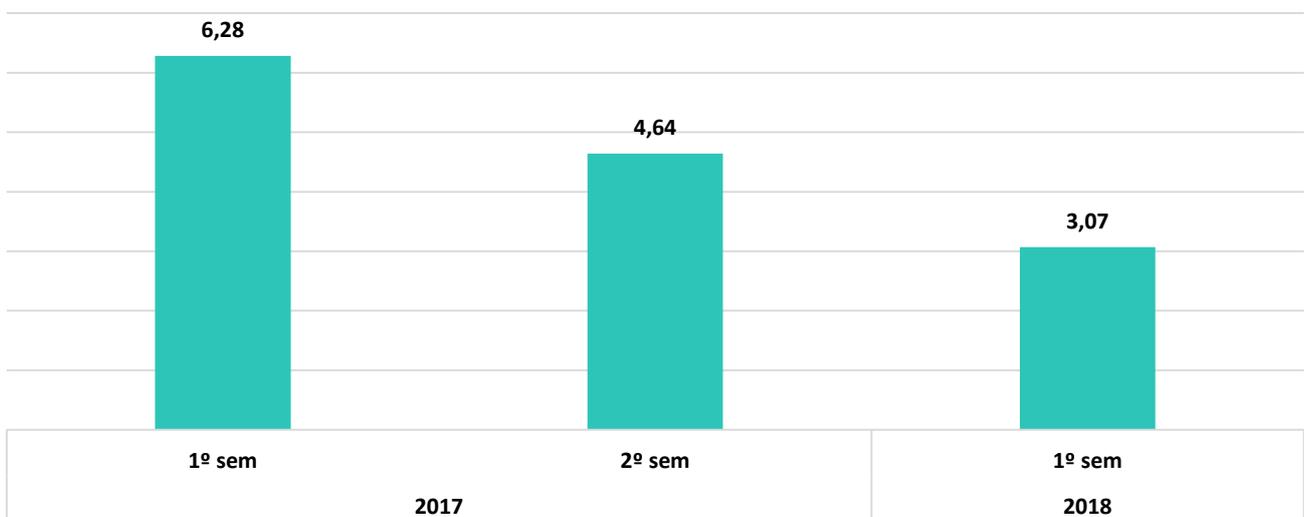


Gráfico 2: Tempo médio de resposta de Ouvidoria em 2017 e 2018

2.1.3 - DEMANDAS CONCLUÍDAS

Demandas concluídas pro faixa de tempo em dias úteis pela Ouvidoria

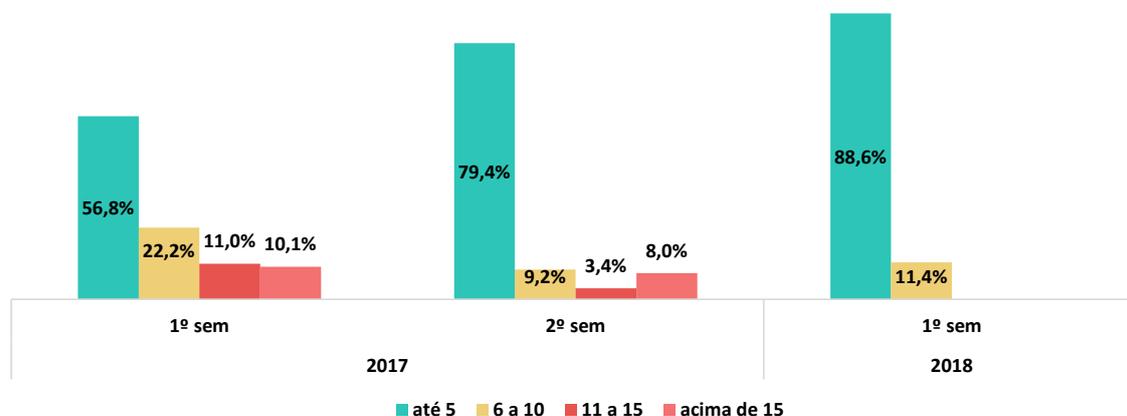


Gráfico 3: Demandas concluídas por faixa de tempo em 2017 e 2018

No período analisado, percebe-se que houve redução do tempo médio de respostas da Ouvidoria. Essa evolução é resultado do trabalho colaborativo realizado pela Ouvidoria com as áreas técnicas.

Destaca-se que, com a vigência do novo Sistema de Atendimento, a Ouvidoria receberá e dará tratamento apenas às manifestações de segunda instância, ou seja, aquelas respostas das áreas técnicas consideradas inadequadas pelos usuários. Dessa forma, será possível concentrar a atenção na avaliação de aspectos de qualidade e conclusividade das respostas fornecidas pelos Serviços Especializados de Atendimento à Manifestações (SEAMs) aos usuários, zelando pela efetividade do atendimento.

2.1.4 - PERFORMANCE DAS ÁREAS TÉCNICAS SOBRE AS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Conclusão áreas técnicas - tempo médio em dias úteis

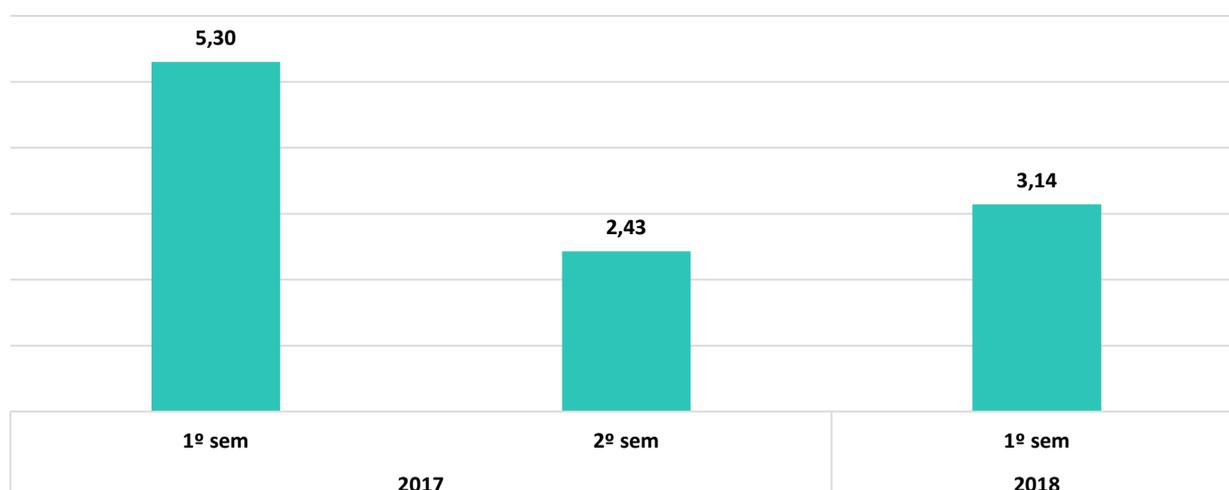


Gráfico 4: Tempo médio de conclusão das áreas técnicas em 2017 e 2018

Conclusão áreas técnicas por faixa de tempo em dias úteis

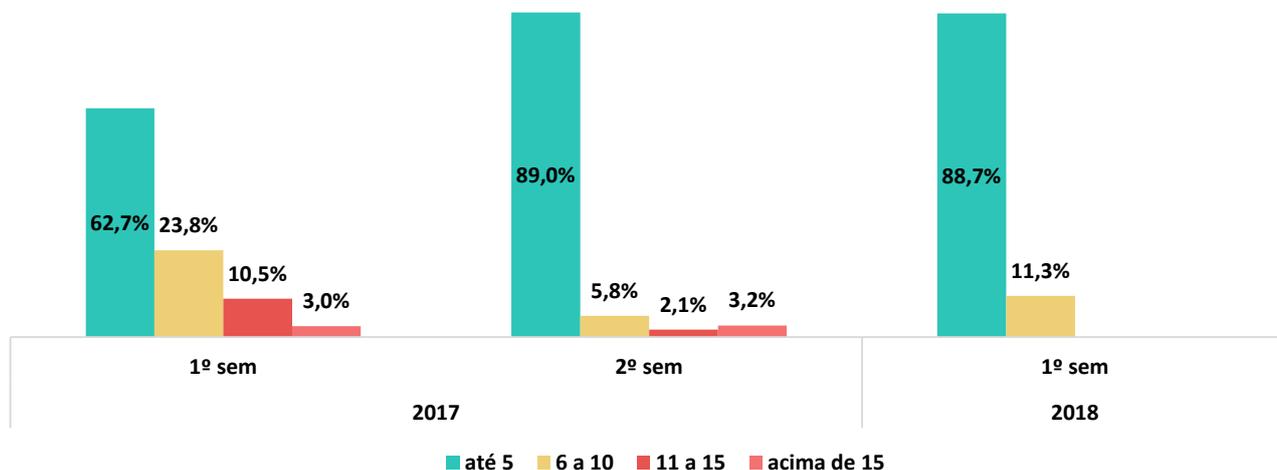


Gráfico 5: Demandas concluídas pelas áreas técnicas por faixa de tempo em 2017 e 2018

Tempo médio de Resposta das Manifestações Recebidas pela Ouvidoria

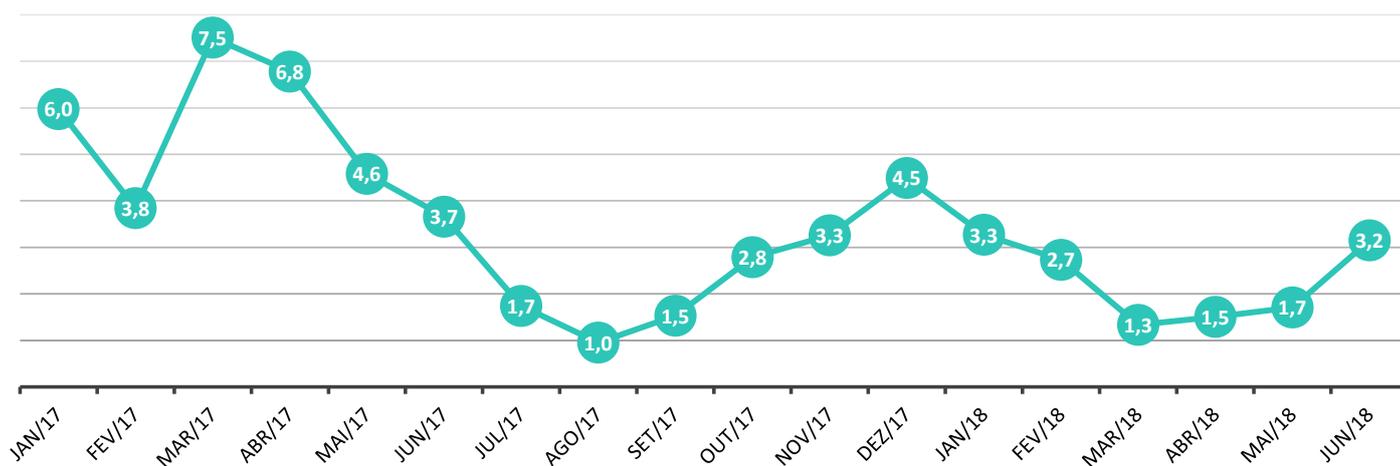


Gráfico 6: Demandas concluídas por faixa de tempo de 2017

2.1.5 - ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Após classificar as manifestações por assuntos, tabular os dados e analisar a frequência das reclamações, a Ouvidoria elabora relatórios trimestrais qualitativos. A partir da análise amostral dos assuntos mais frequentes e das respostas das áreas técnicas, torna-se possível identificar eventos que possam demandar ações das áreas técnicas para alterar algum procedimento, rever um processo de trabalho ou aprimorar a comunicação entre regulador e regulado.

Nesse primeiro semestre de 2018, à semelhança de 2017, foram feitos apontamentos e reflexões sobre eventos a partir das manifestações analisadas. A cada trimestre, tais pontos foram remetidos às respectivas áreas técnicas para apreciação e eventuais considerações. O relatório consolidado, por sua vez, foi encaminhado para apreciação dos gestores e da Superintendência de Planejamento Institucional (SPI).

Embora seja nítida a redução de demandas em comparação ao ano de 2017, faz-se digno de nota o aumento do número de demandas relativas ao assunto "Sistemas Informatizados de Acesso ao Usuário". Este fato se deve a inconsistências no funcionamento do Sistema de Aeronaves Não Tripuladas (SISANT), responsável pelo cadastro de drones. Ressalta-se que as necessárias medidas foram tomadas pela Agência no intuito de solucionar as causas dessas inconsistências.

