

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA



II SEMESTRE
2018

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA



DIRETOR PRESIDENTE

José Ricardo Pataro Botelho de Queiroz

DIRETORES

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

CGU: Controladoria-Geral da União

CHT: Carteira de Habilitação Técnica

CMB: Casa da Moeda do Brasil

GDI: Grupo de Desenvolvimento Institucional

GDT: Grupo de Desenvolvimento Técnico

LAI: Lei de Acesso à Informação

PDA: Plano de Dados Abertos

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 em Atendimento de Manifestações

SENACOM: Secretaria Nacional do Consumidor

SIA: Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária

SPI: Superintendência de Planejamento Institucional

SPO: Superintendência de Padrões Operacionais

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	11
2.1.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA 2017 A 2018	11
2.1.4 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	14
3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE O ATENDIMENTO AO REGULADO	17
3.1 ADESÃO À PESQUISA DE OUVIDORIA	17
3.2 AVALIAÇÃO SOBRE O TEMPO DE ESPERA	18
3.4 AVALIAÇÃO SOBRE O CONTEÚDO DA RESPOSTA	22
3.5 AVALIAÇÃO SOBRE O RESULTADO (ATENDIMENTO ÀS EXPECTATIVAS DO USUÁRIO)	23
3.6 SUGESTÕES DE MELHORIAS DOS SERVIÇOS	24
3.7 OBSERVAÇÃO RELEVANTE	25
4. RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS DA ANAC	26
4.1 NÚMERO DE AVALIAÇÕES RECEBIDAS	27
4.2 SERVIÇOS AVALIADOS POR SUPERINTENDÊNCIA	27
4.3 SERVIÇOS MAIS AVALIADOS	28
4.4 ÍNDICES DE SATISFAÇÃO POR QUESITO EM 2018	28
4.5 AVALIAÇÃO SOBRE A FACILIDADE PARA LOCALIZAÇÃO DO SERVIÇO NO SITE DA ANAC	29
4.6 AVALIAÇÃO SOBRE A SUFICIÊNCIA DAS INFORMAÇÕES DISPONIBILIZADAS PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO	30
4.7 AVALIAÇÃO SOBRE A FACILIDADE PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO	31
4.8 AVALIAÇÃO SOBRE A ADEQUAÇÃO DO TEMPO PARA A EXECUÇÃO DO SERVIÇO	32
4.9 AVALIAÇÃO SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO	33
4.10 AVALIAÇÃO SOBRE O NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO	34
4.11 SUGESTÕES RECEBIDAS PARA MELHORIA DOS SERVIÇOS DA ANAC	35
5. MONITORAMENTO LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI	38
6. MONITORAMENTO PLANO DE DADOS ABERTOS - PDA	39
7. AGENDA COMUM DO OUVIDOR	42
8. ATUAIS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA DA ANAC	43
9. PLANO DE TRABALHO PARA O ANO DE 2019	44
10. RECOMENDAÇÕES	46

1. APRESENTAÇÃO

O Relatório Semestral de atividades tem como objetivo demonstrar as ações de monitoramento da Ouvidoria frente a interlocução da agência com os regulados, seja a partir das análises de manifestações ou pela participação ativa dos usuários por meio de pesquisas de satisfação e qualidade de atendimento e de prestação de serviços.

A Ouvidoria identifica oportunidades para sua atuação a partir de graduada maturidade institucional, investindo em conjunto com os gestores na realização de ações para o amadurecimento institucional, valendo-se do valioso insumo que os regulados fornecem diariamente.

A Ouvidoria da ANAC avalia que sua atuação passou por diferentes estágios e que vem evoluindo no processo de captura efetiva das expectativas dos regulados graças ao processo que permeia toda a organização.

Na sua origem, a Ouvidoria sensibilizava os gestores para que respondessem aos usuários, individualmente, num processo que a Ouvidoria desejava ser percebida como interlocutora dos direitos dos usuários.

Num segundo momento, a Ouvidoria investiu para que as áreas respondessem aos usuários, no menor tempo possível, atendendo-se aos quesitos questionados pelo usuário. Inicia-se a tabulação dos dados referentes às manifestações e, ainda com base em reflexões ainda empíricas, chega no período de investimento na qualidade das respostas e inicia o processo de apontamentos de necessidades de melhorias de processos de trabalho.

A Ouvidoria assume o seu terceiro estágio, tendo claro que as conquistas alcançadas não têm o caráter de ação individual e que ocorrem gradativamente no ritmo da evolução da maturidade institucional.

A sensibilização obtida, a partir das exposições e análises organizadas sobre o potencial de utilização das ferramentas que a Ouvidoria dispõe para aperfeiçoamento de processos de negócio e de comunicação, agora reforçadas pelas competências elencadas na Lei nº 13.460/2017, impactou de forma positiva o papel e espaço que o regulado deve ocupar na ANAC.

A Ouvidoria da ANAC iniciará o ano de 2019 com a certeza de que está no caminho para garantia dos direitos dos usuários. Os mecanismos criados pela IN nº 121/2018 que alteram o modelo de atendimento da ANAC permitem que a Ouvidoria tutele o direito do usuário no que tange a cumprimento de prazos, padrão de qualidade de respostas e melhoria da forma de comunicação com os usuários. Adicionalmente, criaram as condições para efetiva incorporação das expectativas dos regulados em termos de aperfeiçoamento dos processos internos.

Consta deste relatório sumário das alterações promovidas pela IN em comento quanto ao Sistema de Atendimento da ANAC, estatísticas de manifestações encaminhadas por usuários à Ouvidoria, resultado das pesquisas de satisfação sobre o atendimento prestado via Ouvidoria e sobre os serviços prestados pela ANAC, além do elenco das atribuições da Ouvidoria.

Complementam este Relatório a agenda de eventos públicos do Ouvidor, o Plano de Trabalho da Ouvidoria para o ano de 2019, recomendações à alta direção da Agência e outros fatos relevantes que apresentam impacto no desenvolvimento dos trabalhos da Ouvidoria.



Manifestações DOS USUÁRIOS

2. PROCESSO DE ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

O processo de atendimento às manifestações de usuários da ANAC passou por mudança significativa, em setembro de 2018. A nova modelagem foi normatizada por meio da Instrução Normativa nº 121/2018.

A Ouvidoria propugnava que a forma de recepção e tratamento das manifestações de modo descentralizado, em várias áreas internas, por cerca de 220 pontos focais, não estava possibilitando aos gestores a percepção macro dos problemas e sugestões apresentados pelos usuários com vistas à melhoria dos processos.

Identificou-se, adicionalmente, que usuários externos e internos não sabiam identificar qual tipo de demanda deveria ser tratada via Ouvidoria ou Fale com a ANAC, uma vez que a distinção se dava por temática e não por instância de atendimento.

Outra fragilidade do sistema era a não definição de papéis e prazos para os atores do sistema de atendimento operarem. Dentre os pontos mapeados, a não utilização das manifestações de usuários, de forma tabulada, como insumo para alimentação do processo de comunicação da ANAC com usuários e cidadãos (FAQs, roteiros de atendimento da Central de atendimento e informações na página da ANAC) e de melhoria dos processos eram os pontos que necessitavam de melhor definição e responsabilização.

Apesar de o novo processo de atendimento da ANAC ter entrado em vigor em setembro de 2018, a Ouvidoria optou por detalhar, neste relatório, as mudanças em termos descritivos evitando quebra de padrão de análise temporal com os 3 primeiros trimestres que seguiram o padrão pré IN 121.

As atividades de Ouvidoria foram alteradas significativamente, no ano de 2018, tanto pelas iniciativas internas (Instrução Normativa nº 121/2018) quanto por Leis e Decretos.

Abaixo, segue tabela detalhada comparativa sobre as principais mudanças e ganhos do novo processo de atendimento da ANAC em relação ao processo anterior.

Necessidade	Diagnóstico antes e pós IN nº 121/2018
<p>Existência de um Sistema de Atendimento que define composição, papéis e prazos aos diversos atores</p>	<p>"Antes da IN 121/2018, não existia um Sistema de Atendimento com modelo definido para ANAC. Pós IN 121/2018, o Sistema de Atendimento da ANAC criou o Serviço Especializado em Atendimento de Manifestações (SEAM) que centraliza o tratamento das manifestações, em uma única área de cada unidade organizacional, a fim de que a qualidade e tempo da resposta sigam o padrão estabelecido pela IN. Este serviço é responsável por tabular as manifestações de usuários objetivando a atualização dos roteiros de atendimento no Fale com a ANAC, FAQ e site da ANAC de forma simultânea e periódica. As unidades passam a utilizar os insumos das manifestações para melhoria dos seus processos de negócios. Além do SEAM, a IN nomeou os demais atores responsáveis pelo sistema, estabelecendo competências e prazos para execução de suas atividades. A Ouvidoria, além do tratamento individual das demandas de 2ª instância e recepção de denúncias contra agentes públicos, é responsável pela Supervisão do Sistema. Para esta finalidade, estabeleceu, em conjunto com a unidade que administra o Fale com a ANAC e todos os SEAMs, os parâmetros de conclusividade de resposta e procedimentos que devem ser seguidos no tratamento das manifestações que foram expressos em cartilha e tutorial."</p>
<p>Centralização das manifestações de usuários em único sistema informatizado de atendimento, possibilitando às áreas responderem diretamente aos usuários e o acionamento à Ouvidoria em 2ª instância, caso haja descontentamento com a resposta ou prazo.</p>	<p>"Antes da IN 121/2018, as áreas podiam receber e dar tratamento às demandas via e-mail e, em alguns casos, por telefone. Havia também a descentralização de consultas por unidades menores. Não existia um cenário consolidado de tratamento das demandas para aproveitamento dos dados coletivos à nível maior de unidade organizacional. Pós IN 121/2018, as manifestações passaram a ser cadastradas, no sistema informatizado de atendimento, independentemente da forma de envio pelo usuário (postal, e-mail, peticionamento eletrônico). As áreas podem dar tratamento aos pedidos de informações e acompanhamento de processos por e-mail ou telefone direto, porém devem seguir os prazos e procedimentos estabelecidos no normativo. Todas as manifestações, com exceção de denúncia contra agentes públicos, passaram a ser tratadas, em 1ª instância de atendimento, pelos SEAMs em cada unidade organizacional e respondidas diretamente ao usuário. Existindo insatisfação com a qualidade da resposta ou prazo da resposta, a Ouvidoria é acionada pelo usuário em 2ª instância."</p>
<p>Definição e criação de identidade da ANAC quanto às formas de atendimento: canal telefônico, presencial e eletrônico</p>	<p>"Antes da IN 121/2018, não existia uma definição clara sobre as formas de entrada de manifestações. As áreas estabeleciam a seu critério a melhor forma de comunicação com os usuários. Desse modo, não era possível saber de forma sistêmica todos os problemas ou sugestões apresentados pelos usuários para melhoria dos processos de trabalho. Quando a Ouvidoria era acionada, muitas vezes não era possível rastrear a resposta emitida pela área. Pós IN 121/2018, há disciplinamento claro às áreas e aos usuários sobre as formas de atendimento da ANAC. Quanto ao atendimento telefônico, todas as áreas devem trabalhar a fim de roteirizar respostas frequentes ao Fale com a ANAC 163 com vistas ao pronto atendimento do usuário. Quando a área disponibiliza o atendimento por telefone diretamente, deve informar o horário de atendimento, no site da ANAC, e deixar pessoa disponível para o atendimento no horário informado. O atendimento presencial é disponibilizado ao usuário para registro de manifestação no sistema informatizado, uma vez que os atores do sistema possuem prazo de resposta e toda manifestação deve ser cadastrada no sistema. No atendimento eletrônico, caso as áreas recebam reclamações, denúncias, elogios e sugestões, devem solicitar o cadastramento no sistema informatizado, sendo o usuário identificado do procedimento e informado o número do protocolo para acompanhamento. Fica discricionário à área tratar diretamente os pedidos de informações ou solicitações de acompanhamento de processos. Todavia, os prazos da IN devem ser seguidos."</p>

<p>Parâmetros comuns para tratamento das manifestações por tipo (elogio, sugestão, reclamação, sugestão, denúncia contra ente regulado e contra agente público, pedido de informação)</p>	<p>"Antes da IN 121/2018, não havia orientação padrão às áreas para o tratamento das manifestações. Pós IN 121/2018, a partir da interpretação da Lei nº 13.460/2018 e Instrução Normativa Conjunta nº 5/2018 da CGU e MPDG, foram estabelecidos critérios de tratamento por tipo de manifestação (denúncia, reclamação, elogio, sugestão e pedido de informação). Exemplos: Quando o SEAM recepcionar um elogio sobre o serviço prestado por agente da ANAC, deverá cientificar o gestor do serviço. Quando a demanda se tratar de elogio sobre servidor ou colaborador, o elogio deverá ser encaminhado ao servidor/colaborador elogiado, dando-se ciência também à sua chefia para eventual registro em assentamento funcional. A resposta a elogio será considerada conclusiva quando contiver informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento. No caso de denúncia contra ente regulado, o SEAM deverá verificar se esta possui elementos mínimos indispensáveis à apuração, podendo consultar as áreas técnicas quando necessário. Existindo os elementos mínimos que permitam a apuração por parte da área técnica, o SEAM deverá dar início a processo no SEI! e informar ao denunciante, pelo Sistema informatizado de atendimento, o número do processo SEI! no qual a denúncia será apurada, bem como encaminhar a denúncia à área técnica responsável. Inexistindo elementos suficientes para a apuração da denúncia, o SEAM deverá arquivar a demanda, respondendo ao denunciante sobre a impossibilidade do prosseguimento da apuração e sobre quais informações seriam necessárias para fazê-lo, utilizando-se do recurso de arquivamento. Em caso de reclamação sobre serviço da ANAC, se o serviço estiver fora do prazo de compromisso da Carta de Serviços ou do Portal da ANAC ou, ainda, fora dos padrões estabelecidos, o SEAM deverá solicitar que as áreas técnicas providenciem a prestação do serviço ou que justifiquem, de forma fundamentada, o motivo da não execução, devendo apresentar, ainda, nova estimativa de prazo para conclusão do serviço. Caso o serviço reclamado esteja no prazo e respeite os padrões estabelecidos, o SEAM deverá reforçar os procedimentos necessários para a prestação do serviço, bem como informar a previsão de prazo máximo estimado para sua finalização. Entende-se por conclusiva a resposta a reclamação que encerra o tratamento da manifestação de acordo com os dois tópicos anteriores e que ofereça solução de mérito ou informe a impossibilidade de seu prosseguimento."</p>
<p>Necessidade</p> <p>Notificação de descumprimento de prazos internos ao atendimento de manifestações</p>	<p>Diagnóstico antes e pós IN nº 121/2018</p> <p>"Antes da IN 121/2018, a Ouvidoria era acionada pelo usuário quanto ao descumprimento de prazo e agia em cada demanda individualmente, uma vez que não tinha a visão de todas as demandas em um único sistema. Pós IN 121/2018, a Ouvidoria, a partir dos painéis de acompanhamento dinâmicos que elabora, notifica os SEAMs responsáveis pela resposta quanto ao descumprimento, independente do acionamento dos usuários, com prazo para resposta e posterior acionamento de instância superior, em caso de descumprimento do prazo de resposta."</p>

Controle e monitoramento das ações dos atores do sistema de atendimento quanto a prazo e qualidade das respostas disponíveis a todos os operadores e gestores da ANAC (nível operacional, tático e estratégico) com critério previamente definidos

"Antes da IN 121/2018, as demandas não eram respondidas diretamente pelas áreas. A verificação de qualidade era feita pela gerência que administra o Fale com a ANAC, nos casos de pedidos de informações e demandas contra entes regulados, quanto ao aspecto de forma no processo de resposta individual, assim como a Ouvidoria fazia avaliação individual no que se refere ao conteúdo e forma das respostas às demandas sobre os serviços da ANAC e denúncias contra agentes públicos. Pós IN 121/2018, a partir dos critérios de tratamento que foram estabelecidos, a Ouvidoria verifica a conclusividade e a conformidade das respostas por tipo de manifestação e a GTGI (Gerência Técnica de Gestão da Informação) verifica critérios de forma da resposta. Também é feito monitoramento de prazos de cada ação dos atores do sistema. A Ouvidoria elabora relatórios dinâmicos que contêm o controle do tratamento dado a todas as manifestações de usuários encaminhadas à ANAC. No que se refere ao acompanhamento de qualidade das respostas, os pedidos de informações são analisados de forma amostral, os demais tipos em sua totalidade. Os painéis elaborados ficam disponíveis a todos os SEAMs e gestores de todos os níveis hierárquicos da ANAC. A Ouvidoria e GTGI realizam reuniões conjuntas com os SEAMs sobre a performance no tratamento das demandas e solicita ajustamento do processo de tratamento, quando há descumprimento dos procedimentos acordados."

Tabela 1: Panorama de alteração do modelo de atendimento da ANAC IN nº 121/2018

2.1 PERFORMANCE DA OUVIDORIA NO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

2.1.1 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA 2017 A 2018

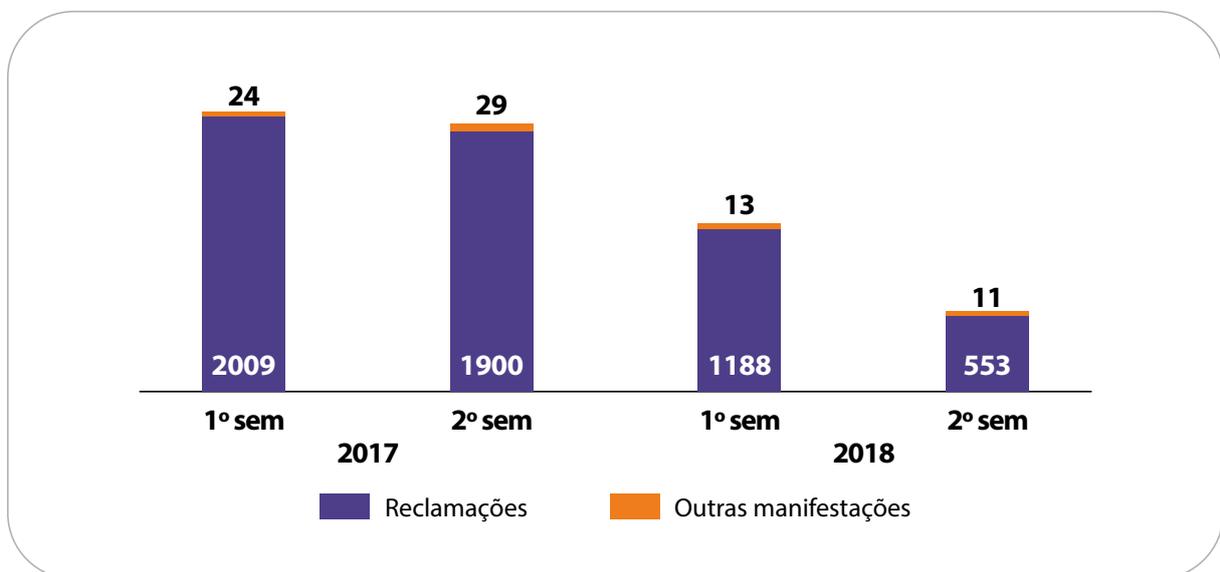


Gráfico 1: Quantidade de manifestações recebidas em 2017 e 2018

O gráfico acima demonstra, até meados do 2º semestre de 2018, o panorama antigo de atendimento pela Ouvidoria, ou seja, total de reclamações sobre os serviços prestados pela ANAC, denúncias contra agentes públicos e demandas de insatisfação com o atendimento realizado por meio do Fale com a ANAC (pedidos de informações e demandas contra entes regulados).