Quanto ao assunto "Licenças e Habilitações", a área responsável informa que a Carteira de Habilitação Técnica (CHT) digital está em fase de implementação. Com esse novo processo, a CHT passará a ser validada e emitida diretamente no Portal da ANAC mediante acesso via internet.

Assuntos mais demandados	2017		2018
	1º sem	2º sem	1º sem
Licenças e Habilitações	628	678	366
Emissão de CHT	441	487	216
Demora/Erro Na Revalidação De Habilitação	58	47	44
Outros	50	85	48
Indeferimento de processo	12	-	-
Concessão de Licença Inicial	30	12	12
2ª Via de CHT	15	21	11
Demora/Erro Na Inclusão de Habilitação	16	20	23
Validação de licença estrangeira	6	6	12
Sistemas Informatizados de acesso ao usuário	397	368	425
Exames Teóricos	158	144	79
Demora na emissão de resposta ao usuário	217	141	36
Certificado Médico Aeronáutico	134	79	27
Legislação de aviação civil relacionada à ANAC	107	114	78
Atuação da ANAC	49	25	19
Qualidade da resposta dada ao usuário	32	34	46
Checagem/Re Checagem	23	21	33
Proficiência Linguística	32	55	9
Certificação e autorização de escolas, aeroclubes e centros de instrução	6	1	4
Fiscalização	15	-	-
Registro Aeronáutico Brasileiro	46	23	19
Outros Serviços	132	156	78
Total Geral	1.976	1.839	1.219

Tabela 1: Assuntos demandados em 2017 e 2018



3 - PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE O ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

A Pesquisa de Satisfação sobre o Atendimento da Ouvidoria realizada originalmente com frequência semestral passou a ser realizada com frequência trimestral a partir de 2018. A Pesquisa tem como objetivo avaliar a satisfação dos usuários que utilizaram os serviços de atendimento da Agência para encaminhar denúncias, reclamações, elogios, críticas e sugestões sobre serviços prestados pela ANAC. É aplicada por meio de formulário eletrônico disponibilizado via 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 a cada item. A pesquisa enumera quesitos para a avaliação do atendimento prestado e, para cada quesito, é solicitado que o usuário selecione um valor entre 1 e 5 para representar o seu grau de satisfação em relação ao serviço prestado. A Nota 1 representa o critério de "Muito Insatisfeito", enquanto a Nota 5 representa "Muito 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 também se o usuário ou regulado utilizaria o serviço da Ouvidoria novamente.

A Pesquisa foi realizada considerando um nível de confiança de 95% e erro amostral de 5%. Assim, com base em uma população de 1.590 usuários, a amostra necessária seria de 310 respondentes. No entanto, foram obtidos 584 respondentes. Quanto ao período de realização, a Pesquisa ocorreu de janeiro a junho de 2018, sendo utilizada a ferramenta de coleta de dados LimeSurvey.

3.1 - ADESÃO À PESQUISA DE OUVIDORIA

No primeiro semestre de 2018, foram recebidas 188 avaliações, distribuídas por público conforme Gráfico 8.

Observa-se que o público "Piloto" permanece com maior adesão à pesquisa no primeiro semestre de 2018, com 29,8%; em 2017, no mesmo período, a participação foi de 27,4%. Na sequência o público "Passageiro/cidadão" teve a participação em 22,9% – 8,4 pontos percentuais acima se comparado ao ano de 2017 (14,43%).

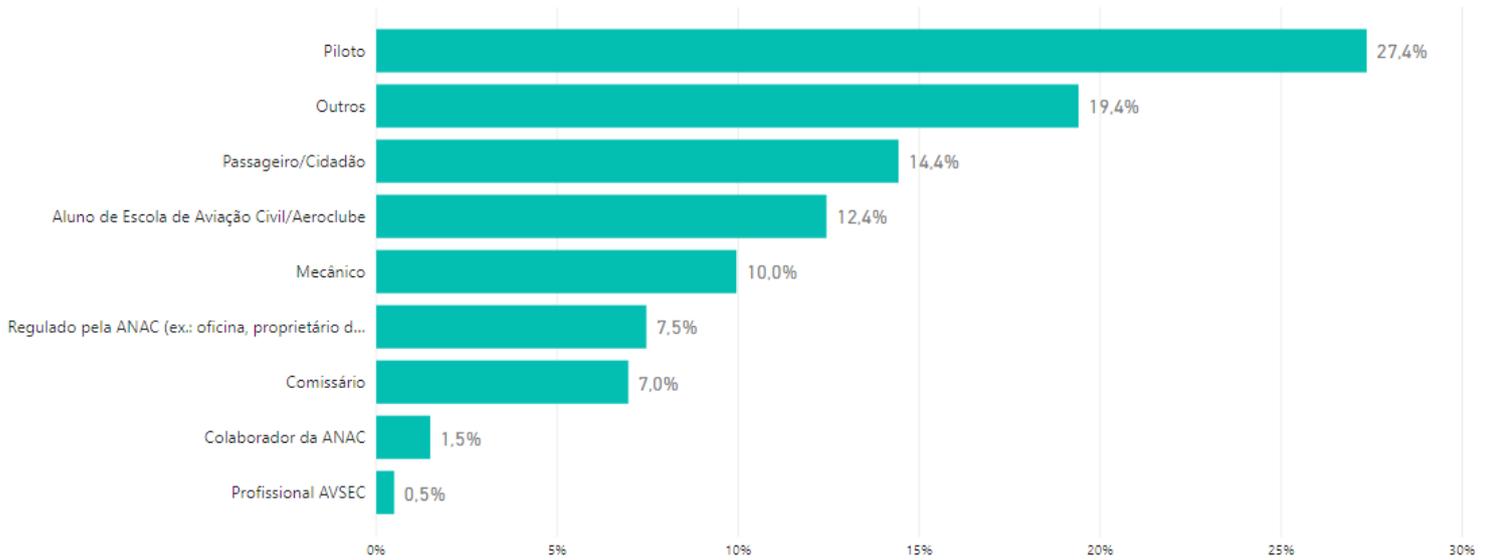


Gráfico 7: Adesão à pesquisa por grupo de usuário em 2017 (1º semestre)

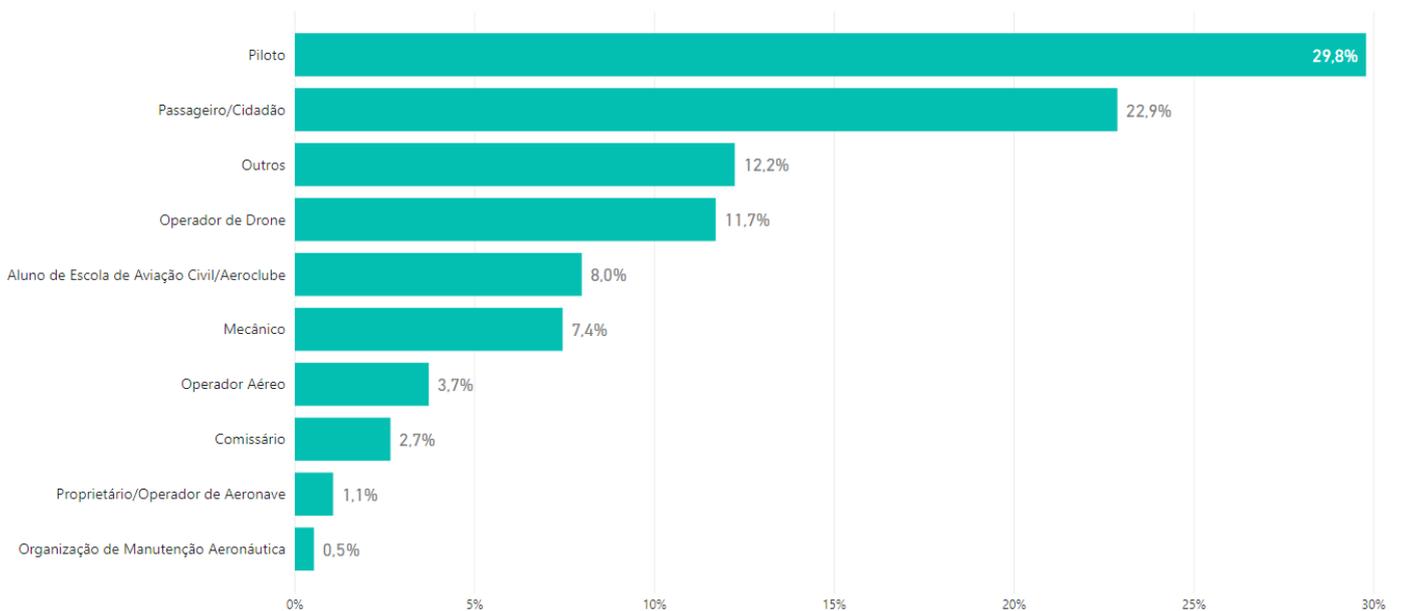


Gráfico 8: Adesão à pesquisa por grupo de usuário em 2018 (1º semestre)

3.2 - AVALIAÇÃO SOBRE O TEMPO DE ESPERA

Quanto à avaliação de tempo de espera pela resposta, observa-se uma sensível melhoria na percepção dos usuários se comparados 2017 e 2018. A percepção, que em 2017 foi de 2,5 pontos na escala Likert, subiu para 3,1 em 2018 – um acréscimo de 24% na percepção.



Gráfico 9: Nota por tempo de espera pela resposta em 2017 e 2018 (1º semestre)

A nota de 3,1 na escala Likert deve-se ao considerável aumento do número de usuários que indicaram a nota 4 ("Satisfeito") e 5 ("Muito Satisfeito") em 2018, totalizando 48,4% – contra 29,3% em 2017. Isso se deve ao tempo de atendimento real às manifestações, que foi de 2,3 dias úteis no primeiro semestre de 2018, contra 4,9 dias úteis em 2017.

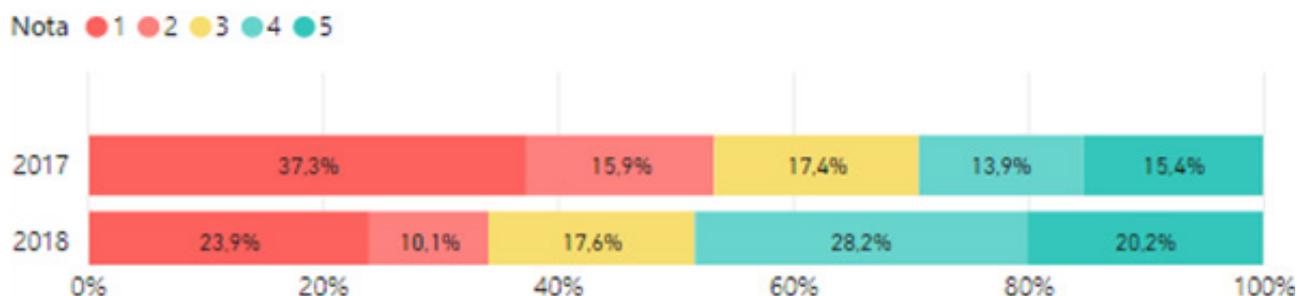


Gráfico 10: Tempo de Espera pela Resposta - Representatividade por avaliação em 2017 e 2018 (1º semestre)

Ao analisar a percepção do usuário por tipo de público, conforme Gráficos 11 e 12, nota-se a evolução na percepção do público. Faz-se digno de nota o grupo "Aluno de escola de aviação civil/Aeroclubes" que, em 2017, teve a nota 3,0, e que em 2018 obteve 3,8. Também destacam-se os grupos "Pilotos" – que, em 2017, obteve a nota 2,8, contra 3,4 em 2018 – e "Mecânico" – que saiu de 2,1 (em 2017) para 3,4 em 2018. Ressalta-se que o grupo "Mecânico" apresentou relevante melhoria devido ao ajuste operacional realizado entre as Superintendências de Padrões Operacionais (SPO) e de Aeronavegabilidade (SAR).

Inserido em 2017, o grupo "Operador de Drone" também merece destaque pelo número de registros e pelos problemas apresentados no sistema informatizado de suporte (e que foram solucionados ao longo do primeiro semestre de 2018), resultando na nota 3,1.

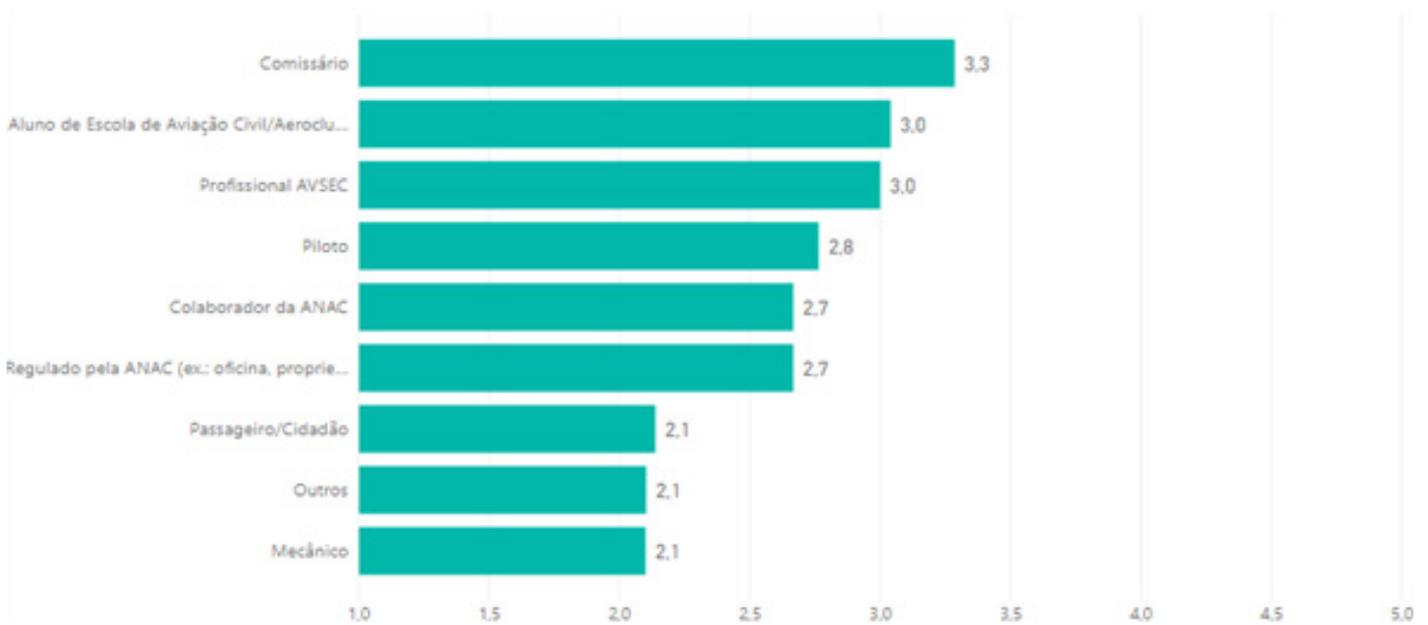


Gráfico 11: Tempo de espera pela resposta – Avaliação por tipo de público - 2017 (1º semestre)

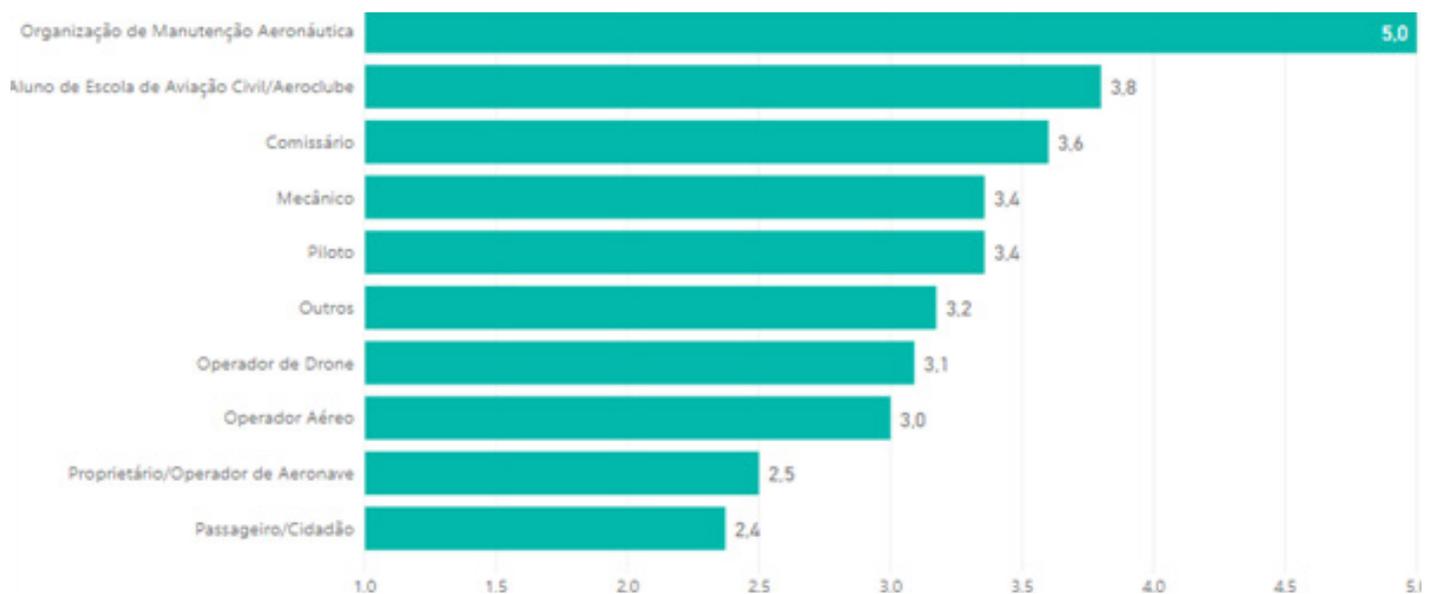


Gráfico 12: Tempo de espera pela resposta – Avaliação por tipo de público - 2018 (1º semestre)

Coerente com o demonstrado no tópico de "manifestações", o tempo de resposta – tanto da Ouvidoria quanto das áreas técnicas – é bem inferior aos prazos estipulados em normas internas da Agência e também da Ouvidoria-Geral da União. Ressalta-se que o foco da Ouvidoria, no entanto, recai sobre a qualidade, e não sobre a velocidade da resposta.

3.3 - AVALIAÇÃO SOBRE A CLAREZA DA RESPOSTA

A avaliação dos usuários quanto a "clareza da resposta" manteve-se estável em 2018, conforme Gráficos 13 a 16.



Gráfico 13: Nota por clareza da resposta em 2017 e 2018 (1º semestre)

Em 2018, a nota de 2,8 na escala Likert é resultado de acréscimo na percepção dos usuários que indicaram a nota 4 ("Satisfeito") e 5 ("Muito Satisfeito"), totalizando 37,8% – contra 34,3% em 2017. Neste ano (2018), a Ouvidoria vem trabalhando de forma proativa e em conjunto com as áreas com o objetivo de aprimorar a qualidade da resposta ao usuário.

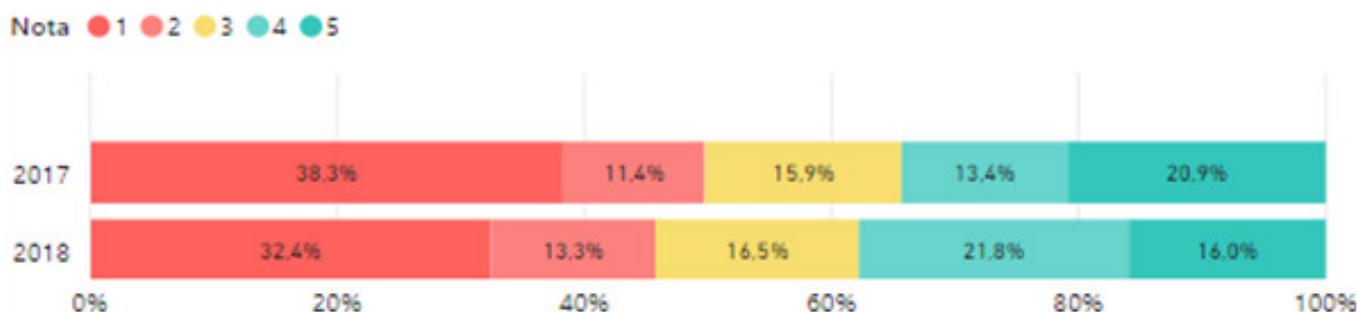


Gráfico 14: Clareza da Resposta - Representatividade por avaliação em 2017 e 2018 (1º semestre)

Ao analisar a percepção do usuário por tipo de público (Gráficos 15 e 16), é nítida a evolução na percepção do público. Destaca-se o grupo "Aluno de escola de aviação civil/ Aeroclub" que, em 2017, obteve a nota 3,6 e em 2018 ficou com 3,9, bem como o grupo "Pilotos" que em 2017 ficou com 3,0 e 2018 com 3,1. Como destaque o grupo "Mecânico" saiu de 2,2 pontos em 2017 para 3,3 em 2018 evolução. Em contrapartida, o grupo "Comissário" teve uma leve queda na avaliação saindo de 3,7 em 2017 passando para 3,4 em 2018. O grupo "Passageiro/Cidadão" registrou a menor nota em 2018 com 1,9 pontos.

Relevante observar que a ANAC conveniou com a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) sua adesão ao consumidor.gov.br como forma de respaldar os consumidores e passageiros nas questões de relações de consumo individual, sobre as quais a Agência não dispõe de respaldo legal para atuar.

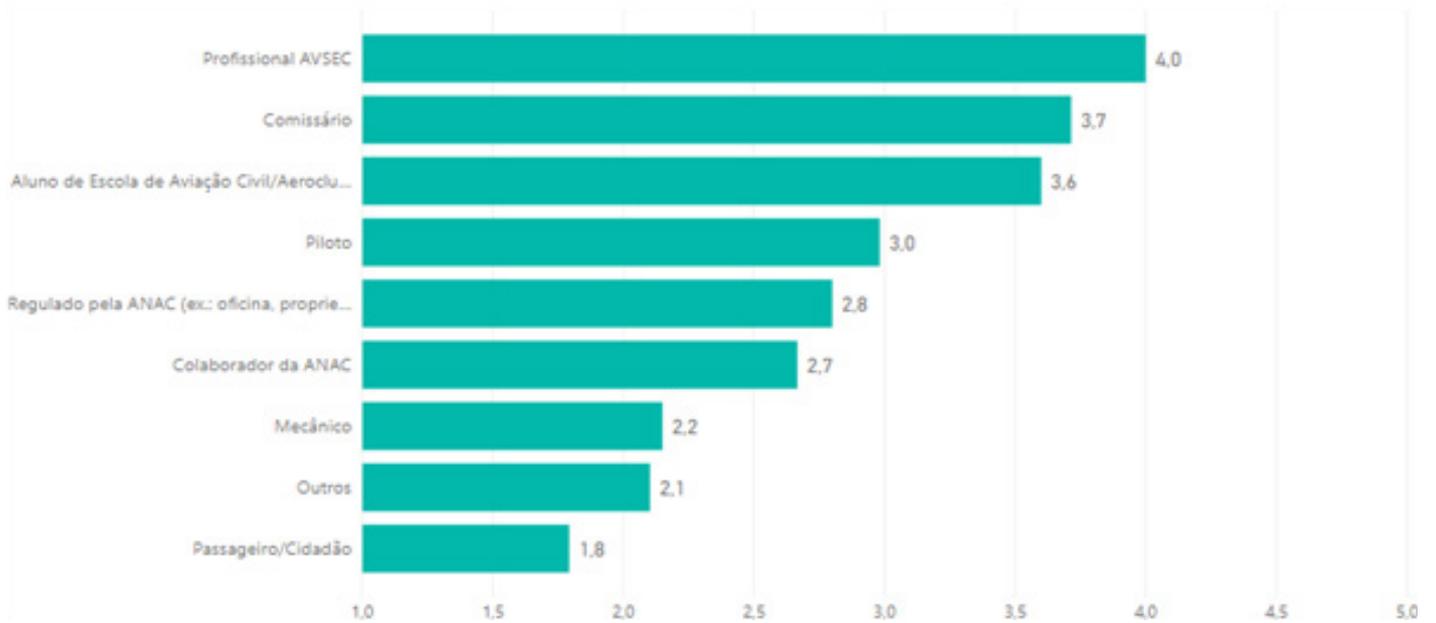


Gráfico 15: Clareza da resposta – Avaliação por tipo de público em 2017 (1º semestre)