Do total de demandas do 2º semestre de 2018, 408 são referentes ao antigo panorama de atendimento da Ouvidoria, enquanto que 145, a partir de setembro de 2018, se referem ao acionamento da Ouvidoria como segunda instância e denúncias contra agente da ANAC.

Alerta-se que o novo modelo permitirá à Ouvidoria monitorar cerca de 60.000 manifestações semestre, em contraste com os cerca de 1600 itens semestre monitorados no antigo modelo.

2.1.2 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA.

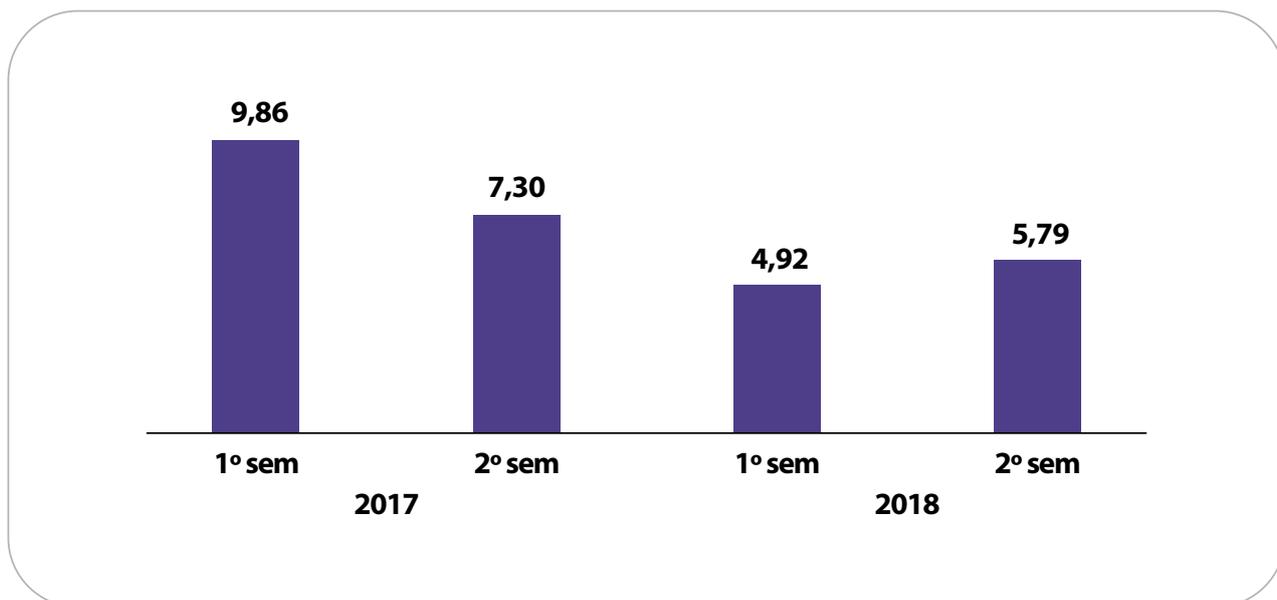


Gráfico 2: Tempo médio de resposta de Ouvidoria em 2017 e 2018

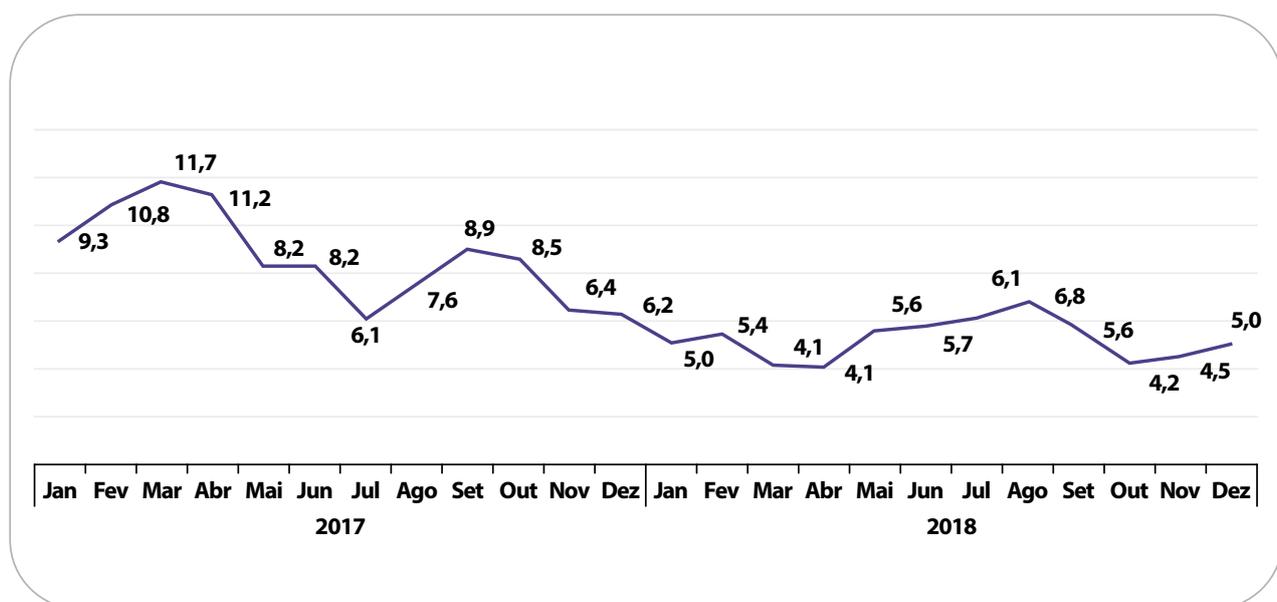


Gráfico 3: Tempo médio de resposta de Ouvidoria por mês de 2017 a 2018

Antes da Lei nº 13.460/2017, que estabeleceu prazo de resposta ao usuário de 30 dias corridos, a ANAC não possuía prazo normatizado, porém possuía prazo interno para tratamento pelas áreas técnicas e primava para que as respostas fossem tempestivas.

Nota-se pelo histórico que a Ouvidoria pratica prazos bem inferiores ao legal com pequena tendência de aumento desse prazo provocado, provavelmente, pela mudança de sistema e pela ênfase que se passou a ter em termo de conclusividade e efetividade da resposta. Esse efeito será acompanhado e analisado durante o exercício de 2019.

2.1.3 PERFORMANCE DAS ÁREAS TÉCNICAS SOBRE AS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

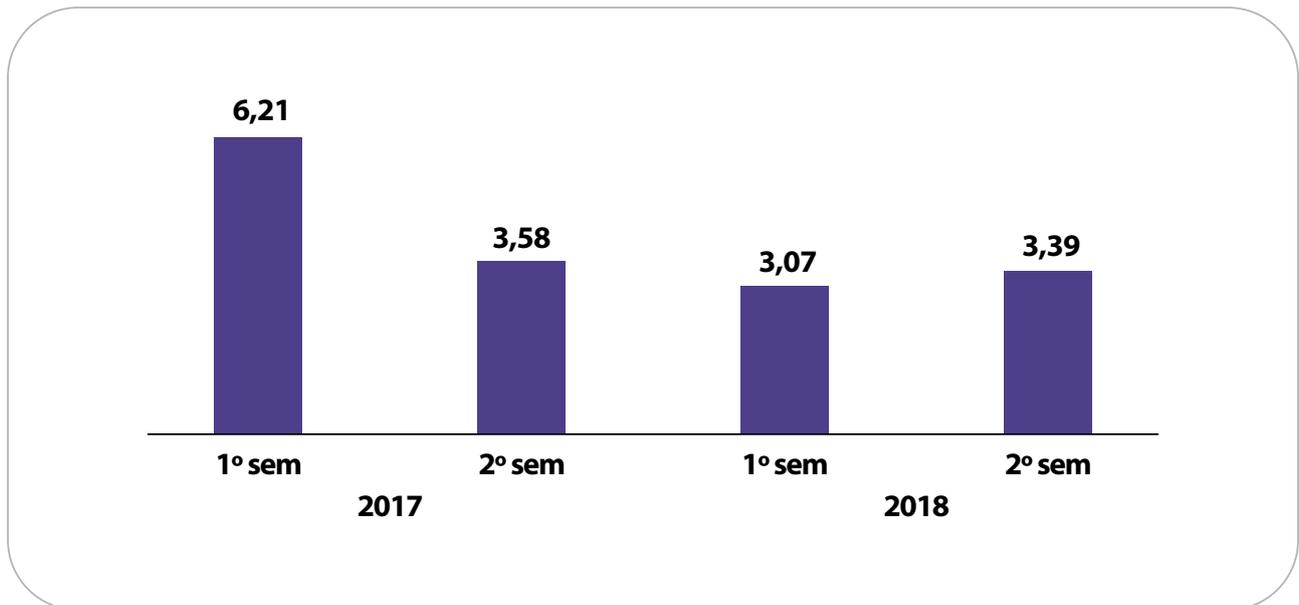


Gráfico 4: Tempo médio em dias da conclusão das áreas técnicas em 2017 e 2018

As áreas técnicas possuem 10 dias corridos para resposta ao usuário, em primeira instância, e 5 dias para resposta, em 2ª instância. Os prazos praticados estão dentro do prazo.

2.1.4 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Assuntos	2017		2018		Total Geral
	1º sem	2º sem	1º sem	2º sem	
Licenças e Habilitações	634	692	371	86	1783
Sistemas Informatizados de Acesso ao Usuário	412	378	411	59	1260
Exames Teóricos	159	146	79	80	464
Demora na Emissão de Resposta ao Usuário	224	173	47	6	450
Legislação Da Aviação Civil Relacionada à ANAC	117	150	77	43	387
Qualidade da Resposta dada ao usuário	37	40	40	163	280
Certificado Médico Aeronáutico	135	79	36	5	255
Atuação da Anac	53	52	23	7	135
Outros	71	30	17	107	145
Proficiência Linguística	34	54	12	3	103
Registro Aeronáutico Brasileiro	46	25	16	3	90
Checagem/Rechecagem	24	21	20	6	71
Capacitação do Público de Aviação Civil	9	27	17	5	58
Atendimento de Atendente do Call Center da Anac	14	13	7	5	39
Site da Anac	17	4	9	8	38
Atendimento de Agente da Anac	15	10	6	1	32
Guia de recolhimento da União	7	16	6	3	32
Prazo legal de atendimento às manifestações	-	-	-	31	31
Público Avsec	4	10	4	3	21
Conduta Agente Público				19	19
Nurac	6	9	3	1	19
Fiscalização	15	-	-	-	15
Total Geral	2033	1929	1201	564	5727

Tabela 2: Assuntos demandados em 2017 e 2018

As manifestações recebidas pela Ouvidoria passaram por diferentes estágios, na origem, significativa parte das demandas se referia à demora na análise de processos de prestação de serviços. Tal cenário mudou a partir da introdução de prazos e gestão sobre o tempo médio de prestação dos serviços, não ultrapassando, usualmente, os prazos de compromisso da Carta de Serviços.

O conjunto dos serviços da Carta de Serviços da ANAC passou a ter prazo de realização, explicitado a partir de 2016, por demanda da Ouvidoria, para utilização na pesquisa de satisfação sobre serviços prestados aos regulados.

Nos anos de 2017 e 2018, as demandas se referiram sobre a necessidade de melhoria dos meios para uma prestação de serviços célere e com qualidade. Sucessos foram obtidos, porém de forma episódica, graças a tratamentos individuais aos problemas apontados, enquanto que soluções definitivas estavam sendo pensadas e/ou implementadas.

Abaixo, seguem algumas descrições sobre os assuntos mais demandados em 2018:

//LICENÇAS E HABILITAÇÕES:

Maior parte das demandas sobre este assunto se referem à emissão da Carteira de Habilitação Técnica dos Aeronautas. Alguns problemas são referentes a não confecção do documento em face do padrão da Casa da Moeda do Brasil (CMB) porque o sistema de inserção/atualização cadastral dos aeronautas não faz crítica quanto ao padrão da CMB.

Nesses casos, o regulado somente fica sabendo da negativa, após avaliação do órgão emissor.

Outro problema se refere à entrega da CHT. Quando o entregador não consegue a localização do usuário, o documento retorna para a ANAC e, às vezes, não é possível o contato com o usuário para informação.

A alteração da forma de prestação deste serviço faz parte de projeto prioritário da ANAC que está sendo implantado, por partes, devendo ser concluído em 2019 com a introdução da carteira digital, dentre outras etapas do projeto/aperfeiçoamentos implementados em 2018.

//EXAMES TEÓRICOS:

As reclamações sobre este assunto se referem em grande parte ao processo de agendamento. Como o processo de solicitação de exames ocorre por e-mail, os usuários não têm como verificar sua posição na fila de análise e nem conseguem agendamento para algumas datas sugeridas. O processo está em revisão pela ANAC.

//SISTEMAS INFORMATIZADOS DE ACESSO AO USUÁRIO:

A forma de solicitação da maior parte dos serviços da ANAC é por meio digital. Nesse sentido, a ANAC dispõe de muitos sistemas a serem monitorados.

O quantitativo maior de demandas, concentrado no primeiro semestre, foi sobre o sistema de cadastramento de drones SISANT, que, por seu ineditismo, resultado de nova e pioneira regulação, apresentou diversos problemas já superados.

Além da intervenção natural da área técnica que gere o sistema e da área de tecnologia da informação, a Ouvidoria provocou e acompanhou o processo de estabilização do sistema

//DEMORA NA EMISSÃO DE RESPOSTA AO USUÁRIO:

Até setembro de 2018, antes da alteração do modelo de atendimento, os usuários precisavam reclamar na Ouvidoria quando estavam insatisfeitos com o tempo de resposta.

Como não havia prazo legal específico de resposta pela ANAC ao usuário, a Ouvidoria recebia a demanda e verificava se a área técnica havia descumprido o prazo de 15 dias úteis. Caso a demanda estivesse no prazo pela área, a Ouvidoria informava ao usuário que não poderia notificar a unidade. Caso tivesse ocorrido descumprimento, a Ouvidoria solicitava que a área providenciasse a resposta.

Na norma atual, independentemente de acionamento pelo usuário, a Ouvidoria faz monitoramento do tempo de resposta de todos os atores do sistema e os notificam, solicitando resposta no prazo de 3 dias. Caso a área não responda ao usuário, a instância recursal administrativa é acionada diretamente pela Ouvidoria. Isso não necessariamente implica em celeridade, dado que o foco atual é a qualidade da resposta, mas implica que o regulado não necessita acionar de novo a ANAC.

Nota-se, pelos gráficos 2 e 3, que as reclamações dos usuários se baseavam em torno de suas expectativas de prazo, uma vez que raramente havia descumprimento de prazo pelas áreas técnicas.

//LEGISLAÇÃO DE AVIAÇÃO CIVIL RELACIONADA À ANAC:

Grande parte das reclamações e sugestões sobre legislação da ANAC se refere à Resolução nº 400/2016 que dispõe sobre as Condições Gerais do Transporte Aéreo principalmente quanto à desregulamentação da franquia de bagagem.

//QUALIDADE DA RESPOSTA AO USUÁRIO:

As demandas, com insatisfação do usuário sobre as respostas produzidas pela ANAC, são em grande parte referentes a não aceitação pelo passageiro da atuação da Agência frente à relação contratual entre empresa aérea e passageiro.

A expectativa do usuário é sobre a necessidade de resolução da questão de consumo individual entre as duas partes (empresa e passageiro), sendo que esta competência carece de fundamento legal para atuação da agência sendo competência dos órgãos de defesa do consumidor.

Para contornar essa situação, a ANAC aderiu à plataforma de solução individual de conflitos da Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (consumidor.gov) para recebimento de demandas de passageiros. Naquela plataforma, as partes dialogam e resolvem entre si sua relação de consumo e a ANAC se vale da base de dados para regulação normativa, fiscalização e educação para consumo.

A partir de março de 2019, a ANAC não mais receberá, por meio de seu sistema informatizado, reclamações de passageiros contra empresas aéreas, concentrando essas no SENACOM.



3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE O ATENDIMENTO AO REGULADO

A Pesquisa de Satisfação sobre o Atendimento às Manifestações dos regulados, realizada trimestralmente, 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.

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, aplicada por meio de formulário eletrônico, enumera quesitos para a avaliação do atendimento prestado onde o usuário demonstra seu grau de satisfação selecionando as notas de 1 a 5, sendo a nota 1 como "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.

A Pesquisa foi realizada com base em uma população referente ao segundo semestre de 2018, onde foram obtidos 286 respondentes, obtendo um nível de confiança de 95% e erro amostral de 5%. Quanto ao período de realização, a Pesquisa ocorreu de julho a dezembro de 2018, sendo utilizada a ferramenta de coleta de dados LimeSurvey.

3.1 ADESÃO À PESQUISA DE OUVIDORIA

No segundo semestre de 2018, foram recebidas 286 avaliações, enquanto no primeiro semestre foi de 187, distribuídas por público.

Observa-se que o público "Passageiro/Cidadão" se destaca com maior adesão à pesquisa, no 2º semestre de 2018, com 48%; no semestre anterior, a participação foi de 27,8%. Na sequência o público "Piloto" teve a participação em 17,1% – 18,3 pontos percentuais menor se comparado ao semestre anterior (35,4%).

Nesse ponto é relevante se explicitar que a ANAC não tem competência legal para atuar em relações de consumo de natureza individual, tendo aderido ao consumidor.gov, plataforma da SENACOM, sendo o semestre caracterizado como da transição do modelo de atendimento, o que impactou negativamente a avaliação dos usuários que não sabiam a que plataforma se dirigir.

Em 2018, o índice de solução na plataforma SENACOM foi de 72,83% e o tempo médio de resposta foi de 6 dias, a partir dessa adesão a ANAC monitora as reclamações e denúncias registradas na plataforma Consumidor.gov.br e avalia, em âmbito coletivo, portanto dentro de sua competência, a qualidade dos serviços prestados pelas empresas, o cumprimento dos normativos relativos às condições gerais de transporte aéreo e de acessibilidade de passageiros, adotando as ações cabíveis.

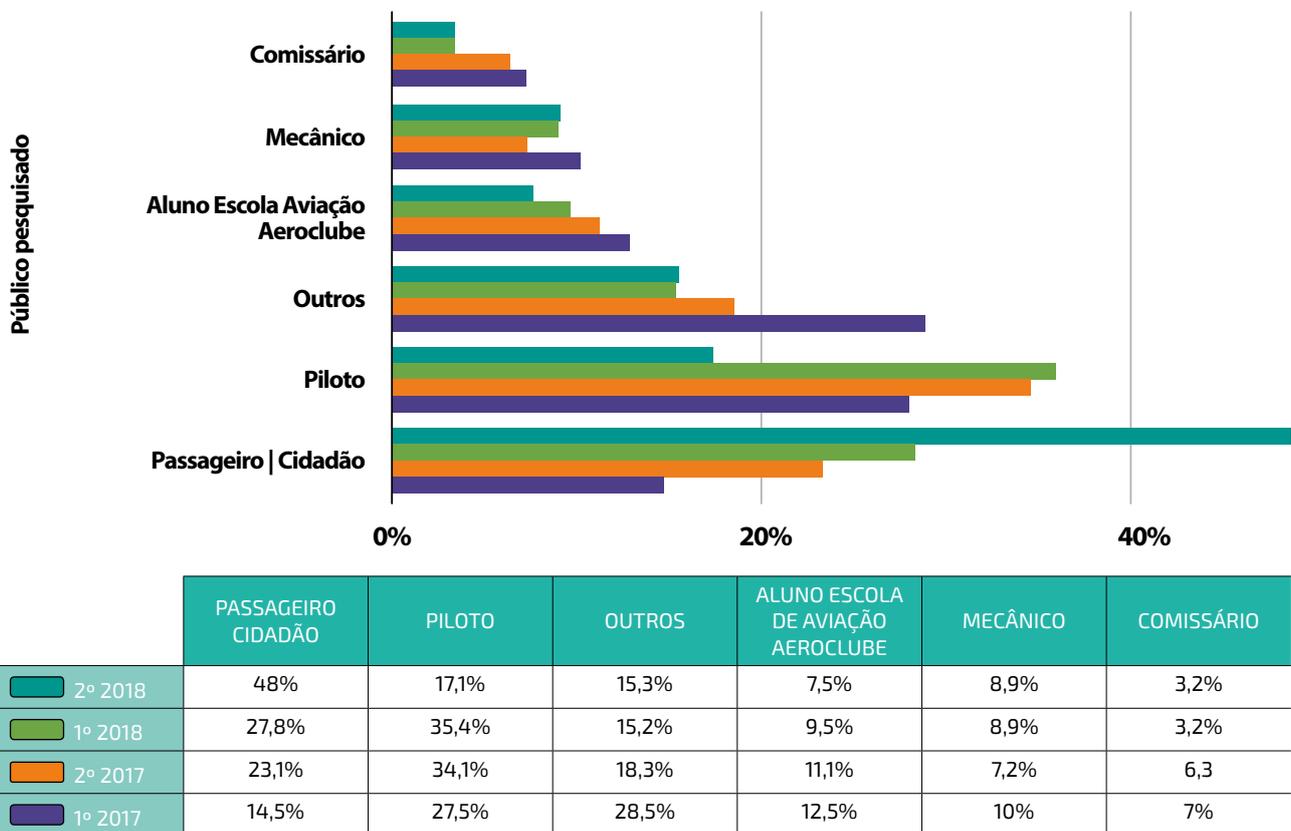


Gráfico 5: Adesão à pesquisa por grupo de usuário – 2017/2018

3.2 AVALIAÇÃO SOBRE O TEMPO DE ESPERA

Quanto à avaliação de tempo de espera pela resposta, observa-se melhoria na percepção dos usuários se comparados 2017 (1º e 2º semestres) e 2018 (1º semestre). Entretanto, o 2º semestre de 2018 registrou uma queda no nível de satisfação.

Conforme mencionado, atribuímos essa queda a dois fatores:

A entrada no sistema consumidor.gov que deixou alguns passageiros confusos sobre a instancia a ser demandada, na sequência poderá ser percebida como vantagem, pelos bons índices de resolutividade do novo sistema.

O segundo fator que se aplica a todo o conjunto de usuários foi a alteração do modelo de atendimento em que houve a introdução de novos atores e metodologia, afetando todo o processo de avaliação a partir de 10 de setembro.

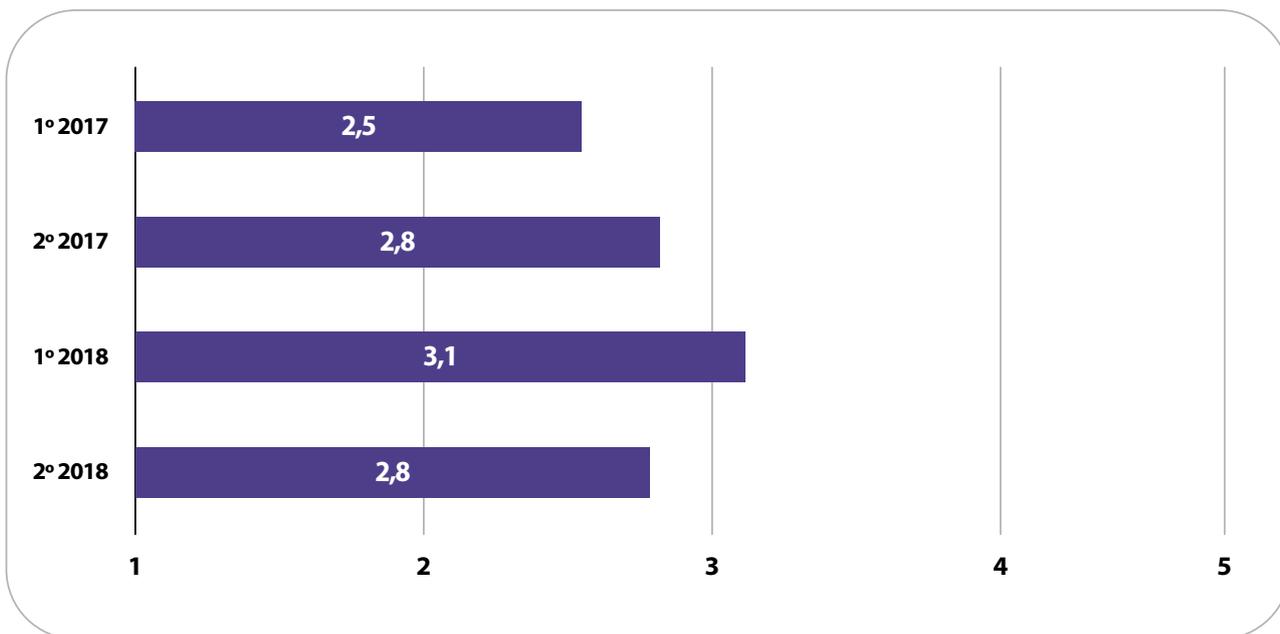


Gráfico 6: Nota por tempo de espera pela resposta em 2017/2018

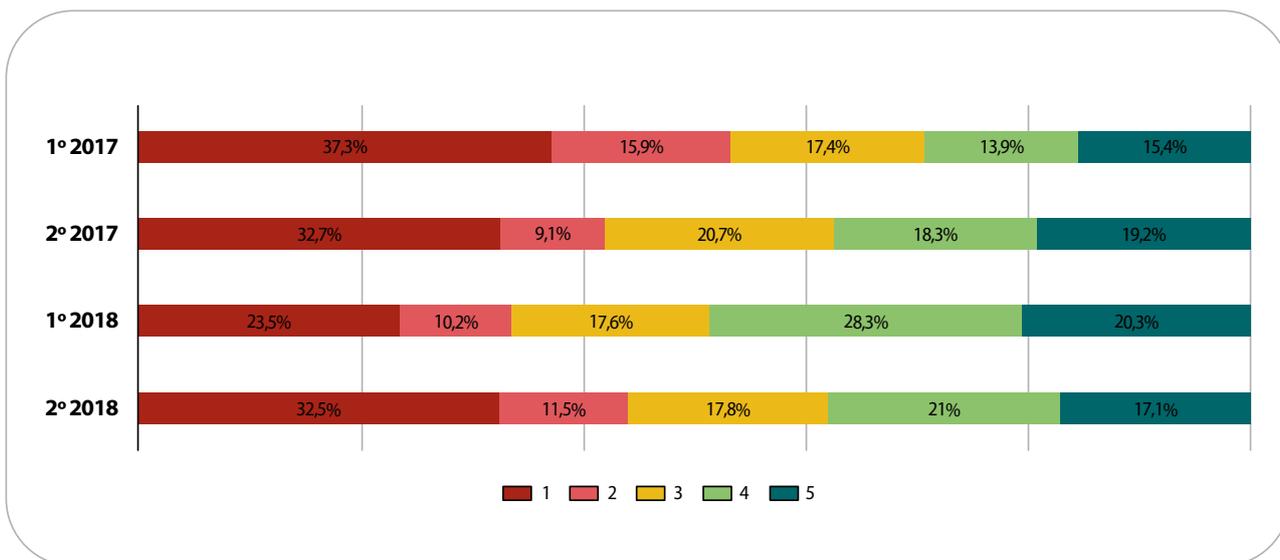


Gráfico 7: Tempo de Espera pela Resposta - Representatividade por avaliação - 2017/2018

Ao analisar a percepção do usuário por tipo de público, no 2º semestre de 2018, conforme gráfico 8, nota-se, apesar dos inconvenientes naturais da alteração do sistema de atendimento, estabilidade das avaliações no entorno da nota 3, dos diversos públicos de usuários, a exceção do público "passageiro/cidadão".

Em geral, houve evolução no índice de satisfação dos usuários entre os anos de 2017 e 2018, devemos, entretanto, observar os resultados da alteração do sistema que deve se refletir nas pesquisas de 2019.

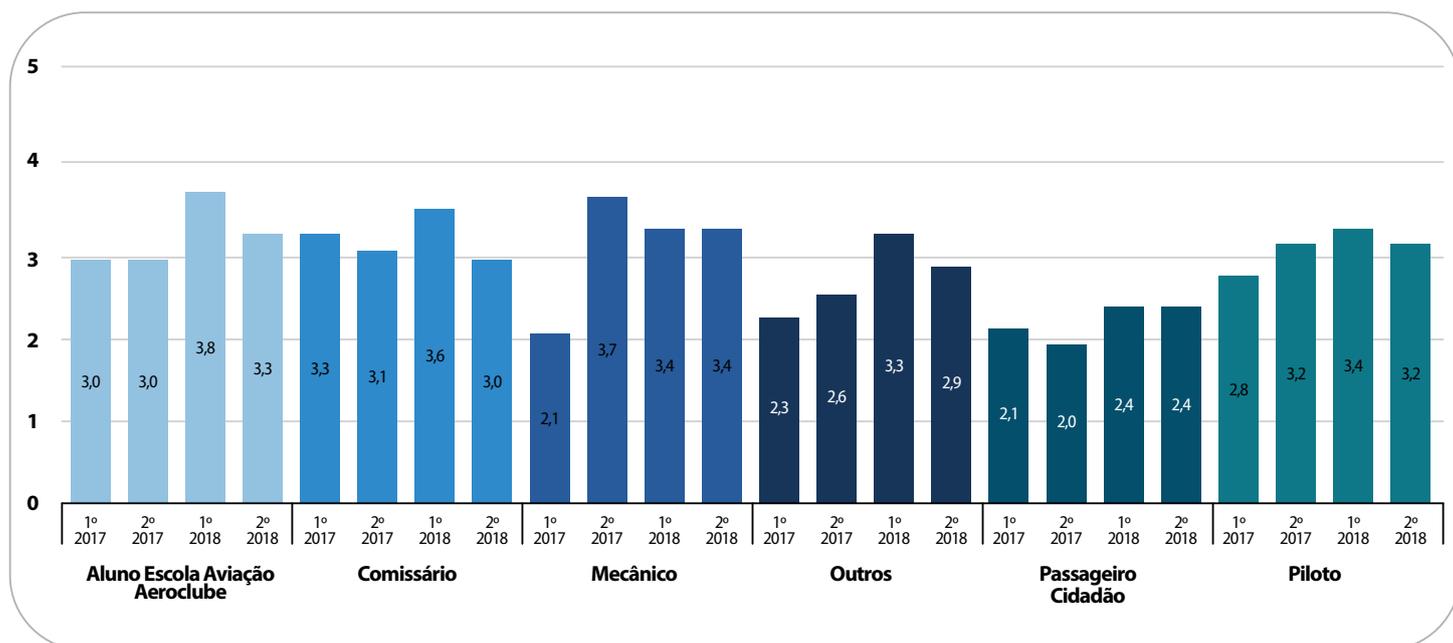


Gráfico 8: Tempo de espera pela resposta – Avaliação por tipo de público – 2017/2018

O grupo "Operador de Drone", aparece na pesquisa somente no 1º semestre de 2018, com nota de 3,1, devido o número de registros e pelos problemas apresentados no sistema informatizado de suporte. Os problemas foram sanados ao longo do primeiro semestre de 2018 e não obtivemos avaliações no semestre seguinte. Os grupos "operador aéreo" e "Público AVSEC" também foram objetos da pesquisa, entretanto não obtiveram amostras significativas para análise.

3.3 AVALIAÇÃO SOBRE A CLAREZA DA RESPOSTA

A avaliação dos usuários quanto à "clareza da resposta" registrou queda no índice no 2º semestre de 2018, conforme gráfico 9.

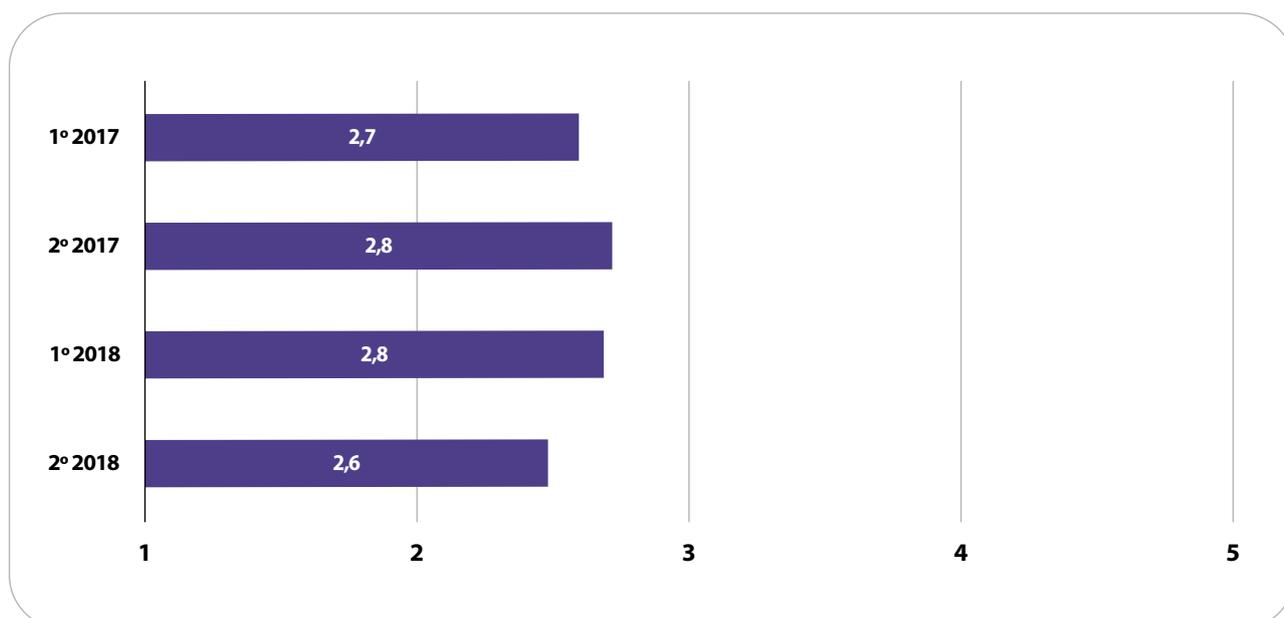


Gráfico 9: Nota por clareza da resposta – 2017/2018

No segundo semestre de 2018, permanece ainda o índice de baixa avaliação da qualidade da resposta. Com a implantação da nova metodologia e ao assegurarmos um canal eficiente de solução de problemas aos passageiros, estimamos revertermos análise historicamente insatisfatória.

Em 2018, a Ouvidoria atuou em conjunto com as áreas para aprimorar a qualidade da resposta ao usuário, tendo como objetivo atender ao disposto na Instrução Normativa 121/2018 que instituiu o Sistema de Atendimento da ANAC.

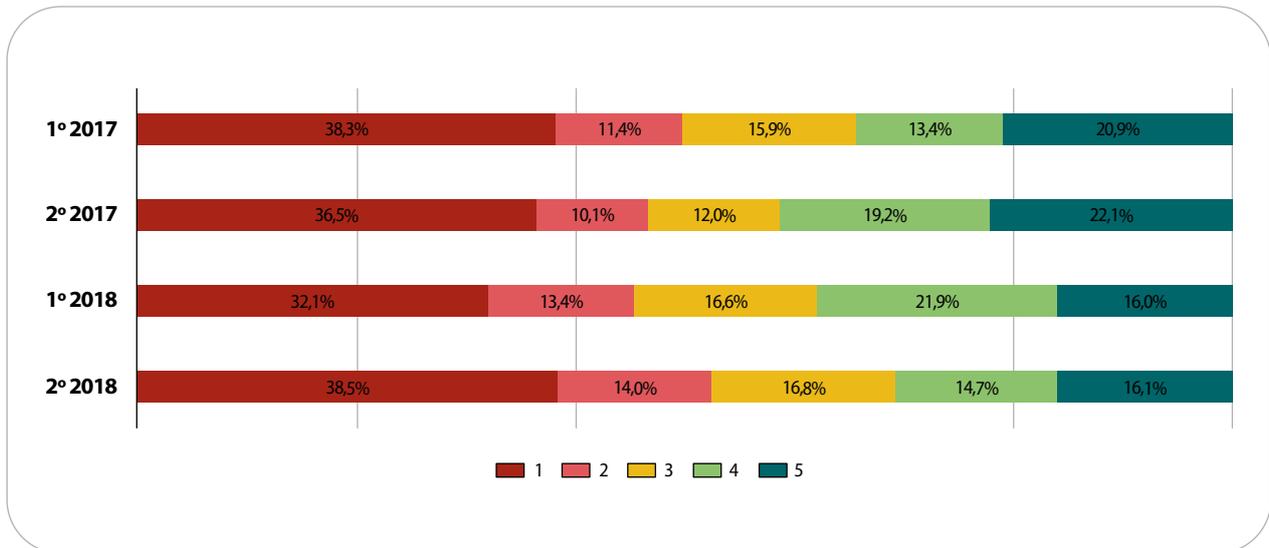


Gráfico 10: Clareza da Resposta - Representatividade por avaliação – 2017/2018

Ao analisar a percepção do usuário por tipo de público, no 2º semestre de 2018, notam-se quedas no nível de satisfação nos públicos "aluno de escola de aviação civil/aeroclube" e "comissário". Os públicos "mecânico" e "piloto" tiveram os níveis mantidos.

Conforme mencionado, destaca-se o grupo "passageiro/cidadão" que, apesar da melhoria no ano de 2018, se mantém em patamar insatisfatório, o público "comissário" registrou a queda de satisfação no período resultado de alterações normativas que afetaram o grupo.

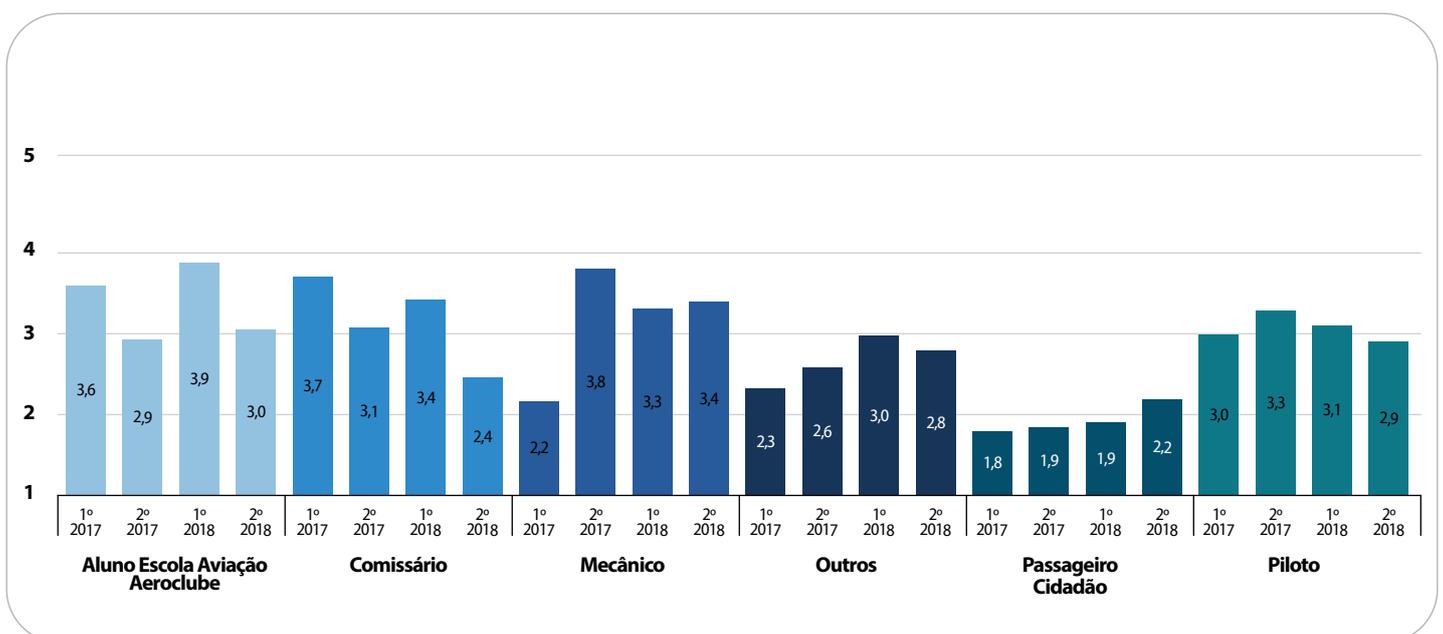


Gráfico 11: Clareza da resposta – Avaliação por tipo de público – 2017/2018

3.4 AVALIAÇÃO SOBRE O CONTEÚDO DA RESPOSTA

A avaliação dos usuários quanto ao "conteúdo da resposta" apresenta desempenho insatisfatório, sendo uma das razões que levou à alteração do modelo de atendimento da Agência.