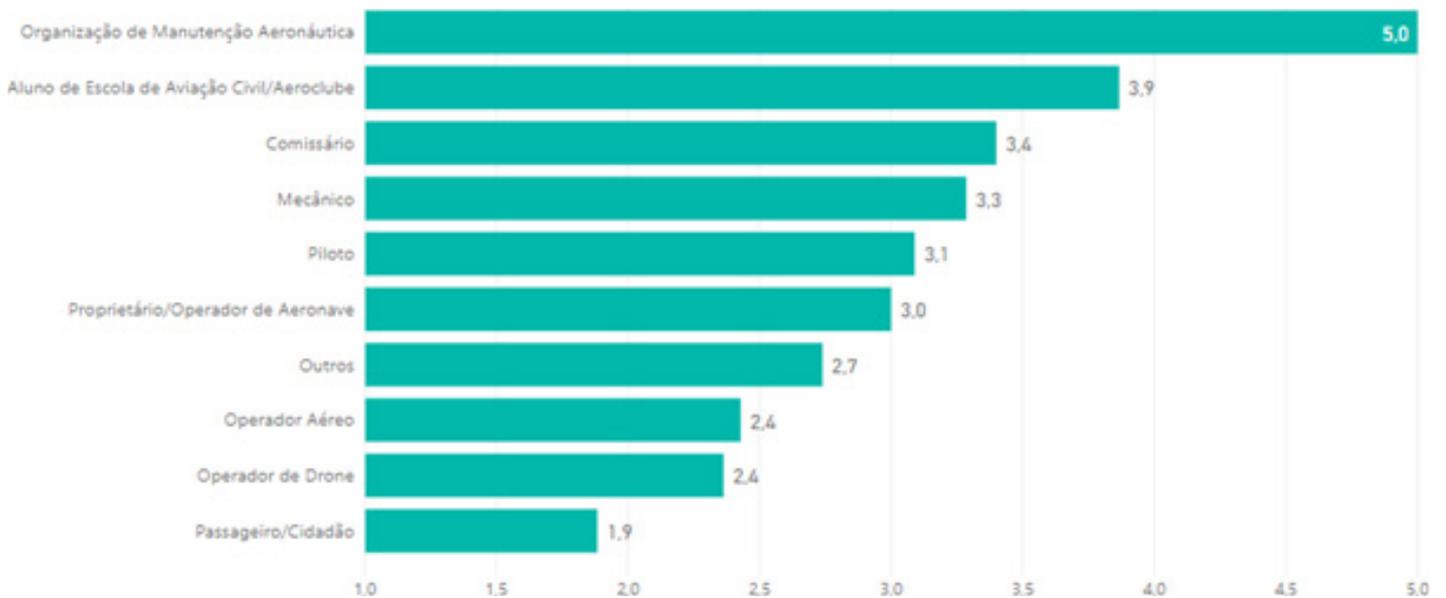


Gráfico 16: Clareza da resposta – Avaliação por tipo de público em 2018 (1º semestre)

3.4 - AVALIAÇÃO SOBRE O CONTEÚDO DA RESPOSTA

A avaliação dos usuários quanto ao "conteúdo da resposta" manteve-se estável no primeiro semestre de 2018, conforme Gráficos 17 a 20, fato que indica situação digna de especial atenção.



Gráfico 17: Nota por conteúdo da resposta em 2017 e 2018 (1º semestre)

Em que pese o aumento dos usuários satisfeitos e muito satisfeitos no ano de 2018 que obteve índice de com 36,7% (contra 33,8% no 1º semestre de 2017), verifica-se que o número de usuários muito insatisfeitos e insatisfeitos com o conteúdo da resposta ainda é elevado, sendo de 47,9% em 2018 – ainda que tenha ocorrido a evolução de 5,3 pontos percentuais sobre 2017.

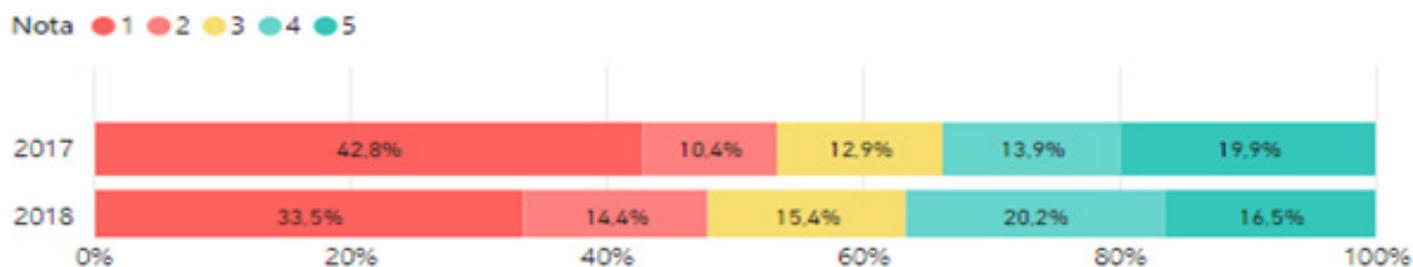


Gráfico 18: Conteúdo da resposta - Representatividade por avaliação em 2017 e 2018 (1º semestre)

Ao analisar a percepção do usuário por tipo de público (Gráficos 19 e 20), nota-se a evolução na percepção do público. O grupo "Aluno de escola de aviação civil/Aero clube", por exemplo, teve a nota 3,7 em 2017 e obteve a nota 4,0 em 2018; já o grupo "Pilotos", que em 2017 ficou com 2,8, alcançou nota 3,0 em 2018.

Como destaque, aponta-se o grupo "Mecânico", que saiu de 2,3 pontos em 2017 para 3,4 em 2018 – uma significativa evolução. Em contrapartida, o grupo "Comissário" teve uma leve queda na avaliação, saindo de 3,7 (em 2017) e passando para 3,4 (em 2018). O grupo "Passageiro/Cidadão", por sua vez, registrou a menor nota em 2018: 1,6 pontos.

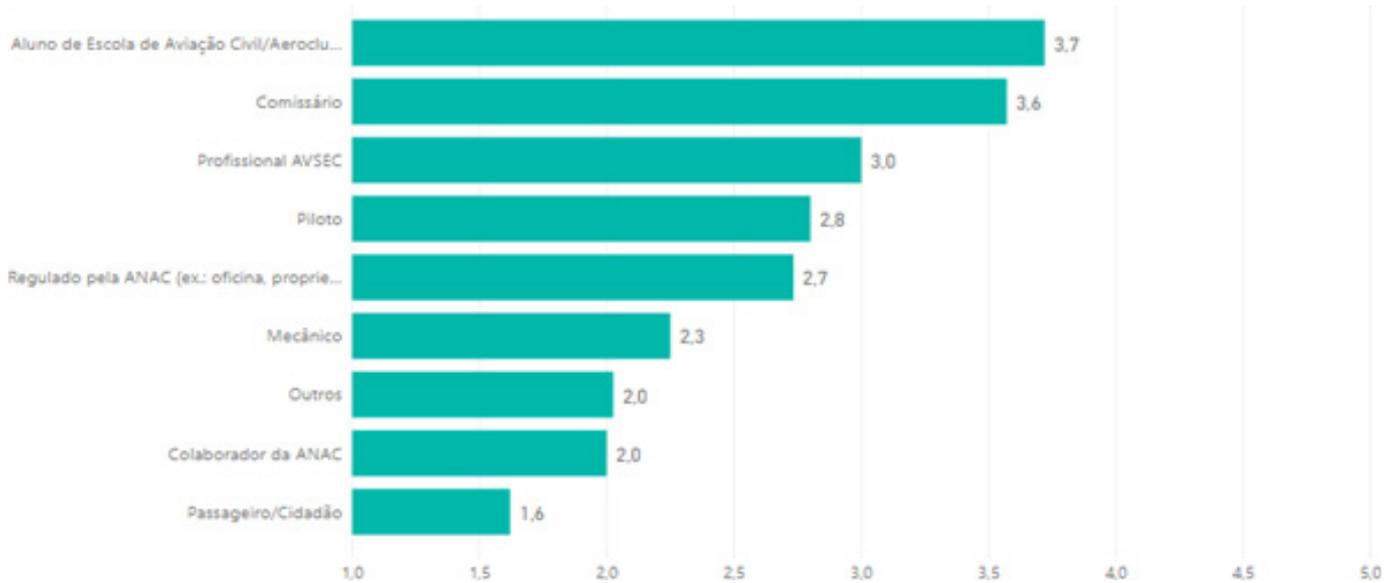


Gráfico 19: Conteúdo da resposta – Avaliação por tipo de público em 2017 (1º semestre)

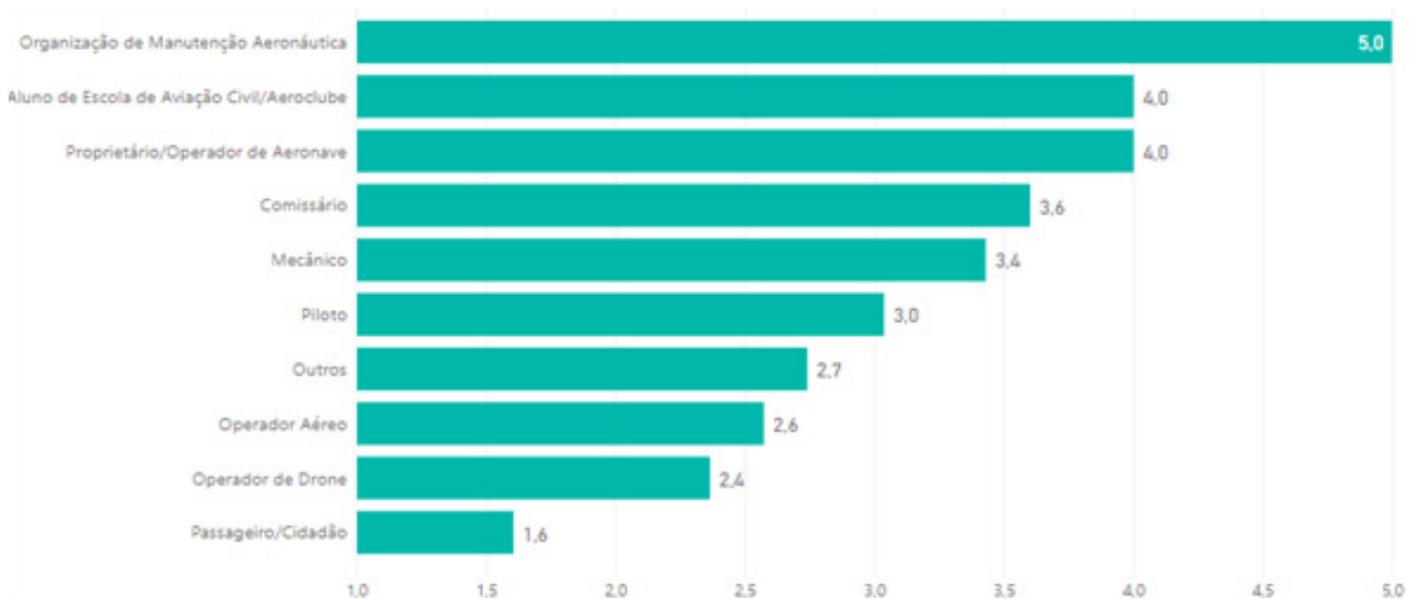


Gráfico 20: Conteúdo da resposta – Avaliação por tipo de público em 2018 (1º semestre)

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

A avaliação dos usuários quanto ao “Resultado” – ou seja, atendimento às suas expectativas – manteve-se estável no ano de 2018 (vide Gráficos 21 a 24), porém abaixo das expectativas. Na medida em que o modelo de atendimento da ANAC era estruturalmente deficiente, dificilmente grandes ganhos poderiam ser obtidos.



Gráfico 21: Nota por Resultado (atendimento às expectativas do usuário) em 2017 e 2018 (1º semestre)

O quesito “Resultado” se assemelha ao quesito “Conteúdo da resposta” que, apesar do aumento de usuários satisfeitos e muito satisfeitos em 2018 (com 39,3%, contra os 30,9% obtidos no 1º semestre de 2017), verifica-se também que o número de usuários muito insatisfeitos e insatisfeitos com o conteúdo das respostas ainda é alto, tendo alcançado 52,2% em 2018 – 6,0 pontos percentuais a menos que 2017.

Resultados dessa natureza justificaram a alteração do processo de atendimento. O novo Sistema de Atendimento da ANAC tem vigência a partir de setembro de 2018. Espera-se que, a partir de 2019, já com o processo mais amadurecido, melhores resultados sejam obtidos.