A Ouvidoria em parceria com as áreas técnicas da ANAC realizou, em 2018, no âmbito da implantação de um novo sistema de atendimento, uma série de reuniões a fim de identificar, melhorar e monitorar as respostas dadas aos usuários por meio dos SEAMs em implantação. Acredita-se que com tais ações os índices de satisfação melhorem, a partir de 2019.

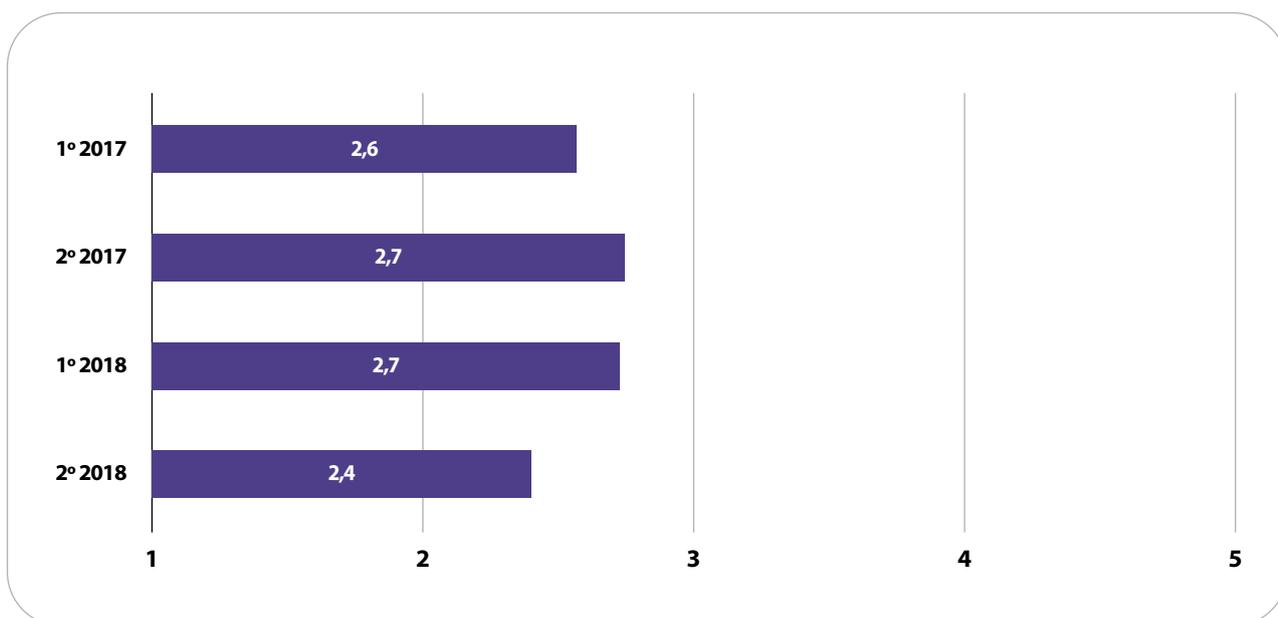


Gráfico 12: Nota por conteúdo da resposta – 2017/2018

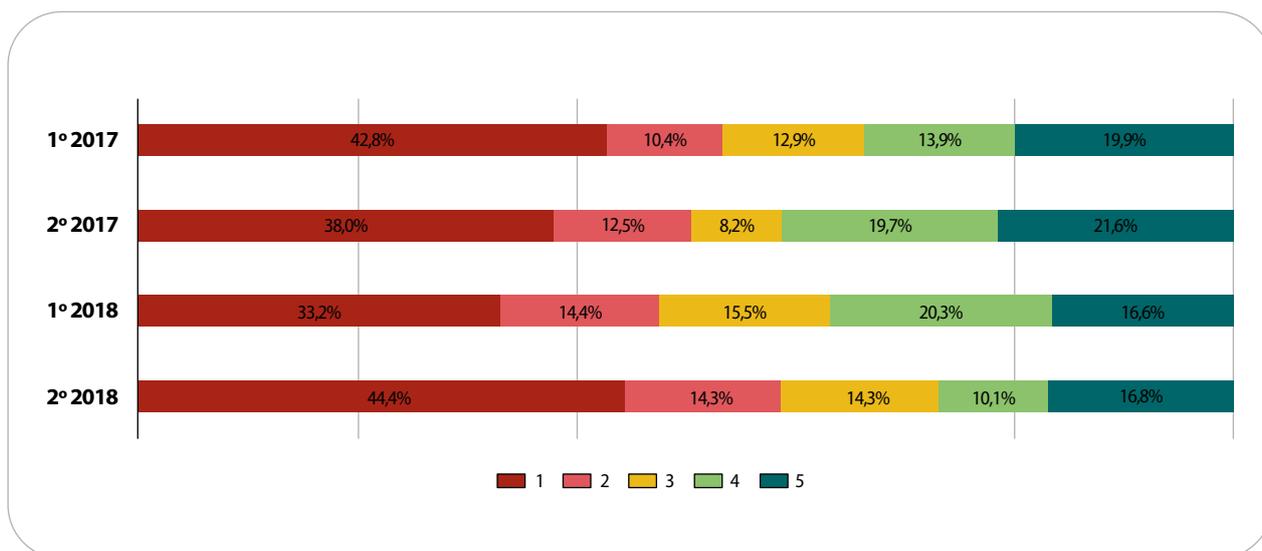


Gráfico 13: Conteúdo da resposta - Representatividade por avaliação – 2017/2018

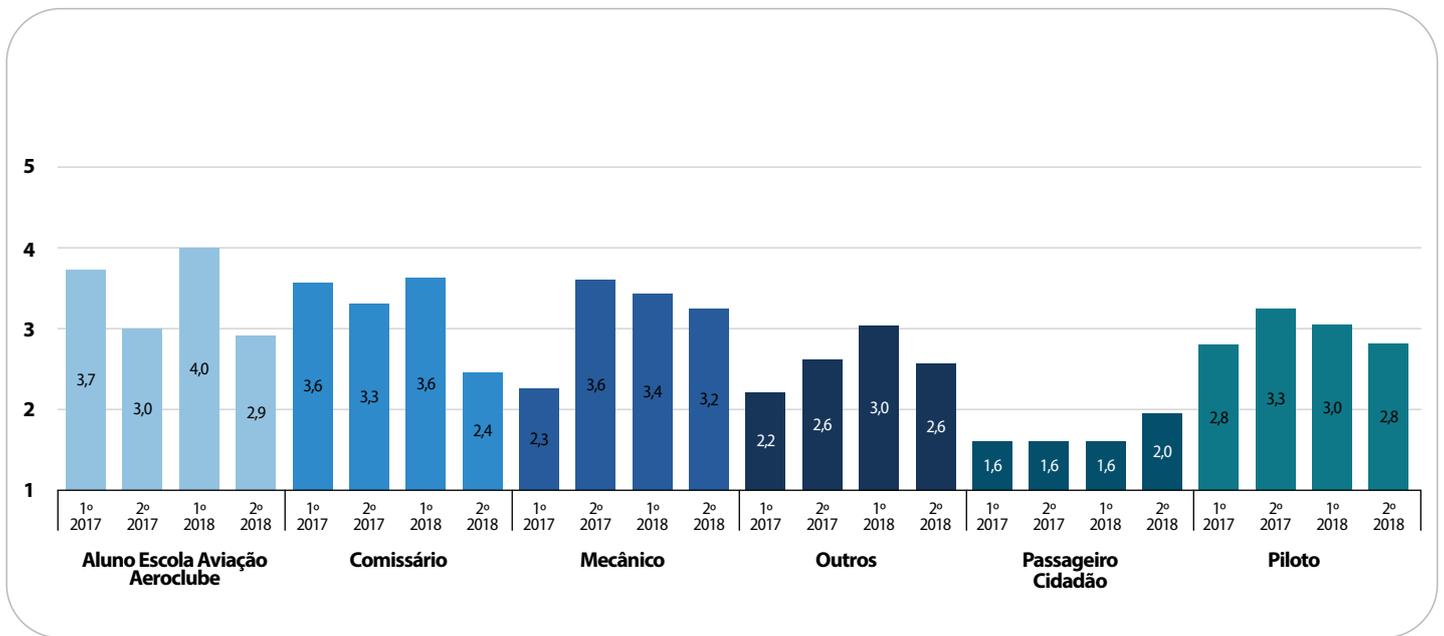


Gráfico 14: Conteúdo da resposta – Avaliação por tipo de público – 2017/2018

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

A avaliação dos usuários quanto ao "Resultado" – ou seja, atendimento às suas expectativas – comparando os anos de 2017 e 2018 o índice manteve-se, porém está abaixo das expectativas.

Resultados se justificam pela alteração do processo de atendimento implantado em setembro de 2018. Estima-se que, a partir de 2019, já com o processo amadurecido, melhores resultados sejam obtidos.

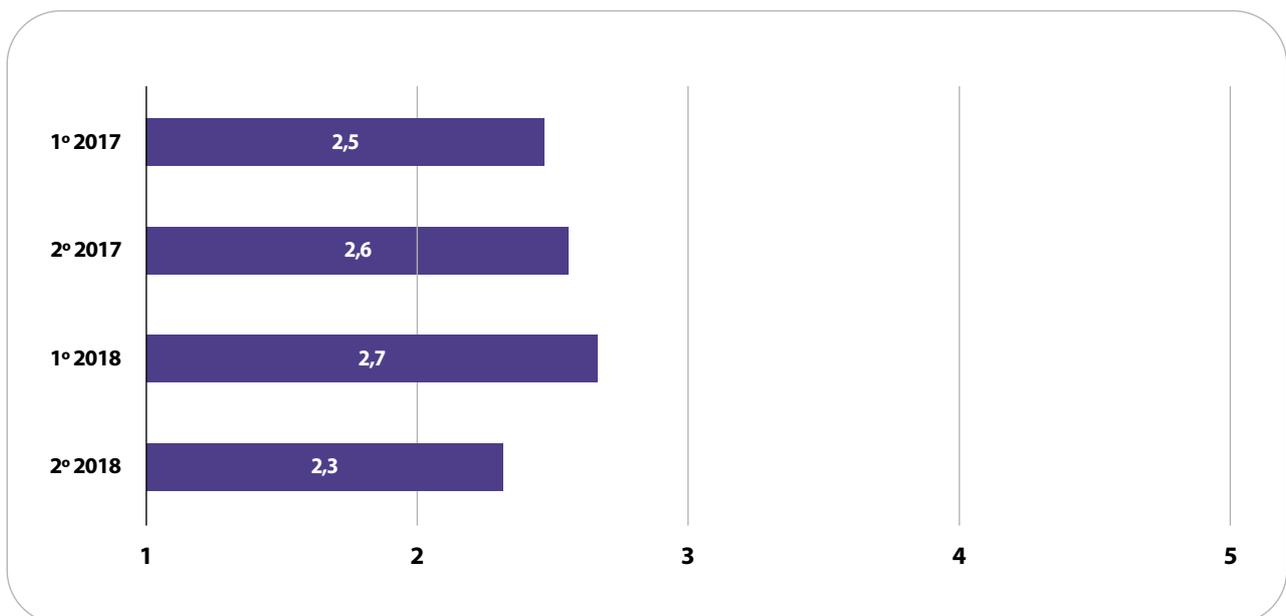


Gráfico 15: Nota por Resultado (atendimento às expectativas do usuário) – 2017/2018

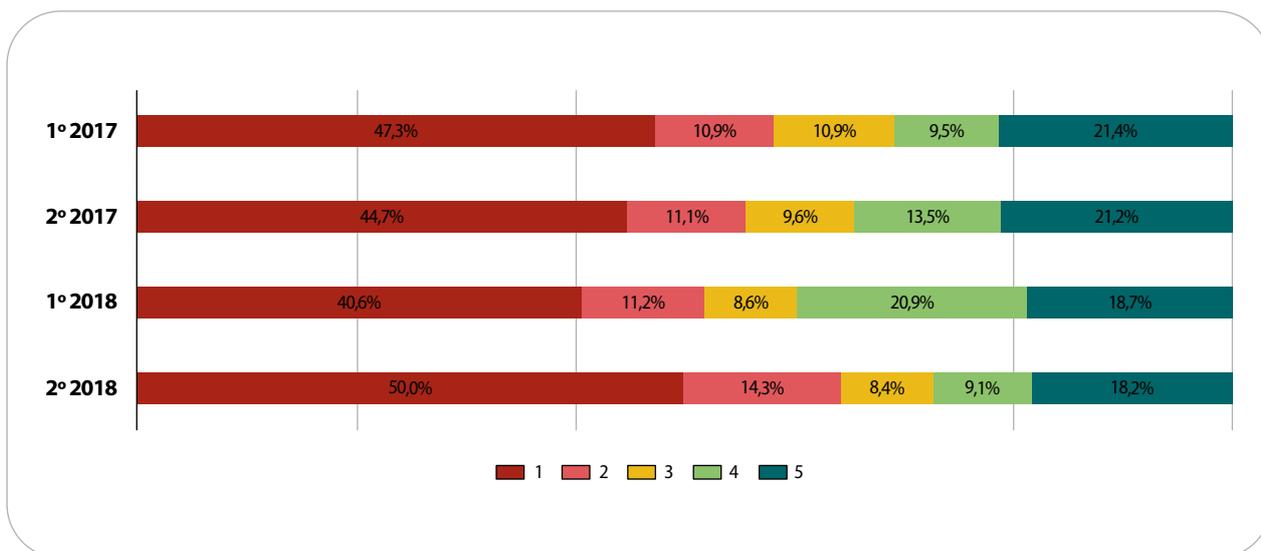


Gráfico 16: Resultado (atendimento às expectativas do usuário) - Representatividade por avaliação – 2017/2018

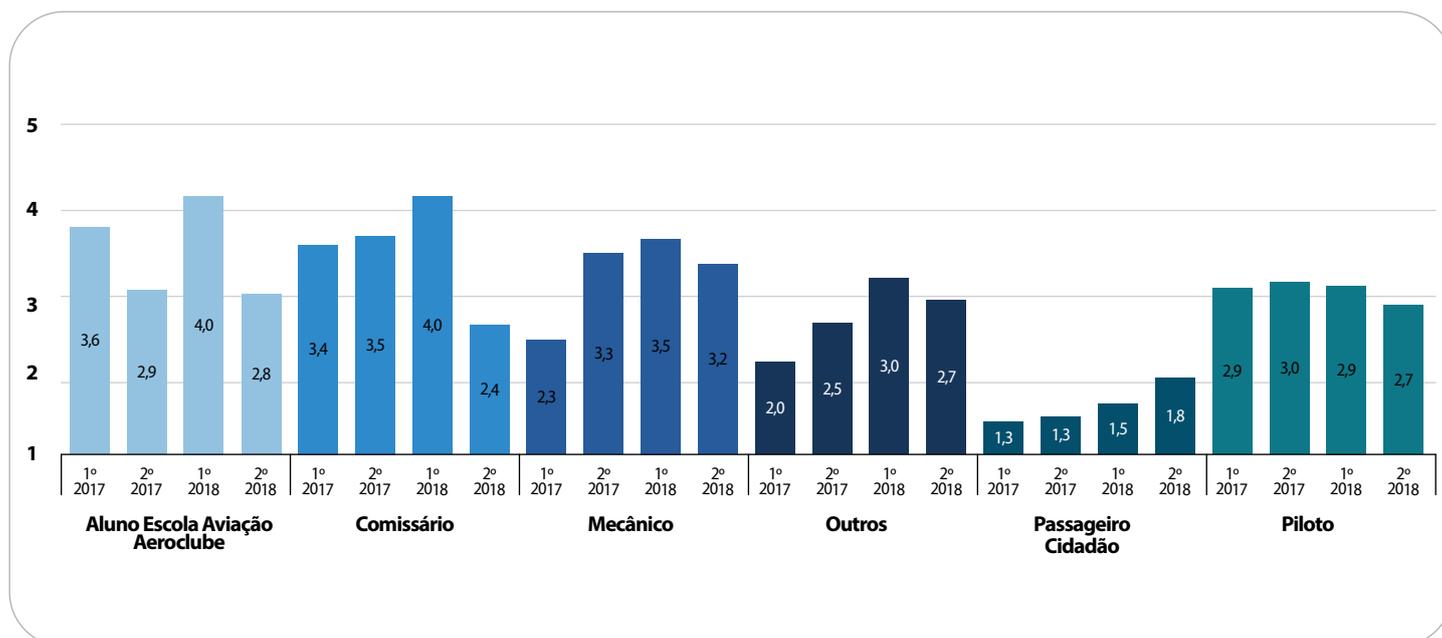


Gráfico 17: Resultado (atendimento às expectativas do usuário) – Avaliação por tipo de público – 2017/2018

3.6 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 18 demonstram que a qualidade e a celeridade da resposta são as situações para as quais foram oferecidas o maior número de sugestões em 2017 e 2018. 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".