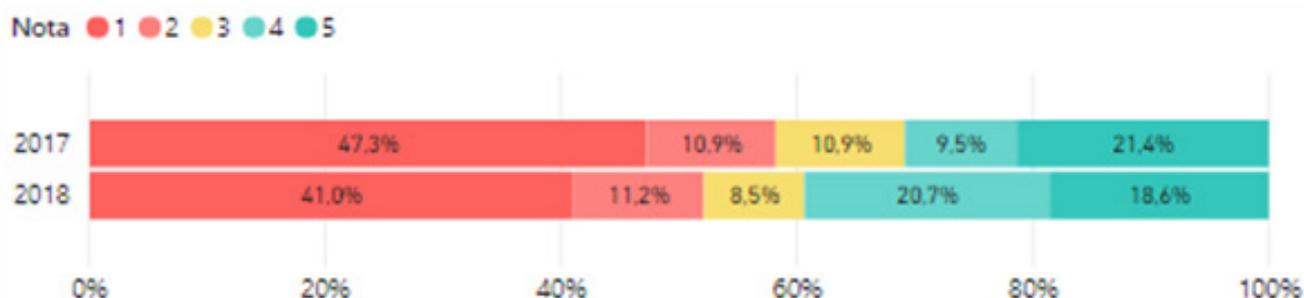


Gráfico 22: Resultado (atendimento às expectativas do usuário) - Representatividade por avaliação em 2017 e 2018 (1º semestre)

Ao analisar a percepção do usuário por tipo de público, conforme Gráficos 23 e 24, nota-se a evolução na percepção do público. Como destaque, o grupo “Aluno de escola de aviação civil/Aeroclube” obteve nota 4,0 em 2018 (contra 3,6 em 2017); já o grupo “Comissário” que em 2017 obteve 3,4, em 2018 ficou com nota 4,0. Outro destaque é o grupo “Mecânico”, que saiu de 2,3 pontos (em 2017) para 3,5 (em 2018) – uma significativa evolução decorrente do aprimoramento do serviço prestado.

Por fim, é relevante notar também o grupo "Passageiro/Cidadão", que registrou a menor nota em 2018, alcançando 1,5 pontos.

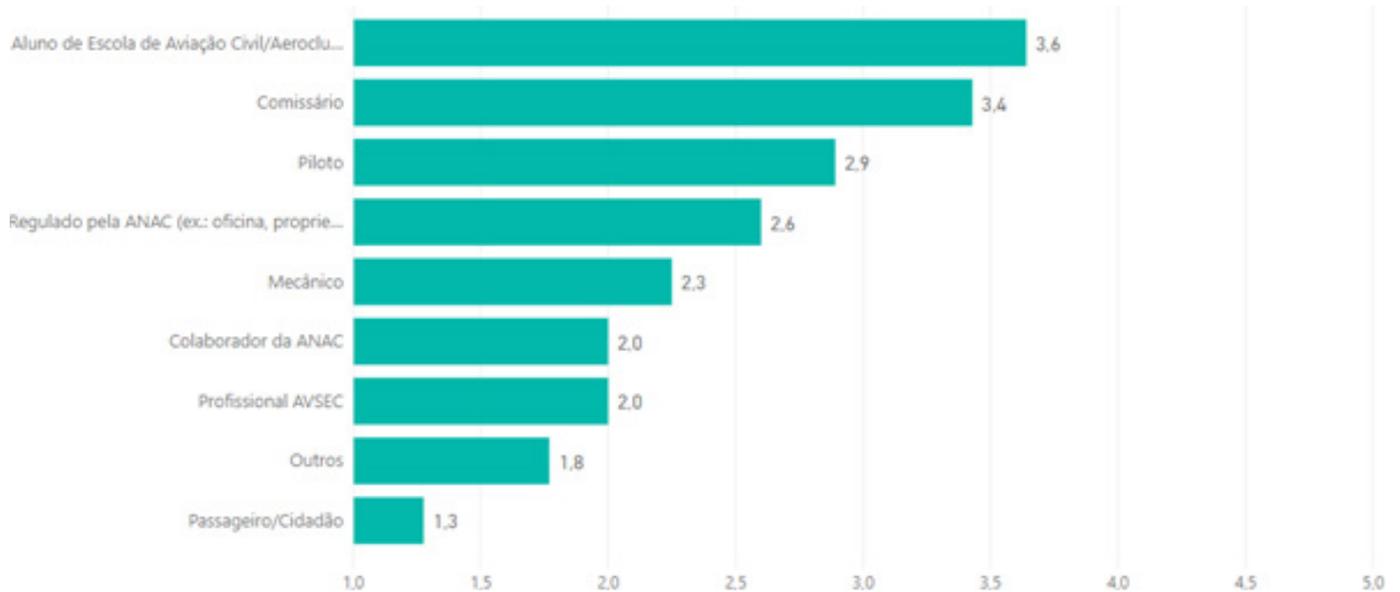


Gráfico 23: Resultado (atendimento às expectativas do usuário) – Avaliação por tipo de público em 2017 (1º semestre)

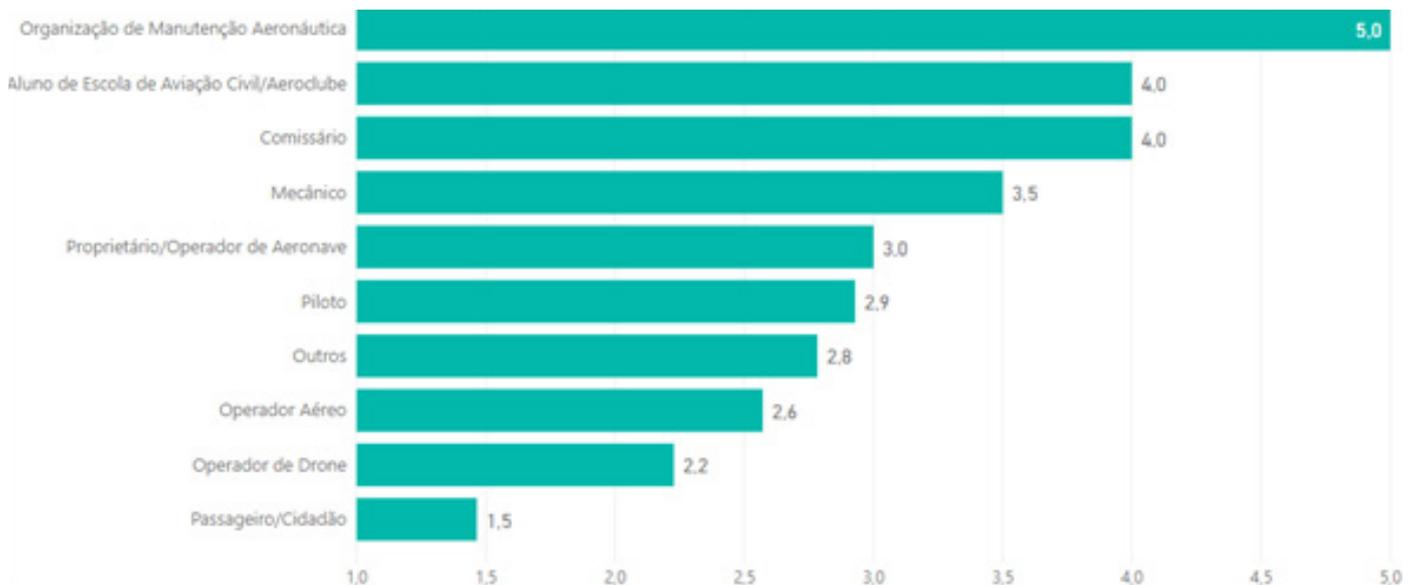


Gráfico 24: Resultado (atendimento às expectativas do usuário) – Avaliação por tipo de público em 2018 (1º semestre)

3.6 - AVALIAÇÃO SOBRE A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A avaliação dos usuários quanto à "Atuação da Ouvidoria" manteve-se estável em 2018, conforme Gráficos 25 a 28.



Gráfico 25: Nota da atuação da Ouvidoria em 2017 e 2018 (1º semestre)

A soma dos usuários que consideraram a atuação da Ouvidoria satisfatória e muito satisfatória em 2018 foi de 42,5% – apenas 1,7 pontos percentuais acima do que 2017. Os usuários que classificaram a atuação da Ouvidoria como muito insatisfatória e insatisfatória em 2018 somaram 40,9% – ou seja, 5,4 pontos percentuais a menos que em 2017.

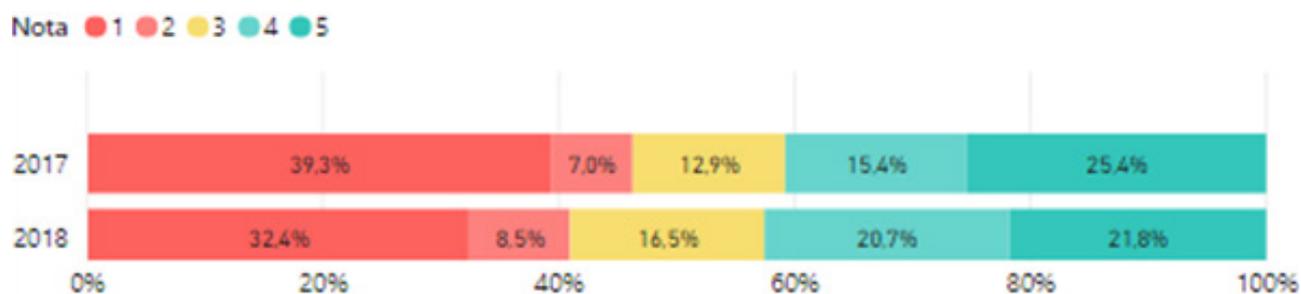


Gráfico 26: Atuação da Ouvidoria - Representatividade por avaliação em 2017 e 2018 (1º semestre)

Ao analisar a percepção do usuário por tipo de público (Gráficos 27 e 28), nota-se a evolução na percepção do público. Como destaque, aponta-se o grupo "Aluno de escola de aviação civil/Aeroclubes" que, em 2017, obteve a nota 4,0 e que em 2018 ficou com 4,1, bem como o grupo "Comissário", que obteve 3,5 em 2017 e que em 2018 alcançou 3,8. Outro digno de nota por sua significativa evolução é o grupo "Mecânico", que saiu de 2,5 pontos em 2017 para 3,6 em 2018. Já o grupo "Passageiro/Cidadão" registrou a menor nota em 2018, alcançando 1,9 pontos.

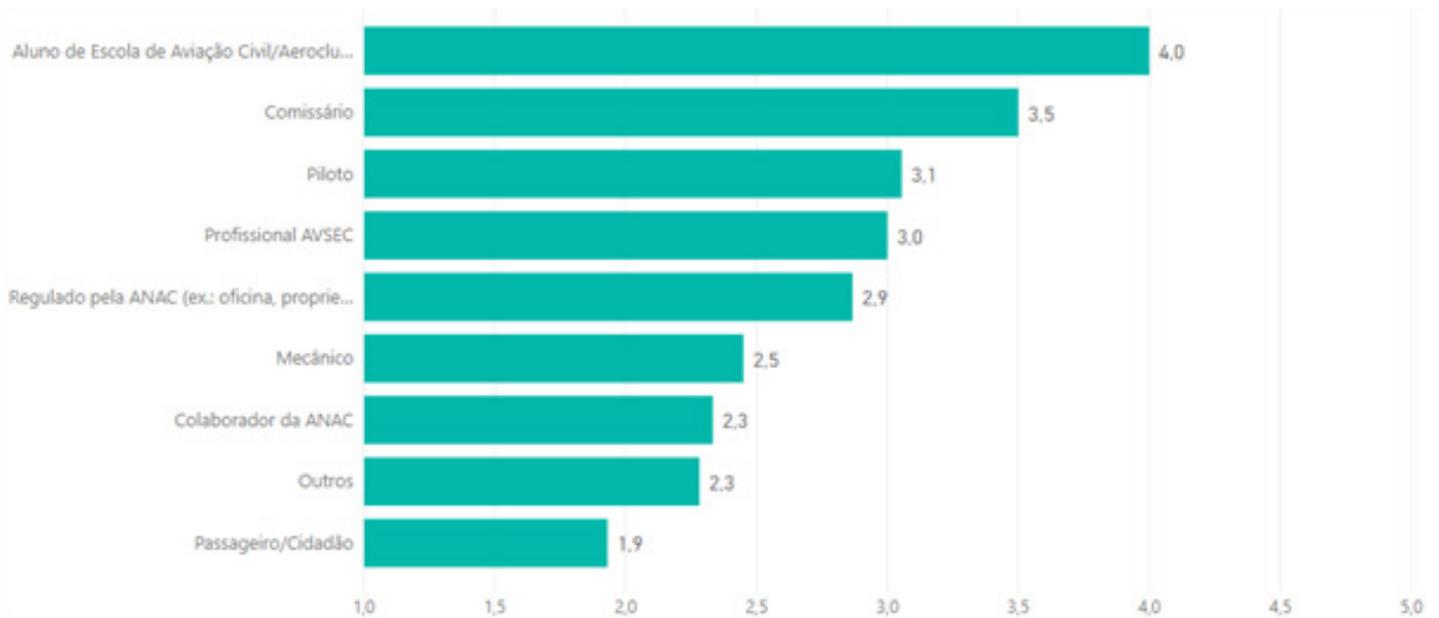


Gráfico 27: Atuação da Ouvidoria – Avaliação por tipo de público em 2017 (1º semestre)