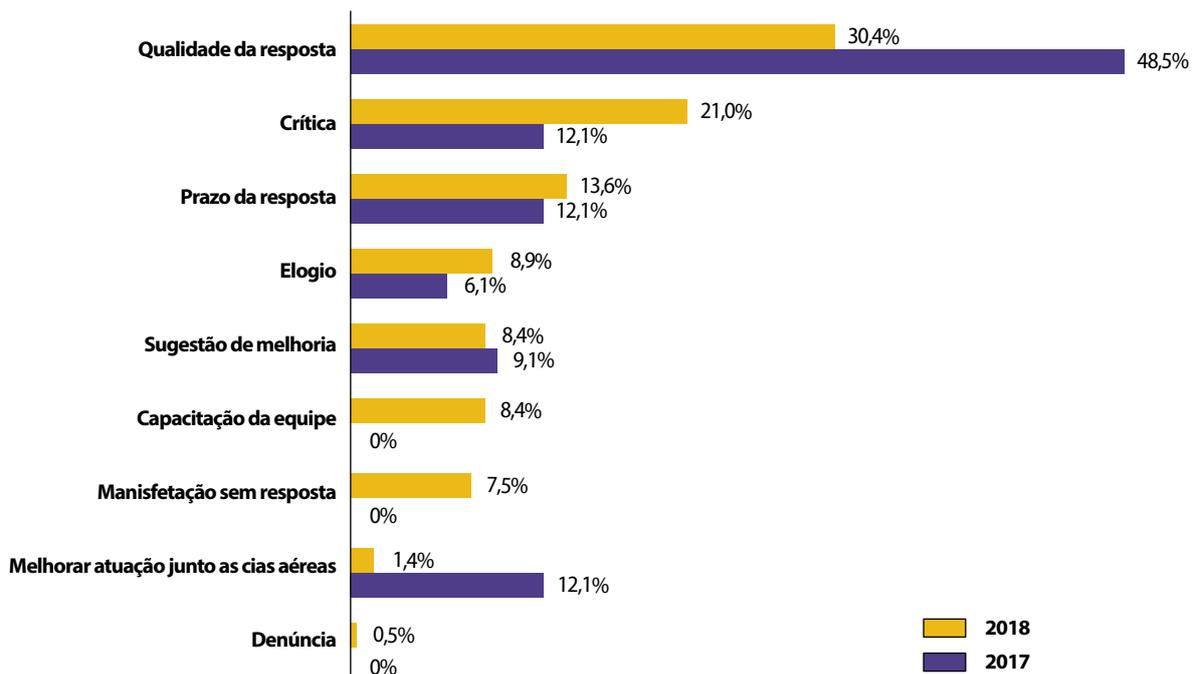


Gráfico 18: Sugestões de melhorias – 2017/2018

3.7 OBSERVAÇÃO RELEVANTE

Teve-se dificuldade para tomada de decisão sobre a divulgação da parte referente à pesquisa de qualidade de atendimento deste segundo semestre de 2018, dado que 4 dos 6 meses da pesquisa tiveram uma sistemática completamente diferenciada da série histórica.

Dentre outras razões além dos típicos dos problemas de implantação de um sistema novo, a nova sistemática passa a avaliar o conjunto das manifestações, saindo de um universo de 1.600 semestre para 60.000. A avaliação passa a se subdividir entre atendidos pelos SEAMs, atendidos pelo Call Center e atendidos pela Ouvidoria (segunda instância).

O sistema também tem um componente de auto aperfeiçoamento, (FAQs, roteiros e páginas setoriais) que deverá, no tempo, diminuir as intervenções dos usuários mais satisfeitos.

Outro efeito já observado é a forte diminuição de usuários que chegam a ouvidoria, o que vai permitir que esta possa fazer efetiva mediação entre estes e as áreas finalísticas, mas no primeiro momento mascara a pesquisa sobre o atendimento de Ouvidoria.

Enfim, apesar dos aspectos positivos do novo modelo, adotou-se a decisão de preservar a série histórica, mas alerta-se que o segundo semestre de 2018 teve sua análise prejudicada pela alteração da sistemática de coleta, tratamento e resposta as manifestações.

A pesquisa de 2019 será separada por grupos de respondentes, diferenciando o atendimento em primeira e segunda instâncias na ANAC e detalhando por assunto, o que facilitará a vinculação da manifestação a um específico processo de negócio.

Pesquisa



de satisfação
sobre os **serviços** da ANAC | 2018

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

A pesquisa de satisfação sobre serviços da ANAC visa mensurar o grau de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela Agência a fim de identificar possibilidades de melhorias nos processos de trabalho que resultem na prestação de serviços efetivos.

A ANAC aplica a pesquisa desde 2016, sendo que, a partir da vigência em 2018 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), se tornou obrigatória para as entidades da administração pública da União, como um direito básico do usuário no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços.

A pesquisa é aplicada por meio de formulário eletrônico disponibilizado, no sítio da ANAC na internet, e encaminhada por e-mail aos usuários que tiveram serviços efetivamente prestados pela Agência.

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 "muito insatisfeito", e a Nota 5 "totalmente satisfeito".

Ao final da pesquisa, em campo aberto, os respondentes encaminham sugestões para a melhoria dos processos e serviços da Agência.

4.1 NÚMERO DE AVALIAÇÕES RECEBIDAS

No segundo semestre de 2018, foram recebidas 1633 avaliações sobre os serviços prestados pela ANAC, um aumento de aproximadamente 13% em relação ao primeiro semestre de 2018. Esta amostragem apresenta um nível de confiança de 95%, com margem de erro de 5%.

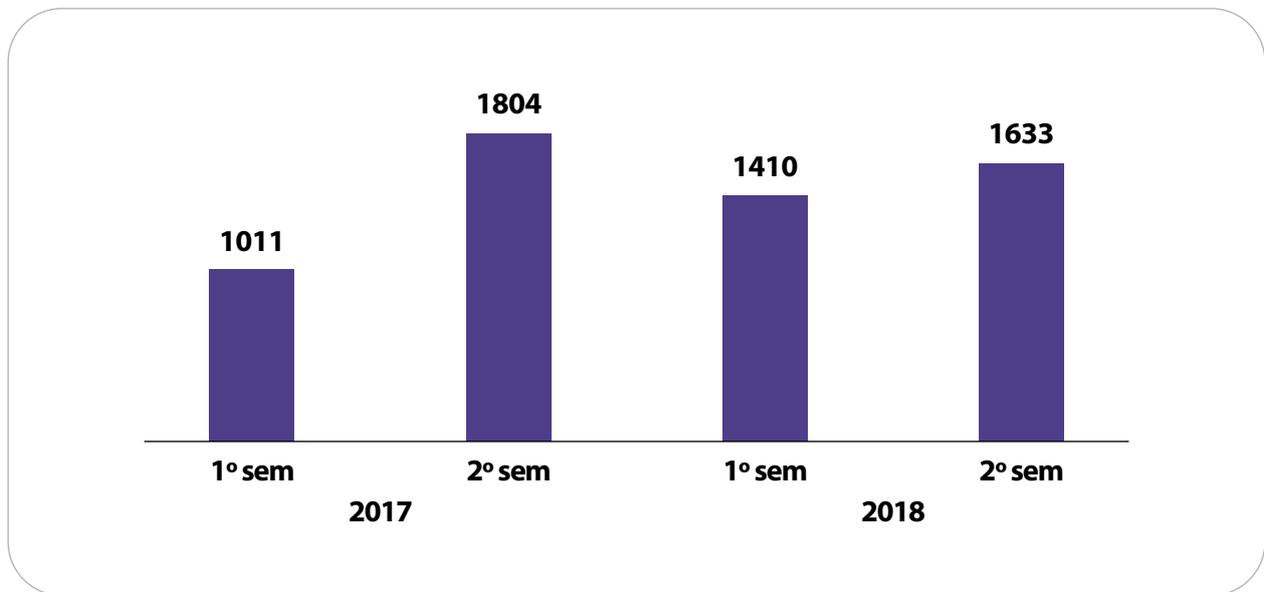
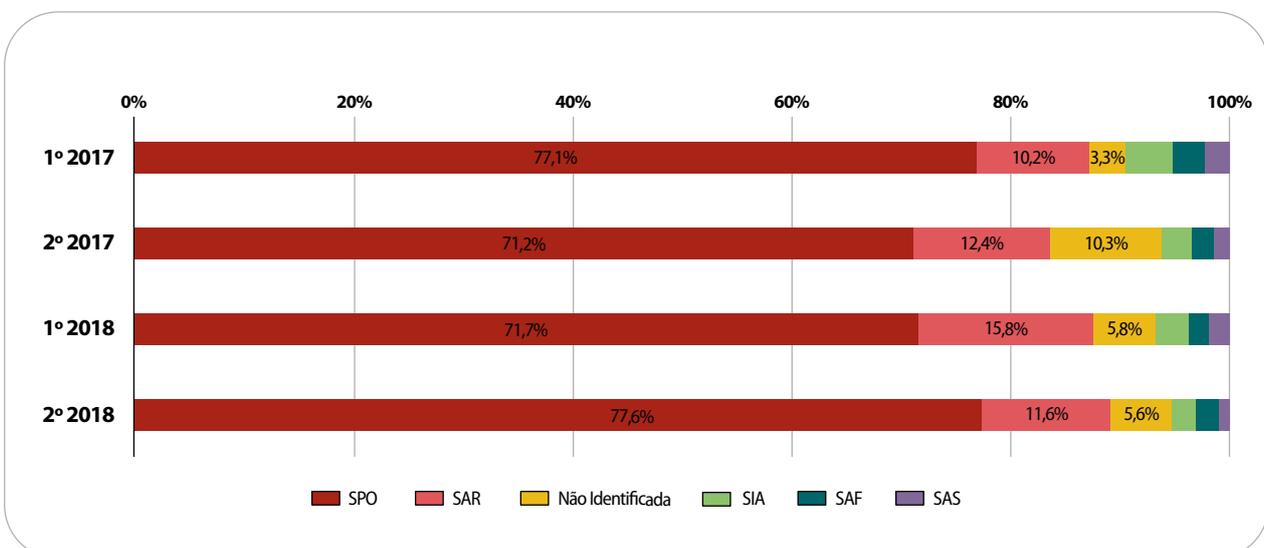


Gráfico 19: Número de avaliações recebidas - 2017/2018

4.2 SERVIÇOS AVALIADOS POR SUPERINTENDÊNCIA

Historicamente, maior parte das avaliações recebidas se refere a serviços prestados pela Superintendência de Padrões Operacionais – SPO, dado que seu público alvo de regulados se caracteriza pela composição prioritária por pessoas físicas (pilotos, comissários, mecânicos). A segunda com maior quantitativo de avaliações é a Superintendência de Aeronavegabilidade – SAR, como pode ser verificado no gráfico 20.



	2018		2017	
	1º Semestre	2º Semestre	1º Semestre	2º Semestre
 SPO	77,6%	71,7%	71,2%	77,1%
 SAR	11,6%	15,8%	12,4%	10,2%
 Não Identificado	5,6%	5,8%	10,3%	3,3%
 SIA	2,1%	3,1%	2,7%	4,5%
 SAF	2,3%	1,9%	1,9%	3,0%
 SAS	0,9%	1,7%	1,5%	2,1%

Gráfico 20: Serviços avaliados por Superintendência- 2017/2018

Os serviços, nos quais a unidade organizacional não pode ser identificada, se referem aos serviços indicados pelos respondentes da pesquisa como "Outros Serviços", sem possibilidade de identificação destes a partir das demais informações presentes nas avaliações.

4.3 SERVIÇOS MAIS AVALIADOS

O serviço com maior frequência de avaliação, no segundo semestre de 2018, foi o de Licença de Comissário de Voo - Etapa 1 - Realização de exame teórico, com 23,82% de todas as 1633 avaliações realizadas.

Os demais serviços mais avaliados, ao longo do semestre, podem ser verificados na Tabela 3 – Serviços mais avaliados em 2018.

Serviço Avaliado	1º Sem	2º Sem
Licença de Comissário de Voo - Etapa 1 - Realização de exame teórico	13,06%	23,82%
Licença de Piloto - Etapa 1 - Realização de exame teórico	7,36%	10,23%
Licença de Piloto - Etapa 3 - Emissão de Licença	8,96%	7,10%
Revalidação de Habilitação	7,50%	5,57%
Licença de Piloto - Etapa 2 - Realização de exame prático	5,76%	4,23%
Certificação de Proficiência Linguística	1,81%	3,31%
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 3 - Emissão de habilitação	3,26%	2,76%
Atualização de cadastro no SACI	2,22%	2,39%
Certificado Médico Aeronáutico - CMA	2,01%	2,33%
Habilitação em equipamento ou operação - Etapa 2 - Realização de exame prático	3,47%	1,47%

Tabela 3: Serviços mais avaliados em 2018

4.4 ÍNDICES DE SATISFAÇÃO POR QUESITO EM 2018

No segundo semestre de 2018, os índices de satisfação para os quesitos de Facilidade para localização dos Serviços no site, Suficiência das informações disponibilizadas para solicitação do serviço e Adequação do tempo para execução do serviço mantiveram-se estáveis em nível positivo elevado quando comparados aos resultados do primeiro semestre do ano.

O quesito de Qualidade do serviço prestado apresentou estabilidade com pequena melhora e o índice de satisfação dos usuários quanto à Facilidade para solicitação do serviço diminuiu, também estável em patamar elevado, apresentou pequena redução.

Quando analisada sob a ótica do conjunto de serviços prestados, o resultado apresenta estabilidade, em patamar elevado, sem alterações significativas, positivas ou negativas, entre o primeiro e segundo semestre.

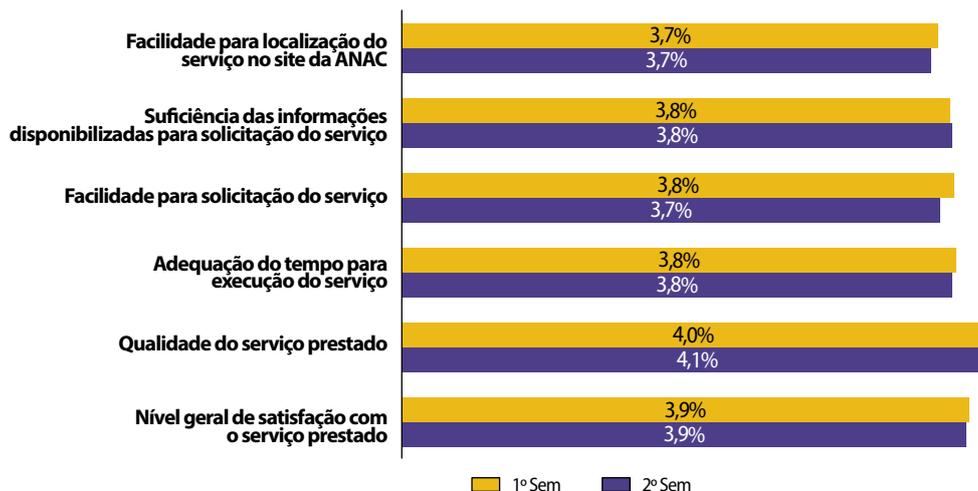


Gráfico 21: Índices de satisfação por quesito em 2018

A seguir, será apresentada a série histórica para cada quesito avaliado de forma independente.

4.5 AVALIAÇÃO SOBRE A FACILIDADE PARA LOCALIZAÇÃO DO SERVIÇO NO SITE DA ANAC

A avaliação dos usuários quanto à facilidade para localizar os serviços, no site da ANAC, manteve-se estável no segundo semestre de 2018 com relação ao semestre anterior, conforme o Gráfico 1 – Índice de Facilidade para Localização do serviço no site da ANAC.

Os comentários e sugestões recebidos pelos respondentes da pesquisa foram categorizados e analisados, verificando-se a existência de relatos de dificuldades com a acessibilidade e a clareza para localizar as informações no sítio da ANAC (maiores informações no item 1.11 Sugestões recebidas para melhoria dos serviços da ANAC).

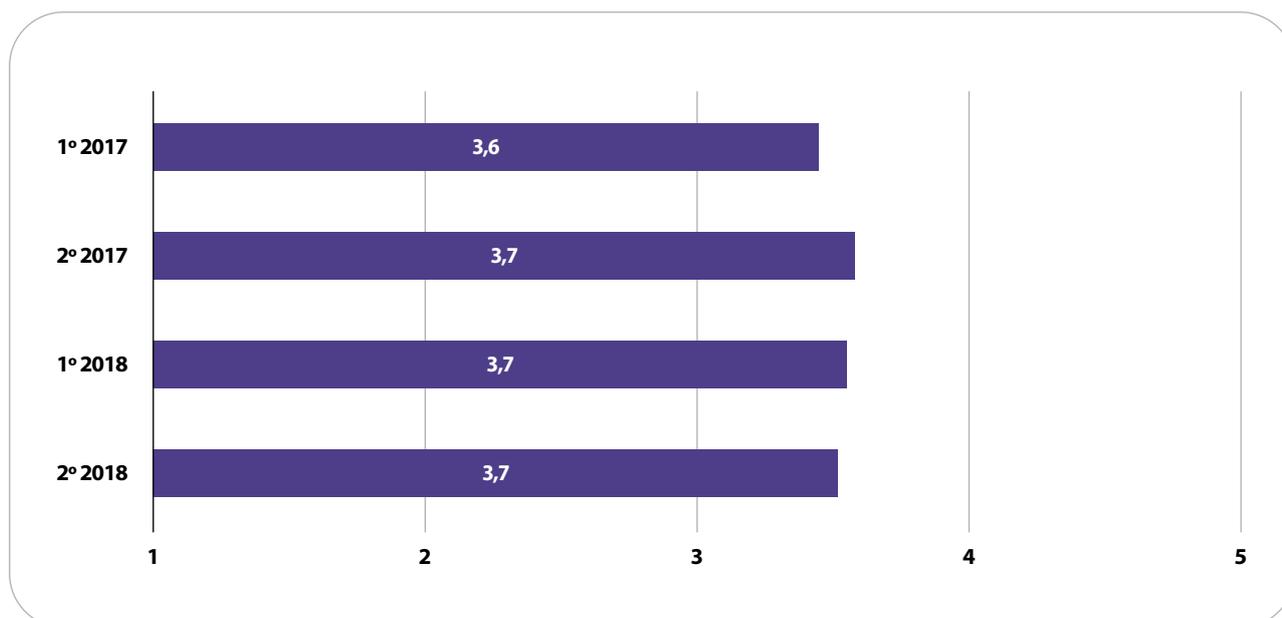


Gráfico 22: Índice de Facilidade para Localização do Serviço no Site da ANAC

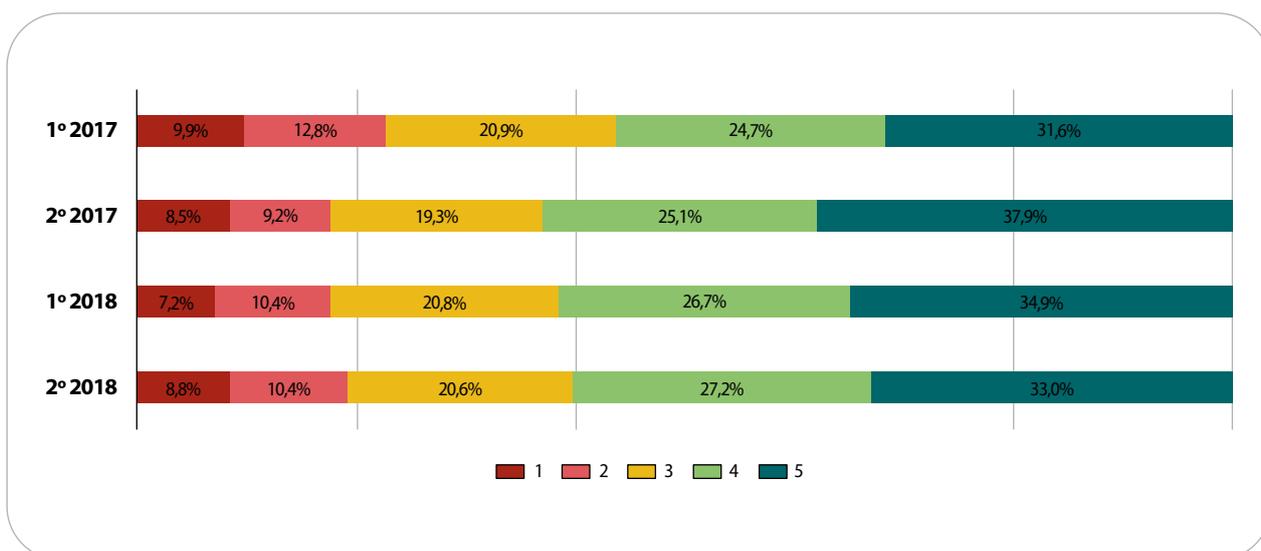


Gráfico 23: Avaliação de Facilidade para Localização do Serviço no Site da ANAC

4.6 AVALIAÇÃO SOBRE A SUFICIÊNCIA DAS INFORMAÇÕES DISPONIBILIZADAS PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO

O índice para a Suficiência das informações disponibilizadas para solicitação do serviço manteve-se estável, ao longo do último semestre avaliado, em patamar elevado; com uma nota de 3,8 fixando 67,6 % dos respondentes no patamar de "satisfeito" e "totalmente satisfeito".