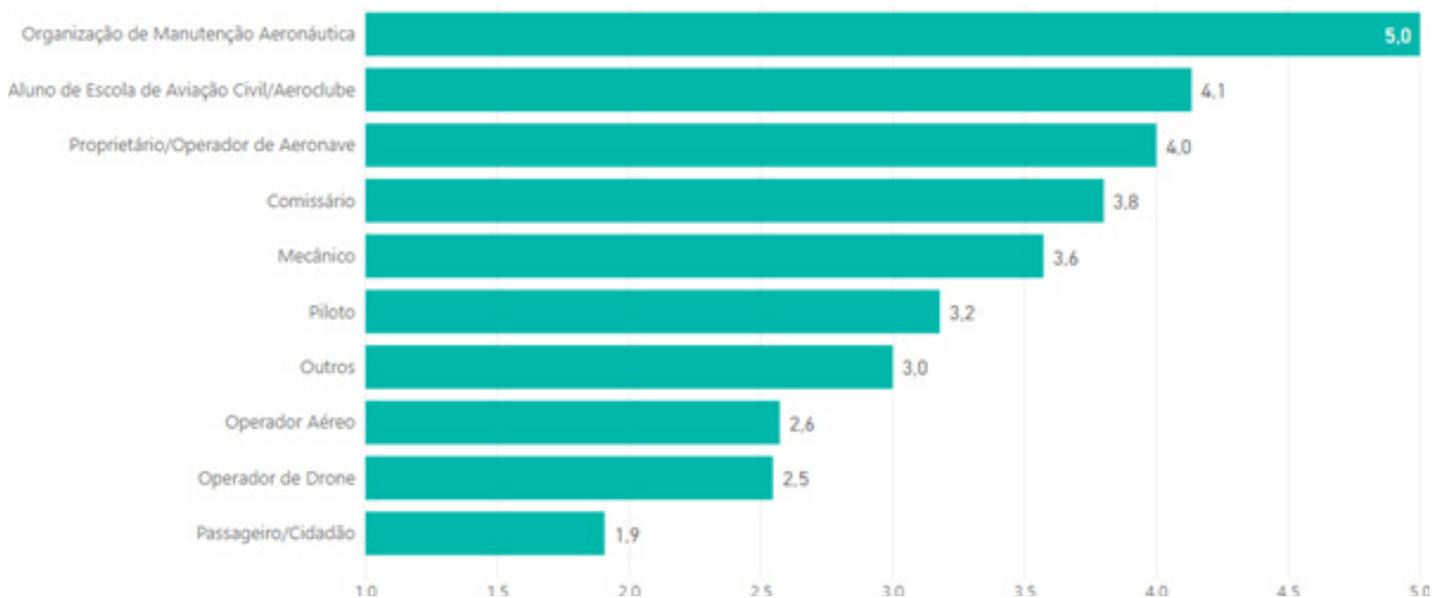


Gráfico 28: Atuação da Ouvidoria – Avaliação por tipo de público em 2018 (1º semestre)

3.7 - AVALIAÇÃO SOBRE A CONFIABILIDADE

Ao serem questionados se utilizariam os serviços da Ouvidoria novamente, na Pesquisa de 2018, 77% dos usuários responderam "Sim". Em 2017, o índice foi de 65% – ou seja, um acréscimo de 12 pontos percentuais.

Esse aumento é, em partes, fruto dos esforços de mediação da Ouvidoria entre regulados e reguladores. No entanto, não há dúvidas de que os principais fatores de melhoria estão vinculados ao processo de aproximação entre as áreas técnicas e os regulados, que vem sendo fortemente estimulado pela Diretoria Colegiada através de variados expedientes normativos.



Gráfico 29: Avaliação serviço Ouvidoria (1º semestre de 2017 e de 2018)

3.8 - SUGESTÕES DE MELHORIAS DOS SERVIÇOS

Além de analisar os quesitos já explorados neste Relatório, a Pesquisa de Qualidade de Atendimento da Ouvidoria solicita ao usuário que se manifeste, em questão aberta, sobre eventuais sugestões para melhorias dos serviços.

Os resultados apresentados no Gráfico 30 demonstram que a qualidade e a celeridade da resposta são as situações para as quais foram oferecidas o maior número de sugestões, totalizando 54,32% das manifestações. Isso confirma as notas obtidas nos quesitos que analisam a percepção do usuário quanto à "clareza da resposta", ao "conteúdo da resposta" e ao "atendimento das expectativas".

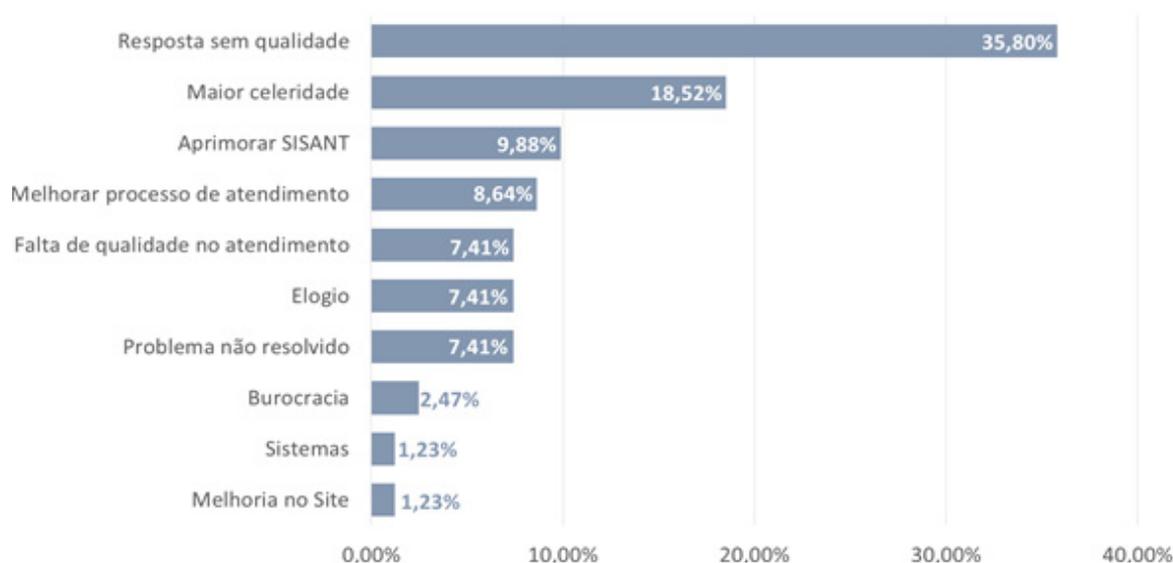


Gráfico 30: Avaliação serviço Ouvidoria



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

A Pesquisa de Satisfação sobre Serviços da ANAC visa a mensurar o grau de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela Agência no intuito de identificar possibilidades de melhorias em processos internos que resultam na prestação de serviços. A Pesquisa é aplicada por meio de formulário eletrônico disponibilizado no Portal da ANAC e encaminhado via e-mail aos usuários que tiveram serviços prestados pela Agência.

A Pesquisa utiliza o modelo Likert, no qual se enumeram quesitos para a avaliação, estabelecendo notas de 1 a 5 para representar o grau de satisfação do usuário em relação ao serviço prestado. Para tanto, utiliza-se a Nota 1 para a opção "Totalmente Insatisfeito" e a Nota 5 para "Totalmente Satisfeito".

O formulário foi aplicado no período de janeiro a junho de 2018, sendo utilizada a ferramenta de coleta de dados LimeSurvey. Considera-se um nível de confiança de 95% e margem de erro de 5%. Dessa forma, com base na população de 26.136 usuários, a amostra obtida foi de 1.441 respondentes.

Ressalta-se que, ao final da pesquisa, é dada aos respondentes a oportunidade de encaminhar sugestões para a melhoria dos processos e serviços da Agência

4.1 - ADEÇÃO À PESQUISA – SERVIÇOS AVALIADOS POR SUPERINTENDÊNCIA

No primeiro semestre de 2018, foram recebidas 1.440 avaliações sobre os serviços prestados pela ANAC: um aumento de 41% com relação ao primeiro semestre de 2017. A maior parte das avaliações realizadas refere-se a serviços prestados pela Superintendência de Padrões Operacionais (SPO), conforme pode ser constatado no Gráfico 31.

Avaliações dos Serviços por Superintendência

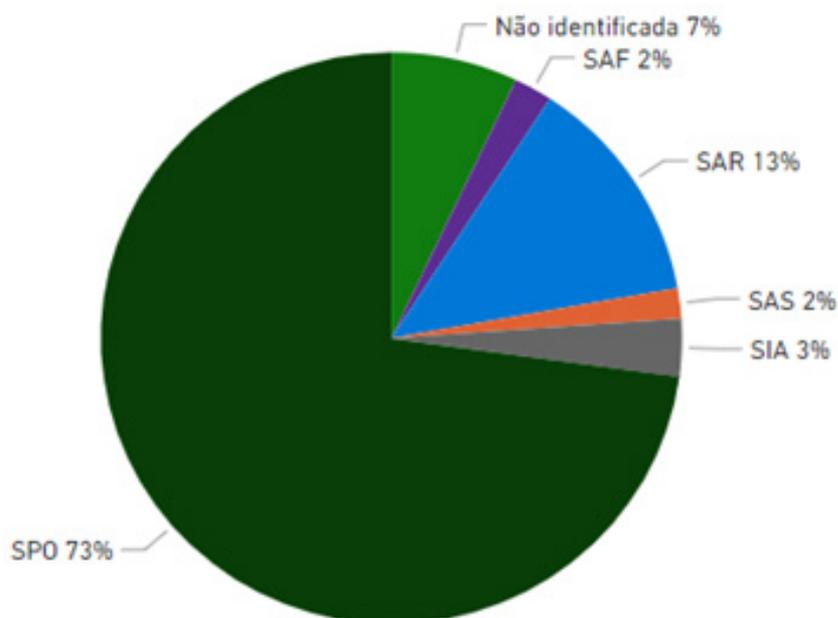


Gráfico 31: Serviços avaliados por Unidade (%)

4.2 - SERVIÇOS MAIS AVALIADOS NO ANO DE 2018

A Pesquisa lista os serviços prestados pela ANAC, nos termos da Carta de Serviços ao Cidadão, disponível no Portal da Agência na internet. O serviço com mais avaliações no primeiro semestre de 2018 foi "Licença de Comissário de Voo - Etapa 1 - Realização de exame teórico", com 13,1% do total de avaliações recebidas. Ressalta-se que, embora não conste expressamente da atual Carta de Serviços da ANAC, o serviço de "Revalidação de Habilitação" foi incluído na Tabela 2 tendo em vista o número expressivo de indicações (7,4%) que recebeu pelos usuários no campo de preenchimento aberto.

Dentre os serviços avaliados, 13,6% não foram identificados pelos usuários – seja por motivo de dificuldade de encontrá-los na lista de serviços oferecida, seja por opção de não fazê-lo. A exemplo do ocorrido no ano de 2017, este número refere-se a um quantitativo alto, sendo digno de nota por parte da Agência quanto à estrutura da Carta de Serviços e quanto à forma de sua apresentação aos regulados.