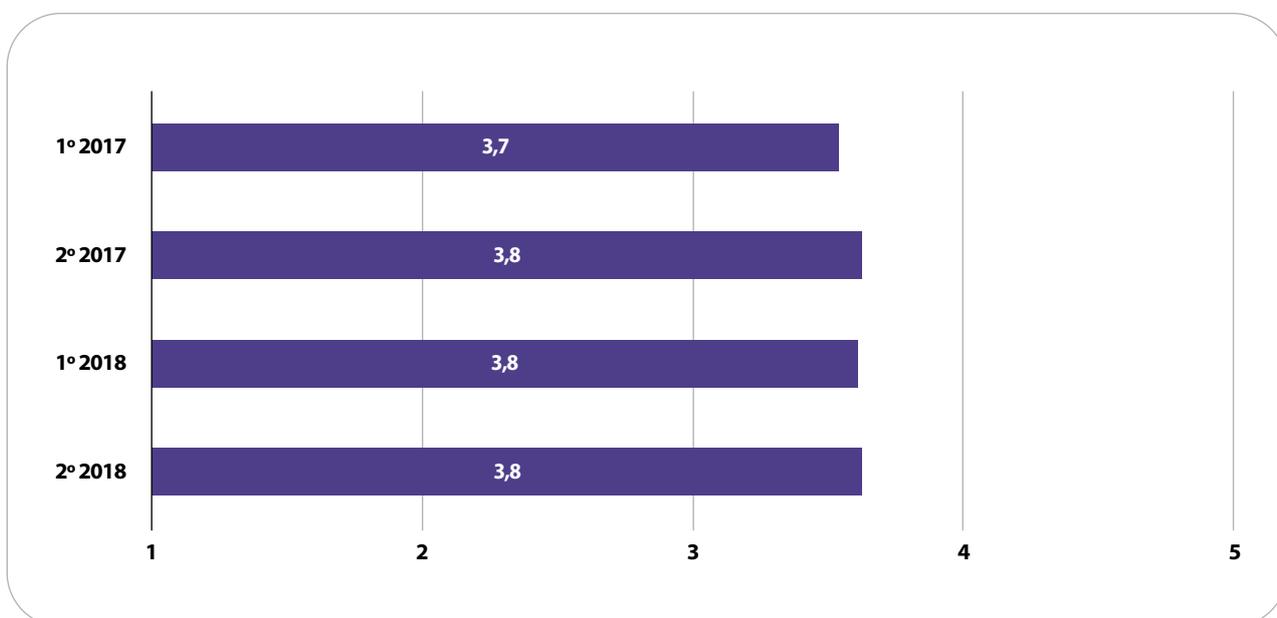


Gráfico 24: Índice Suficiência das Informações Disponibilizadas para Solicitação do Serviço

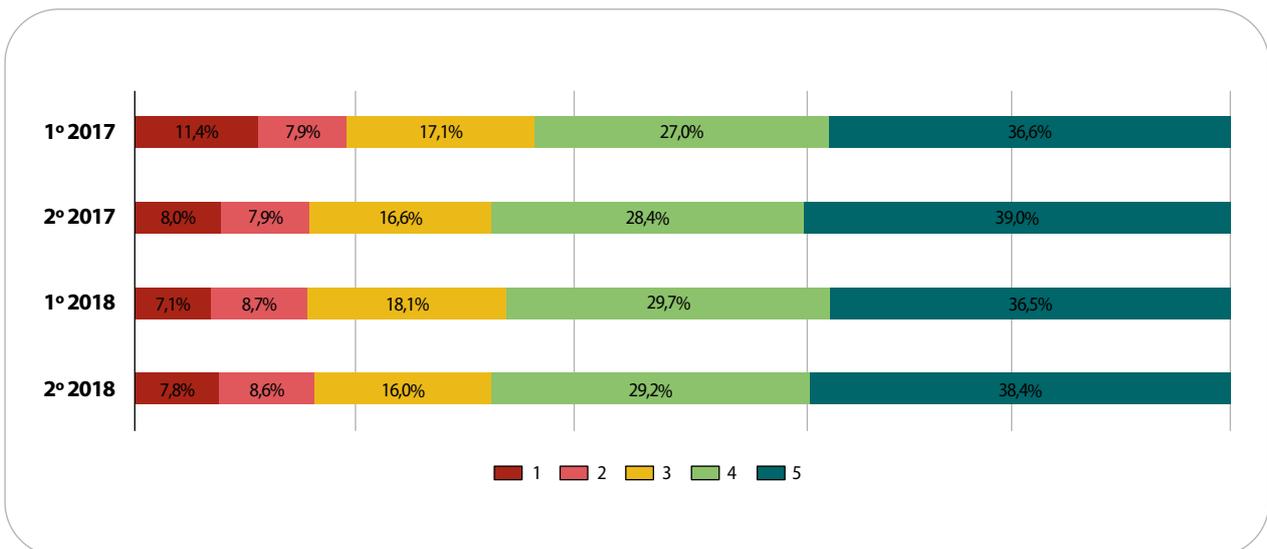


Gráfico 25: Avaliação de Suficiência das Informações Disponibilizadas para Solicitação do Serviço

4.7 AVALIAÇÃO SOBRE A FACILIDADE PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO

Apesar de estável, o resultado sobre a facilidade para solicitação do serviço, foi o único índice, no semestre em análise, que apresentou pequena redução, passando de 3,8 no primeiro semestre de 2018 para 3,7.

Houve um leve aumento de 0,6% de usuários "satisfeito" com o quesito, porém, porem verifica-se uma redução de 3,1% no número de usuários "totalmente satisfeito". Legislação externas provocaram alterações nos conteúdos / apresentações dos serviços da Carta de Serviços, o que pode explicar a redução do nível de satisfação.

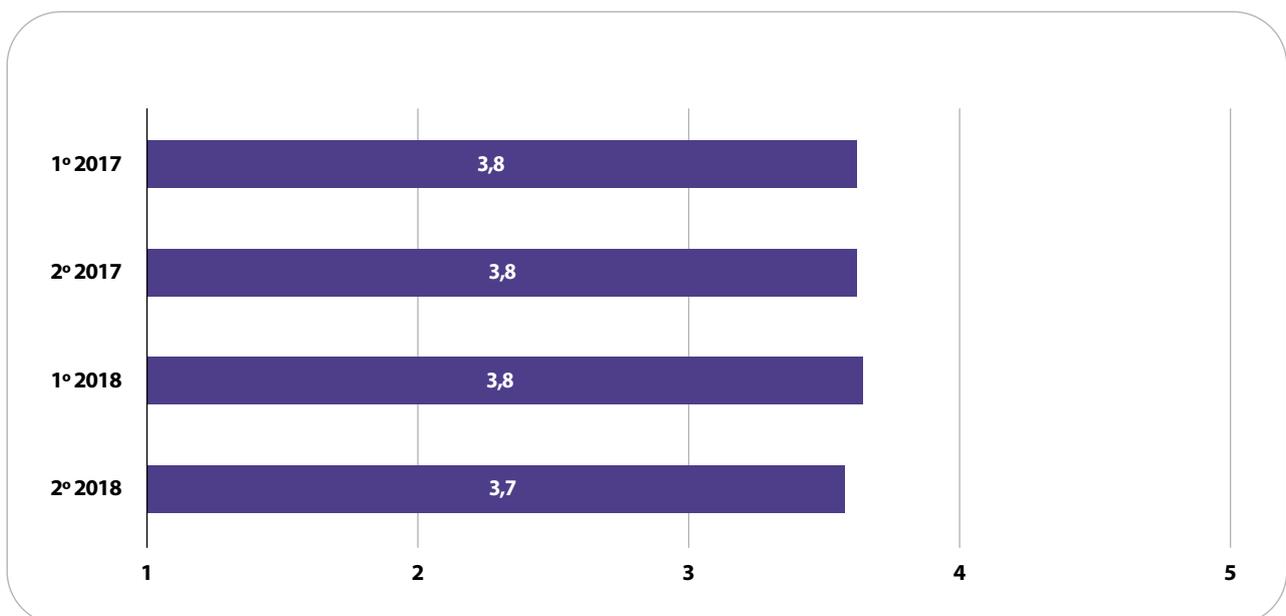


Gráfico 26: Índice Facilidade para Solicitação do Serviço

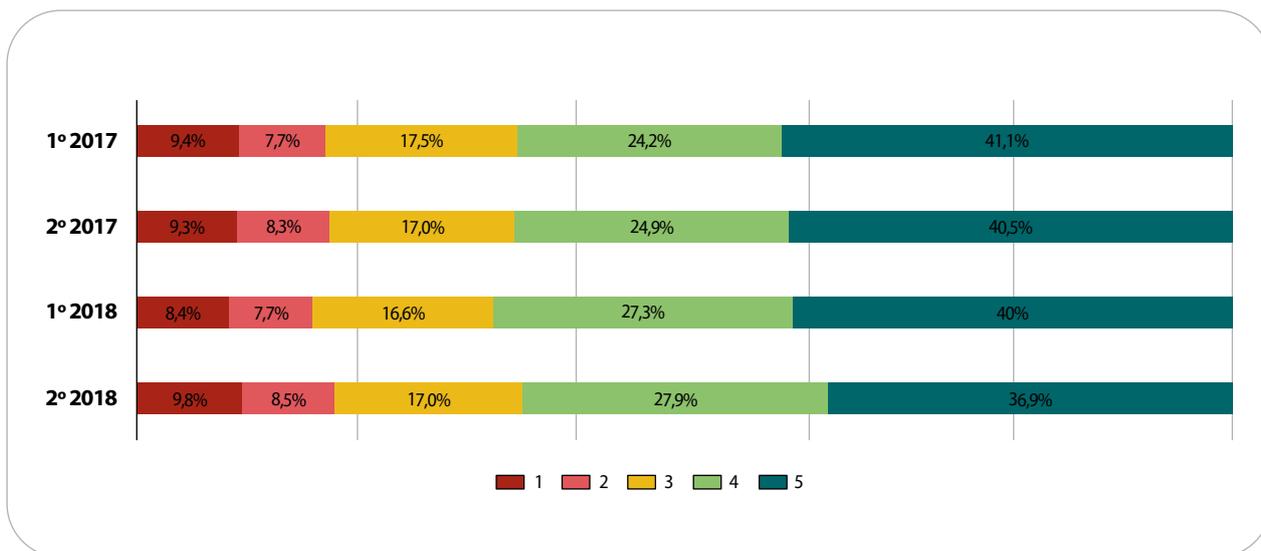


Gráfico 27: Avaliação de Facilidade para Solicitação do Serviço

4.8 AVALIAÇÃO SOBRE A ADEQUAÇÃO DO TEMPO PARA A EXECUÇÃO DO SERVIÇO

O índice de adequação do tempo para a execução do serviço tem se mantido estável ao longo dos semestres analisados em patamar elevado.

Apesar do nível de satisfação ter aumentado (Nota 4 e 5) no patamar de 69,9 % observa-se um deslocamento da percepção dos usuários "insatisfeito" com o tempo para a execução do serviço para uma percepção de "muita insatisfação". Adicionalmente, verifica-se uma migração das avaliações neutras para a avaliação de satisfação com o quesito (Nota 4).

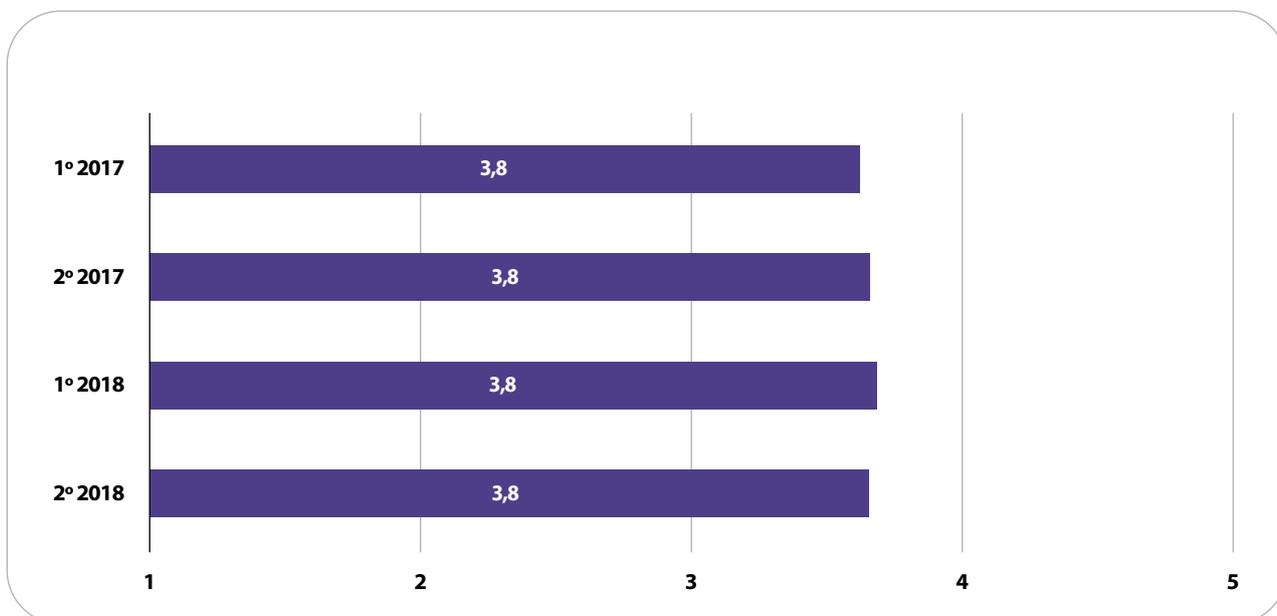


Gráfico 28: Índice Adequação do Tempo para Execução do Serviço

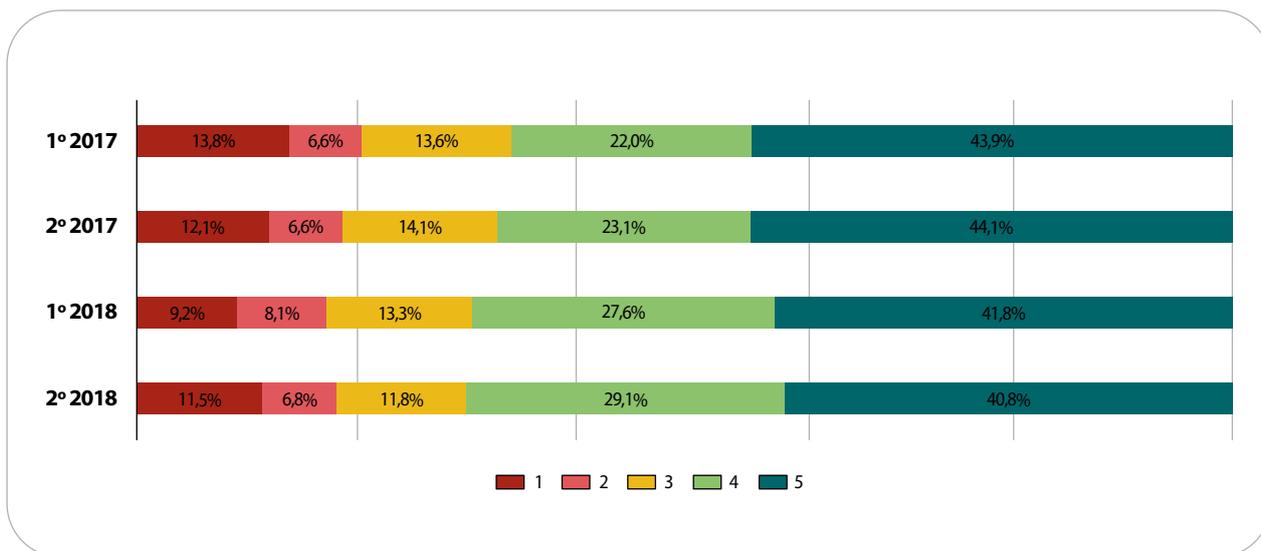


Gráfico 29: Avaliação de Adequação do Tempo para Execução do Serviço

4.9 AVALIAÇÃO SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

Com relação à qualidade do serviço prestado, observa-se uma melhoria na percepção dos usuários no segundo semestre de 2018. O índice que, desde o segundo semestre de 2017, representou 4,0 pontos na escala Likert subiu para 4,1 pontos no segundo semestre de 2018.

O aumento no índice de satisfação deve-se ao aumento nas avaliações de usuários "satisfeito" e "totalmente satisfeitos", com redução de usuários "insatisfeito". O quesito qualidade apresenta Nota media de 4,1 com 77,5 % dos respondentes situados na faixa de "satisfeito" e "muito satisfeito"

Vale ressaltar que esta avaliação representa o índice mais elevado de toda a série histórica para todos os quesitos avaliados. Apesar de algumas dificuldades relatadas pelos usuários com relação a alguns quesitos avaliados, houve uma melhora na percepção dos usuários quanto à qualidade do serviço prestado pela Agência.

Trata-se, assim, de um resultado deveras positivo, e os trabalhos futuros da ANAC para a melhoria dos demais quesitos provavelmente ensejará um aumento ainda maior na percepção dos usuários quanto à qualidade o serviço prestado pela ANAC.

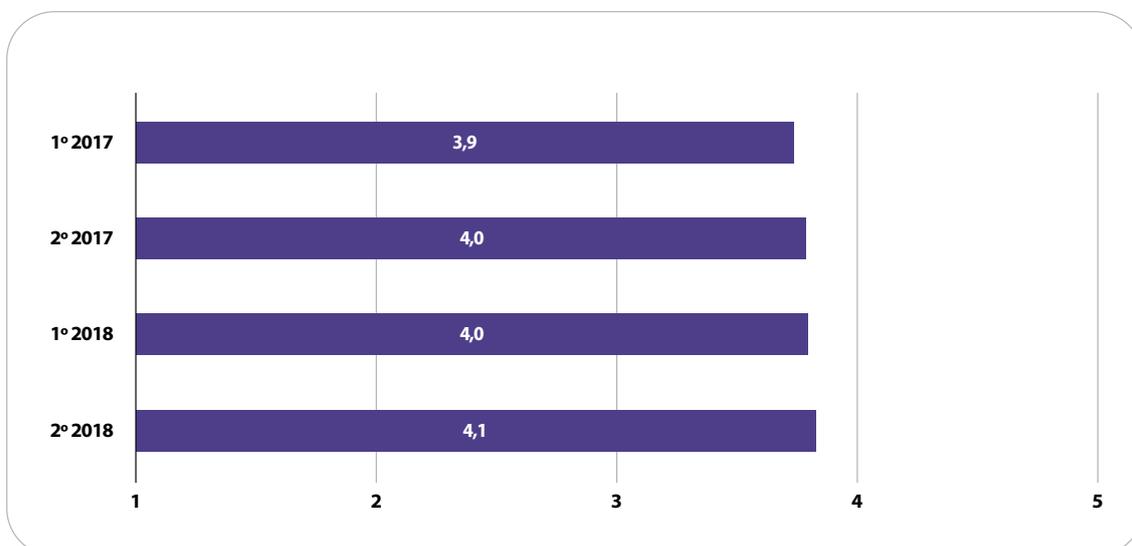


Gráfico 30: Índice Qualidade Serviço

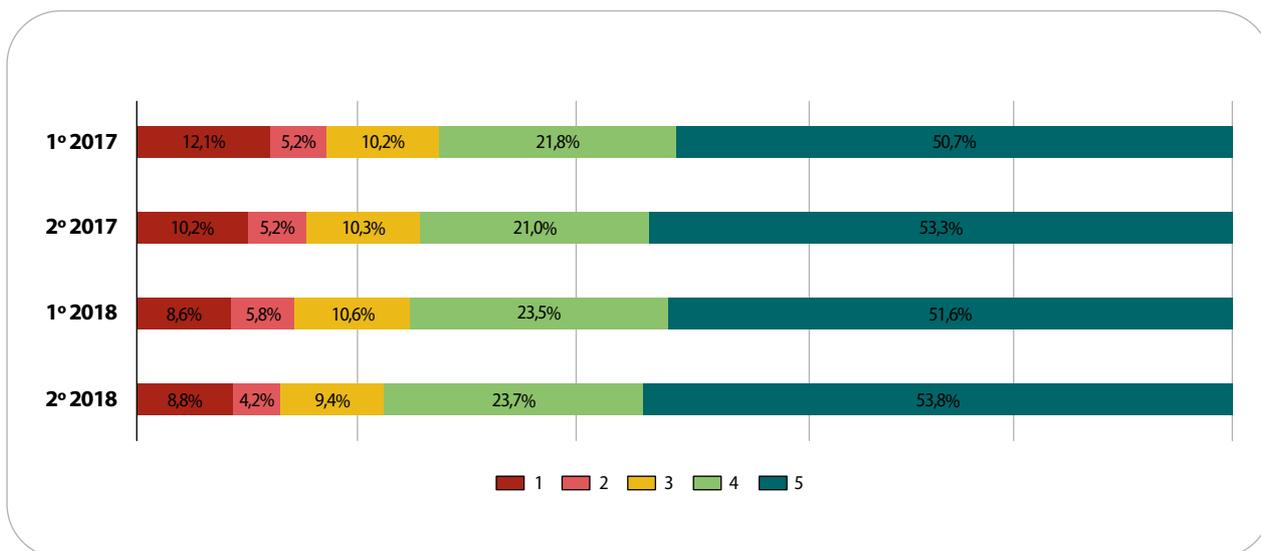


Gráfico 31: Avaliação de Qualidade do Serviço Prestado

4.10 AVALIAÇÃO SOBRE O NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO

A avaliação com relação ao nível geral de satisfação com o serviço prestado manteve-se estável em 2018, com uma nota de 3,9 na escala Likert, como pode ser verificado no Gráfico a seguir.

Observa-se a manutenção da avaliação, em patamar elevado, sendo que a percepção dos usuários no segundo semestre de 2018, apresenta uma diminuição nas notas negativas e um aumento nas notas positivas.

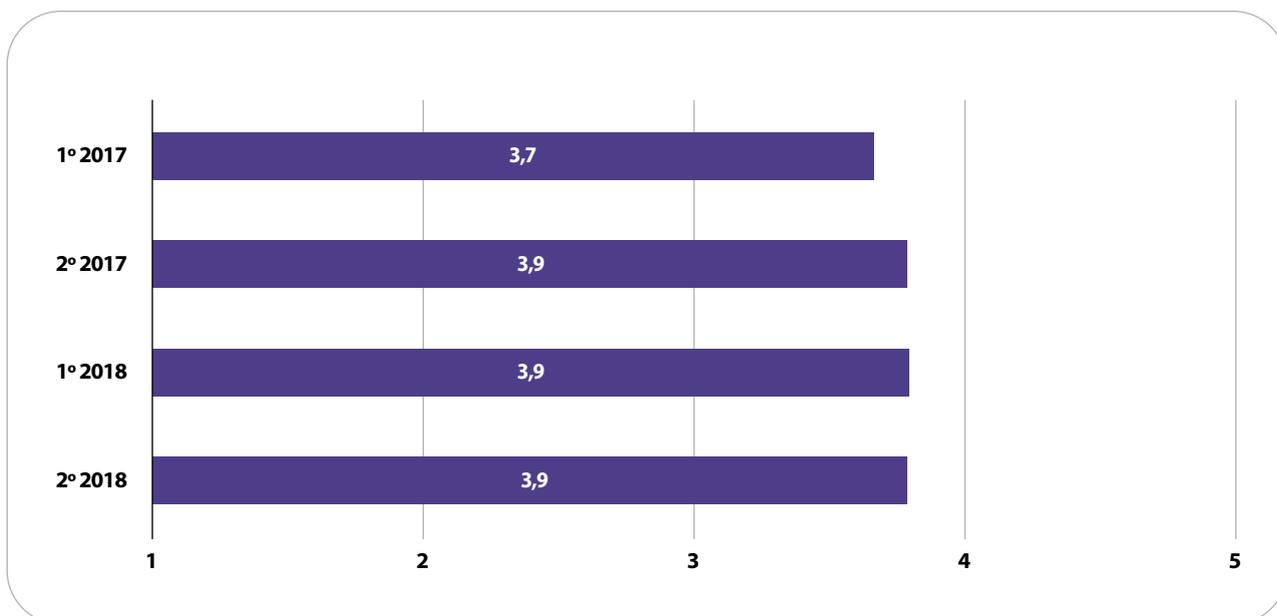


Gráfico 32: Índice Nível Geral de Satisfação com o Serviço Prestado

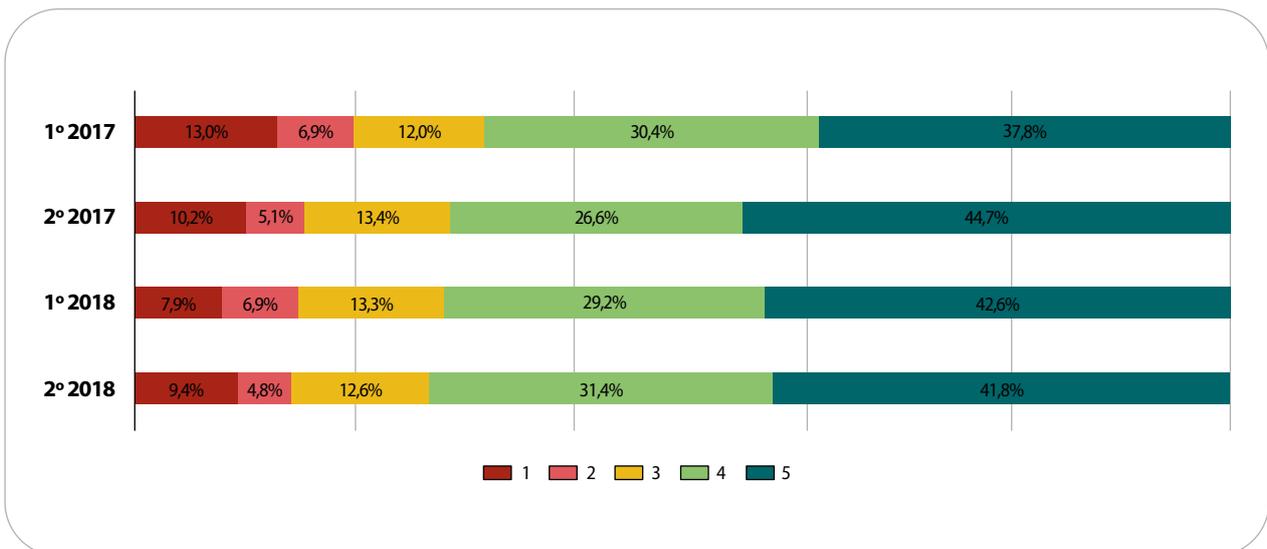


Gráfico 33: Avaliação de Nível geral de Satisfação com o Serviço Prestado

4.11 SUGESTÕES RECEBIDAS PARA MELHORIA DOS SERVIÇOS DA ANAC

A pesquisa possui um campo aberto no qual o usuário pode apresentar comentários ou sugestões para a melhoria dos serviços prestados pela Agência. No segundo semestre de 2018, foram recebidos 760 comentários e sugestões, que foram devidamente analisados e categorizados.

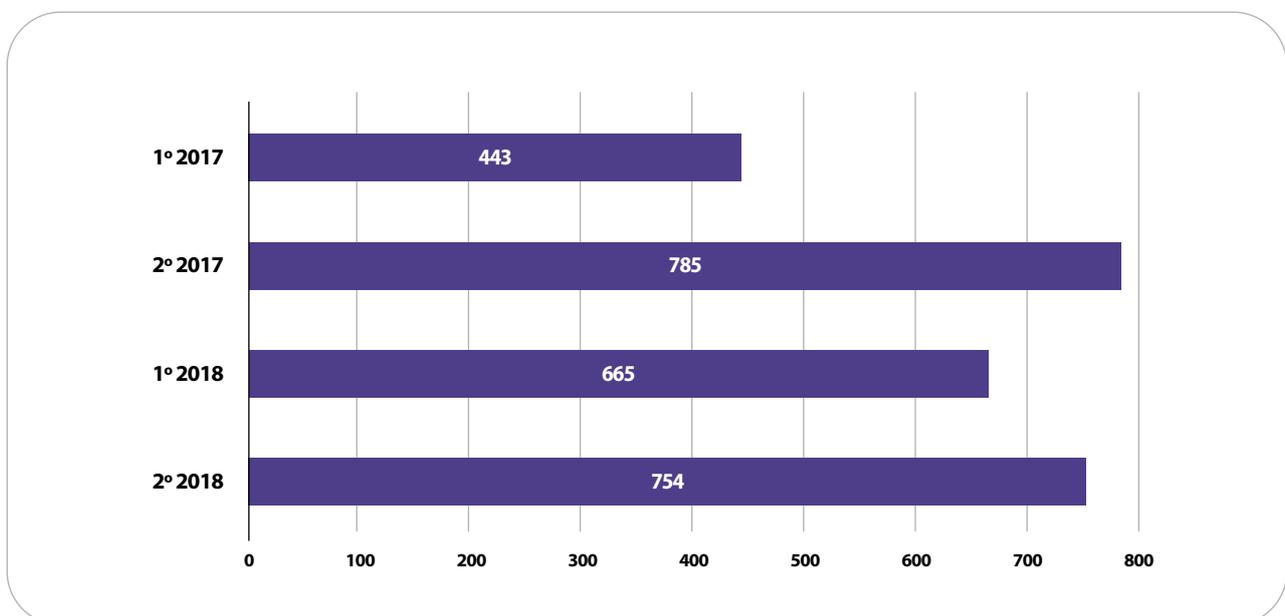


Gráfico 34: Sugestões Recebidas para Melhoria dos Serviços

No segundo semestre de 2018, evidenciou-se um aumento de comentários que sugerem uma maior agilidade e celeridade processual. A ANAC, conforme previsto no seu Planejamento Estratégico 2015/2019 alinhada com as instâncias responsáveis pela desburocratização e digitalização dos serviços, está envidando esforços no sentido de simplificar e desburocratizar os serviços prestados.

O número de usuários que se manifestou com relação à necessidade de melhorias, no sítio eletrônico da ANAC, também apresentou um aumento expressivo, apesar de exceto por modificações no conteúdo da carta de serviços nada foi alterado no semestre. De qualquer forma a Ouvidoria encaminhou um Relatório de avaliação à Assessoria de Comunicação Social com as sugestões recebidas, o qual está sendo complementado por pesquisa específica desta unidade na busca de subsídios para aprimoramento do portal da ANAC.

Observa-se manifestações para a melhoria no agendamento de exames teóricos e práticos, sendo a superintendência responsável alertada, no entanto, tendo em vista a previsão de terceirização desta atividade, com um substancial aumento de pontos de aplicação de provas, espera-se que o nível de satisfação dos usuários destes serviços reverta ao longo do próximo ano.

Com relação aos elogios recebidos, destaca-se que a tramitação interna destas manifestações foi disciplinada a partir da Instrução Normativa nº 121, de 04 de maio de 2018. Adicionalmente, o referido normativo criou instrumentos de monitoramento que implicam na melhoria dos processos de comunicação da Agência.

Os resultados da presente pesquisa, aliada a outros instrumentos de monitoramento e avaliação presentes na Agência, motivaram esta Ouvidoria a iniciar as tratativas internas no sentido de disciplinar toda a cadeia de prestação de serviços da ANAC. Recomendou-se a criação de um Grupo de Trabalho a fim de analisar o ambiente atual e estabelecer mecanismos de melhoria da qualidade dos serviços prestados, sob a ótica de efetividade da Carta de Serviços ao Usuário, nos termos da Lei nº 13.460/2017. As eventuais tratativas e produtos resultantes destas discussões serão de primordial importância para a satisfação dos usuários dos serviços prestados pela ANAC.

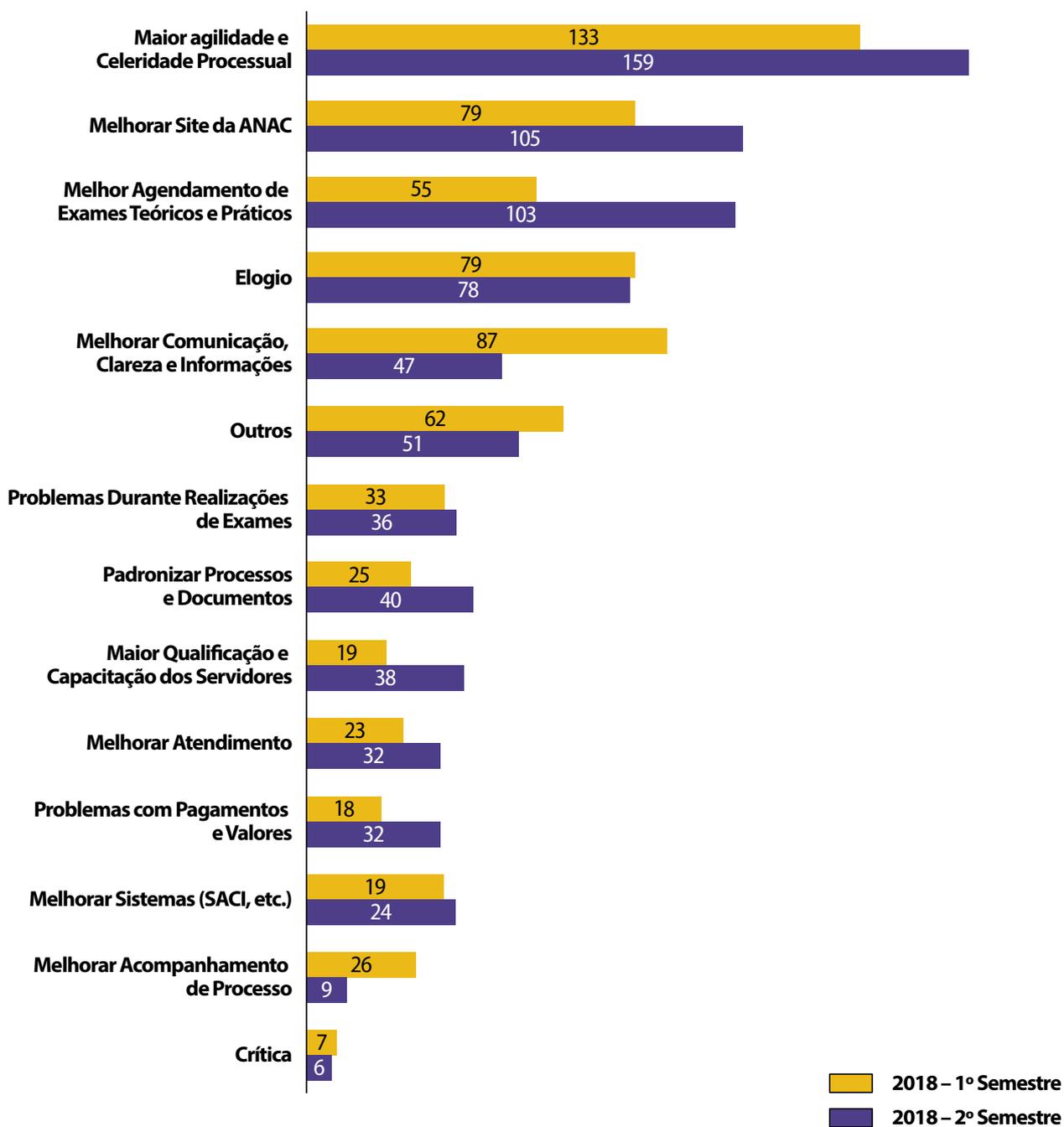


Gráfico 35: Sugestões Recebidas por Categoria

5. MONITORAMENTO LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI

A Ouvidoria da ANAC é responsável pelo processo de monitoramento da LAI, tendo em vista o Ouvidor ser a autoridade de Monitoramento constante do Art. 40 da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação). O objetivo do monitoramento é aprimorar os procedimentos e processos envolvidos com foco na celeridade e qualidade das informações prestadas aos usuários. As ações para implementação do processo de monitoramento são focadas no atendimento das diretrizes e legislações que tratam sobre o tema.

O atendimento por parte da ANAC aos preceitos legais que regem a LAI visa assegurar uma gestão transparente da informação e proteger a informação sigilosa e pessoal.

//ESTRUTURA ORGANIZACIONAL, PROCESSOS E CAPACITAÇÃO

A ANAC possui, em sua estrutura organizacional, o Serviço de Informação ao Cidadão, composto, em sua maioria, por servidores efetivos, capacitados e dedicados a prestação das informações demandadas pelos diversos canais, tais como: balcão, telefone, protocolo, Ouvidoria, além do e-Sic.

Com a evolução da maturidade do processo de monitoramento há análises sistemáticas quanto a necessidade de melhorias nos fluxos dos processos, manuais de procedimentos e sistemas de informações.

//TRANSPARÊNCIA ATIVA

A Agência preza pela transparência em suas ações, atendendo o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico, que "consiste em um conjunto de recomendações a serem consideradas para que o processo de acessibilidade dos sítios e portais do governo brasileiro seja conduzido de forma padronizada e de fácil implementação".

O atendimento ao eMAG pode ser evidenciado por meio das rotinas de atualização dos itens da seção "Acesso à informação", bem como a utilização de diversas facilidades que podem ser acessadas pelo sítio eletrônico.

6. MONITORAMENTO PLANO DE DADOS ABERTOS - PDA

A ANAC instituiu seu Plano de Dados Abertos (PDA), o qual estabelece as ações para a implementação e promoção de abertura de dados sob sua responsabilidade e considera, em toda a sua estrutura, os princípios e diretrizes dos normativos afetos ao tema.

O PDA da ANAC tem como objetivo ampliar e aprimorar a abertura de dados, no âmbito da Agência, com vistas a aumentar a transparência e a participação social, bem como a melhoria da qualidade dos dados disponibilizados.

Na implementação deste Plano, a ANAC também teve como objetivos: melhorar os processos relacionados à transparência e acesso às informações públicas; propiciar o conhecimento público sobre as informações mantidas pela ANAC; garantir um processo de melhoria contínua da qualidade dos dados; estimular a interoperabilidade de dados e sistemas governamentais; melhorar a gestão e a governança da informação; identificar principais demandas da sociedade por informações da ANAC; facilitar o acesso aos dados divulgados; Descrever com clareza e precisão os dados disponibilizados, para evitar erros de interpretação; e incentivar a produção de conhecimento e a gestão pública participativa.