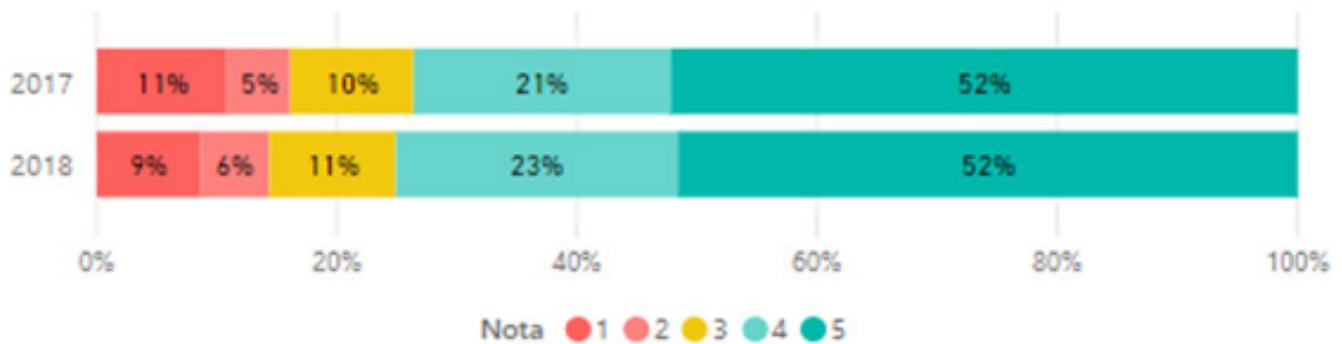
Serviços da ANAC avaliados	Total Geral
Licença de Comissário de Voo - Etapa 1 - Realização de exame teórico	188
Licença de Piloto - Etapa 3 - Emissão de Licença	129
Licença de Piloto - Etapa 1 - Realização de exame teórico	106
Revalidação de Habilitação	106
Licença de Piloto - Etapa 2 - Realização de exame prático	83
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 2 - Realização de exame prático	50
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 3 - Emissão de habilitação	47
Atualização de cadastro no Sistema Integrado de Informações da Aviação Civil - SACI	32
Certificado Médico Aeronáutico - CMA	29
Emissão e 2º via de CHT	28
Certificação de Proficiência Linguística	26
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 3 - Emissão de Licença	25
Credenciamento de examinador	24
Licença de Mecânico de Manutenção Aeronáutica - Etapa 1 - Realização de exame teórico	24
Transferência de propriedade de aeronave e/ou motor com emissão dos certificados - CA e CM ou CME e CAV	24
Licença de Comissário de Voo - Etapa 2 - Emissão de licença	16
Solicitação da Emissão de NOTAM - Informação ao Aeronavegante	16
Certificação inicial de organização de manutenção aeronáutica	15
Revalidação de certificado de aeronavegabilidade	15
Pagamento de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil - TFAC	14
Emissão de parecer técnico sobre aeronavegabilidade	12
Validação de Certificado Suplementar de Tipo (STC) estrangeiro	12
Análise visando autorização para execução de serviços fora da sede da organização de manutenção aeronáutica	11
Serviços não identificados pelos respondentes	196
Serviços com menos de dez avaliações no ano	212
Total Geral	1440

Tabela 2: Quantidade avaliações dos serviços da ANAC

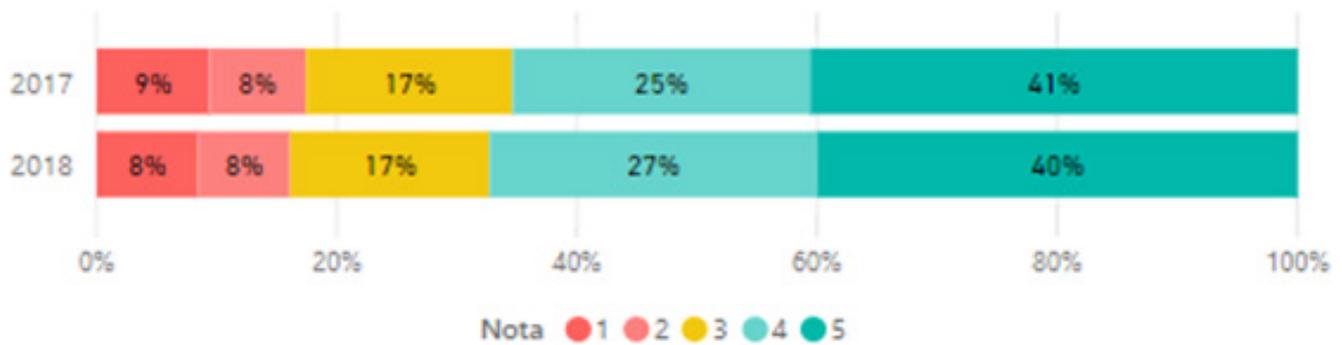
4.3 - NOTAS RECEBIDAS

Em comparação com as notas recebidas durante o ano de 2017, as avaliações realizadas no primeiro semestre de 2018 demonstram uma redução nas notas negativas – Notas 1 e 2 (“Totalmente Insatisfeito” e “Insatisfeito”, respectivamente) – para todos os quesitos avaliados. Em consequência, verifica-se um aumento nas Notas 3 (“Nem Insatisfeito, Nem Satisfeito”) e 4 (“Satisfeito”). A Nota 5 (“Totalmente Satisfeito”) se manteve estável, resultando avaliações positivas em aproximadamente 70%.

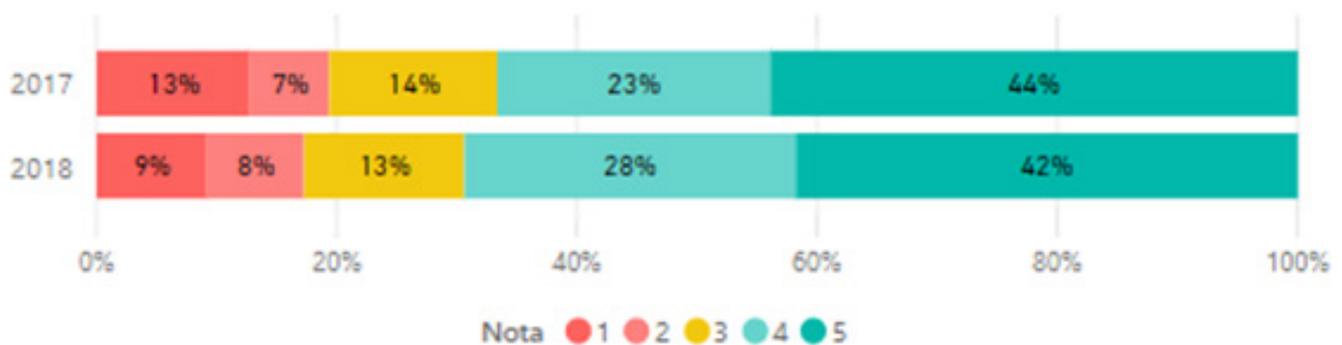
Qualidade dos Serviços Prestados



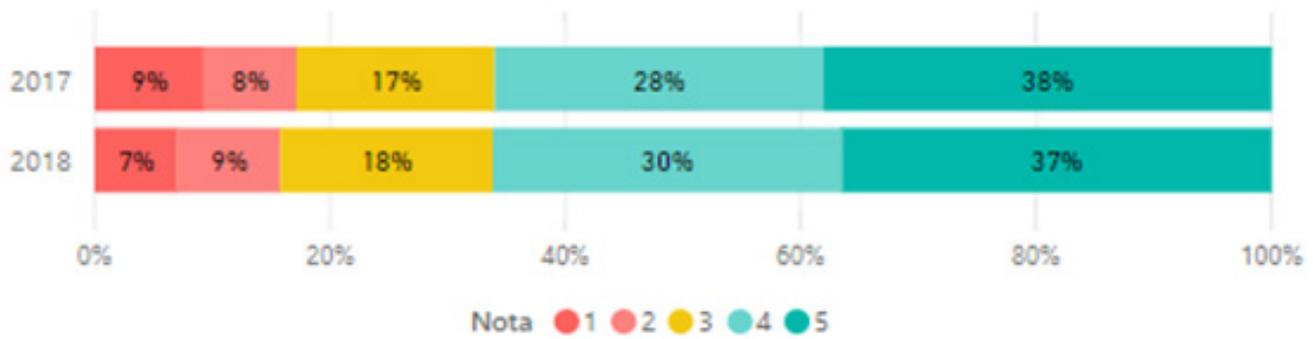
Facilidade para Solicitação dos Serviços



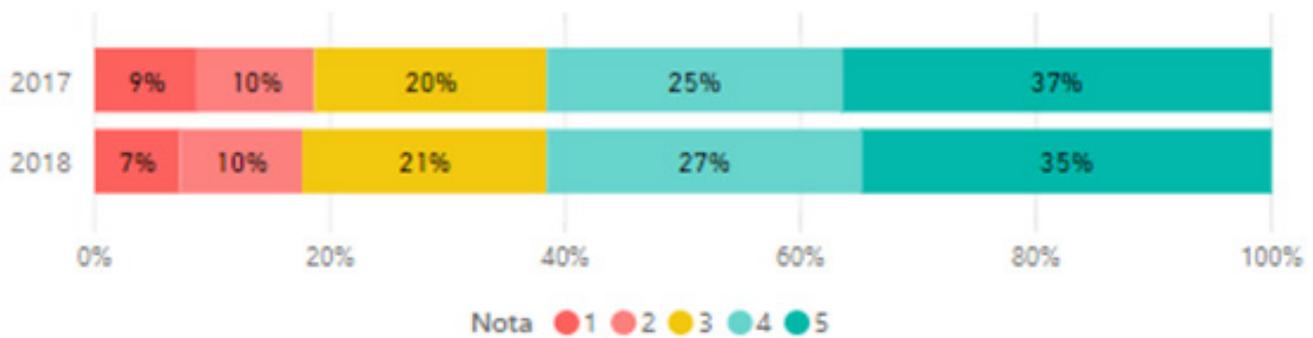
Adequação do Tempo para Execução dos Serviços



Suficiência das Informações Disponibilizadas



Facilidade para Localização dos Serviços no Site



Nível Geral de Satisfação com os Serviços

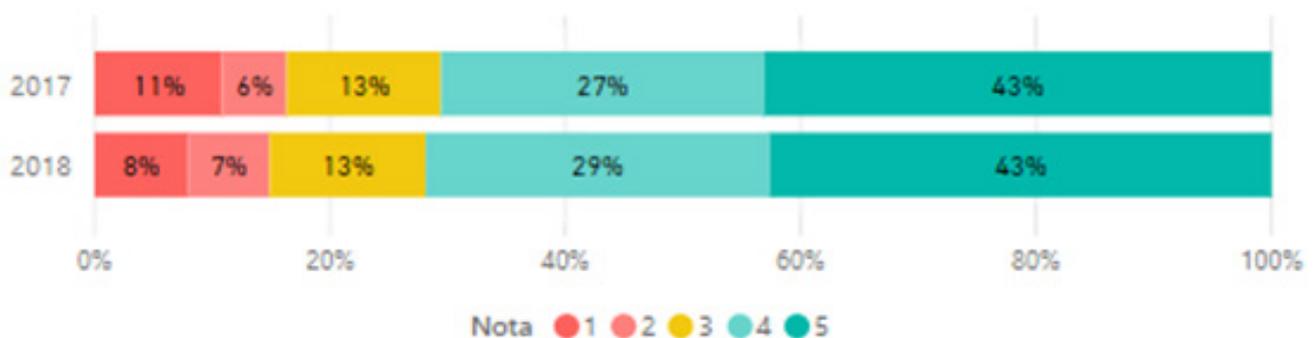


Gráfico 32: Avaliações dos quesitos da pesquisa

4.4 - ÍNDICE POR QUESITO AVALIADO

O índice para cada quesito é obtido com base no Ranking Médio, calculado a partir da já mencionada escala Likert. O aumento das notas positivas recebidas no primeiro semestre de 2018 reflete-se no aumento do índice de satisfação para a maioria dos quesitos avaliados.

Verifica-se um aumento no índice de satisfação nos quesitos "Qualidade dos Serviços Prestados", "Facilidade para Solicitação dos Serviços", "Adequação do Tempo para Execução dos Serviços" e "Nível de Satisfação com o Serviço". O índice de satisfação com relação à "Suficiência das Informações Disponibilizadas para Solicitação dos Serviços" e à "Facilidade para Localização dos Serviços no Site" manteve-se estável com pequena flutuação.

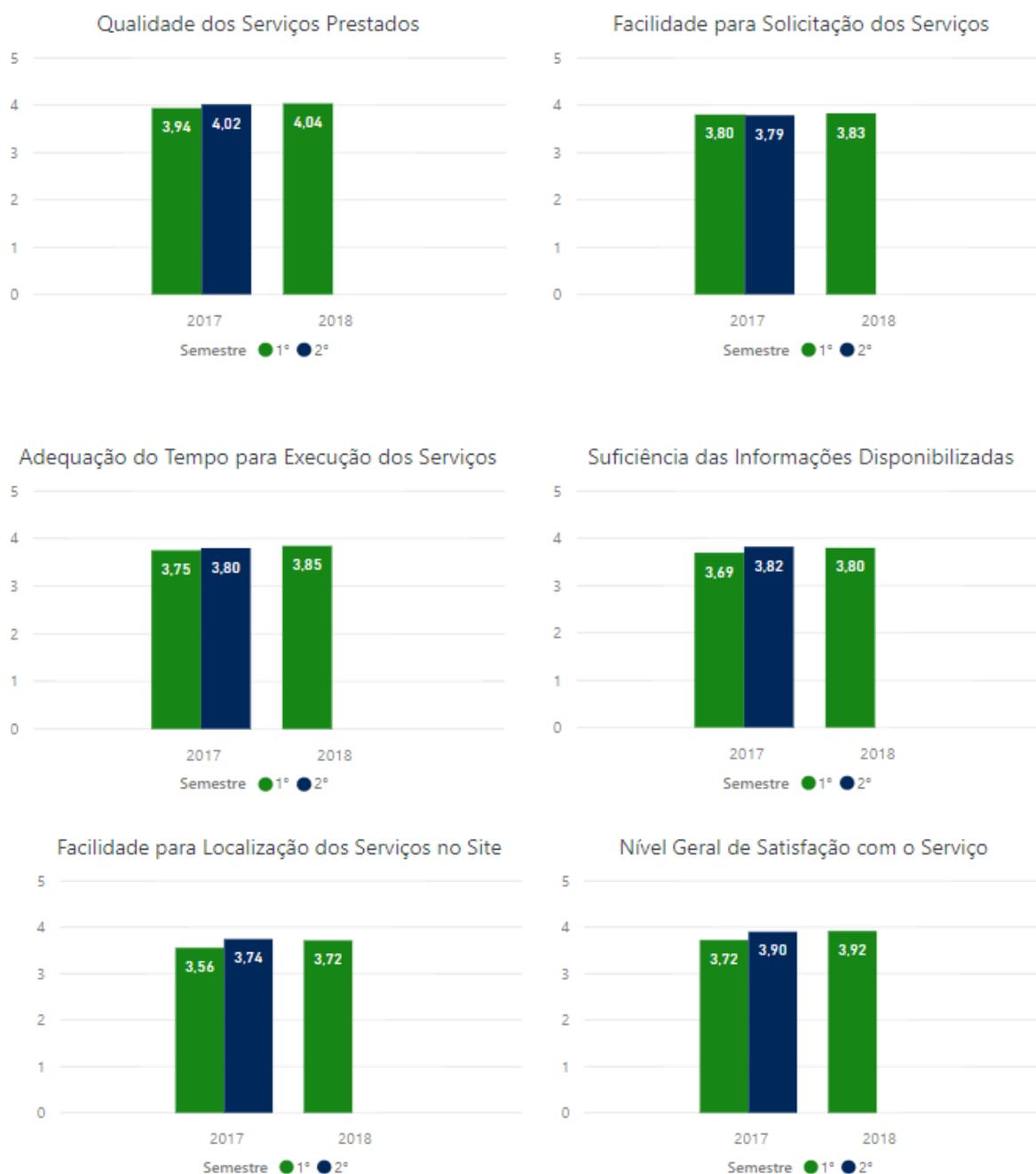


Gráfico 33: Evolução das notas por quesito avaliado em 2017 e 2018

4.5 - SUGESTÕES DE MELHORIA DOS SERVIÇOS

A Pesquisa possui um campo no qual o usuário pode indicar sugestões para a melhoria dos processos e serviços da Agência. Ao todo, foram recebidas 686 sugestões no primeiro semestre de 2018, sendo que 20% dos respondentes sugeriram "Maior Agilidade" e "Celeridade Processual"; 12% apontaram para a necessidade de "Melhoria no Site da ANAC"; e 11% sugeriram "Melhorias na Comunicação com os Regulados". Ressalta-se que 12% dos comentários recebidos referem-se a elogios aos serviços prestados pela Agência.

Sugestões Recebidas para Melhoria dos Serviços

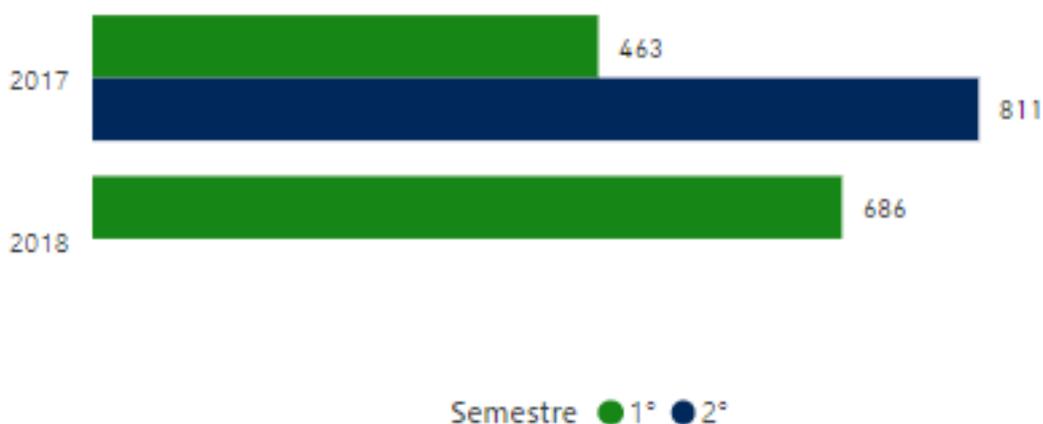


Gráfico 34: Sugestões recebidas em 2017 e 2018

Sugestões Recebidas por Categoria

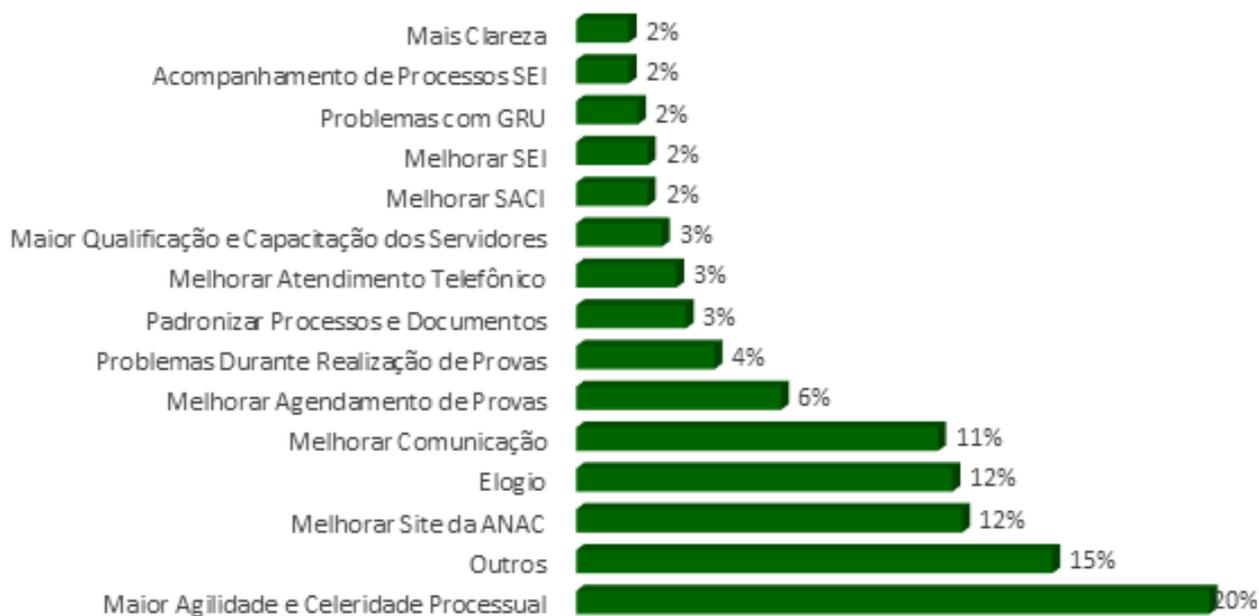


Gráfico 35: Sugestões recebidas por categoria

5 - AGENDA PÚBLICA DO OUVIDOR

A agenda do Ouvidor é composta por ações pautadas no calendário de reuniões do Conselho Consultivo, da Diretoria Colegiada, da Agenda Regulatória, e de reuniões com a Ouvidoria-Geral da União e com o Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil, bem como pela participação em encontros e seminários técnicos realizados durante o ano. A Tabela 3 apresenta informações sobre os objetivos desses eventos.

Evento	Objetivos
Reunião do Conselho Consultivo	Apresentar resultados das pesquisas de satisfação dos serviços prestados pela ANAC, da qualidade de serviços de atendimento e relatórios de manifestações.
Reunião Deliberativa e Administrativa de Diretoria	Manter a Ouvidoria atualizada sobre matérias que afetam a relação da ANAC com os regulados
Seminários Técnicos junto aos regulados	Apresentar o papel da Ouvidoria promovendo a aproximação entre regulado e regulador.
Reuniões da Agenda Regulatória	Interagir sobre matérias que afetam o regulado
Encontros com outras Ouvidorias	Discutir assuntos de interesses comuns das Ouvidorias, focando na troca de informações que propiciem melhoria nos serviços prestados ao regulado.
Reuniões com a Ouvidoria- Geral da União	Compreender as orientações da Ouvidoria-Geral da União (OGU) e obter suporte técnico para implementação das instruções normativas.

Tabela 3: Agenda do Ouvidor

6 - FATOS RELEVANTES

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

O Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, também conhecido como "Decreto de Desburocratização", teve como objetivo a simplificação do atendimento aos usuários dos serviços públicos. Na ANAC, o conteúdo deste Decreto foi regulamentado no âmbito da Portaria nº 665, de 27 de fevereiro de 2018, que dispôs sobre a organização e as regras de funcionamento do Comitê Permanente de Desburocratização (CPD) e designou a Ouvidoria como Secretaria Executiva e a Coordenadora do CPD.

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

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (em vigência desde junho de 2018), foi regulamentada na Agência pela Instrução Normativa nº 121, de 4 maio de 2018. Esta norma institui o Sistema de Atendimento da ANAC com a finalidade de ordenar o processo de atendimento de manifestações e garantir a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços prestados pela ANAC. A Ouvidoria tem participação ímpar nesse Sistema, sendo sua responsabilidade "supervisionar o Sistema de Atendimento da ANAC adotando, no limite de suas competências, observada a Lei nº 13.460, de 2017, as medidas necessárias à recomposição da regularidade de seu funcionamento".

7 - PLANO DE TRABALHO PARA O SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

Ação	Objetivos	Status
Pesquisa de satisfação junto aos regulados sobre a qualidade dos serviços prestados pela ANAC.	Aperfeiçoar os processos de trabalho.	Pesquisa sendo aplicada de forma contínua com convite adicional por e-mail pela Ouvidoria ao término de cada trimestre.
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 trabalho e compreender melhor a prestação dos serviços sob o ponto de vista dos regulados	A ser implantada como piloto em 2018
Implantar o disposto na IN nº 121, de 2018	Ampliar a base de dados para análise qualitativa sobre as demandas recebidas pela ANAC com vistas a subsidiar os gestores de informações úteis para o aprimoramento de processos.	Implantação em curso com o estabelecimento dos Serviços Especializados de Atendimento à Manifestações (SEAMs)
Apresentações em eventos técnicos e reuniões com regulados sobre o papel da Ouvidoria	Divulgar o papel da Ouvidoria com vistas a estimular a participação social dos regulados nos processos da ANAC	Participação contínua em eventos técnicos
Discussão interna sobre o papel da Ouvidoria junto aos servidores da ANAC	Refletir sobre o papel da Ouvidoria junto aos servidores	Iniciar a reflexão sobre instrumentos que permitam desenvolver o papel da Ouvidoria no campo interno
Participação da Ouvidoria nas reuniões de Gestão	Apresentar relatórios e pesquisas de Ouvidoria	(ação em curso)

Tabela 4: Plano de Trabalho da Ouvidoria

8 - RECOMENDAÇÕES

A Ouvidoria recomenda à alta direção da ANAC que considere a propriedade de proceder à normatização interna sobre o processo de prestação de serviços, que se inicia na Carta de Serviços e se conclui na reavaliação dos processos de trabalho, mediante resultados da Pesquisa de Satisfação sobre os Serviços, assunto também referenciado na Lei nº 13.460, de 2017, que carece de abordagem sistêmica na 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