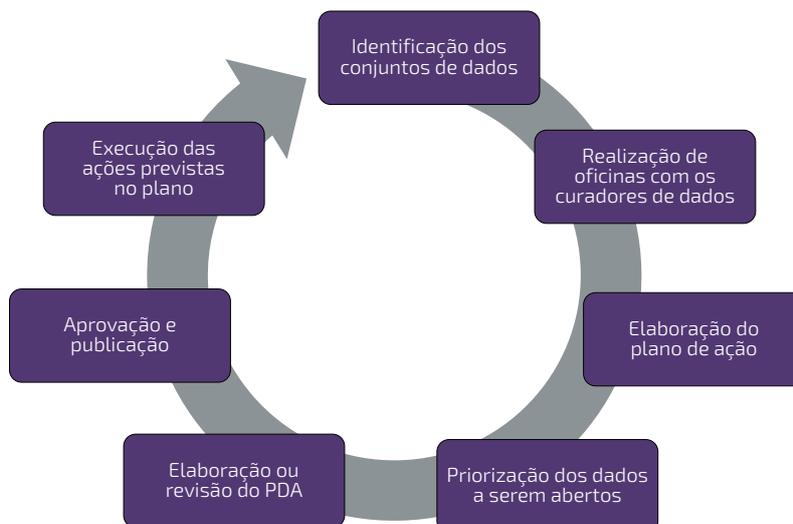
A elaboração e revisão do PDA está alinhada com os seguintes instrumentos e instâncias de gestão: Programa de Fortalecimento Institucional, Plano Estratégico da ANAC, Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação, Plano Diretor de Tecnologia da Informação da ANAC, Comitê de Tecnologia de Informação.

Além do alinhamento aos objetivos mencionados anteriormente, o processo de abertura dos conjuntos de dados considera as seguintes premissas:

- Publicar os dados considerados relevantes para a sociedade com a adequada rapidez;
- Diligenciar para publicar os dados e seus metadados conforme estabelecido no Plano de Ação;
- Publicar os dados da Agência seguindo os padrões definidos;
- Catalogar os dados abertos da Agência no Portal Brasileiro de Dados Abertos, ponto central de acesso aos dados do Governo Federal, dentre outras;

O ciclo do processo para abertura dos dados da ANAC foi elaborado de forma a sistematizar ações que possibilitem um melhor acompanhamento e controle das ações, delegação de responsabilidade aos curadores de dados, realização de atividades padronizadas para dimensionar esforços, priorização e elaboração de cronograma para que os dados sejam abertos e a criação de um ambiente favorável à melhoria contínua das atividades. O ciclo do processo é composto pelas seguintes ações.

MONITORAMENTO E CONTROLE



Para atendimento ao PDA amplo foram realizadas as etapas:

- Levantamento e diagnóstico de conjuntos de dados candidatos existentes no portal ANAC, no PDTI e no Kit Gerencial de dados;
- Elaboração de modelo conceitual de dados abertos;
- Criação de portal de dados abertos da ANAC;
- Articulação com a Assessoria de Comunicação para divulgação interna e externa;
- Solicitação às Unidades Organizacionais para indicação de curadores dos dados candidatos;
- Implementação de procedimentos para abertura dos dados, melhoria da qualidade dos dados e para criação da cultura de mineração e análise de dados;
- Implementação de processos de suporte à governança de informações digitais;
- Elaboração do plano de capacitação em mineração e análise de dados e demais processos de gestão de dados.

Para o desenvolvimento das etapas do planejamento foram estabelecidos os papéis e responsabilidades das áreas envolvidas no planejamento, monitoramento e execução do PDA.

A Superintendência de Tecnologia da Informação é a responsável pela preparação do ambiente de inventários e catálogos de dados a serem publicados no portal de dados do Governo Federal, providenciar a criação de portal de dados abertos da ANAC, criar mecanismos de vinculação entre o site www.dados.gov.br e o portal www.anac.gov.br, dar orientação aos usuários quanto ao uso; orientar a abertura de demandas para automação de publicação, sempre que possível.

Compete à Ouvidoria o monitoramento, com a função de orientar as unidades sobre o cumprimento das normas referentes a dados abertos, assegurar o cumprimento das normas relativas à publicação de dados abertos, monitorar a implementação dos Planos de Dados Abertos e apresentar relatórios periódicos sobre o cumprimento dos Planos de Dados Abertos, com recomendações.

As unidades organizacionais atuam por intermédio dos respectivos curadores respon-

sáveis pela manutenção de inventários e catálogos corporativos de dados (metadados), garantir a atualização do conjunto de dados, verificar previamente a qualidade da informação a ser publicada, descrever e publicar as bases de dados em formato aberto.

A institucionalização do Plano de Dados Abertos, sua governança e revisões é comunicada a toda a Agência e a sociedade por meio do portal da ANAC na internet. Dessa forma são envolvidos não apenas as áreas responsáveis pela publicação dos dados catalogados de modo a disseminar a cultura da transparência e solidificar a publicação de dados na rotina do órgão.

A participação da sociedade na construção deste plano foi fundamental. Por meio de manifestação de interesse em enquete no portal da Agência, foi possível receber as contribuições do cidadão e elaborar um PDA com critérios de priorização baseados nos desejos da sociedade. Essa prática é considerada como fator crítico de sucesso para o plano e foi incorporada como atividade essencial no processo instituído para construção e revisão dos Planos de Dados Abertos da ANAC.

Por fim, a ANAC, apesar da proposta de abertura de dados ter sido muito arrojada, reafirma seu compromisso para implementar uma Política de Abertura de Dados e espera que no médio prazo todas as informações produzidas nesta Agência estejam em conformidade com a Política de Dados Abertos do Governo Federal.

7. AGENDA COMUM DO OUVIDOR

A tabela 4 apresenta os principais eventos e reuniões que o Ouvidor e sua equipe participam periodicamente, além dos objetivos das participações.

Evento	Objetivos
Encontros com outras Ouvidorias	Discutir assuntos de interesses comuns das Ouvidorias, focando na troca de informações que propiciem melhoria nos serviços prestados ao regulado.
Reunião com SEAMs ordinárias trimestrais.	Destacar as principais incorformidades no processo de tratamento de manifestações e apontamentos para melhoria da conclusividade das respostas aos usuários. Fórum para discussão de experiência e exposição de melhores práticas para benchmarking e possível implementação. Destaque de pontos para melhoria dos processos de negócios das áreas e procedimentos referentes à prestação de serviços.
Reunião Deliberativa e Administrativa de Diretoria	Manter a Ouvidoria atualizada sobre matérias que afetam a relação da ANAC com os regulados. Apresentação sobre os resultados do monitoramento quantitativo e de qualidade sobre o tratamento de manifestações encaminhadas por usuários à ANAC.
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 em GDT e GDI	Acompanhar os assuntos que se referem a temas de regulados e usuários em geral.
Reuniões com a Ouvidoria- Geral da União	Compreender as orientações da Ouvidora-Geral da União (OGU) e obter suporte técnico para implementação das instruções normativas.
Reuniões da Agenda Regulatória	Interagir sobre matérias que afetam o regulado
Seminários Técnicos junto aos regulados	Apresentar o papel da Ouvidoria promovendo a aproximação entre regulado e regulador.

Tabela 4: Agenda do Ouvidor

8. ATUAIS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA DA ANAC

Além das atribuições constantes da Lei de criação da ANAC nº 11.182/2005 e do Decreto nº 5.731/2016, a Ouvidoria recebeu atribuições que foram estabelecidas a partir da criação do Sistema Federal de Ouvidoria pela Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 9492/2018.

A Ouvidoria é responsável pelo Simplifique! que é uma ferramenta criada pelo Decreto nº 9.094/2017 que dispõe sobre a simplificação e desburocratização de serviços públicos. Esse instrumento pode ser utilizado pelos regulados para solicitarem a simplificação dos serviços, apresentando sugestão de melhoria. Analisada a sugestão, se acatada, a ouvidoria informa ao regulado o prazo previsto para implantação. Caso não acate, deve apresentar as razões da não aceitação. O cidadão pode denunciar o descumprimento do disposto no Decreto à Ouvidoria.

Outras atribuições da Ouvidoria existem por ser o Ouvidor a autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação. A função de monitoramento se estende ao acompanhamento do Plano de Dados Abertos, da Carta de Serviços ao Cidadão e da Lei de Acesso à Informação.

A tabela abaixo apresenta as atribuições da Ouvidoria e o status de cumprimento das atividades, eventualmente será oportuno realizar um redimensionamento da força de trabalho ou aprimoramento dos processos de trabalho da ouvidoria para consecução adequada de todas as atividades.

Atribuições	Status
Acompanhar, identificar e propor aperfeiçoamentos e correções de falhas na prestação dos serviços	Em execução
Apresentar relatórios periódicos sobre o cumprimento dos Planos de Dados Abertos e da Lei de Acesso à Informação	Em execução
Avaliar a satisfação do usuário com relação às manifestações concluídas e serviços prestados, por meio da aplicação de pesquisas ou de outros instrumentos	Em execução
Elaborar e encaminhar à Diretoria da Agência relatório de gestão com base nas manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, obtidas por mecanismos proativos e reativos, apontando falhas e indicando oportunidades de melhorias na prestação dos serviços prestados pela ANAC	A executar
Elaborar e encaminhar aos órgãos de assistência direta e imediata à Diretoria e às superintendências relatórios quantitativos e qualitativos sobre as manifestações dos usuários e resultado das percepções colhidas, a partir das pesquisas de satisfação e outros instrumentos utilizados pela Ouvidoria	Em execução / Aprimorar
Monitorar a implementação do Plano de Dados Abertos e da Lei de Acesso à Informação	Em execução
Monitorar os prazos regulamentares e reportar o descumprimento às superintendências e aos órgãos de assistência direta e imediata à Diretoria responsáveis pelos SEAMs	Em execução
Monitorar, por meio de pesquisa, o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário	Aprimorar
Orientar e recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos referentes a dados abertos e acesso a Informação	Em execução
Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes (não ordenada)	Aprimorar
Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário	Em execução
Realizar avaliação amostral da qualidade das respostas emitidas nos atendimentos de 1º e 2º níveis	Em execução
Realizar monitoramento, em sua totalidade, das reclamações sobre os serviços prestados pela ANAC	Em execução
Recepção, o tratamento e a publicação das respostas ao Simplifique!	Em execução
Recepcionar de forma centralizada, fazer a análise preliminar e dar encaminhamento às denúncias contra agente público	Em execução / Aprimorar
Recepcionar e tratar as manifestações dirigidas à segunda instância solicitando ao SEAM a resposta ou sua revisão	Em execução
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	Em execução / Aprimorar

Tabela 5: Atribuições da Ouvidoria e status de execução das atividades

9. PLANO DE TRABALHO PARA O ANO DE 2019

Ação	Objetivos	Status
<p>"Continuar a implementação da IN nº 121/2018, empreendendo esforço nos seguintes pontos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estimular a focalização do trabalho dos SEAMs em rotina de tabulação e aproveitamento de banco de dados de manifestações e resultados de pesquisas de satisfação com usuários para aprimoramento dos serviços; • Especializar os SEAMs e Backoffices da Central de atendimento no fornecimento de resposta ao usuário, com foco na conclusividade; • Estimular os SEAMs a aproveitarem as manifestações frequentes de usuários para aprimorarem o processo de comunicação com os usuários por meio do 163, FAQ e portal da ANAC, de forma simultânea." 	Fortalecer as diretrizes e sedimentar o sistema de Atendimento	A ser implementada em 2019
<p>Propor Instrução Normativa de Serviços que crie parâmetros mínimos sobre a forma de prestação de serviços pela ANAC</p>	<p>"• Melhorar o processo de comunicação com os regulados no que tange a forma e clareza sobre a forma de prestação de serviços;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estabelecer responsável pelo gerenciamento da Carta de Serviços e responsabilidades e prazos aos gestores dos serviços para atualização permanente do documento; • Estabelecer a Carta de Serviços como compromisso entre as partes." 	A ser discutida e implementada em 2019
<p>Criar instrumento de recepção e tratamento de solicitação de simplificação/desburocratização dos serviços da ANAC a partir das sugestões de servidores e gestores nos mesmos moldes do Simplifique.</p>	<p>"• Estimular os servidores e gestores a proporem voluntariamente melhoria dos serviços prestados aos usuários dos serviços públicos;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estimular os gestores a incluírem os servidores na construção dos processos que afetam a prestação de serviços direta ao regulado; • Identificar de forma proativa os processos que podem ser desburocratizados e/ou simplificados sem a necessidade de o regulado acionar a ANAC via SIMPLIFIQUE! (documentos/processos/requisitos)." 	A ser implementada em 2019
<p>Ampliar o escopo e aperfeiçoar o atual processo da pesquisa de atendimento às manifestações junto aos usuários</p>	<p>"Identificar a percepção do atendimento prestado pela ANAC diretamente pelos SEAMs e pela Ouvidoria. A pesquisa será aplicada nas duas instâncias de atendimento. SEAMs e Ouvidoria. Amplia a análise sobre todos os tipos de manifestações, inclusive pedido de informações ampliando o universo de pesquisa trimestral das atuais 500 manifestações para 6000 manifestações."</p>	Testada/validada no terceiro trimestre de 2018 a ser executada a partir de janeiro de 2019
<p>Aperfeiçoar a Pesquisa de satisfação junto aos regulados sobre a qualidade dos serviços prestados pela ANAC.</p>	Identificar, durante e após a discussão da IN de Serviços, potencial para melhoria da pesquisa de serviços	Pesquisa sendo aplicada de forma contínua com convite adicional por e-mail pela Ouvidoria ao término de cada trimestre.

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
Realizar eventos periódicos com colaboradores e gestores da ANAC para divulgação de seu papel	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentar a Ouvidoria como aliada do processo de mudança e aprimoramento dos serviços • Divulgar o papel da Ouvidoria interna como, segunda instância de demandas de servidores junto às áreas meio (suporte logístico, gestão de pessoas e área de tecnologia da informação)" 	Em processo de implementação a ser continuado em 2019
Participação da Ouvidoria nas reuniões de Gestão, GDI e GDT	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentar resultados do monitoramento do sistema de atendimento (prazo e qualidade) • Propor medidas que visem à melhoria dos serviços da ANAC a partir da escuta dos assuntos em pauta que afetam os usuários/regulados." 	A ser aprimorada em 2019

Tabela 6: Plano de Trabalho da Ouvidoria

10. RECOMENDAÇÕES

A Agência tem papel duplo, por um lado é um **regulador**, como regulador cumpre normatizar, certificar, outorgar e fiscalizar. Por outro lado é um **prestador de serviços** muito particular porque tem o monopólio da prestação deste serviço. Um regulado, insatisfeito com um serviço, não dispõe de concorrente para demandar melhor ou mais acessível serviço. Essas duas características devem continuamente compatibilizadas para evoluirmos de forma contínua no aprimoramento da equação para a segurança operacional.

Como **regulador**, a Agência se aproximou a passos largos do regulado por meio de vários instrumentos de participação do regulado no processo de normatização e da adoção de política de segurança operacional onde a análise de risco antecede uma eventual prescrição.

A Agência tem um Programa Prioritário de Segurança Operacional, o PSOE-ANAC iniciado em 2017 e configurado por 12 projetos com participação de todas unidades da casa com entregas em 2018, 2019 e conclusão prevista para 2022.

O PSOE- ANAC tem por objeto desenvolver a estrutura e processos necessários para dotar o país de padrão de excelência de segurança operacional, tornando a ANAC referência mundial na gestão da segurança operacional.

Nas origens do processo regulatório, e aqui não nos referimos exclusivamente ao segmento aéreo, o regulador prescrevia e o regulado cumpria, processo que levava a uma multiplicidade de normas e regulamentos, nem sempre conformes com a realidade setorial, o que tornava a tarefa de observar os normativos por parte do regulado um ônus operacional e econômico que poderia inviabilizar ou elitizar a atividade, sem mencionar as dificuldades e custos do regulador em certificar e fiscalizar.

A cultura aeronáutica exercitada pela ANAC, se baseia em menos prescrição e mais análise de risco, com ênfase na corresponsabilidade entre o regulado e o regulador. Para que esse processo evolua, é necessária aprofundar cada vez mais a confiança mútua entre regulado e regulador.

Após a IN 121, o atendimento na ANAC, é um serviço, "serviço de atendimento ao regulado", que prevê e possibilita o aproveitamento das manifestações no aprimoramento de processos, de forma a propiciar *iniciativas objetivas* que possibilitem a percepção das oportunidades de simplificação dos serviços prestados a partir de manifestações dos regulados.

A iniciativa de 2018, em disciplinar o atendimento ao regulado estabelecendo prazos, rotinas, padrões de qualidade e responsabilidades e o aprimoramento da pesquisa de atendimento e de qualidade de serviços criou as condições para operacionalizar a próxima evolução em "prestação de serviços" que levou a Ouvidoria perceber oportunidades de aprimoramento na prestação de serviços.

Como prestador de serviços, as avaliações dos regulado sobre a qualidade dos serviços da ANAC, são positivas, atingindo nota 4 na escala likert de 1 a 5, observa-se que ainda existe espaço, principalmente no aspecto de simplificação de processos, para estabelecer normas internas no sentido que os resultados das pesquisas de qualidade de serviços e pesquisa de qualidade de atendimento e análise de manifestações tenham convergên-

cia metodológica de forma disciplinada para a simplificação de processos de trabalho e negócio.

O planejamento estratégico da Agência para o período 2015/2019 dispõe que a Agência deve:

“2.2 Garantir serviços de qualidade a partir de uma cultura orientada ao cliente e à transparência. A qualidade dos serviços internos e externos constitui importante objetivo a ser alcançado pela ANAC.

2.2.2 Desenvolver cultura e meios para prestação de serviços e qualidade de atendimento da Agência. É imprescindível, no serviço público moderno, que as áreas que prestam serviços de atendimento, interno ou externo, entendam que elas existem para servir aos seus clientes. A agilidade e a qualidade dos serviços devem ser parametrizadas de acordo com as expectativas dos usuários e destinatários de cada serviço. Dessa forma, as áreas e as pessoas que lidam com a prestação de serviços devem se orientar por uma política clara de atendimento e pautar-se por indicadores e metas de qualidade de serviços.

O planejamento prevê ainda, para consecução desses objetivos, quatro iniciativas:

2.2.2.1 Otimizar os processos de gestão das manifestações dos usuários da Aviação Civil

2.2.2.2 Instituir a Política de Atendimento da Agência

2.2.2.3 Criar e implementar mecanismos de utilização da participação social como instrumento para melhoria da qualidade dos serviços

2.2.2.4 Desenvolver um programa de qualidade dos serviços na ANAC

Com forte participação das Superintendências de Administração e de Planejamento, a Ouvidoria liderou um processo que culminou no atendimento integral do tópico 2.2.2.1 ‘Otimizar os processos de gestão das manifestações dos usuários da Aviação Civil’ e parcial do tópico 2.2.2.2 “Instituir a Política de Atendimento da Agência” estão criadas as condições prévias para investirmos no tópico 2.2.2.3 “Criar e implementar mecanismos de utilização da participação social como instrumento para melhoria da qualidade dos serviços”

Recomendamos à alta direção:

1) “Desenvolver um programa de qualidade dos serviços na ANAC”, sugerindo especificamente:

- Propor Norma de Serviços com parâmetros sobre prestação de serviços pela ANAC;
- Estabelecer a Carta de Serviço como compromisso entre as partes;
- Aprimorar o gerenciamento da Carta de Serviços; reavaliando responsabilidades, prazos estabelecendo procedimentos e regras de atualização contínua;

2) De forma complementar, propomos a institucionalização de um “Simplifique! Interno” sugerindo especificamente:

- Estimular os servidores a proporem voluntariamente melhoria dos serviços prestados aos usuários dos serviços públicos;
- Identificar de forma proativa e se antecipando aos acionamentos externos (regulados) os processos que podem ser desburocratizados e/ou simplificados.



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